MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Tomo I

Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico

-UNAERC-

UNAERC

¡Unidos para brindar una vida mejor!

2020

INDICE

INTRODUCCIÓN 6
JUSTIFICACIÓN 7
OBJETIVOS 8
Objetivo General 8
Objetivos Específicos 8
SIMBOLOGÍA ANSI 9
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMNISTRATIVA 11
DIRECTOR ADMINISTRATIVO 12
Elaboración del Plan de Trabajo Anual -PTA- 13
Somete a consideración del Administrador General diferentes asuntos relacionados con la UNAERC 16
Supervisa la correcta distribución, manejo y custodia de los fondos de la UNAERC 18
Convoca a reuniones con los Directores, Jefes de Departamento y colaboradores en general 20
Asiste a reuniones convocadas por el Administrador General o Autoridades Superiores 22
ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 24
Actividades Secretariales 28
Coordinación de solicitudes para vehículo 31
Archivo físico de documentos 37
Archivo digital de documentos 39
Revisión de Hoja de Control de Asistencia de Pacientes 41
ASESOR JURIDICO 44
Revisión de Contratos Individuales de Trabajo y Contratos Civiles 45
Elaboración de opiniones y/o dictámenes jurídicos 48
Elaboración de Actas de Recepción de Ofertas y Apertura de Plicas y Actas de Adjudicación de los eventos de cotización y licitación 50
Elaboración de Resoluciones Administrativas por parte de la Autoridad Administrativa Superior, de lo actuado en los eventos de cotización y licitación. 52
Elaboración de Contratos Administrativos de los eventos de cotización y licitación 54

Suscripción de Actas del Consejo de Administración y Actas Administrativas 57
Recepción de Expedientes y Documentos Interno y Externo 59
Presentación de Denuncias 61
Dirigir y procurar acciones de Inconstitucionalidad y Amparos 65
Dirigir y procurar procesos contenciosos administrativos 67
AUXILIAR DE ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PACIENTES 71
Traslado de expedientes de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 72
Recepción de expedientes de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- ... 76
Archivo de documentación en expedientes de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 78
Depuración del Archivo de expedientes de pacientes 80
RECEPCIONISTA Y CENTRO DE LLAMADAS 84
Atención y orientación de pacientes de DPCA vía telefónica 91
Notificación de los pacientes fallecidos 94
Informa sobre cambio de estatus de los pacientes 96
AUXILIAR DE ADMISIÓN 98
AUXILIAR DE ADMISIÓN DE HEMODIÁLISIS 103
Control de asignación de máquinas a pacientes transitorios 104
Solicitud de ambulancia para pacientes de Hemodiálisis 108
Control de Estadísticas mensuales y procedimientos 111
Control de Expedientes de pacientes de Hemodiálisis a Quirófano 113
Archivo de Expedientes de pacientes de Hemodiálisis 115
AUXILIAR DE ADMISION DE DPCA 119
Registro de Pacientes Nuevos para la UNAERC 120
Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 123
Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- de Pediatría del Hospital San Juan de Dios 127
Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria de Pediatría del Hospital Roosevelt 130
Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria referidos por Hospitales Privados 133

Asignación de cita paciente Consulta Externa 136
Control de insumos en visitas a pacientes de DPCA 144
Solicitud de ambulancia para pacientes en Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria 148
Control de listado de Pedidos de Bolsas para Diálisis Peritoneal con relación al registro de pacientes de la empresa Proveedora de acuerdo a las rutas 151
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL 154
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL 155
Monitoreo de Medios de Comunicación 156
Atención a periodistas de los diversos medios de comunicación 159
Asistir a entrevistas de los medios de comunicación 162
Producción de material gráfico y audiovisual 165
Organización de eventos 170
Fortalecimiento de Comunicación Estratégica 173
Programa de prevención de Enfermedad Renal Crónica 176
Información pública 179
PROMOTOR DE DIVULGACIÓN Y EDUCACIÓN EN SALUD 183
Educar en materia de prevención a familiares y acompañantes dentro de la UNAERC 184
Apoyar al Jefe del Departamento de Comunicación Social en brindar entrevistas sobre salud Renal, según necesidades 199
Coordinar con el departamento de Operaciones las fechas y horarios del uso del vehículo de la institución para cumplir con los objetivos del programa de prevención 209
Coordinar con la Dirección Financiera los viáticos requeridos para las Comisiones 212
Impartir charlas/conferencias de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica 216
Coordinar la logística de las Ferias de la Salud en las que participa la UNAERC 219
Apoyar en la realización de las solicitudes de Compras a través del departamento de Comunicación Social, según necesidades del Programa de Prevención 222
Coordinar con Instituciones Afines para organizar actividades que cumplan los objetivos del Programa de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica 225
Atender dudas de los asistentes a las actividades de Prevención de Enfermedad Renal Crónica y llevar un resumen de las mismas 228
Llevar una estadística de personas atendidas en cada actividad de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica 230

Mantener relación y coordinación con la Dirección Técnica Médica para cumplir los objetivos del Programa de Prevención de Enfermedad Renal Crónica 232
Proponer nuevas estrategias para fortalecer el Programa de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica de la Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC- 235
Participar activamente en las reuniones de Educación Médica Continúa organizada por la Dirección Técnica Médica; asimismo, a congresos, simposios o actividades relacionadas a la nefrología 237
DEPARTAMENTO DE COMPRAS 240
Recepción de Solicitud de Compra 241
Elaboración de Orden de Compra 246
Modalidad de Compra de Baja Cuantía 249
Modalidad de Compra Directa 251
Elaboración de bases de evento de cotización o licitación 256
Nombramiento de Junta de Cotización 263
Modalidad de Compra por Cotización 266
Evento de Cotización con ausencia de ofertas 277
Nombramiento de Junta de Licitación 280
Modalidad de Compra por Licitación 283
Liquidación del evento de cotización o licitación 293
Modalidad de compra por Contrato Abierto 297
Elaboración de correspondencia 300
Elaboración de Adendas 303
Elaboración del Plan Anual de Compras -PAC- 306
Expediente para pago a proveedores por la adquisición de bienes o contratación de servicios 311
Pago de Servicios Básicos 315
DEPARTAMENTO DE ALMACEN Y FARMACIA 318
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN Y FARMACIA 319
Revisión de documentos de egreso (requisiciones) 320
Revisión de Constancias de Ingreso a Almacén y a Inventario (Forma 1-H) y documentos de respaldo 323
Elaboración de pedidos para el Servicio de Hemodiálisis 326
Elaboración de Solicitud de Compra 329

Elaboración de Reporte de Sicotrópicos y Estupefacientes 332
Autorización de Requerimientos de Materiales y Suministros 335
Razonamiento de facturas por insumos recibidos 337
Realización de inventarios mensuales 339
Elaboración de actas de inventarios 342
Elaboración de correspondencia 345
Archivo de documentos 347
Despacho de cupones de combustible 349
Elaboración de corte de formas oficiales para Caja Fiscal 352
Revisión de consolidación de recetas 354
Impresión de movimientos kardex en hojas autorizadas 356
Despacho de insumos para Sedes 358
Elaboración de informe por donaciones recibidas 360
Elaboración de Bres 363
Control de Vencimientos -Técnica del Semáforo- 365
ENCARGADO DE ALMACEN Y FARMACIA 367
Abastecimiento de insumos a Servicios, Departamentos y Direcciones 368
Despacho de recetas a pacientes 371
Recepción de insumos para Bodegas Centrales 375
Recepción de insumos para Bodegas de Tránsito 378
Registro de compras realizadas por medio de caja chica 382
Recepción de Donaciones 384
CONSIDERACIONES FINALES 387
APROBACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNAERC **¡Error! Marcador no definido.**
REVISIONES, MODIFICACIONES Y APROBACIÓN 387
SANCION DE LA AUTORIDAD SUPERIOR 387
VIGENCIA Y COMUNICACIÓN 387

INTRODUCCIÓN

El presente Manual describe de manera detallada las actividades que integran los procedimientos de los colaboradores en general de dependen jerárquicamente de la Dirección Administrativa, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que se deben cumplir y ejecutar compatibles con dichos procedimientos.

Los procedimientos están planteados con criterios de simplificación de pasos a seguir, asegurando a la vez el control interno de los mismos y que permita a los colaboradores contar con una herramienta de apoyo para la realización de sus actividades, que garantice la estandarización de los procedimientos en el área donde se desempeñen.

JUSTIFICACIÓN

El Manual se justifica en la necesidad de disponer de una herramienta administrativa que permita establecer normas y procedimientos en forma secuencial, ordenada, gráfica y compresible para los puestos que la integran, con ello maximizar el desempeño y facilitar la adaptación de los colaboradores en la ejecución de sus actividades.

OBJETIVOS

Objetivo General

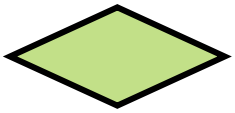
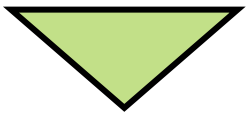
- Establecer las normas y procedimientos a seguir por los colaboradores de la Dirección Administrativa de la UNAERC, que permitan desarrollar las actividades en cumplimiento de las funciones de forma sistemática, secuencial y eficiencia.

Objetivos Específicos

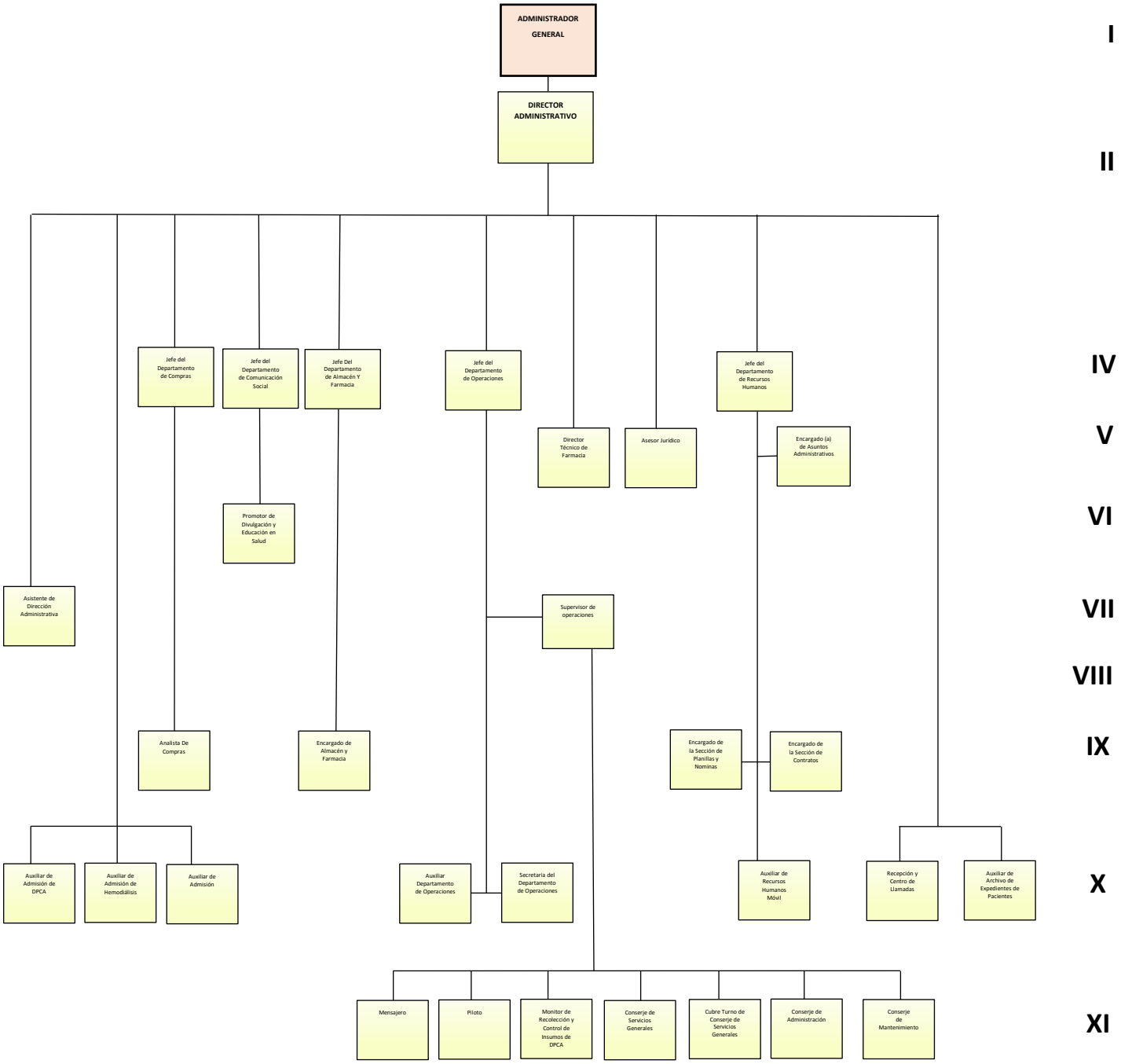
- Orientar a los colaboradores en la realización de sus actividades diarias, brindando información necesaria de los pasos para el cumplimiento de las mismas.
- Establecer claramente el nivel de autoridad y grado de responsabilidad de los colaboradores que intervienen en un procedimiento.
- Establecer los mecanismos necesarios para lograr fluidez y eficiencia en los procesos.
- Servir como herramienta de control para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y calidad de los procedimientos.

SIMBOLOGÍA ANSI

La diagramación a utilizar para describir de forma gráfica cada proceso es mediante la simbología ANSI representada por medio de los símbolos siguientes:

Símbolo	Representa
	Inicio o Término: Indica el principio o fin del flujo. También representa acción o lugar.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que ingrese, se utilice, se genere o surja del procedimiento.
	**Decisión o Alternativa:** Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	**Archivo:** Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Disparador: Indica el inicio de un procedimiento.
	Teclado en línea: Indica el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a un computador u obtenerla de ella.
	Conector de Página: Indica una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMNISTRATIVA

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración del Plan de Trabajo Anual -PTA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración del PTA de la Dirección Administrativa, consolidando la información de todos los Departamento y áreas a su cargo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Elabora el PTA de la Dirección Administrativa que se ejecutará durante el año fiscal.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener información del PTA de todos los Departamentos y áreas.

D. RESPONSABLE

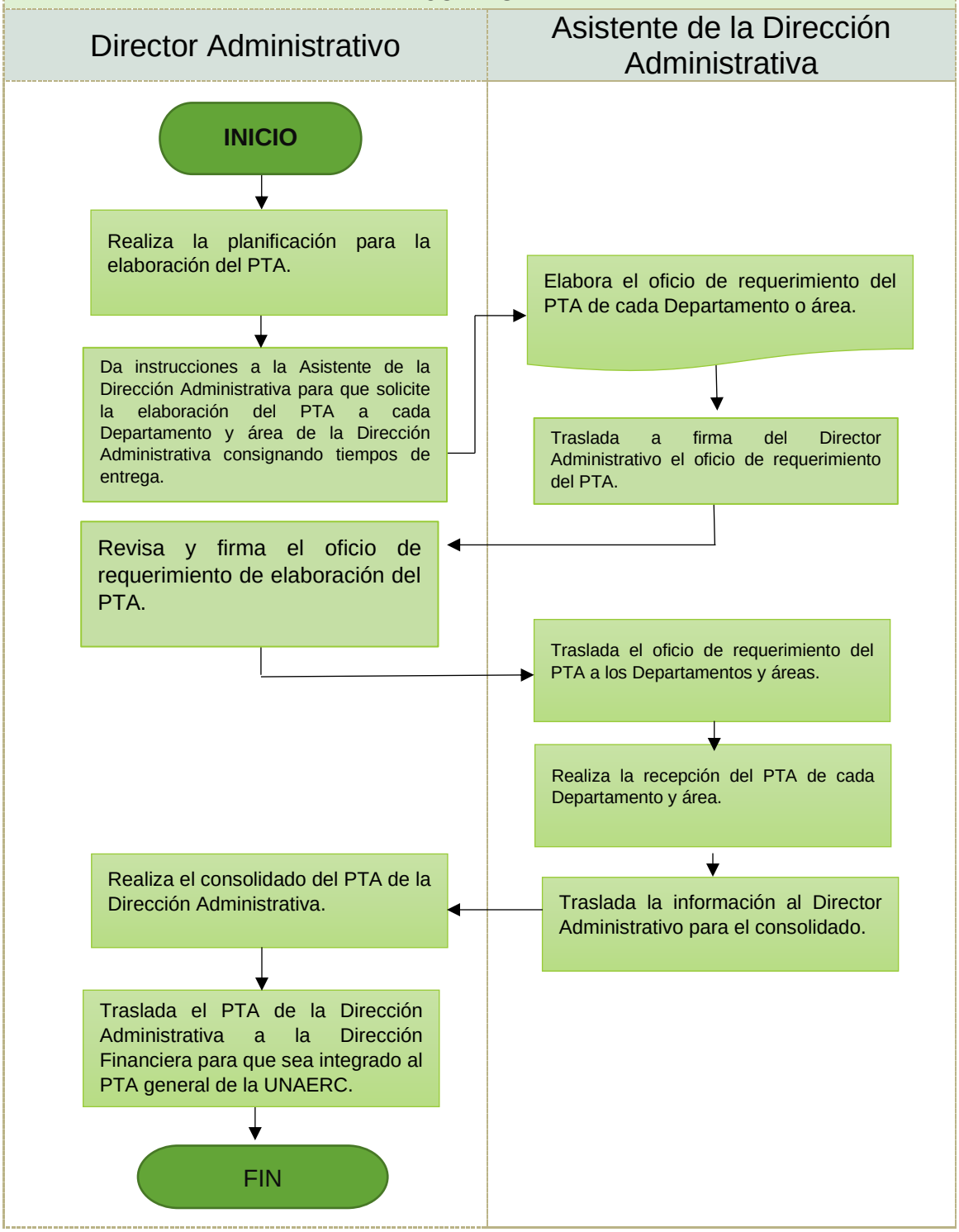
Director Administrativo

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director Administrativo	Realiza la planificación para la elaboración del PTA.	20 minutos
2.	Director Administrativo	Da instrucciones a la Asistente de la Dirección Administrativa para que solicite la elaboración del PTA a cada Departamento y área de la Dirección Administrativa consignando tiempos de entrega.	5 minutos
3.	Asistente de la Dirección Administrativa	Elabora el oficio de requerimiento del PTA de cada Departamento o área.	10 minutos
4.	Asistente de la Dirección Administrativa	Traslada a firma del Director Administrativo el oficio de requerimiento del PTA.	5 minutos
5.	Director Administrativo	Revisa y firma el oficio de requerimiento de elaboración del PTA.	5 minutos
6.	Asistente de la Dirección Administrativa	Traslada el oficio de requerimiento del PTA a los Departamentos y áreas.	30 minutos
7.	Asistente de la Dirección Administrativa	Realiza la recepción del PTA de cada Departamento y área.	8 días
8.	Asistente de la Dirección Administrativa	Traslada la información al Director Administrativo para el consolidado.	20 minutos

9.	Director Administrativo	Realiza el consolidado del PTA de la Dirección Administrativa.	8 días
10.	Director Administrativo	Traslada el PTA de la Dirección Administrativa a la Dirección Financiera para que sea integrado al PTA general de la UNAERC.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL -PTA-



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Somete a consideración del Administrador General diferentes asuntos relacionados con la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Presenta ante el Administrador General para su consideración los asuntos con la documentación según sea el proceso.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con la aprobación del Administrador General en la toma de decisiones de los asuntos que lo ameritan.
- Recibir instrucciones emanada por el Administrador General.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presenta los expedientes de respaldo.

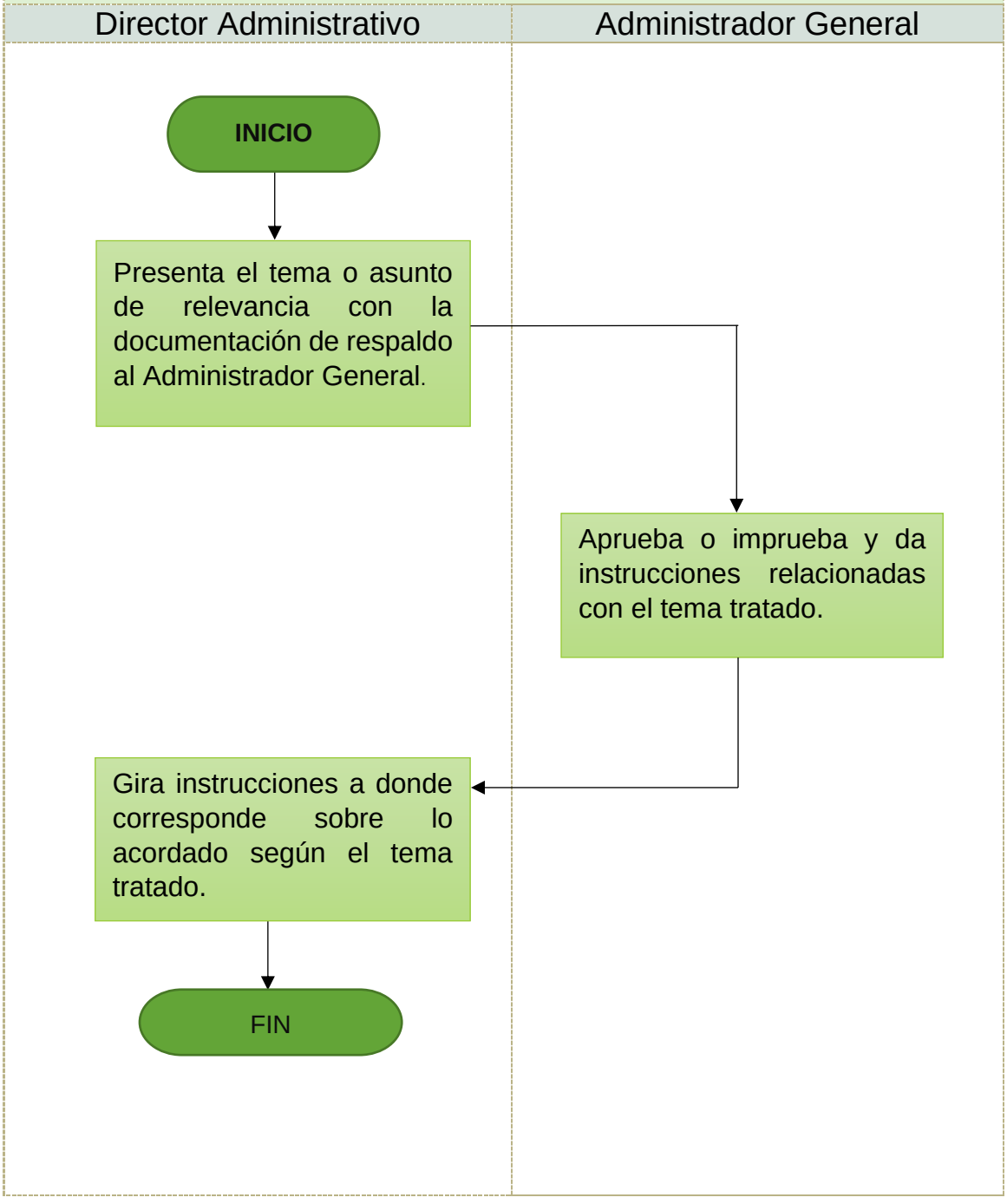
D. RESPONSABLE

Director Administrativo

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director Administrativo	Presenta el tema o asunto de relevancia con la documentación de respaldo al Administrador General.	Tiempo indefinido
2.	Administrador General	Aprueba o imprueba y da instrucciones relacionadas con el tema tratado.	
3.	Director Administrativo	Gira instrucciones a donde corresponde sobre lo acordado según el tema tratado.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: SOMETE A CONSIDERACIÓN DEL ADMINISTRADOR GENERAL DIFERENTES ASUNTOS RELACIONADOS CON LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Supervisa la correcta distribución, manejo y custodia de los fondos de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la supervisión de la ejecución de los procedimientos de los Departamentos y Áreas asignadas a la Dirección Administrativa para garantizar la transparencia en la distribución, manejo y custodia de los fondos de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con las leyes a las que se encuentra sujeta la UNAERC.
- Cumplir lo estipulado en los convenios suscritos entre la UNAERC y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Documentar todos los pagos y egresos de los diferentes gastos en la UNAERC.
- Todos los procedimientos de los Departamento deben realizarse apegados a la legislación que los rige.

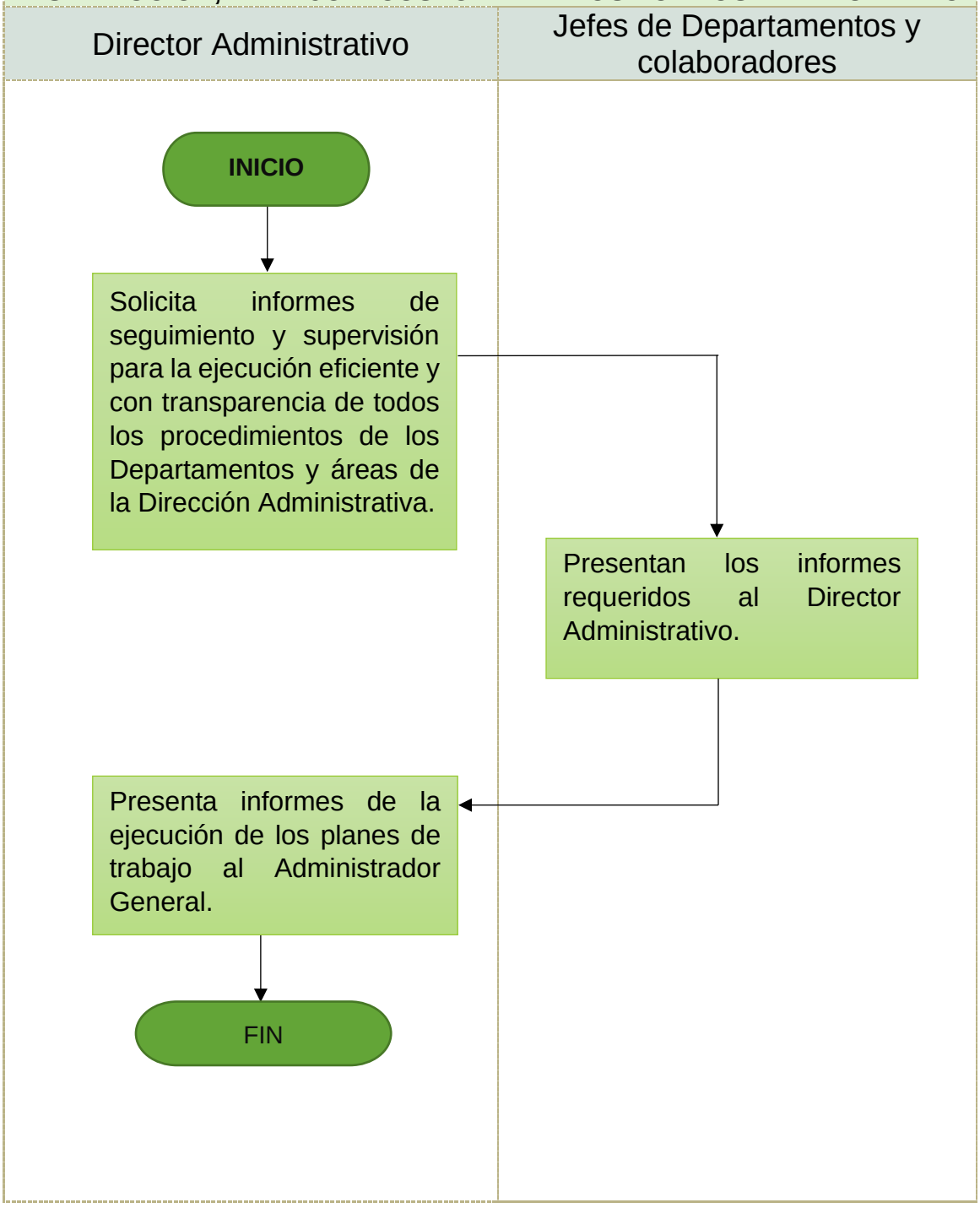
D. RESPONSABLE

Director Administrativo

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director Administrativo	Solicita informes de seguimiento y supervisión para la ejecución eficiente y con transparencia de todos los procedimientos de los Departamentos y áreas de la Dirección Administrativa.	1 hora
2.	Jefes de Departamentos y colaboradores	Presentan los informes requeridos al Director Administrativo.	1 hora
3.	Director Administrativo	Presenta informes de la ejecución de los planes de trabajo al Administrador General.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: SUPERVISA LA CORRECTA DISTRIBUCIÓN, MANEJO Y CUSTODIA DE LOS FONDOS DE LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Convoca a reuniones con los Directores, Jefes de Departamento y colaboradores en general**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Convoca a reuniones con los Directores, Jefes de Departamento y colaboradores en general.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tratar temas relevantes al desarrollo de las actividades de la UNAERC.
- Dar solución a las diferentes problemáticas que se presenten en el desarrollo de las actividades de la UNAERC.
- Planear estrategias para el buen funcionamiento de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Establecer los procedimientos esenciales para resolver asuntos que requieren atención de urgencia.

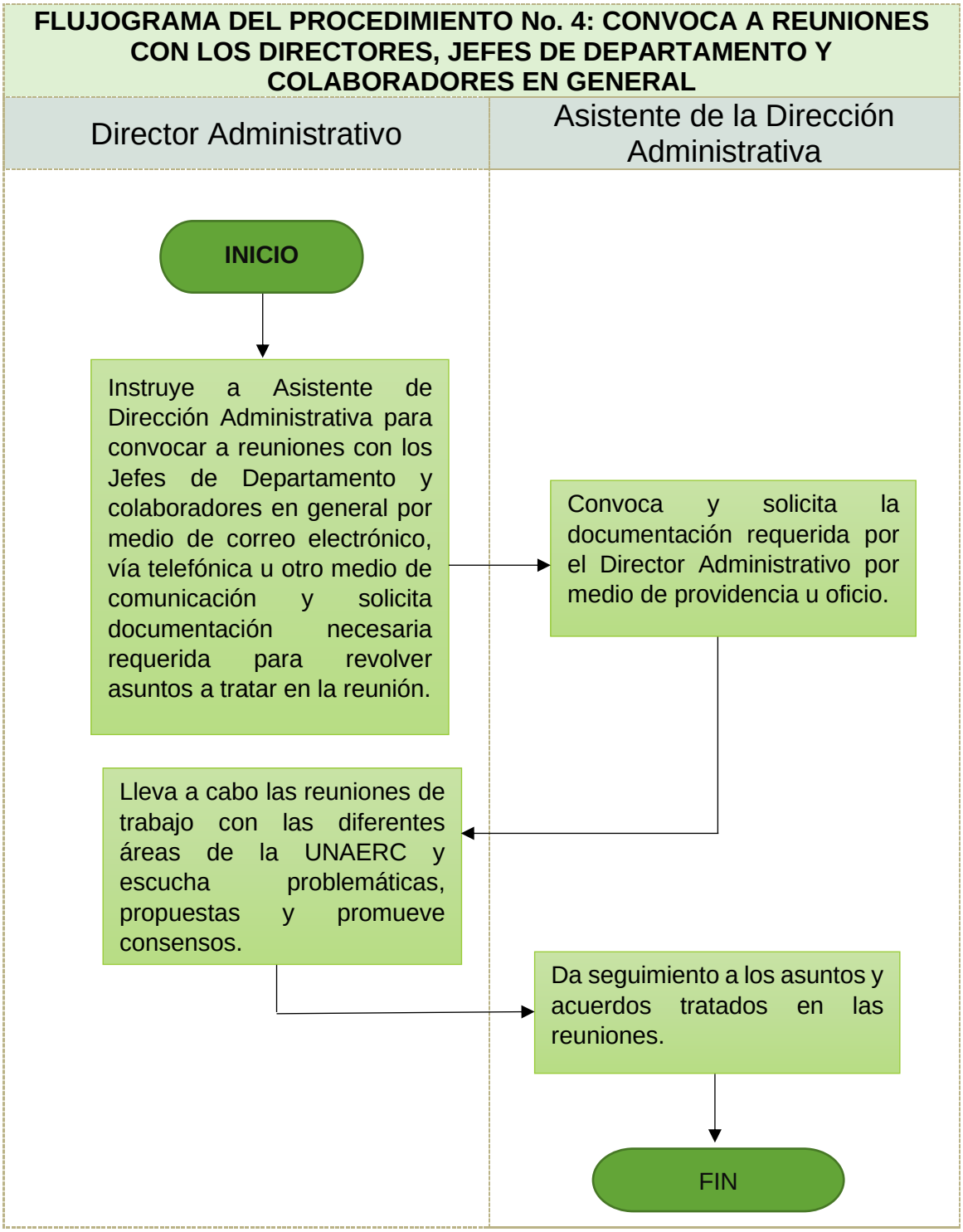
D. RESPONSABLE

Director Administrativo

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director Administrativo	Instruye a Asistente de Dirección Administrativa para convocar a reuniones con los Jefes de Departamento y colaboradores en general por medio de correo electrónico, vía telefónica u otro medio de comunicación y solicita documentación necesaria requerida para revolver asuntos a tratar en la reunión.	10 minutos
2.	Asistente de la Dirección Administrativa	Convoca y solicita la documentación requerida por el Director Administrativo por medio de providencia u oficio.	20 minutos
3.	Director Administrativo	Lleva a cabo las reuniones de trabajo con las diferentes áreas de la UNAERC y escucha problemáticas, propuestas y promueve consensos.	Tiempo indefinido
4.	Asistente de la Dirección Administrativa	Da seguimiento a los asuntos y acuerdos tratados en las reuniones.	Tiempo indefinido
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: CONVOCA A REUNIONES CON LOS DIRECTORES, JEFES DE DEPARTAMENTO Y COLABORADORES EN GENERAL



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Asiste a reuniones convocadas por el Administrador General o Autoridades Superiores**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Asiste a reuniones convocadas por el Administrador General o Autoridades Superiores relacionadas con el cumplimiento de las funciones asignadas a los diferentes Departamentos y áreas de la Dirección Administrativa.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar seguimiento a los procesos llevados a cabo en los Departamentos y áreas de la Dirección Administrativa.
- Tomar decisiones de forma conjunta con la Administración General.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener la documentación requerida, según tema o asunto a tratar.

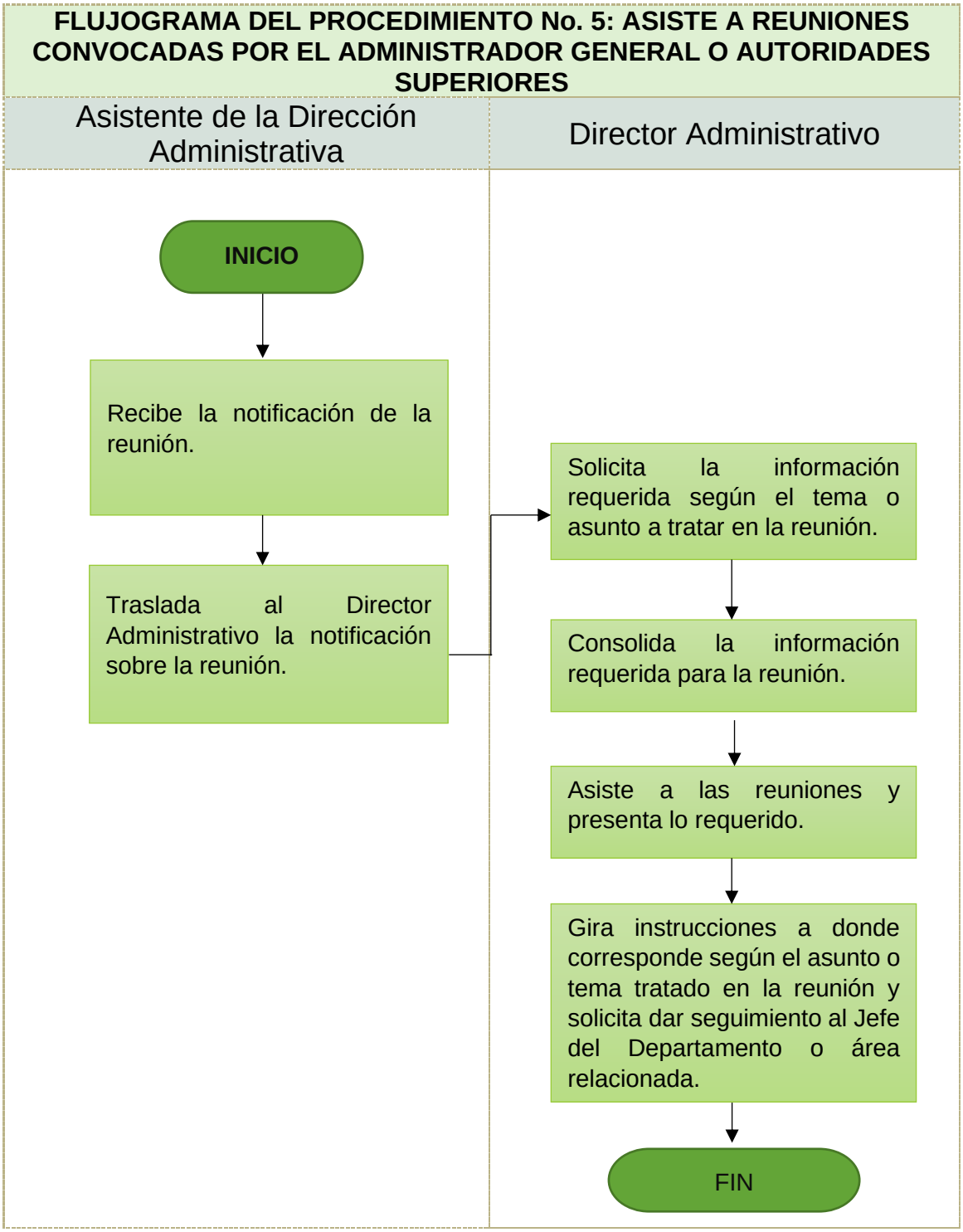
D. RESPONSABLE

Director Administrativo

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de la Dirección Administrativa	Recibe la notificación de la reunión.	10 minutos
2.	Asistente de la Dirección Administrativa	Traslada al Director Administrativo la notificación sobre la reunión.	10 minutos
3.	Director Administrativo	Solicita la información requerida según el tema o asunto a tratar en la reunión.	30 minutos
4.	Director Administrativo	Consolida la información requerida para la reunión.	Tiempo indefinido
5.	Director Administrativo	Asiste a las reuniones y presenta lo requerido.	Tiempo indefinido
6.	Director Administrativo	Gira instrucciones a donde corresponde según el asunto o tema tratado en la reunión y solicita dar seguimiento al Jefe del Departamento o área relacionada.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ASISTE A REUNIONES CONVOCADAS POR EL ADMINISTRADOR GENERAL O AUTORIDADES SUPERIORES



ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de correspondencia**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recibir todos los documentos que vienen dirigidos al Director Administrativo o necesitan para firma.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Trasladar al Director Administrativo los documentos para tomar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la UNAERC.
- Trasladar los documentos que son generados por los Departamentos que conforman la Dirección Administrativa para Visto Bueno.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Toda la documentación debe ingresar a través de la Asistente para revisión, previo a firmas.

D. RESPONSABLE

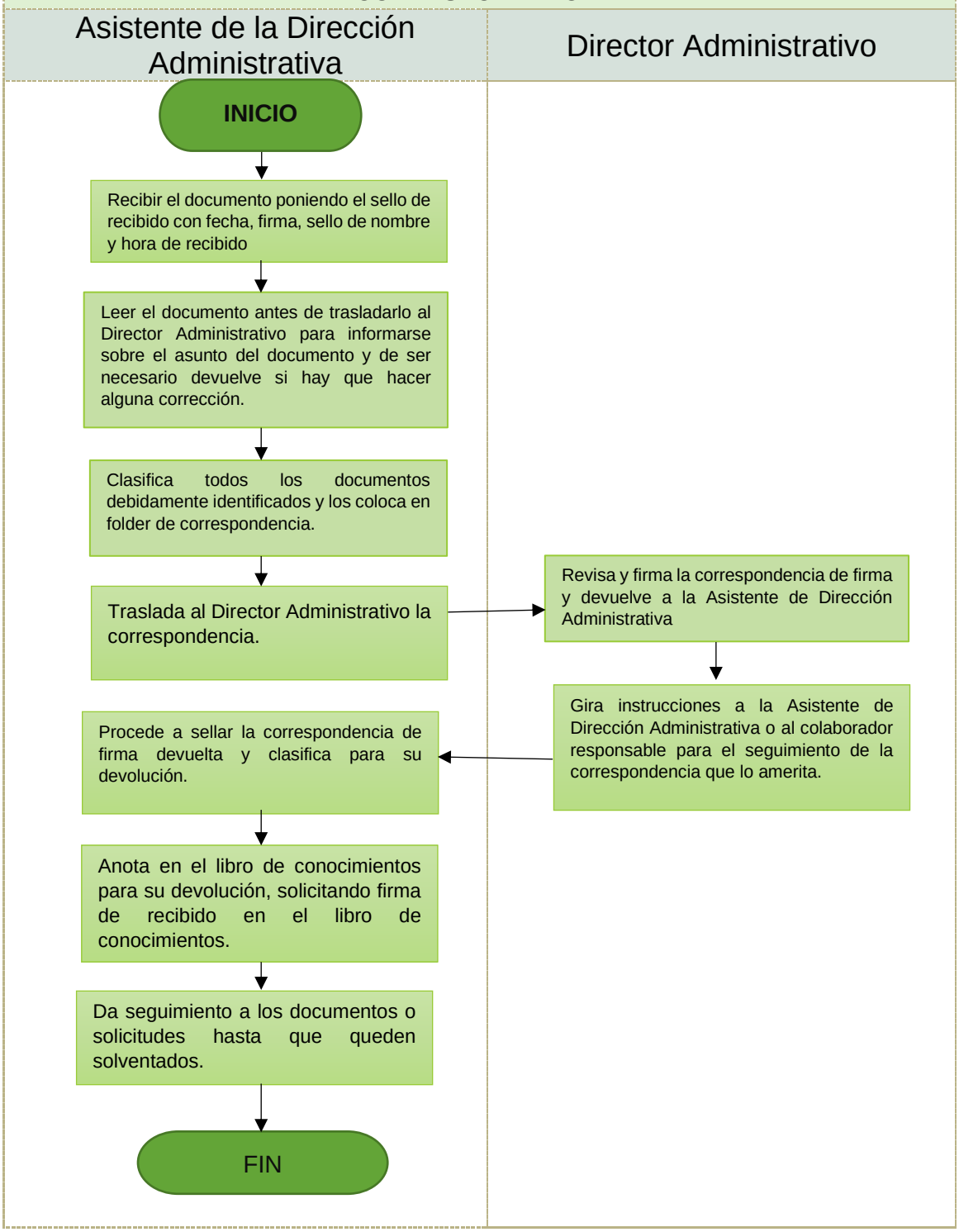
Asistente de Dirección Administrativa

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Administrativa	Recibir el documento poniendo el sello de recibido con fecha, firma, sello de nombre y hora de recibido.	5 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Leer el documento antes de trasladarlo al Director Administrativo para informarse sobre el asunto del documento y de ser necesario devuelve si hay que hacer alguna corrección.	5 minutos
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Clasifica todos los documentos debidamente identificados y los coloca en folder de correspondencia.	5 minutos
4.	Asistente de Dirección Administrativa	Traslada al Director Administrativo la correspondencia.	5 minutos
5.	Director Administrativo	Revisa y firma la correspondencia de firma y devuelve a la Asistente de Dirección Administrativa.	Tiempo indefinido

6.	Director Administrativo	Gira instrucciones a la Asistente de Dirección Administrativa o al colaborador responsable para el seguimiento de la correspondencia que lo amerita.	
7.	Asistente de Dirección Administrativa	Procede a sellar la correspondencia de firma devuelta y clasifica para su devolución.	20 minutos
8.	Asistente de Dirección Administrativa	Anota en el libro de conocimientos para su devolución, solicitando firma de recibido en el libro de conocimientos.	5 minutos
9.	Asistente de Dirección Administrativa	Da seguimiento a los documentos o solicitudes hasta que queden solventados.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Actividades Secretariales**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el conjunto de actividades para dar cumplimiento a las funciones de tipo secretarial que corresponden al puesto.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar apoyo secretarial al Director Administrativo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Conocer todas las funciones secretariales asignadas al puesto.

D. RESPONSABLE

Asistente de Dirección Administrativa

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Administrativa	Elabora oficios, actas, informes y/o reportes que se requieran.	Tiempo indefinido
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Coordina reuniones de trabajo.	
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Coordina entrega de correspondencia a distintas dependencias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras instituciones.	
4.	Asistente de Dirección Administrativa	Atiende llamadas telefónicas.	
5.	Asistente de Dirección Administrativa	Saca fotocopias cuando se requiera.	
6.	Asistente de Dirección Administrativa	Lleva el archivo físico, ordenado y clasificando los documentos.	

7.	Asistente de Dirección Administrativa	Lleva el archivo digital.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ACTIVIDADES SECRETARIALES

Asistente de Dirección Administrativa

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinación de solicitudes para vehículo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación de las solicitudes de vehículos para el cumplimiento de actividades institucionales, cuando sea requerido.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Que los colaboradores de la Unidad puedan realizar algunas diligencias fuera de las instalaciones de la UNAERC, como parte de sus funciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los vehículos deben ser solicitados con anticipación.

D. RESPONSABLE

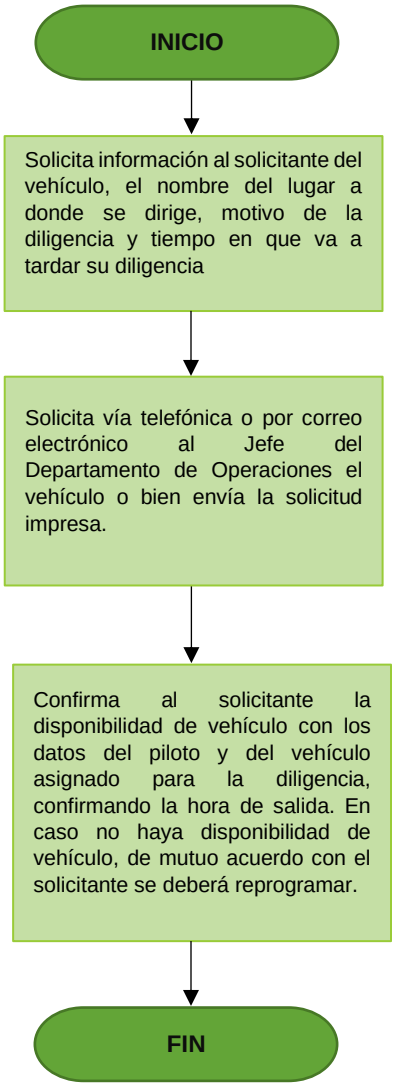
Asistente de Dirección Administrativa

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Administrativa	Solicita información al solicitante del vehículo, el nombre del lugar a donde se dirige, motivo de la diligencia y tiempo en que va a tardar su diligencia.	10 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Solicita vía telefónica o por correo electrónico al Jefe del Departamento de Operaciones el vehículo o bien envía la solicitud impresa.	
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Confirma al solicitante la disponibilidad de vehículo con los datos del piloto y del vehículo asignado para la diligencia, confirmando la hora de salida. En caso no haya disponibilidad de vehículo, de mutuo acuerdo con el solicitante se deberá reprogramar.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: COORDINACIÓN DE SOLICITUDES PARA VEHÍCULO

Asistente de Dirección Administrativa



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Convocatoria y participación en Reuniones de Trabajo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de convocar a reuniones por instrucciones del Director Administrativo y participar en las mismas para la elaboración de la ayuda de memoria.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar las convocatorias a reuniones de trabajo por instrucciones del Director Administrativo estipulando fecha, hora y lugar.
- Participar de las reuniones y realizar la ayuda de memoria donde sea requerido.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Gestiona el Salón de reuniones.

D. RESPONSABLE

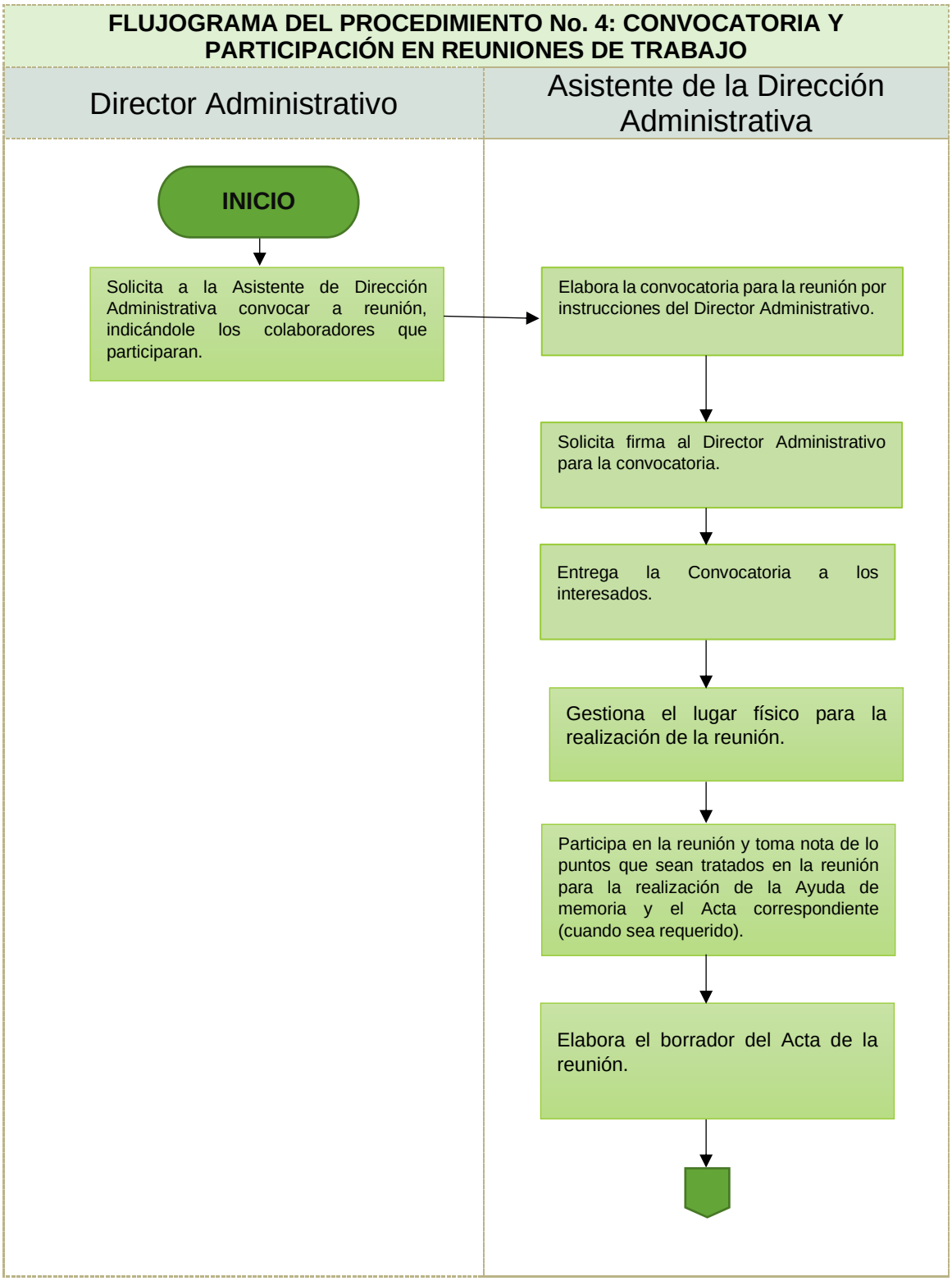
Asistente de Dirección Administrativa

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

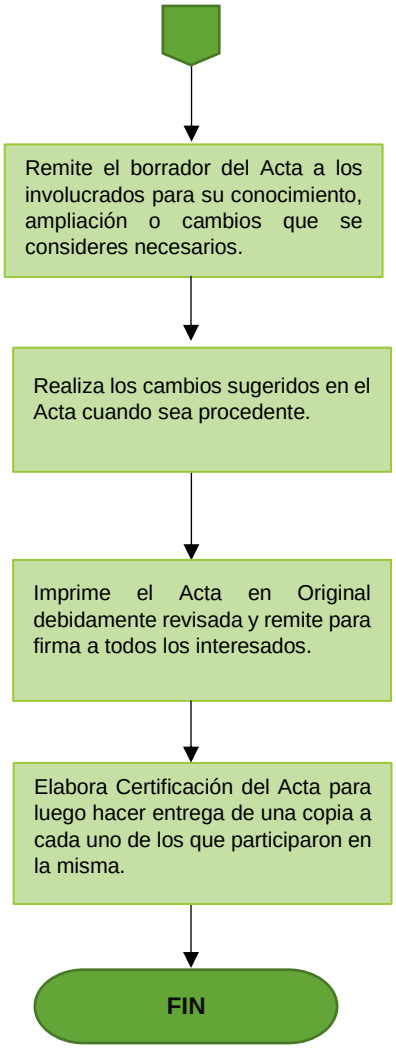
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director Administrativo	Solicita a la Asistente de Dirección Administrativa convocar a reunión, indicándole los colaboradores que participaran.	5 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Elabora la convocatoria para la reunión por instrucciones del Director Administrativo.	15 minutos
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Solicita firma al Director Administrativo para la convocatoria.	5 minutos
4.	Asistente de Dirección Administrativa	Entrega la Convocatoria a los interesados.	1 hora
5.	Asistente de Dirección Administrativa	Gestiona el lugar físico para la realización de la reunión.	10 minutos

6.	Asistente de Dirección Administrativa	Participa en la reunión y toma nota de lo puntos que sean tratados en la reunión para la realización de la Ayuda de memoria y el Acta correspondiente (cuando sea requerido).	Tiempo indefinido
7.	Asistente de Dirección Administrativa	Elabora el borrador del Acta de la reunión.	1 hora
8.	Asistente de Dirección Administrativa	Remite el borrador del Acta a los involucrados para su conocimiento, ampliación o cambios que se consideres necesarios.	20 minutos
9.	Asistente de Dirección Administrativa	Realiza los cambios sugeridos en el Acta cuando sea procedente.	5 minutos
10.	Asistente de Dirección Administrativa	Imprime el Acta en Original debidamente revisada y remite para firma a todos los interesados.	30 minutos
11.	Asistente de Dirección Administrativa	Elabora Certificación del Acta para luego hacer entrega de una copia a cada uno de los que participaron en la misma.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE TRABAJO



Asistente de Dirección Administrativa



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Archivo físico de documentos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Mantener en forma ordenada y clasificada la documentación física.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener conocimiento de la ubicación de los documentos cuando se necesiten.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que estén ordenados de manera alfabética para su pronta ubicación.

D. RESPONSABLE

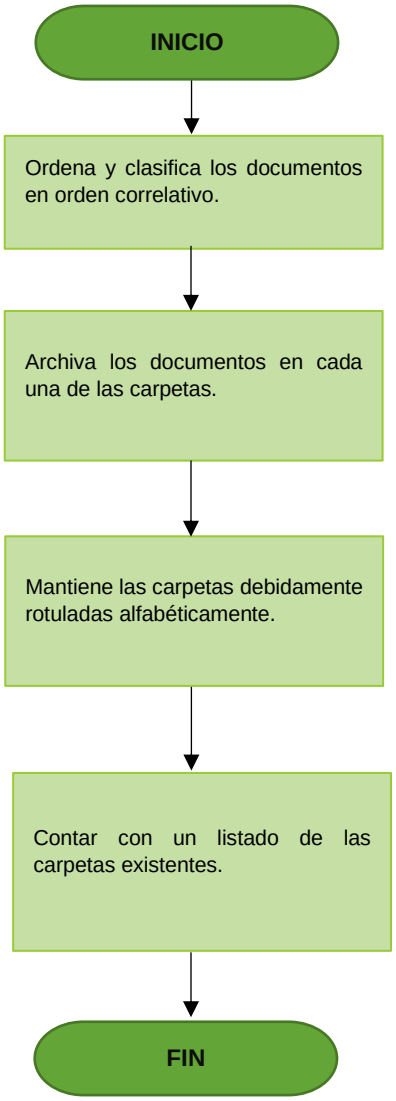
Asistente de Dirección Administrativa

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Administrativa	Ordena y clasifica los documentos en orden correlativo.	30 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Archiva los documentos en cada una de las carpetas.	
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Mantiene las carpetas debidamente rotuladas alfabéticamente.	
4.	Asistente de Dirección Administrativa	Contar con un listado de las carpetas existentes.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ARCHIVO FÍSICO DE DOCUMENTOS

Asistente de Dirección Administrativa



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Archivo digital de documentos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el control de todos los documentos digitales generados.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Archivar en la computadora todos los documentos generados.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que estén guardados los documentos por nombre o asunto.
- Debe realizar copias de seguridad para su resguardo.

D. RESPONSABLE

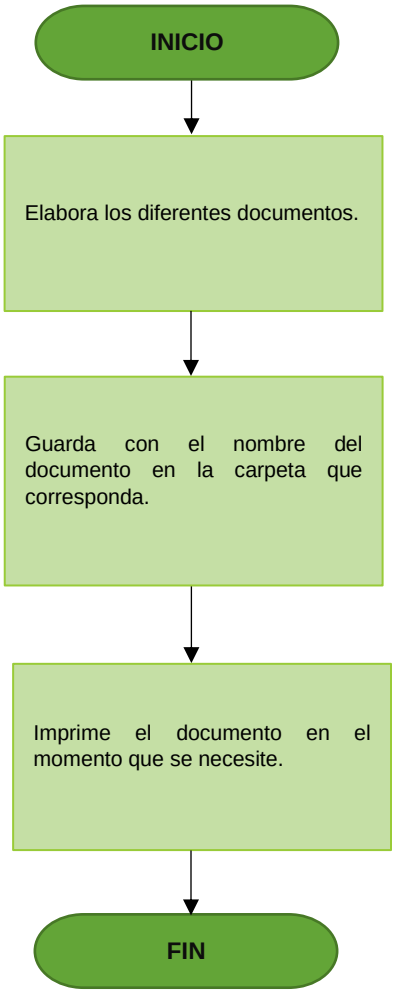
Asistente de Dirección Administrativa

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Administrativa	Elabora los diferentes documentos.	15 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Guarda con el nombre del documento en la carpeta que corresponda.	
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Imprime el documento en el momento que se necesite.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: ARCHIVO DIGITAL DE DOCUMENTOS

Asistente de Dirección Administrativa



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de Hoja de Control de Asistencia de Pacientes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Llevar el control y revisión de la asistencia de los pacientes del programa de Hemodiálisis Sede Central para visto bueno del Director Administrativo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Revisar la asistencia en el Programa de Hemodiálisis para visto bueno del Director Administrativo.
- Trasladar al Director Administrativo las hojas de control de Asistencia.
- Archivar y resguardar las hojas de control de Asistencia de Pacientes.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las Hojas de Control de Asistencia de Pacientes deben ser remitidas a la Dirección Administrativa dentro de los primeros 10 días de cada mes.
- Contabilizar las Asistencias de los pacientes del Programa de Hemodiálisis.
- Las Auxiliares de Admisión de Hemodiálisis deben de llevar un orden en las Hojas de Control de Asistencia y llenarlas de conformidad con los lineamientos establecidos.
- En la asistencia debe constar la firma del paciente en cada una de las citas o de no poder hacerlo debe constar la huella dactilar del paciente.

D. RESPONSABLE

Asistente de Dirección Administrativa

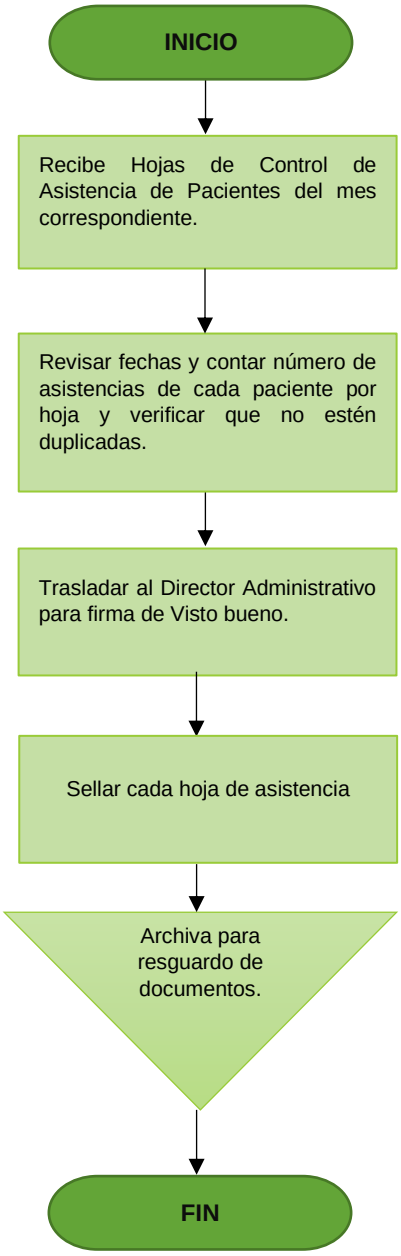
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de Dirección Administrativa	Recibe Hojas de Control de Asistencia de Pacientes del mes correspondiente.	5 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Revisar fechas y contar número de asistencias de cada paciente por hoja y verificar que no estén duplicadas.	Tiempo indefinido
3.	Asistente de Dirección Administrativa	Trasladar al Director Administrativo para firma de Visto bueno.	15 minutos

4.	Asistente de Dirección Administrativa	Sellar cada hoja de asistencia	30 minutos
5.	Asistente de Dirección Administrativa	Archiva para resguardo de documentos.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: REVISIÓN DE HOJA DE CONTROL DE ASISTENCIA DE PACIENTES

Asistente de Dirección Administrativa



ASESOR JURIDICO

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de Contratos Individuales de Trabajo y Contratos Civiles**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la revisión de los Contratos Individuales de Trabajo del personal permanente y los Contratos Civiles del personal no permanente, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos legales para cada tipo de contrato.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar el cumplimiento de la normativa laboral y legal en general vigente.
- Revisar la redacción, datos personales, salarios u honorarios.
- Sugerir cambios y/o modificaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El Departamento de Recursos Humanos debe adjuntar el expediente del personal.

D. RESPONSABLE

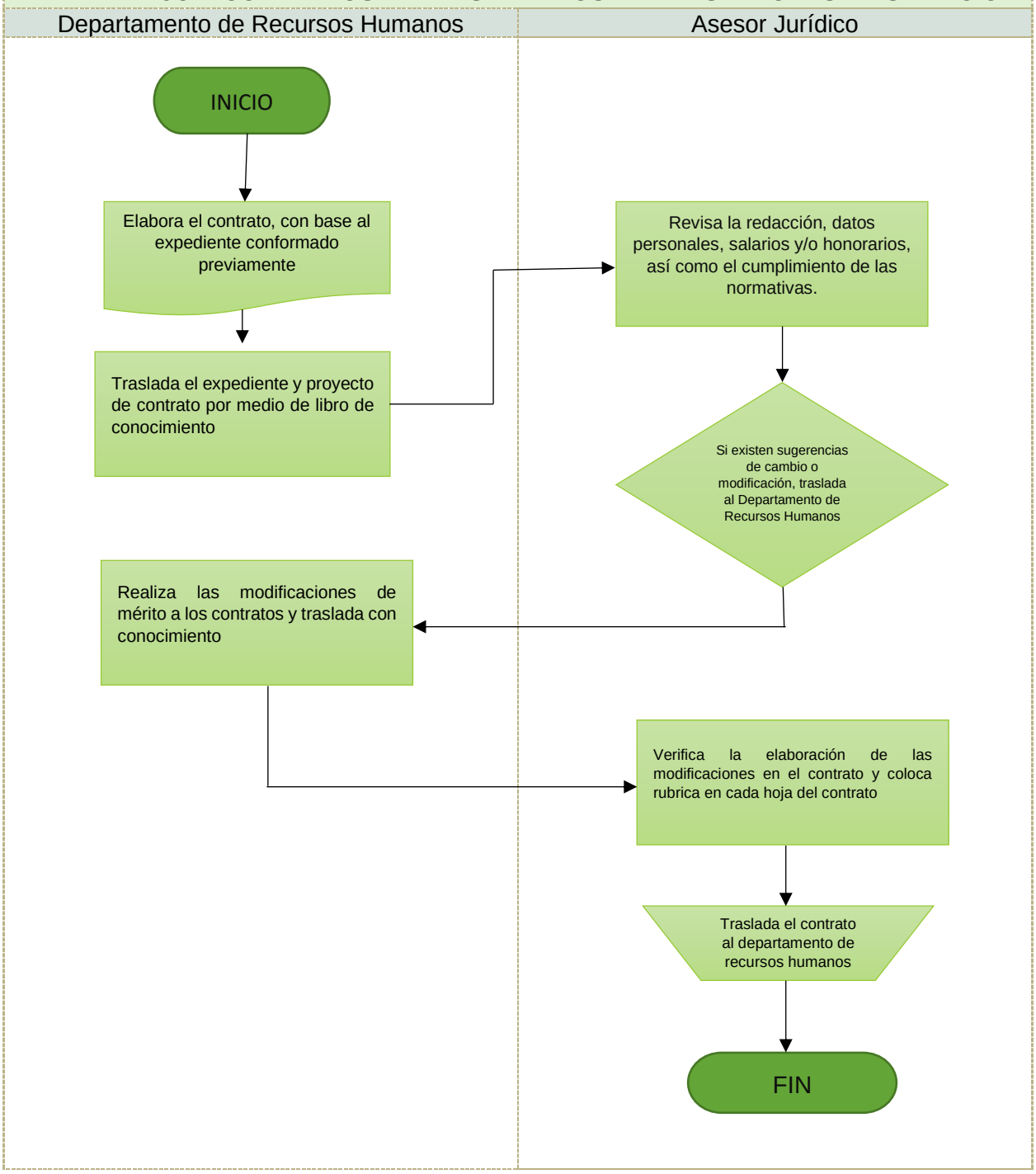
Asesor Jurídico

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Departamento de Recursos Humanos	Elabora los diversos Contratos Individuales de Trabajo y los Contratos Civiles, con base al expediente conformado previamente.	1 día
2.	Departamento de Recursos Humanos	Traslada el expediente y proyecto de contrato por medio del libro de conocimientos.	20 minutos
3.	Asesor Jurídico	Revisa la redacción, datos personales, salarios y/u honorarios, así como cumplimiento de normativas vigentes.	1 día
4.	Asesor Jurídico	Si existen sugerencias de cambio o modificación, traslada al Departamento de Recursos Humanos.	20 minutos
5.	Departamento de Recursos Humanos	Realiza las modificaciones de mérito a los contratos.	1 día
6.	Departamento de Recursos Humanos	Traslada el proyecto de contrato con modificaciones con conocimiento escrito.	20 minutos
7.	Asesor Jurídico	Verifica la elaboración de las modificaciones en el contrato y coloca rúbrica en cada hoja del contrato.	1 día

8.	Asesor Jurídico	Traslada el contrato revisado y rubricado al Departamento de Recursos Humanos	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 1: REVISIÓN DE CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO Y CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE PRESTADORES DE SERVICIO



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de opiniones y/o dictámenes jurídicos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la emisión de opiniones y/o la realización de dictámenes jurídicos cuando sean solicitados por el Consejo de Administración, Administración General, Direcciones y/o Departamentos de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Analizar las diferentes situaciones donde se requiera de la asesoría jurídica.
- Emitir criterio en los asuntos solicitados por medio de los dictámenes correspondientes.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud por medio del oficio correspondiente donde se describa el asunto que se desea se analice.
- Documentos de respaldo legal de la situación a dictaminar.

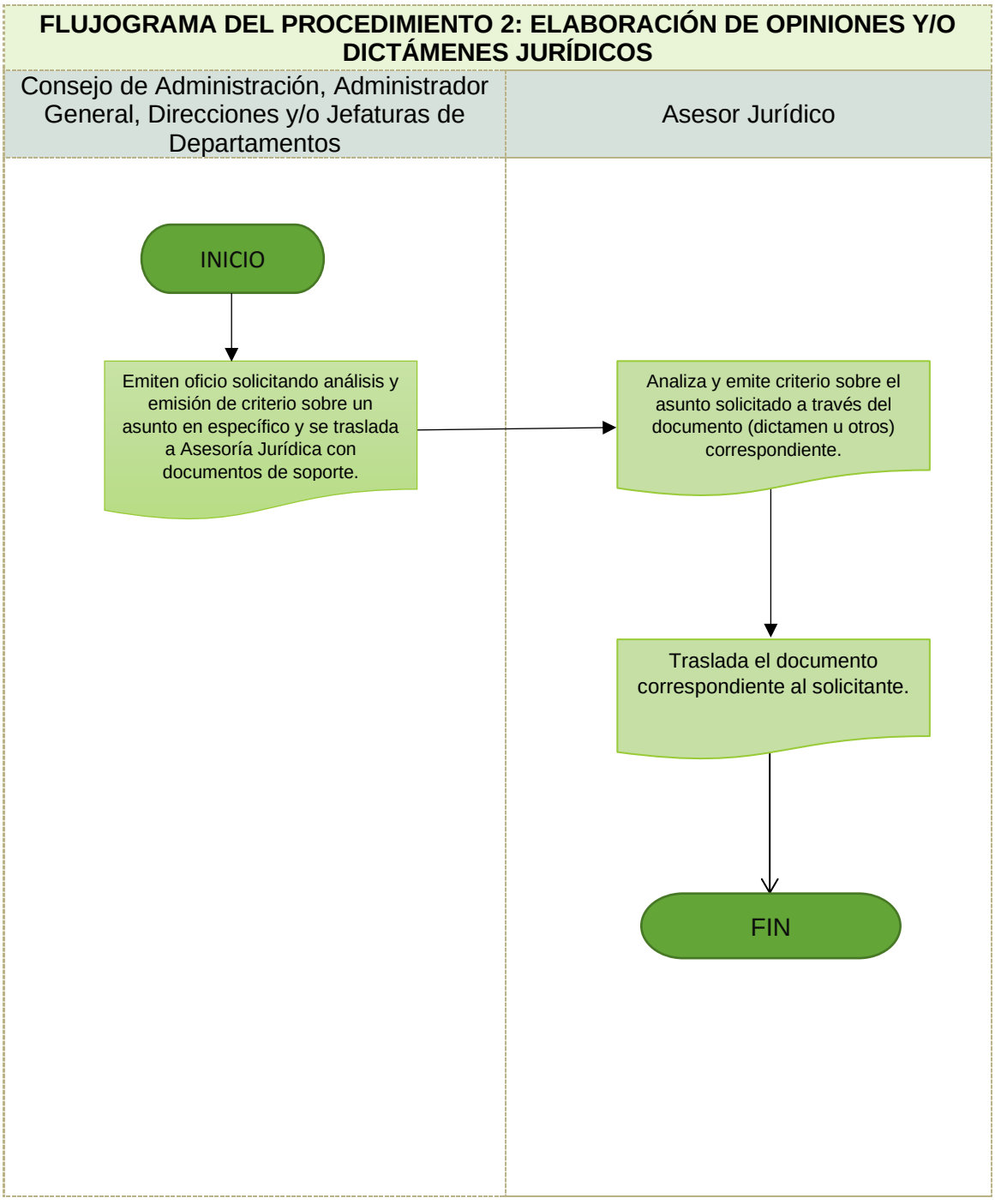
D. RESPONSABLE

Asesor Jurídico

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Consejo de Administración, Administración General, Direcciones y/o Departamentos	Emiten oficio solicitando análisis y emisión de criterio sobre un asunto en específico y se traslada a Asesoría Jurídica con documentos de soporte.	1 día
2.	Asesor Jurídico	Analiza y emite criterio sobre el asunto solicitado a través del documento (dictamen u otros) correspondiente.	3 días
3.	Asesor Jurídico	Traslada el documento correspondiente al solicitante.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 2: ELABORACIÓN DE OPINIONES Y/O DICTÁMENES JURÍDICOS



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Actas de Recepción de Ofertas y Apertura de Plicas y Actas de Adjudicación de los eventos de cotización y licitación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de Actas Administrativas de recepción de ofertas y apertura de plicas así como como actas de Adjudicación de los diversos eventos de adquisición.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar a las Juntas de licitación o cotización en la elaboración de las Actas correspondientes en los procesos de adquisición o contratación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Documento en borrador de lo que debe contener el Acta, según corresponda.
- Documentos de respaldo para consignar datos correctos en las Actas.

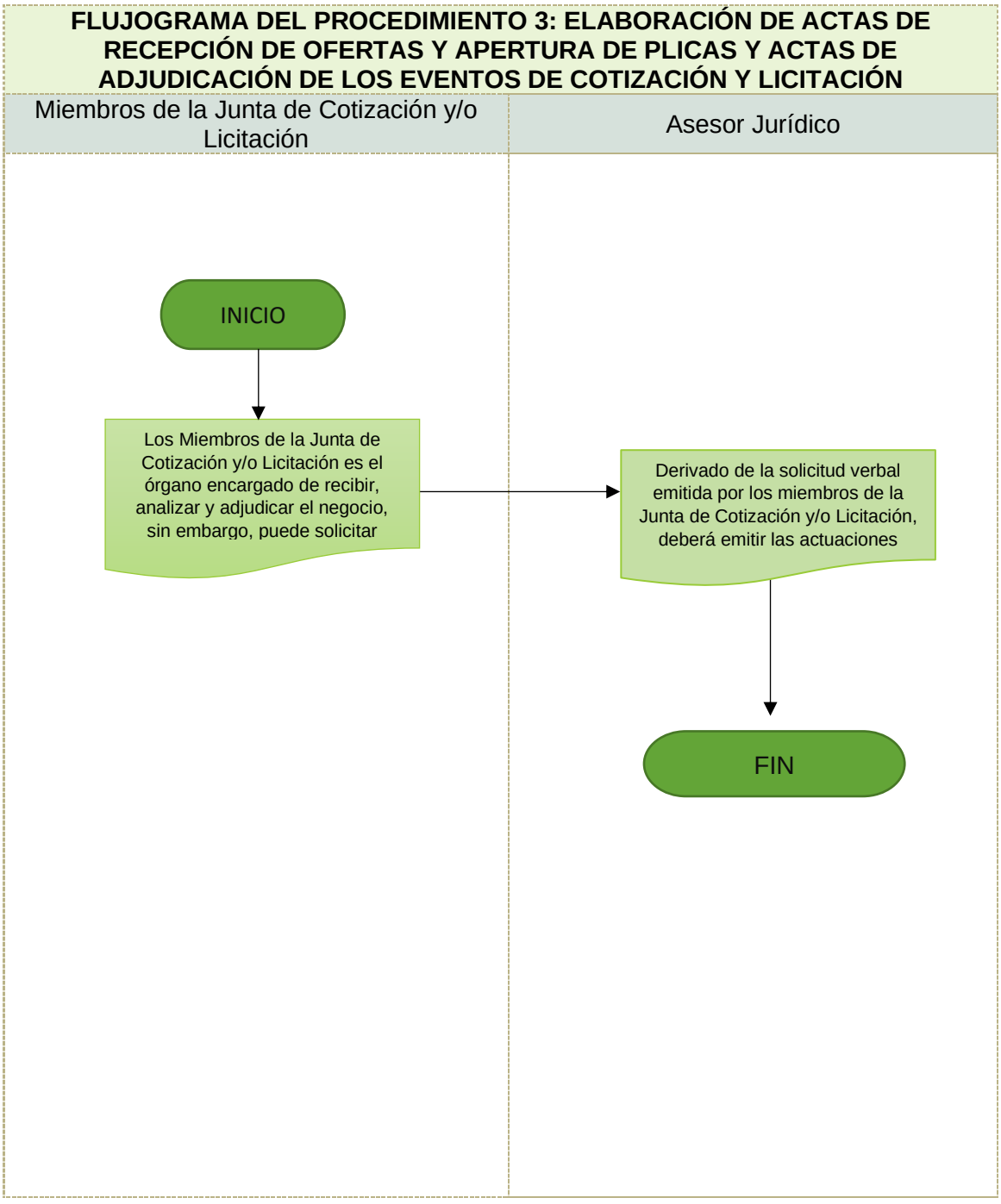
D. RESPONSABLE

Asesor Jurídico

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Miembros de la Junta de Cotización y/o Licitación	Los Miembros de la Junta de Cotización y/o Licitación es el órgano encargado de recibir, analizar y adjudicar el negocio, sin embargo puede solicitar verbalmente el apoyo por parte de Asesoría Jurídica para la elaboración de las diversas actuaciones como lo son Actas de recepción, adjudicación y oficios varios.	1 día
2.	Asesor Jurídico	Derivado de la solicitud verbal emitida por los miembros de la Junta de Cotización y/o Licitación, deberá emitir las actuaciones solicitadas como lo son redacción de Actas de recepción, adjudicación y oficios varios.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 3: ELABORACIÓN DE ACTAS DE RECEPCIÓN DE OFERTAS Y APERTURA DE PLICAS Y ACTAS DE ADJUDICACIÓN DE LOS EVENTOS DE COTIZACIÓN Y LICITACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Resoluciones Administrativas por parte de la Autoridad Administrativa Superior, de lo actuado en los eventos de cotización y licitación.**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de las Resoluciones Administrativas emanadas de la Autoridad Administrativa Superior y Autoridad Superior de lo actuado en los eventos de cotización y licitación pública.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Elaborar Resoluciones Administrativas debidamente documentadas y fundamentadas en el derecho.
- Cumplir con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con el expediente de compra que corresponda (licitación o cotización).

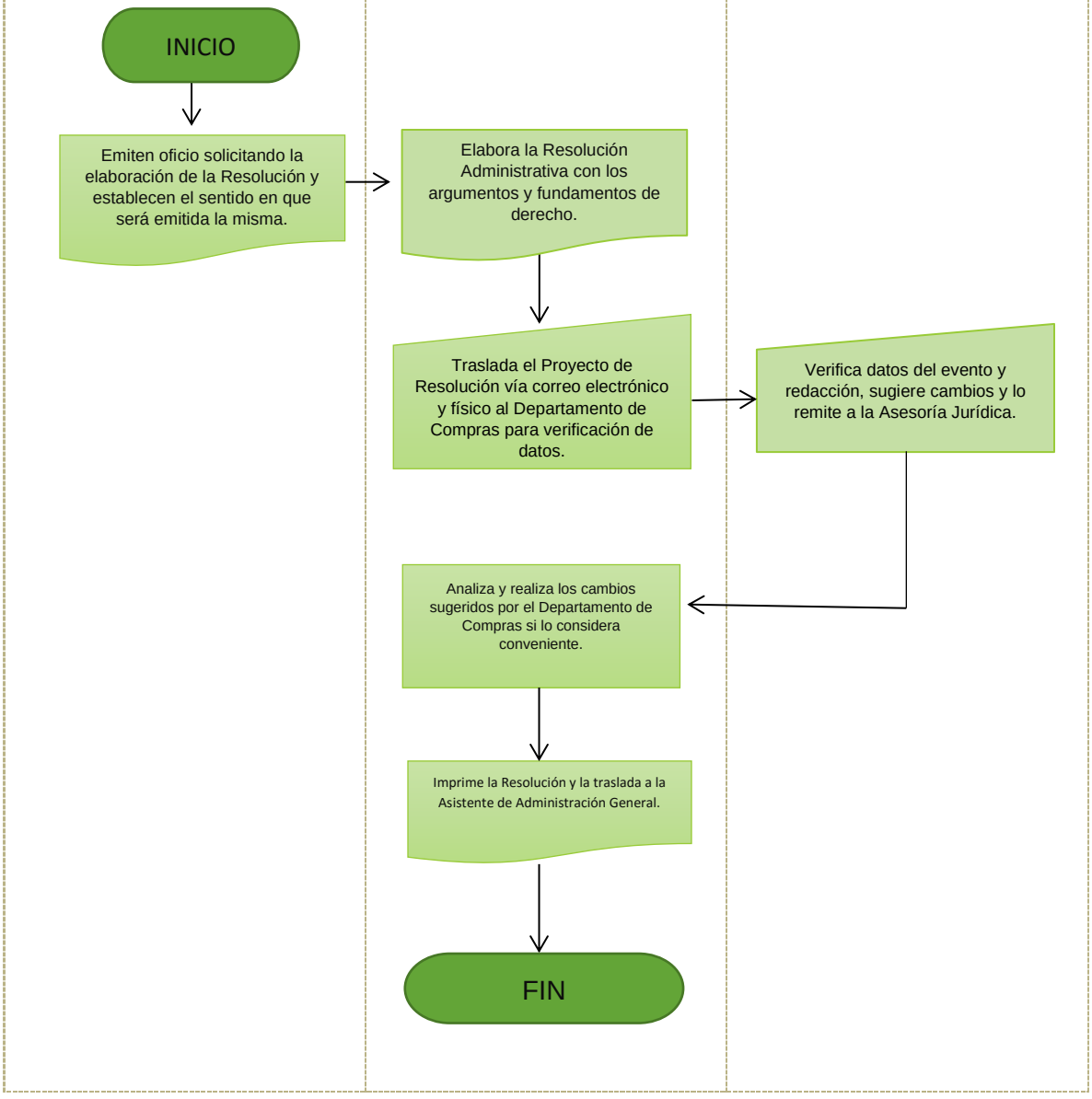
D. RESPONSABLE

Asesor Jurídico

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Consejo de Administración, Administrador General	Emiten oficio solicitando la elaboración de la Resolución y establecen el sentido en que será emitida la misma.	2 horas
2.	Asesor Jurídico	Elabora la Resolución Administrativa con los argumentos y fundamentos de derecho.	2 horas
3.	Asesor Jurídico	Traslada el Proyecto de Resolución vía correo electrónico y físico al Departamento de Compras para verificación de datos.	1 hora
4.	Departamento de compras	Verifica datos del evento y redacción, sugiere cambios y lo remite a la Asesoría Jurídica.	1 hora
5.	Asesor Jurídico	Analiza y realiza los cambios sugeridos por el Departamento de Compras si lo considera conveniente.	20 minutos
6.	Asesor Jurídico	Imprime la Resolución y la traslada a la Asistente de Administración General.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 4: ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES ADMINSITRATIVA POR PARTE DE LA AUTORIDAD ADMINSITRATIVA SUPERIOR DE LOS ACTUADO EN LOS EVENTOS DE COTIZACIÓN Y LICITACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Contratos Administrativos de los eventos de cotización y licitación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración los Contratos Administrativos resultado de los eventos de cotización y licitación que deben suscribirse entre la UNAERC y el proveedor.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Elaborar los Contratos Administrativos que resulten de los eventos de cotización y licitación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Expediente del evento de cotización o licitación completo.

D. RESPONSABLE

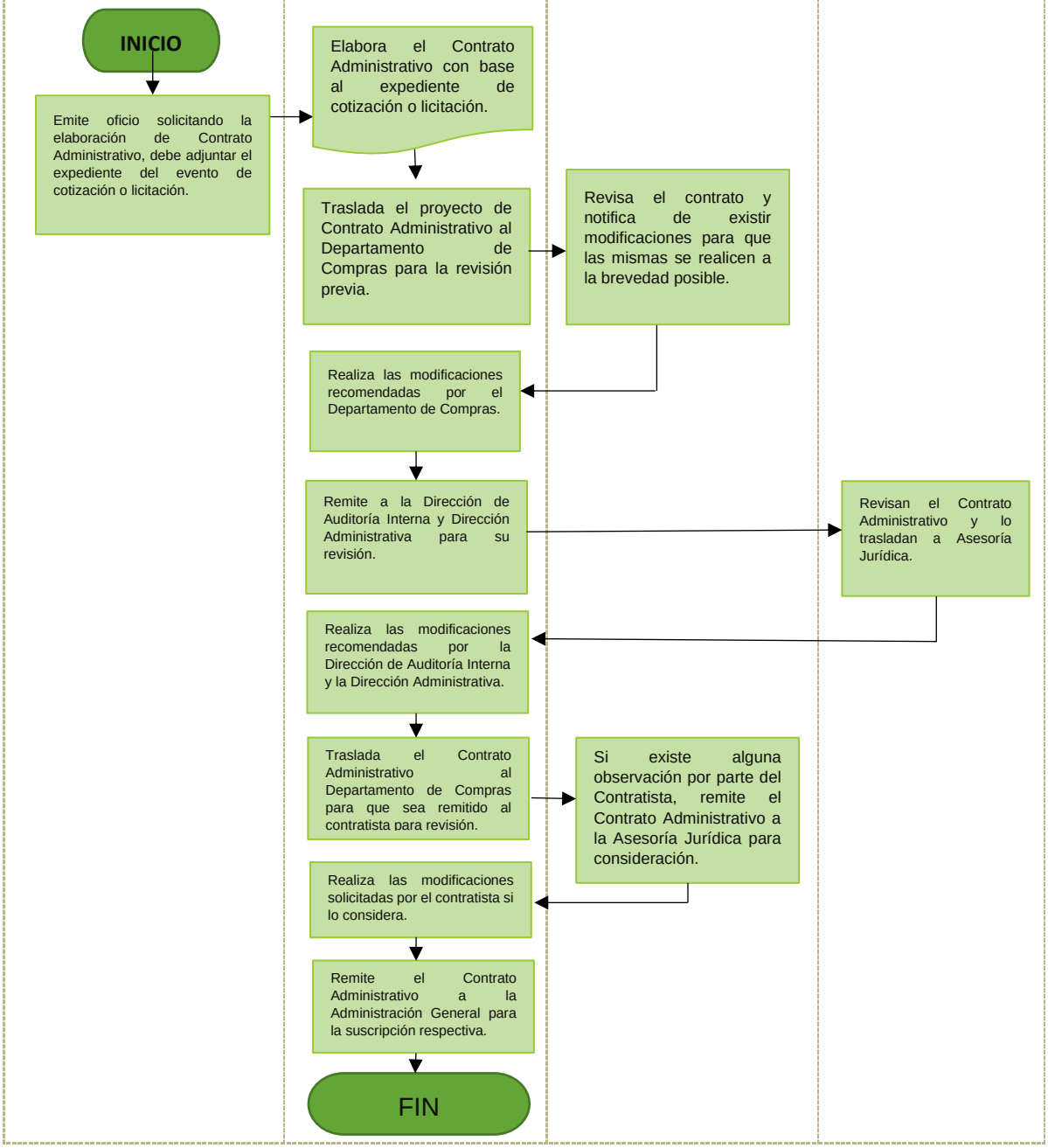
Asesor Jurídico

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Administración General	Emite oficio solicitando la elaboración de Contrato Administrativo, debe adjuntar el expediente del evento de cotización o licitación.	2 horas
2.	Asesor Jurídico	Elabora el Contrato Administrativo con base al expediente de cotización o licitación.	1 día
3.	Asesor Jurídico	Traslada el proyecto de Contrato Administrativo al Departamento de Compras para la revisión previa.	1 hora
4.	Departamento de compras	Revisa el contrato y notifica de existir modificaciones para que las mismas se realicen a la brevedad posible.	1 día
5.	Asesor Jurídico	Realiza las modificaciones recomendadas por el Departamento de Compras	1 hora
6.	Asesor Jurídico	Remite a la Dirección de Auditoría Interna y Dirección Administrativa para su revisión.	1 hora
7.	Dirección de Auditoria Interna y Dirección Administrativa	Revisan el Contrato Administrativo y lo trasladan a Asesoría Jurídica.	2 días
8.	Asesor Jurídico	Realiza las modificaciones recomendadas por la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección Administrativa.	1 día

9.	Asesor Jurídico	Traslada el Contrato Administrativo al Departamento de Compras para que sea remitido al contratista para revisión.	1 día
10.	Departamento de Compras	Si existe alguna observación por parte del Contratista, remite el Contrato Administrativo a la Asesoría Jurídica para consideración.	Tiempo indefinido
11.	Asesor Jurídico	Realiza las modificaciones solicitadas por el contratista si lo considera.	1 día
12.	Asesor Jurídico	Remite el Contrato Administrativo a la Administración General para la suscripción respectiva.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ELABORACIÓN DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE LOS EVENTOS DE COTIZACIÓN Y LICITACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Suscripción de Actas del Consejo de Administración y Actas Administrativas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Suscripción de las Actas de las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración y de las Actas Administrativas. La suscripción de las Actas se realiza en digital, en libros de hojas móviles autorizado por la Contraloría General de Cuentas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar constancias por escrito de todas las directrices y aprobaciones de las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración.
- Las Actas del Consejo de Administración deben ser firmadas por los integrantes del Consejo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las actas deben ser firmadas el día de la suscripción.
- Impresión del Acta debe hacerse cuidadosamente sin cambiar ningún dato.

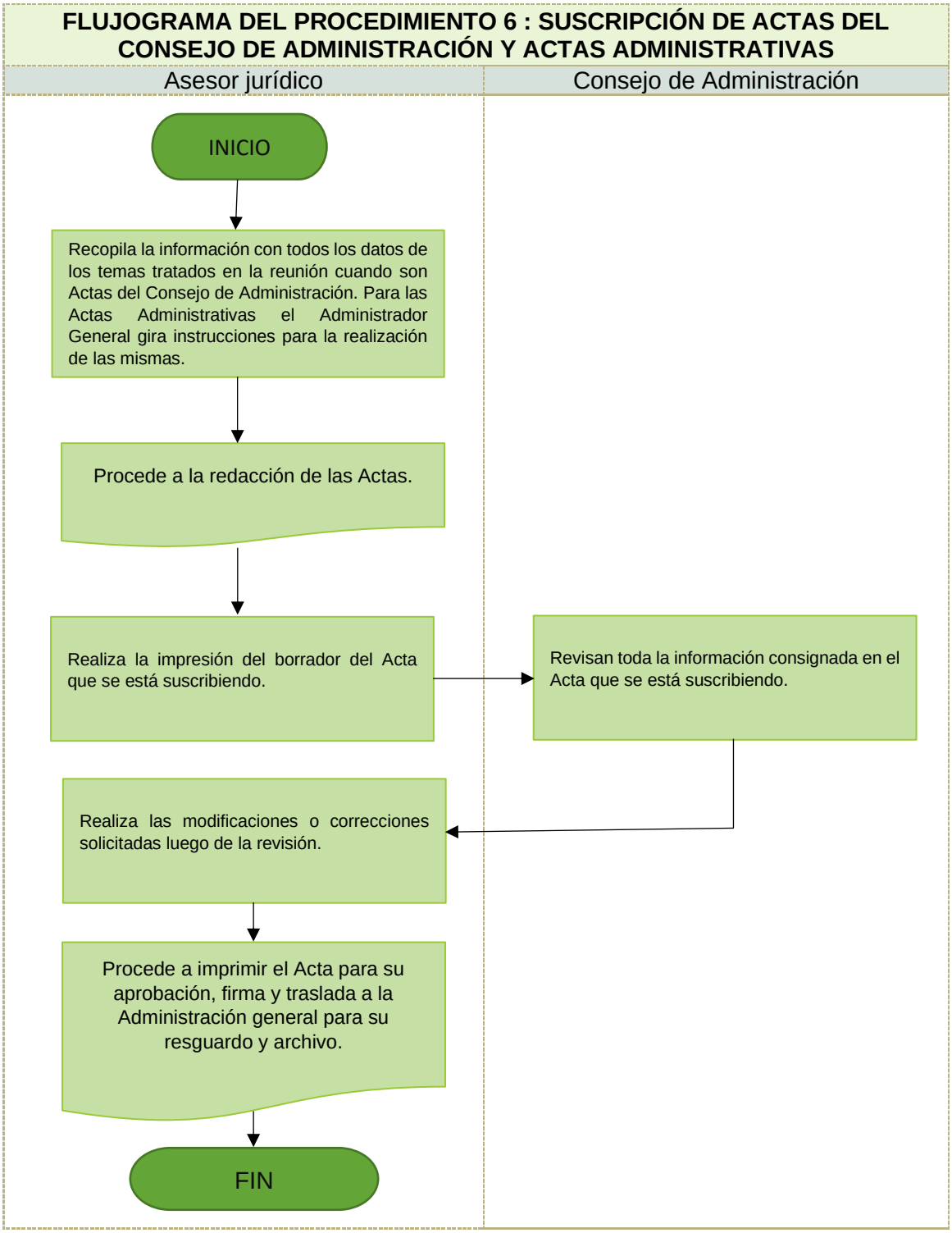
D. RESPONSABLE

Asesor Jurídico

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asesor Jurídico	Recopila la información con todos los datos de los temas tratados en la reunión cuando son Actas del Consejo de Administración. Para las Actas Administrativas el Administrador General gira instrucciones para la realización de las mismas.	20 minutos
2.	Asesor Jurídico	Procede a la redacción de las Actas.	20 minutos
3.	Asesor Jurídico	Realiza la impresión del borrador del Acta que se está suscribiendo.	5 minutos
4.	Miembros del Consejo de Administración	Revisan todo la información consignada en el Acta que se está suscribiendo.	15 minutos
5.	Asesor Jurídico	Realiza las modificaciones o correcciones solicitadas luego de la revisión.	10 minutos
6.	Asesor Jurídico	Procede a imprimir el Acta para su aprobación, firma y traslada a la Administración general para su resguardo y archivo.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 6 : SUSCRIPCIÓN DE ACTAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y ACTAS ADMINISTRATIVAS



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de Expedientes y Documentos Interno y Externo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la recepción de expedientes, documentos y notificaciones internas y externas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Recibir la documentación para trasladar o diligenciar a donde corresponde.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Recibir expedientes, documentos y notificaciones internas y externas.

D. RESPONSABLE

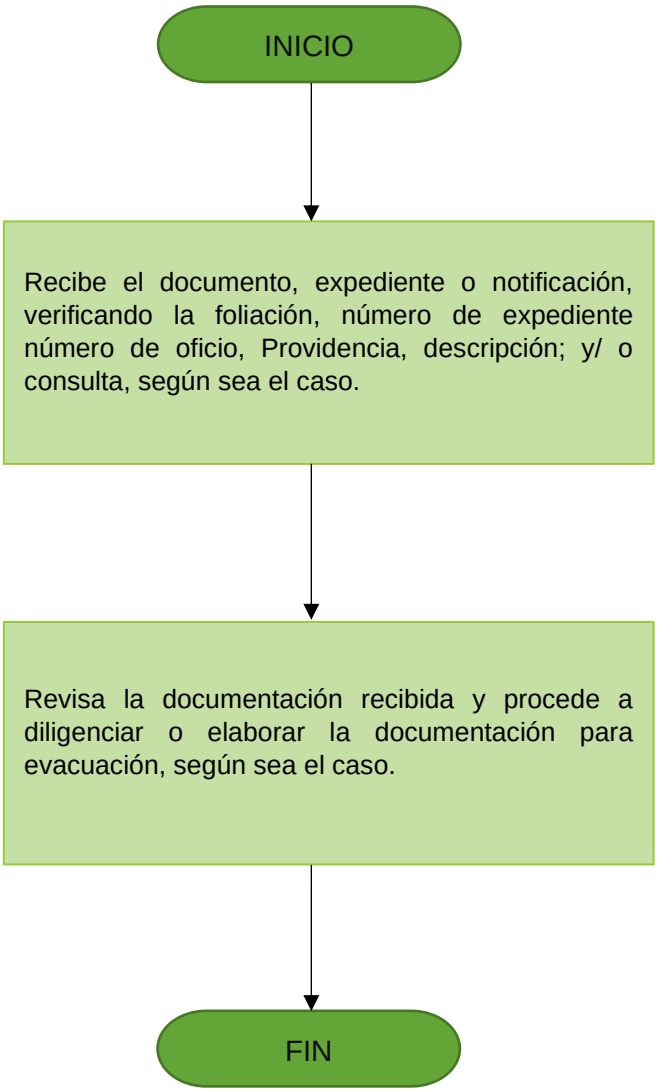
Asesor Jurídico. "No existen disposiciones internas para este procedimiento"

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asesor Jurídico	Recibe el documento, expediente o notificación, verificando la foliación, número de expediente número de oficio, Providencia, descripción; y/ o consulta, según sea el caso.	5 minutos
2.	Asesor Jurídico	Revisa la documentación recibida y procede a diligenciar o elaborar la documentación para evacuación, según sea el caso.	2 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 7: RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Asesor Jurídico



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Presentación de Denuncias

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cumplir con la obligación que tienen de denunciar sin demora alguna ante el órgano competente, cuando en el ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de hechos que revisten características de delitos, con excepción de los que requieren instancia, denuncia o autorización para su persecución.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentación de denuncia y auxiliar en el ámbito penal a la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con la normativa legal vigente relacionada a cada caso
- Defender los intereses de la UNAERC

D. RESPONSABLE

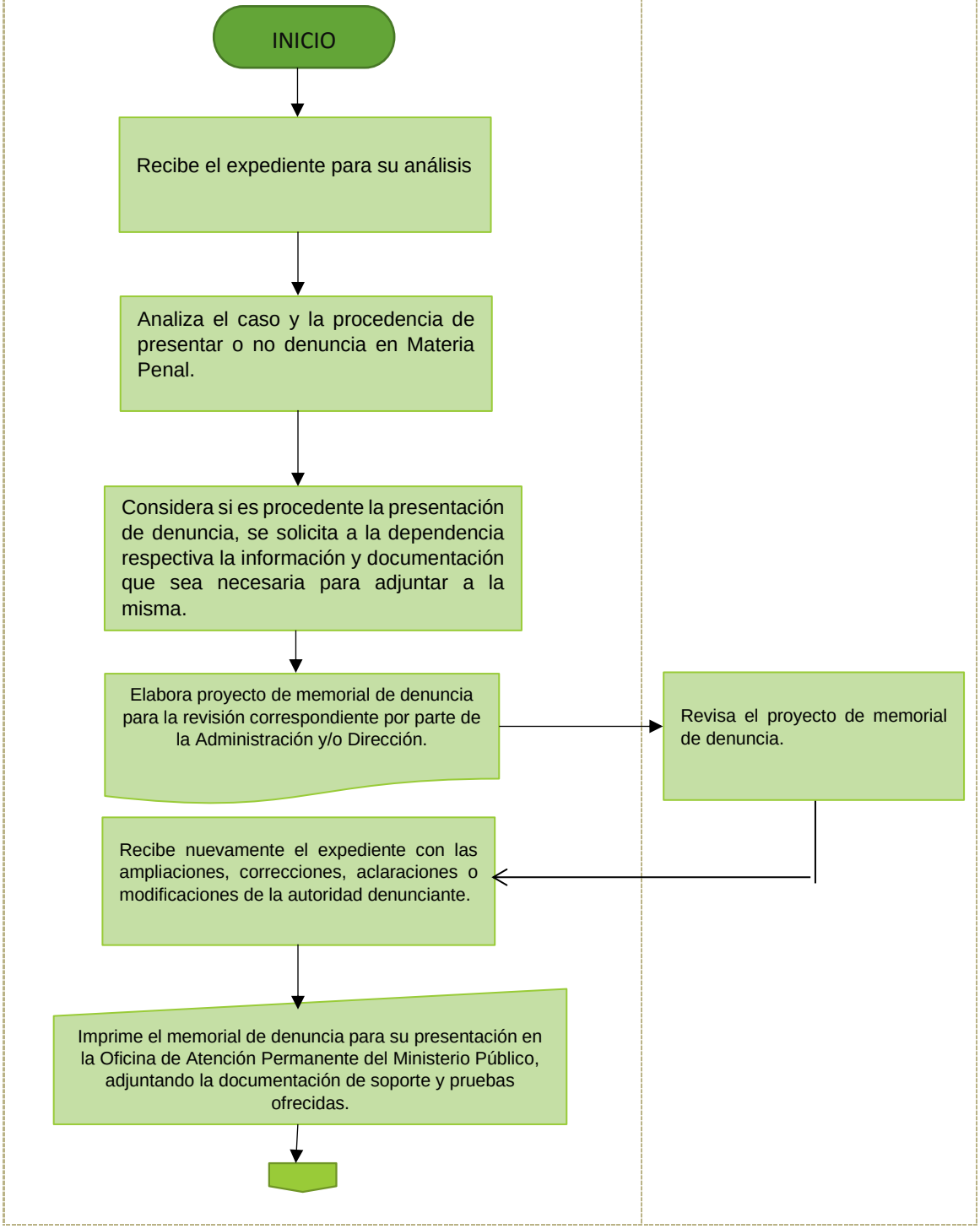
Asesor Jurídico.

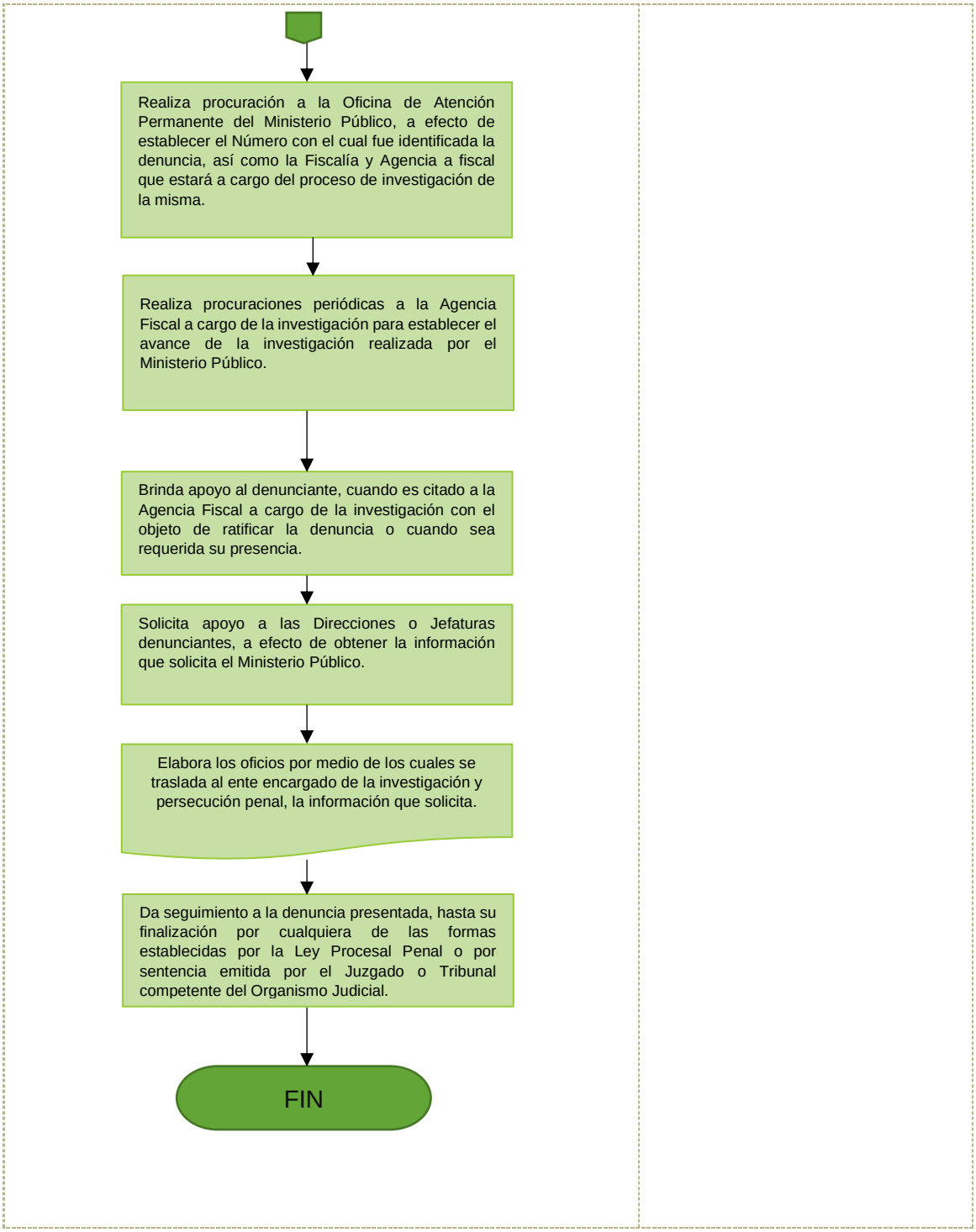
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asesor Jurídico	Recibe el expediente para su análisis.	5 minutos
2.	Asesor Jurídico	Analiza el caso y la procedencia de presentar o no denuncia en Materia Penal.	2 días
3.	Asesor Jurídico	Considera si es procedente la presentación de denuncia, se solicita a la dependencia respectiva la información y documentación que sea necesaria para adjuntar a la misma.	3 días
4.	Asesor Jurídico	Elabora proyecto de memorial de denuncia para la revisión correspondiente por parte de la Administración y/o Dirección.	1 día
5.	Administración General y/o Dirección	Revisa el proyecto de memorial de denuncia.	1 día
6.	Asesor Jurídico	Recibe nuevamente el expediente con las ampliaciones, correcciones, aclaraciones o modificaciones de la autoridad denunciante.	1 día

7.	Asesor Jurídico	Imprime el memorial de denuncia para su presentación en la Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público, adjuntando la documentación de soporte y pruebas ofrecidas.	1 día
8.	Asesor Jurídico	Realiza procuración a la Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público, a efecto de establecer el Número con el cual fue identificada la denuncia, así como la Fiscalía y Agencia a fiscal que estará a cargo del proceso de investigación de la misma.	Tiempo Indefinido
9.	Asesor Jurídico	Realiza procuraciones periódicas a la Agencia Fiscal a cargo de la investigación para establecer el avance de la investigación realizada por el Ministerio Público.	Tiempo Indefinido
10	Asesor Jurídico	Brinda apoyo al denunciante, cuando es citado a la Agencia Fiscal a cargo de la investigación con el objeto de ratificar la denuncia o cuando sea requerida su presencia.	Tiempo Indefinido
11	Asesor Jurídico	Solicita apoyo a las Direcciones o Jefaturas denunciantes, a efecto de obtener la información que solicita el Ministerio Público.	Tiempo indefinido
12	Asesor Jurídico	Elabora los oficios por medio de los cuales se traslada al ente encargado de la investigación y persecución penal, la información que solicita.	1 hora
13	Asesor Jurídico	Da seguimiento a la denuncia presentada, hasta su finalización por cualquiera de las formas establecidas por la Ley Procesal Penal o por sentencia emitida por el Juzgado o Tribunal competente del Organismo Judicial.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 8: PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS




Realiza procuración a la Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público, a efecto de establecer el Número con el cual fue identificada la denuncia, así como la Fiscalía y Agencia a fiscal que estará a cargo del proceso de investigación de la misma.
Realiza procuraciones periódicas a la Agencia Fiscal a cargo de la investigación para establecer el avance de la investigación realizada por el Ministerio Público.
Brinda apoyo al denunciante, cuando es citado a la Agencia Fiscal a cargo de la investigación con el objeto de ratificar la denuncia o cuando sea requerida su presencia.
Solicita apoyo a las Direcciones o Jefaturas denunciantes, a efecto de obtener la información que solicita el Ministerio Público.
Elabora los oficios por medio de los cuales se traslada al ente encargado de la investigación y persecución penal, la información que solicita.
Da seguimiento a la denuncia presentada, hasta su finalización por cualquiera de las formas establecidas por la Ley Procesal Penal o por sentencia emitida por el Juzgado o Tribunal competente del Organismo Judicial.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Dirigir y procurar acciones de Inconstitucionalidad y Amparos**

A.DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Son acciones judiciales encaminadas a proteger los derechos constitucionales que sirven como garantía contra la arbitrariedad y que buscan el cuidado de la supremacía constitucional.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Responder las acciones de inconstitucionalidad y Amparos apegados a la Constitución Política de la República de Guatemala y a las leyes aplicables, velando por los intereses de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los plazos legales establecidos para evacuar las audiencias correspondientes o dar respuesta a los requerimientos o.
- Aplicar las leyes de conformidad con los intereses de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

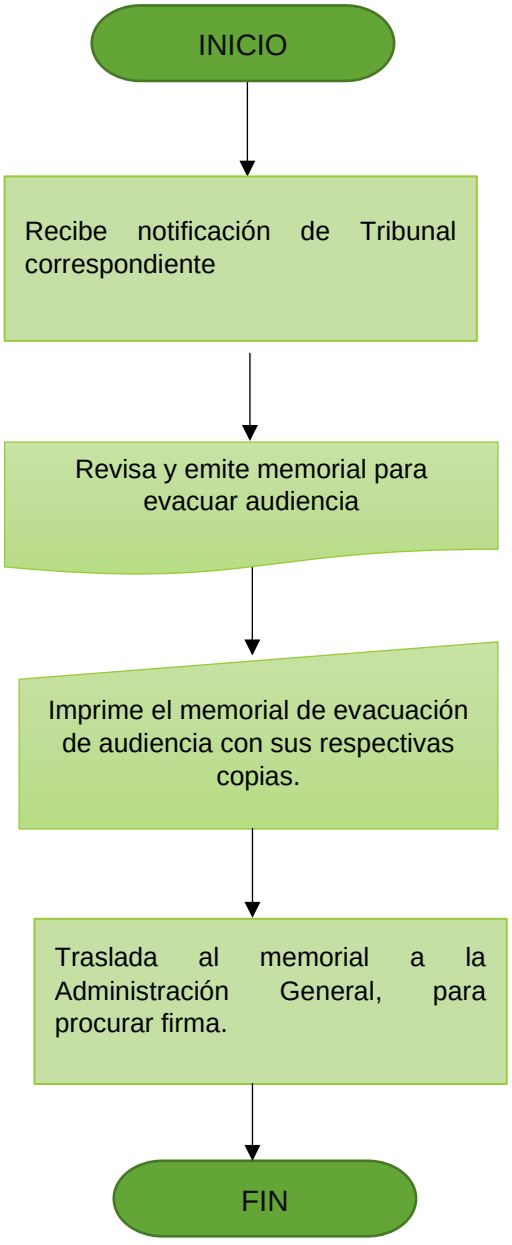
Asesor Jurídico.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asesor Jurídico	Recibe notificación de Tribunal correspondiente	5 minutos
2.	Asesor Jurídico	Revisa y emite memorial para evacuar audiencia.	Tiempo Indefinido
3.	Asesor Jurídico	Imprime el memorial de evacuación de audiencia con sus respectivas copias.	15 minutos
4.	Asesor Jurídico	Traslada el memorial a la Administración General, para procurar firma.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 9: DIRIGIR Y PROCURAR ACCIONES DE INCONSTITUCIONALIDAD Y AMPAROS

Asesor Jurídico



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Dirigir y procurar procesos contenciosos administrativos**

A.DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procesos que controlan la juridicidad en los cuales se conocen casos de contiendas por actos o resoluciones de la administración y de las entidades descentralizadas y autónomas del Estado.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Dar respuesta a los requerimientos por parte del órgano judicial competente relacionado con Procesos Contenciosos Administrativos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los plazos legales.
- Velar por los intereses de la UNAERC apegándose a las leyes aplicables en materia Contenciosa Administrativa.

D. RESPONSABLE

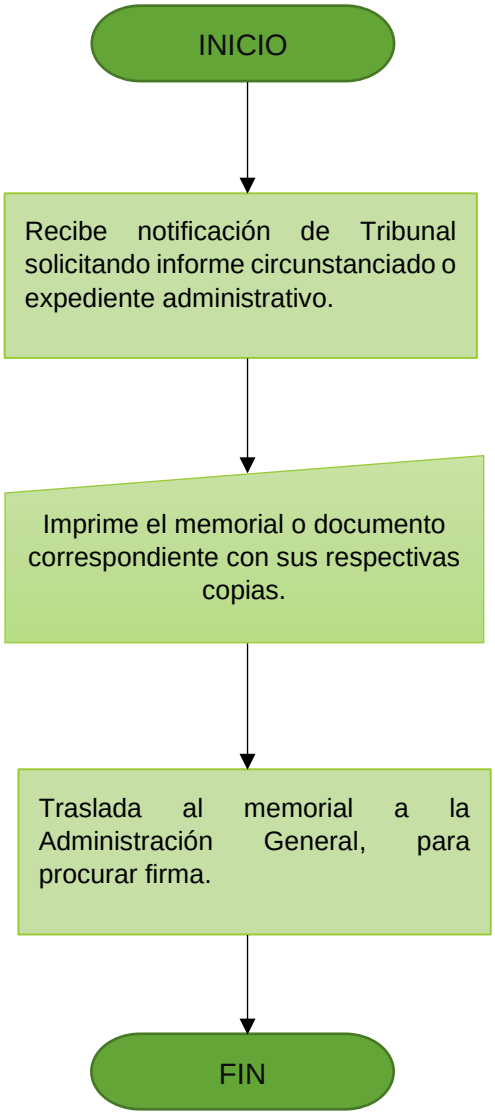
Asesor Jurídico.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asesor Jurídico	Recibe notificación de Tribunal solicitando informe circunstanciado o expediente administrativo.	5 minutos
2.	Asesor Jurídico	Imprime el memorial o documento correspondiente con sus respectivas copias.	días
3.	Asesor Jurídico	Traslada el memorial a la Administración General, para procurar firma.	días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 10: DIRIGIR Y PROCURAR PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS.

Asesor Jurídico



No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Evacuación de audiencias en recursos de revocatoria y reposición**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Son los medios de impugnación que interpone el recurrente en contra de la autoridad competente por considerarse perjudicado por una resolución y pedir que esta quede sin efecto o sea modificada en determinado sentido.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Presentar la respuesta y la postura legal de la UNAERC ante los medios de impugnación interpuestos por el recurrente, defendiendo los intereses legales de la Unidad.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los plazos legales.
- Velar por los intereses de la UNAERC.
- Aplicar las leyes vigentes relacionadas a cada caso.

D. RESPONSABLE

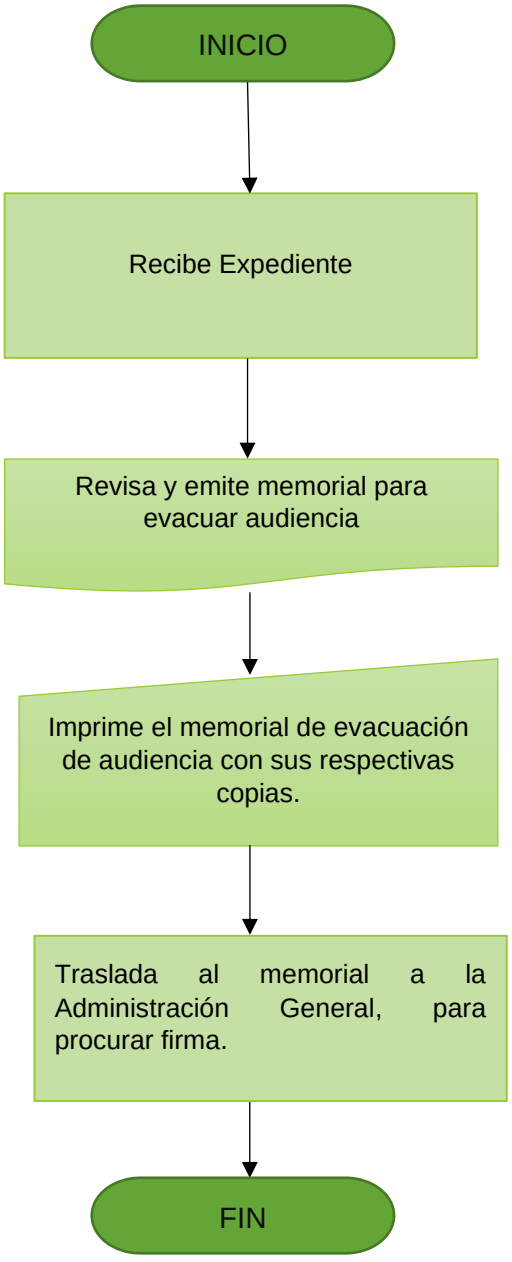
Asesor Jurídico.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asesor Jurídico	Recibe expediente.	5 minutos
2.	Asesor Jurídico	Revisa, analiza y evacua audiencia	Tiempo Indefinido
3.	Asesor Jurídico	Imprime el memorial de evacuación de audiencia con sus respectivas copias.	15 minutos
3.	Asesor Jurídico	Traslada el memorial a la Administración General.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 10: EVACACUACIÓN DE AUDIENCIAS EN RECURSOS DE REVOCATORIA Y REPOSICIÓN

Asesor Jurídico



AUXILIAR DE ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PACIENTES

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Traslado de expedientes de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el traslado de los expedientes de los pacientes de DPCA a los Servicios, Departamento o Secciones que lo soliciten, garantizando la atención de los pacientes.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Entregar los expedientes de los pacientes de DPCA cuando sean requeridos.
- Llevar el control de la ubicación de los expedientes de los pacientes dentro de área del Archivo como en el área de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe entregar expedientes de pacientes solo a personal autorizado.
- Los expedientes para salir del archivo deben ser solicitados por escrito.

D. RESPONSABLE

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes

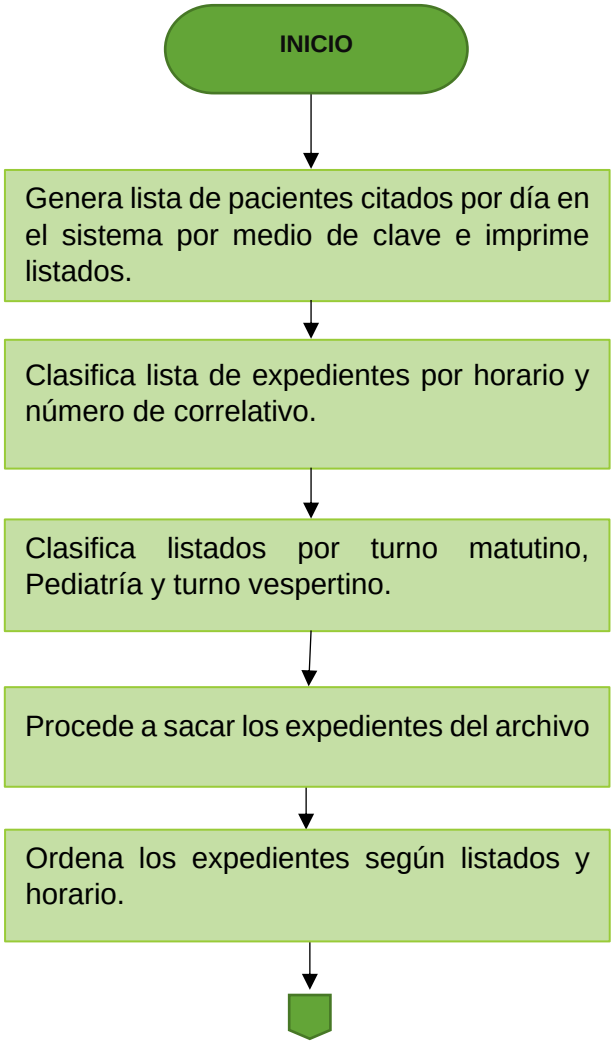
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Genera lista de pacientes citados por día en el sistema por medio de clave e imprime listados.	5 minutos
2.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Clasifica lista de expedientes por horario y número de correlativo.	5 minutos
3.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Clasifica listados por turno matutino, Pediatría y turno vespertino.	10 minutos
4.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Procede a sacar los expedientes del archivo.	45 minutos
5.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Ordena los expedientes según listados y horario.	1 hora
6.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Entrega los expedientes solicitados a primera hora a quien los solicita.	15 minutos

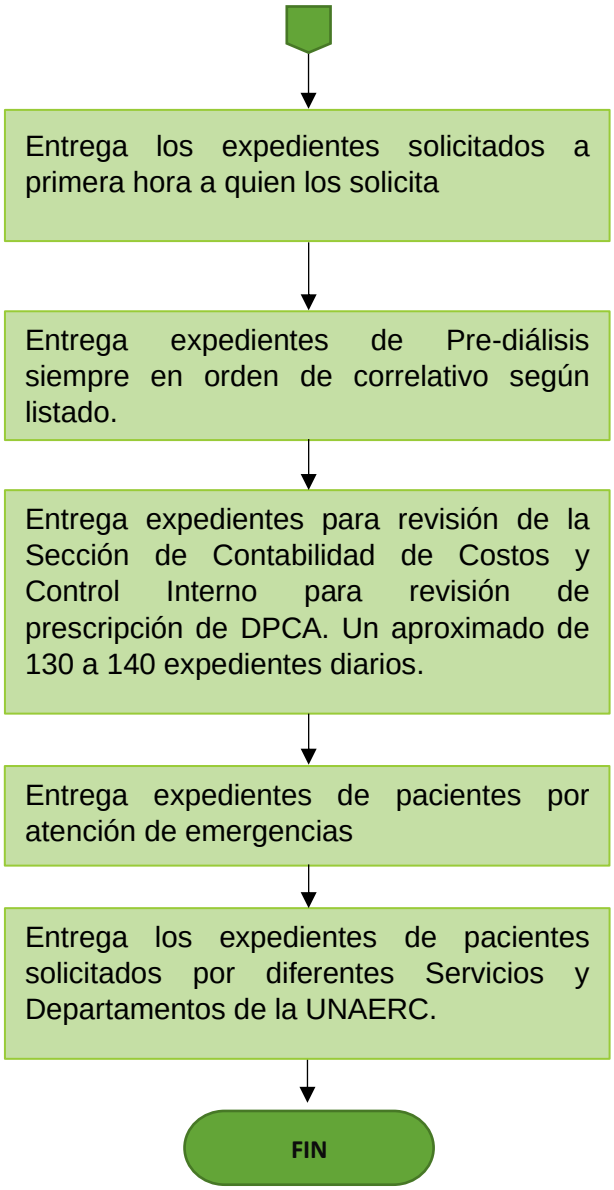
7.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Entrega expedientes de Pre-diálisis siempre en orden de correlativo según listado.	10 minutos
8.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Entrega expedientes para revisión de la Sección de Contabilidad de Costos y Control Interno para revisión de prescripción de DPCA. Un aproximado de 130 a 140 expedientes diarios.	1 hora
9.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Entrega expedientes de pacientes por atención de emergencias.	5 minutos
10.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Entrega los expedientes de pacientes solicitados por diferentes Servicios y Departamentos de la UNAERC.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: TRASLADO DE EXPEDIENTES DE PACIENTES DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA - DPCA-

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de expedientes de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la recepción de los expedientes de los pacientes de DPCA devueltos por los Servicios, Departamento o Secciones que lo solicitaron anteriormente.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Resguardar los expedientes de los pacientes de DPCA.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los expedientes deben ser devueltos el mismo día que fueron entregados.

D. RESPONSABLE

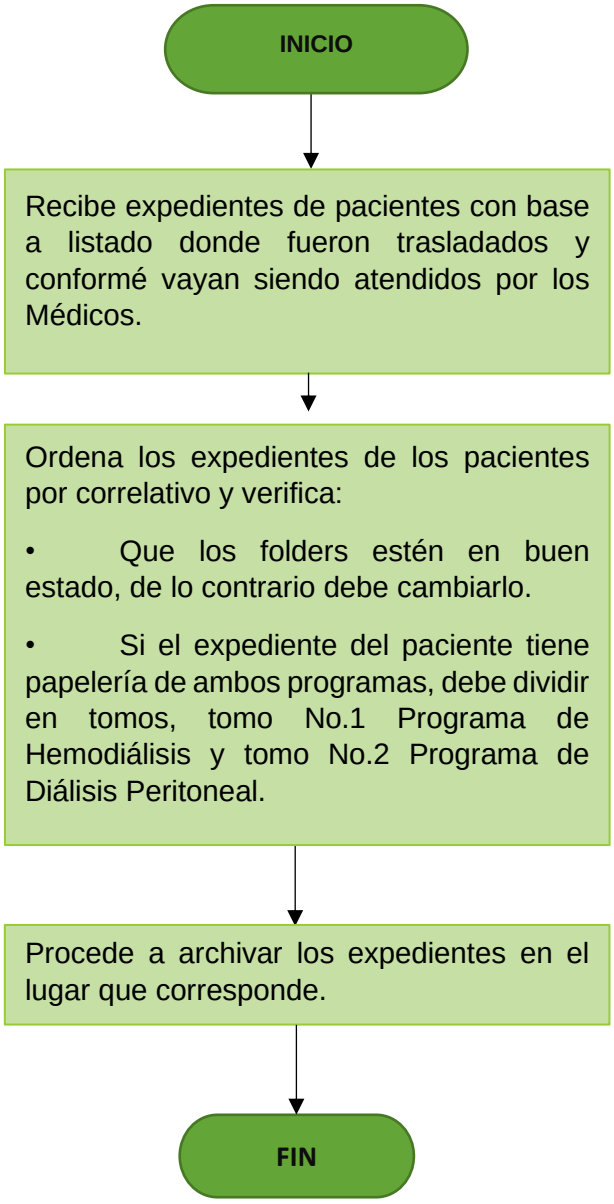
Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Recibe expedientes de pacientes con base a listado donde fueron trasladados y conformé vayan siendo atendidos por los Médicos.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Ordena los expedientes de los pacientes por correlativo y verifica: • Que los folders estén en buen estado, de lo contrario debe cambiarlo. • Si el expediente del paciente tiene papelería de ambos programas, debe dividir en tomos, tomo No.1 Programa de Hemodiálisis y tomo No.2 Programa de Diálisis Peritoneal.	30 minutos
3.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Procede a archivar los expedientes en el lugar que corresponde.	1 hora con 30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE PACIENTES DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Archivo de documentación en expedientes de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el archivo de documentación varia en el expediente de los pacientes remitida por las diferentes áreas de la UNAERC y que es indispensable que se encuentre en el expediente del paciente.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Resguardar documentos en los expedientes de los pacientes de DPCA, trasladados por las diferentes áreas de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe ingresar los documentos de forma inmediata a los expedientes siempre y cuando se encuentre en el momento de la recepción de los documentos.

D. RESPONSABLE

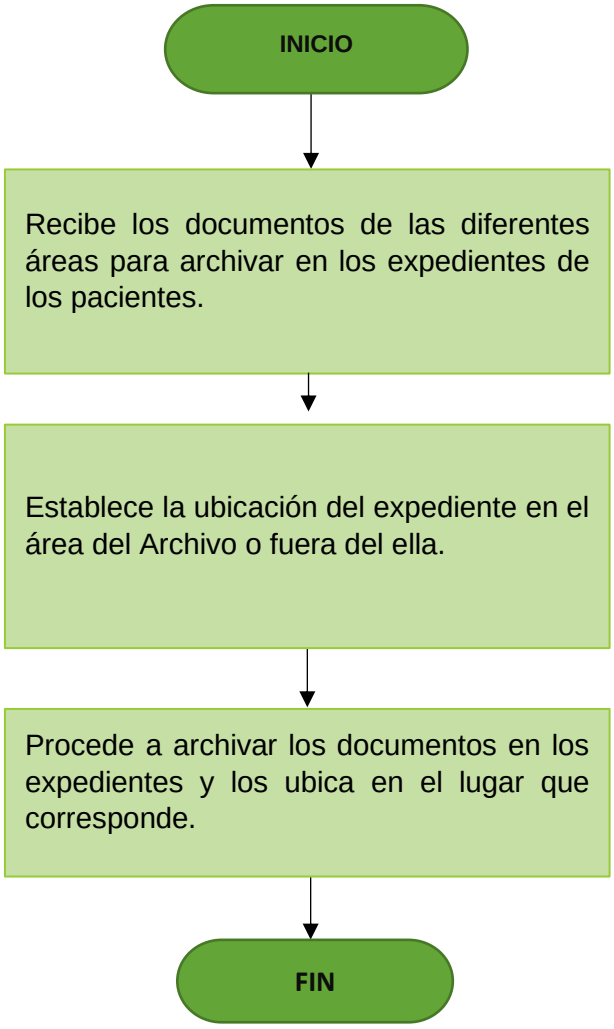
Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Recibe los documentos de las diferentes áreas para archivar en los expedientes de los pacientes.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Establece la ubicación del expediente en el área del Archivo o fuera del ella.	30 minutos
3.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Procede a archivar los documentos en los expedientes y los ubica en el lugar que corresponde.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN EN EXPEDIENTES DE PACIENTES DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Depuración del Archivo de expedientes de pacientes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la depuración del Archivo de Expedientes de Pacientes, sacando los expedientes de pacientes fallecidos, trasladados al IGSS o trasplantados debiendo trasladar los mismos al archivo muerto.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Depurar el archivo de expedientes de pacientes.
- Optimizar el espacio físico del área de Archivo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los expedientes de los pacientes fallecidos se sacan del archivo por notificación de los familiares vía telefónica o por actualización del estado del paciente en el Sistema como fallecido.
- Cada seis meses debe realizar la depuración general de expedientes de pacientes.
- Constantemente revisa el Sistema y depura lo expedientes de los pacientes inactivos por abandono de tratamiento, trasplante o traslado al IGSS.
- Cuando el paciente fallece los familiares deben presentar la certificación del acta de defunción a la UNAERC.

D. RESPONSABLE

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes

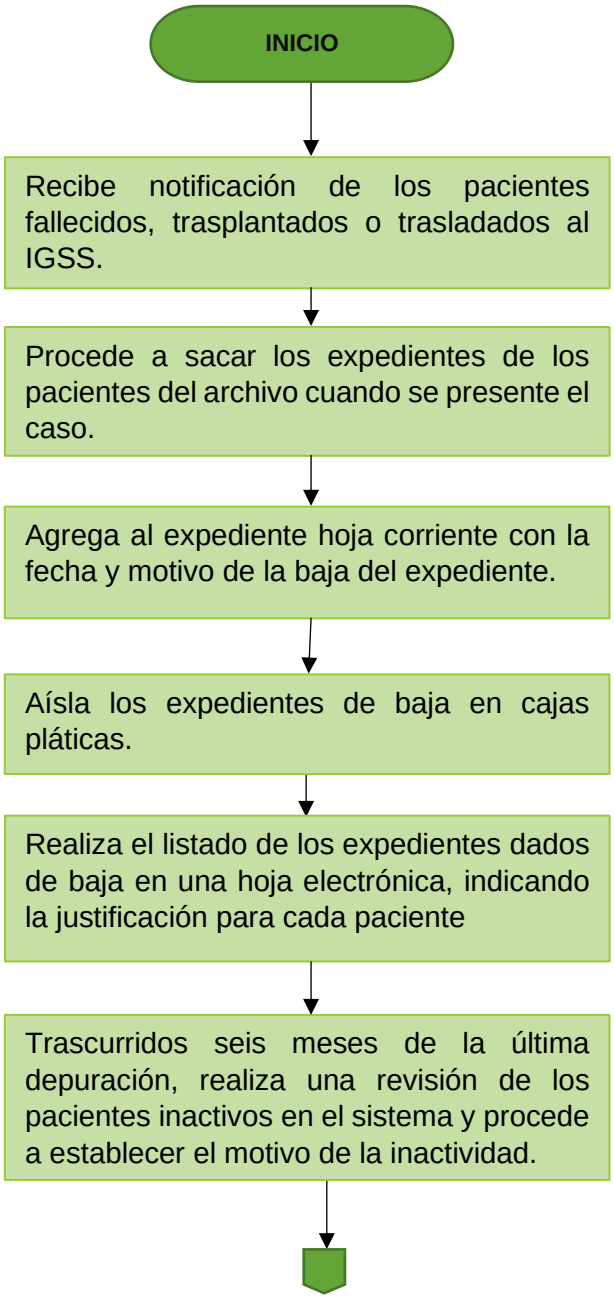
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Recibe notificación de los pacientes fallecidos, trasplantados o trasladados al IGSS.	10 minutos
2.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Procede a sacar los expedientes de los pacientes del archivo cuando se presente el caso.	5 minutos

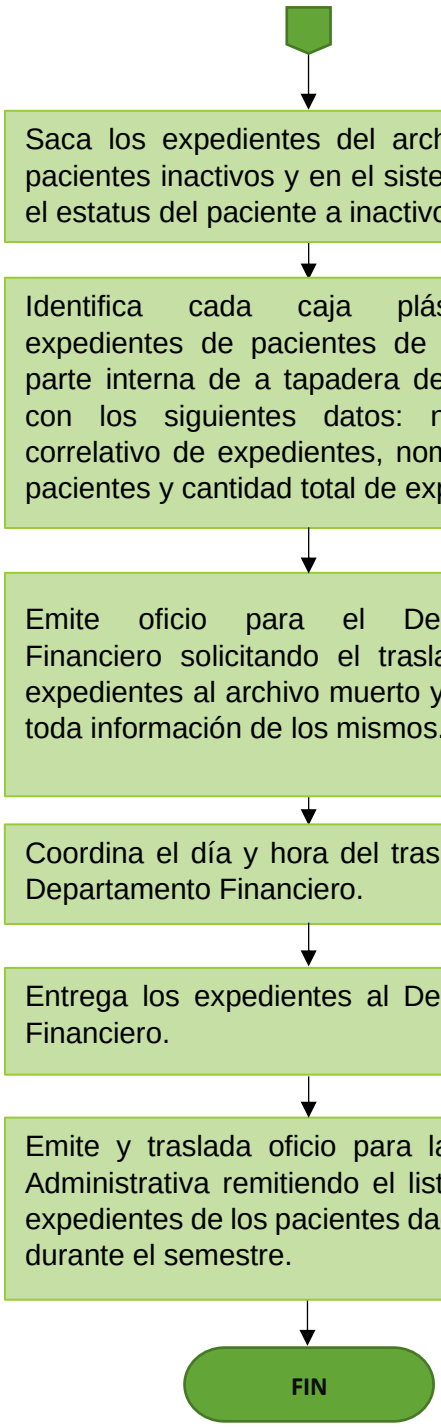
3.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Agrega al expediente hoja corriente con la fecha y motivo de la baja del expediente.	5 minutos
4.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Aísla los expedientes de baja en cajas pláticas.	5 minutos
5.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Realiza el listado de los expedientes dados de baja en una hoja electrónica, indicando la justificación para cada paciente.	10 minutos
6.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Trascurridos seis meses de la última depuración, realiza una revisión de los pacientes inactivos en el sistema y procede a establecer el motivo de la inactividad.	30 minutos
7.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Saca los expedientes del archivo de los pacientes inactivos y en el sistema cambia el estatus del paciente a inactivo.	10 minutos
8.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Identifica cada caja plástica con expedientes de pacientes de baja en la parte interna de a tapadera de la misma, con los siguientes datos: número de correlativo de expedientes, nombre de los pacientes y cantidad total de expedientes.	20 minutos
9.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Emite oficio para el Departamento Financiero solicitando el traslado de los expedientes al archivo muerto y detallando toda información de los mismos.	30 minutos
10.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Coordina el día y hora del traslado con el Departamento Financiero.	15 minutos
11.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Entrega los expedientes al Departamento Financiero.	10 minutos
12.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes	Emite y traslada oficio para la Dirección Administrativa remitiendo el listado de los expedientes de los pacientes dados de baja durante el semestre.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: DEPURACIÓN DEL ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PACIENTES

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



RECEPCIONISTA Y CENTRO DE LLAMADAS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Monitoreo de rutas con pacientes de DPCA**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el monitoreo vía telefónica que se realiza directamente con los pacientes, de las rutas asignadas por el proveedor, con la finalidad de establecer cantidad de insumos y actualizar datos de pacientes.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Optimizar los recursos asignados para los insumos de DPCA.
- Despachar por parte del proveedor la cantidad necesaria de insumos de DPCA para cada paciente y no sobre abastecerlos o desabastecerlos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar las llamadas de acuerdo a las rutas asignadas para cada semana.
- Agotar todas las instancias para poder comunicarse con el paciente.
- Rendir informe diario de llamadas.
- Debe utilizar el módulo de llamadas del HIS.
- La llamada debe hacerse con dos semanas de anticipación a la fecha del despacho del proveedor.

D. RESPONSABLE

Recepcionista y Centro de Llamadas

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

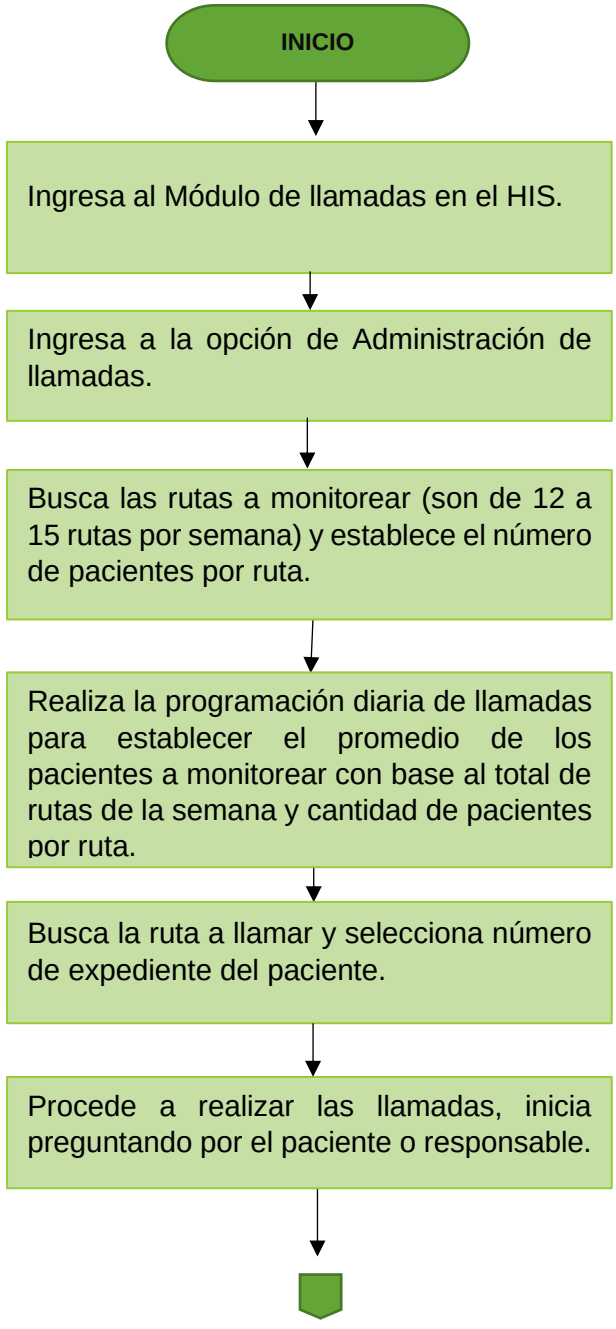
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Ingresa al Módulo de llamadas en el HIS.	5 minutos
2.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Ingresa a la opción de Administración de llamadas.	5 minutos
3.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Busca las rutas a monitorear (son de 12 a 15 rutas por semana) y establece el número de pacientes por ruta.	15 minutos

4.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Realiza la programación diaria de llamadas para establecer el promedio de los pacientes a monitorear con base al total de rutas de la semana y cantidad de pacientes por ruta.	4 hora
5.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Busca la ruta a llamar y selecciona número de expediente del paciente.	20 minuto
6.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Procede a realizar las llamadas, inicia preguntando por el paciente o responsable.	5 minuto
7.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Entrevista al paciente o responsable realizando las siguientes preguntas: • Cantidad de cajas de insumos, • Tipo de bolsa de solución (amarillas, verdes o rojas), • Nombre de la persona que responde, • Lugar de entrega de los insumos, • Estado de los insumos, • Pedido completo o incompleto, • Se copia número de teléfono y establece si es celular, de casa o departamento. • Y para finalizar confirma la llamada en el HIS.	5 minutos
8.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Ingresa en el HIS las observaciones relacionadas con los insumos de DPCA en existencia con los pacientes y el proveedor de los mismos.	10 minutos
9.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Procede a actualizar el estatus de los pacientes cuando establezca: fallecimiento, traslado al IGSS, rechazo de tratamiento, recupera función renal, trasplante o traslado de paciente al Servicio de hemodiálisis de forma temporal o definitiva.	5 minutos
10.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Realiza la depuración del expediente para darle de baja al paciente e informa a donde corresponde.	5 minutos
11.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Genera un reporte diario de las llamadas realizadas y lo revisa a la Auxiliar de Admisión de DPCA en el Sistema para las acciones correspondientes.	2 horas

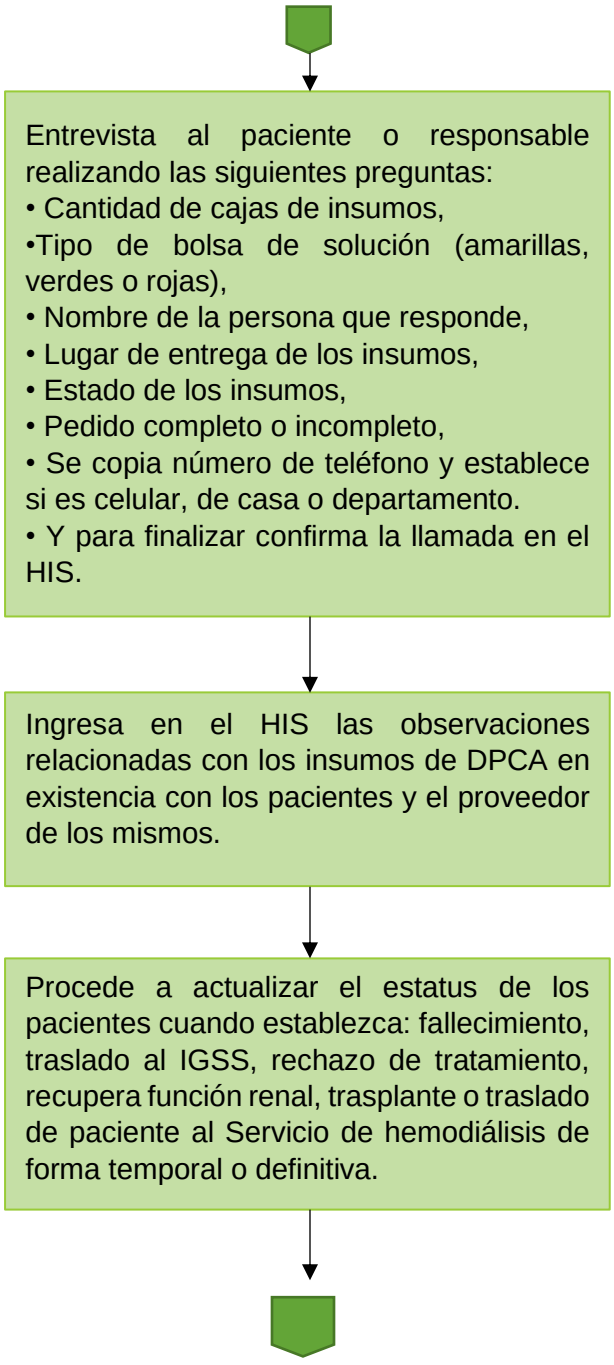
12.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Ingresa al HIS y genera el reporte de rellamadas que debe realizar al día siguiente.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: MONITOREO DE RUTAS CON PACIENTES DE DPCA

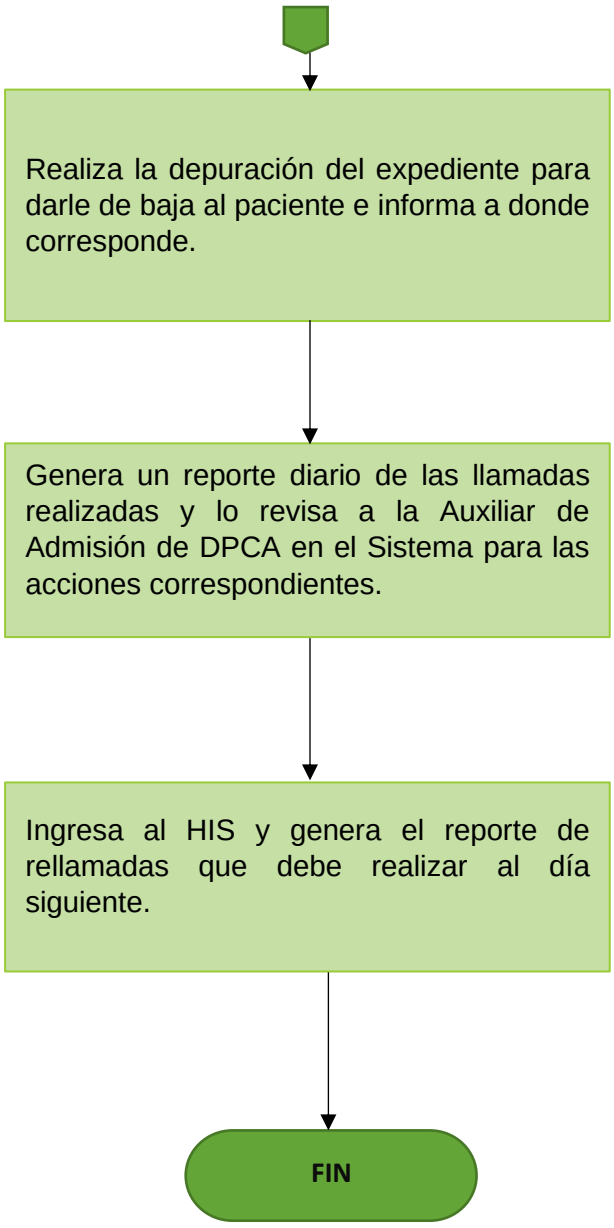
Recepcionista y Centro de Llamadas



Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Atención y orientación de pacientes de DPCA vía telefónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Atiende, orienta y brinda apoyo vía telefónica a los pacientes de DPCA sobre las problemáticas que presenten.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contestar las llamadas de los pacientes de DPCA.
- Brindar el apoyo y orientación necesaria.
- Referir la llamada a donde corresponda con base a la problemática presentada.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe brindar información a los pacientes sobre situaciones que estén permitidas según los Reglamento y Normas de la UNAERC.
- Debe referir al paciente de forma inmediata a donde corresponda según la problemática que exponga.
- Debe atender las llamadas con amabilidad.

D. RESPONSABLE

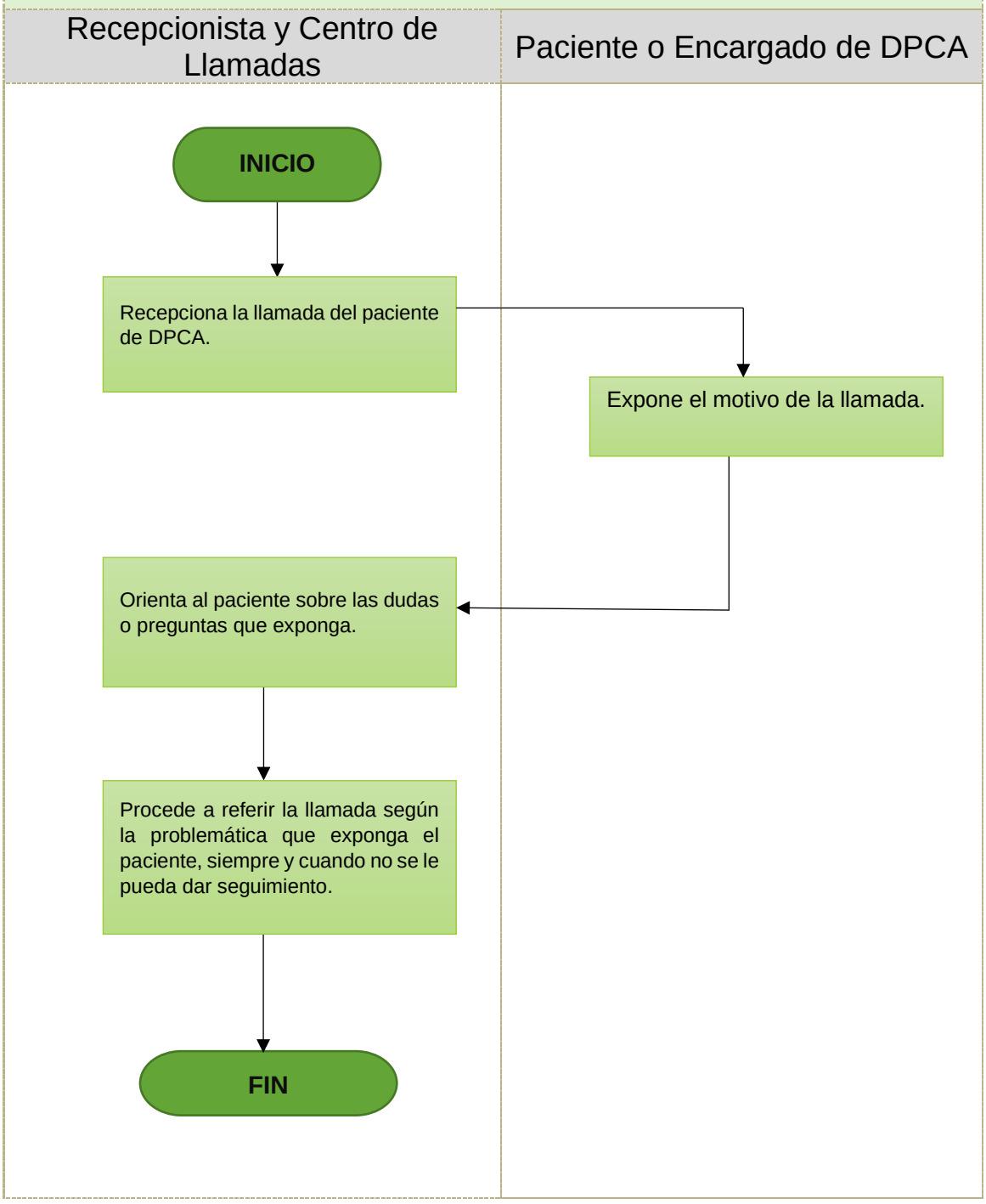
Recepcionista y Centro de Llamadas

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Recepciona la llamada del paciente de DPCA.	5 minutos
2.	Paciente o Encargado de DPCA	Expone el motivo de la llamada.	5 minutos
3.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Orienta al paciente sobre las dudas o preguntas que exponga.	20 minutos
4.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Procede a referir la llamada según la problemática que exponga el paciente,	10 minutos

		siempre y cuando no se le pueda dar seguimiento.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE PACIENTES DE DPCA VÍA TELEFÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Notificación de los pacientes fallecidos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Enviar correo electrónico a la Dirección Administrativa cuando notifican del fallecimiento de pacientes y de la donación de los insumos de DPCA que no fueron utilizados, para la coordinación de la recolección de los mismos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar a la Dirección Administrativa de la donación de insumos de DPCA.
- Optimizar los recursos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe informar por correo electrónico de forma inmediata a la notificación o en un tiempo prudente.

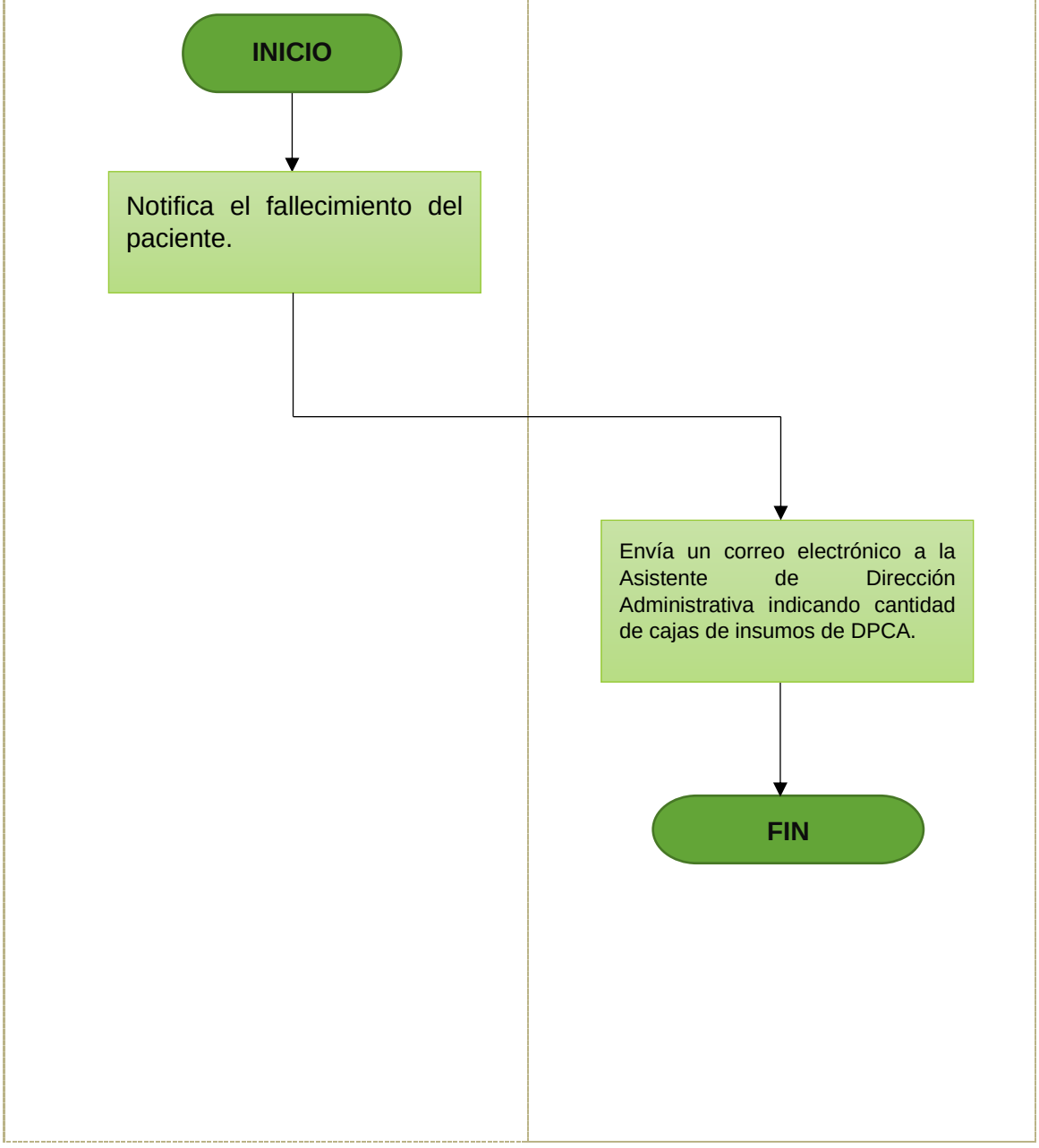
D. RESPONSABLE

Recepcionista y Centro de Llamadas

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Familiar de paciente	Notifica el fallecimiento del paciente.	30 minutos
2.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Envía un correo electrónico a la Asistente de Dirección Administrativa indicando cantidad de cajas de insumos de DPCA.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE PACIENTES DE DPCA VÍA TELEFÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Informa sobre cambio de estatus de los pacientes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Informa a la Auxiliar de Admisión de DPCA el cambio de estatus de los pacientes de DPCA.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar sobre el cambio de estatus en el HIS de los pacientes de DPCA.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe informar oportunamente el cambio de estatus del paciente para realizar las acciones correspondientes en relación al despacho de los insumos de DPCA.

D. RESPONSABLE

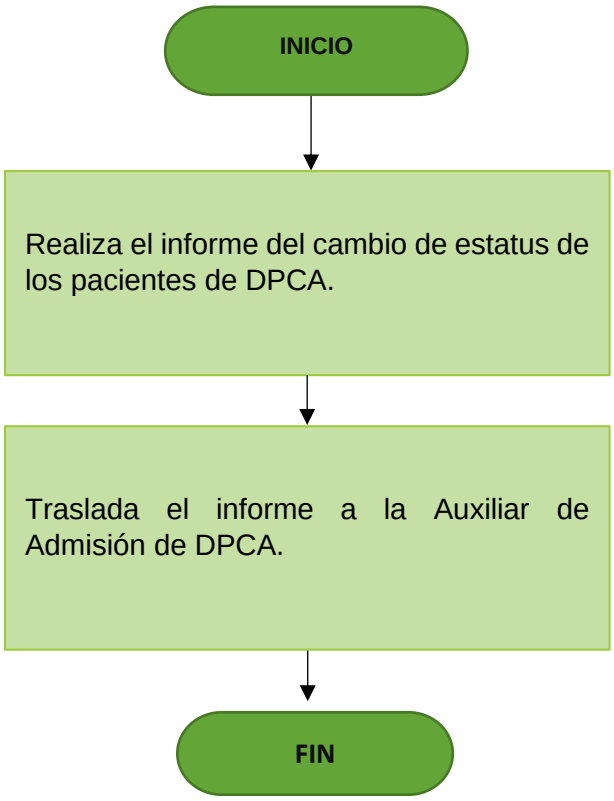
Recepcionista y Centro de Llamadas

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Realiza el informe del cambio de estatus de los pacientes de DPCA.	15 minutos
2.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Traslada el informe a la Auxiliar de Admisión de DPCA.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: INFORMA SOBRE CAMBIO DE ESTATUS DE LOS PACIENTES

Auxiliar de Archivo de Expedientes de Pacientes



AUXILIAR DE ADMISIÓN

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de carné de citas/Asignación de Números**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recepción de los carnés para la asignación del número de cita correspondiente.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar control de los pacientes que acuden a los diferentes servicios que brinda la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Todos los carné deben tener asignada, fecha, hora y el servicio de consulta que será utilizado.

D. RESPONSABLE

Auxiliar de Admisión

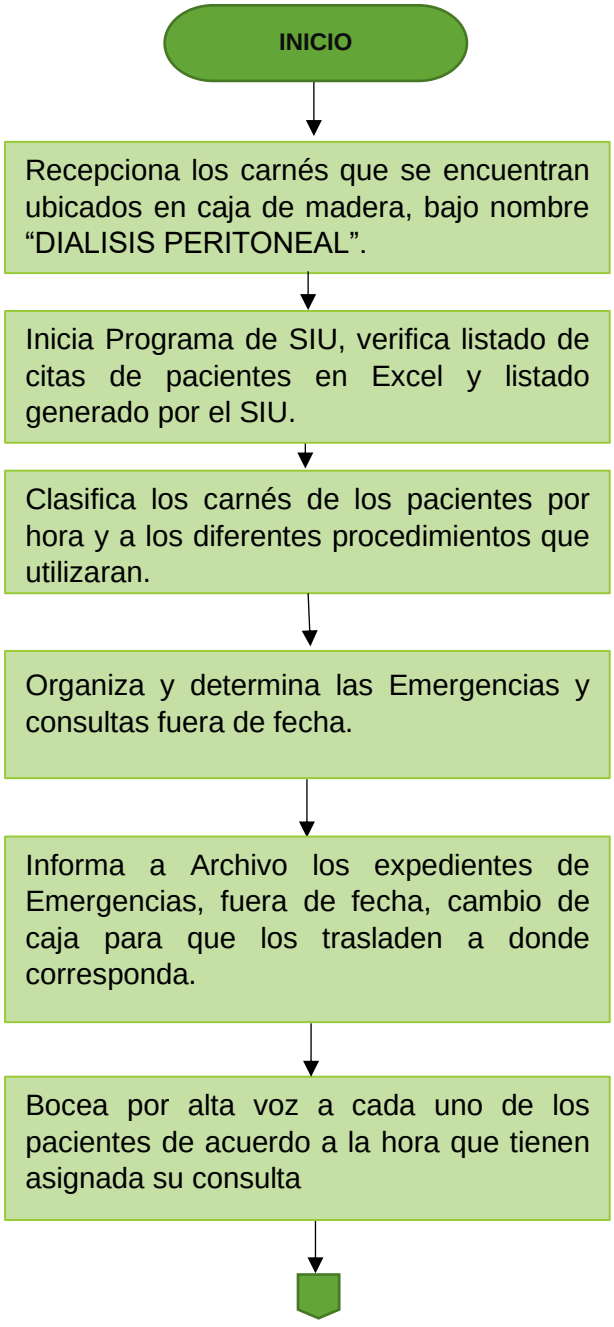
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión	Recepciona los carnés que se encuentran ubicados en caja de madera, bajo nombre “DIALISIS PERITONEAL”.	10 minutos
2.	Auxiliar de Admisión	Inicia Programa de SIU, verifica listado de citas de pacientes en Excel y listado generado por el SIU.	20 minutos
3.	Auxiliar de Admisión	Clasifica los carnés de los pacientes por hora y a los diferentes procedimientos que utilizaran.	45 minutos
4.	Auxiliar de Admisión	Organiza y determina las Emergencias y consultas fuera de fecha.	3 minutos por carnet
5.	Auxiliar de Admisión	Informa a Archivo los expedientes de Emergencias, fuera de fecha, cambio de caja para que los trasladen a donde corresponda.	1 minuto por expediente
6.	Auxiliar de Admisión	Bocea por alta voz a cada uno de los pacientes de acuerdo a la hora que tienen asignada su consulta.	Cada hora
7.	Auxiliar de Admisión	Brinda información a los pacientes de primer ingreso los requisitos que se solicitan para poder ser pacientes de UNAERC.	20 minutos por persona
8.	Auxiliar de Admisión	Otorga números de emergencia y actualizar a diario listado de emergencias de Hemodiálisis.	3 minutos por pacientes

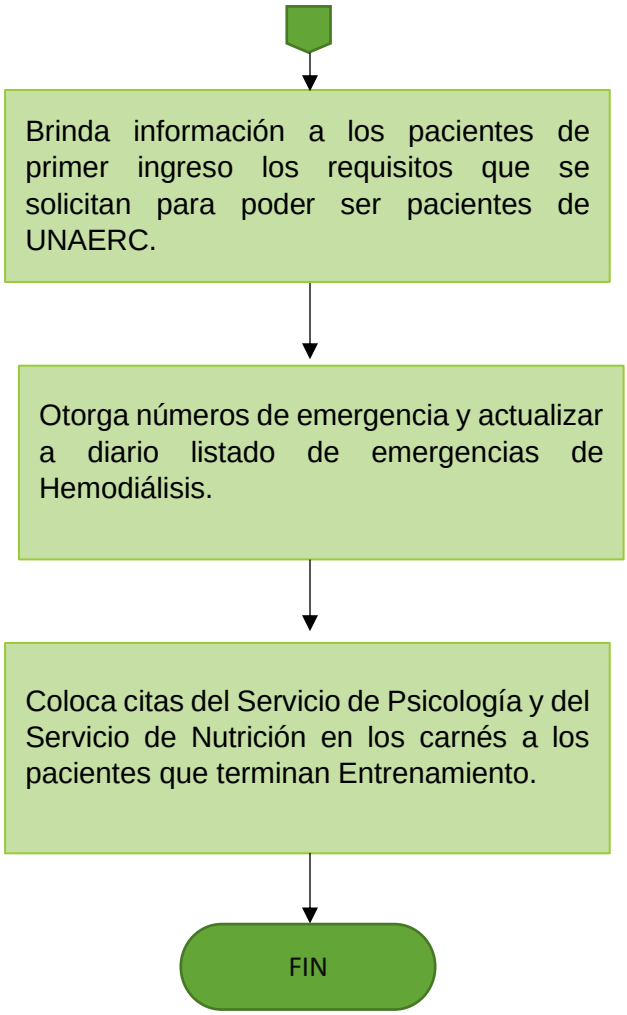
9.	Auxiliar de Admisión	Coloca citas del Servicio de Psicología y del Servicio de Nutrición en los carnés a los pacientes que terminan Entrenamiento.	4 minutos por carné
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: RECEPCIÓN DE CARNÉ DE CITAS/ASIGNACIÓN DE NÚMEROS

Auxiliar de Admisión



Auxiliar de Admisión



AUXILIAR DE ADMISIÓN DE HEMODIÁLISIS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de asignación de máquinas a pacientes transitorios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Llevar un registro de los pacientes que son atendidos en el Servicio de Hemodiálisis que no tienen asignada máquina fija.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Que todos los pacientes que necesitan tratamiento de Hemodiálisis puedan ser atendidos en cualquiera de los cuatro turnos que brinda la UNAERC y tener el control de la cantidad de Tratamientos que recibe cada paciente.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Paciente debe entregar carné de citas.
- Paciente debe firmar o colocar huella digital en Hoja de Control de procedimientos.

D. RESPONSABLE

Auxiliar Admisión de Hemodiálisis

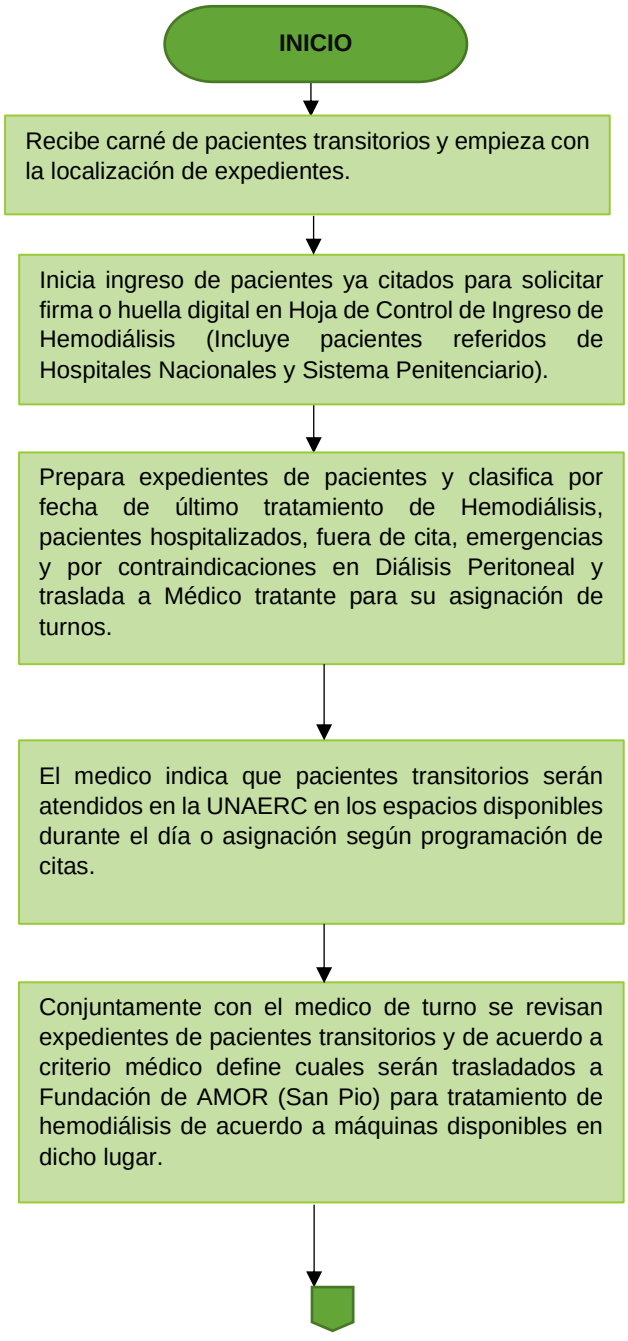
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Recibe carné de pacientes transitorios y empieza con la localización de expedientes.	30 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Inicia ingreso de pacientes ya citados para solicitar firma o huella digital en Hoja de Control de Ingreso de Hemodiálisis (Incluye pacientes referidos de Hospitales Nacionales y Sistema Penitenciario).	45 minutos
3.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Prepara expedientes de pacientes y clasifica por fecha de último tratamiento de Hemodiálisis, pacientes hospitalizados, fuera de cita, emergencias y por contraindicaciones en Diálisis Peritoneal y traslada a Médico tratante para su asignación de turnos.	20 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	El medico indica que pacientes transitorios serán atendidos en la UNAERC en los espacios disponibles durante el día o asignación según programación de citas.	

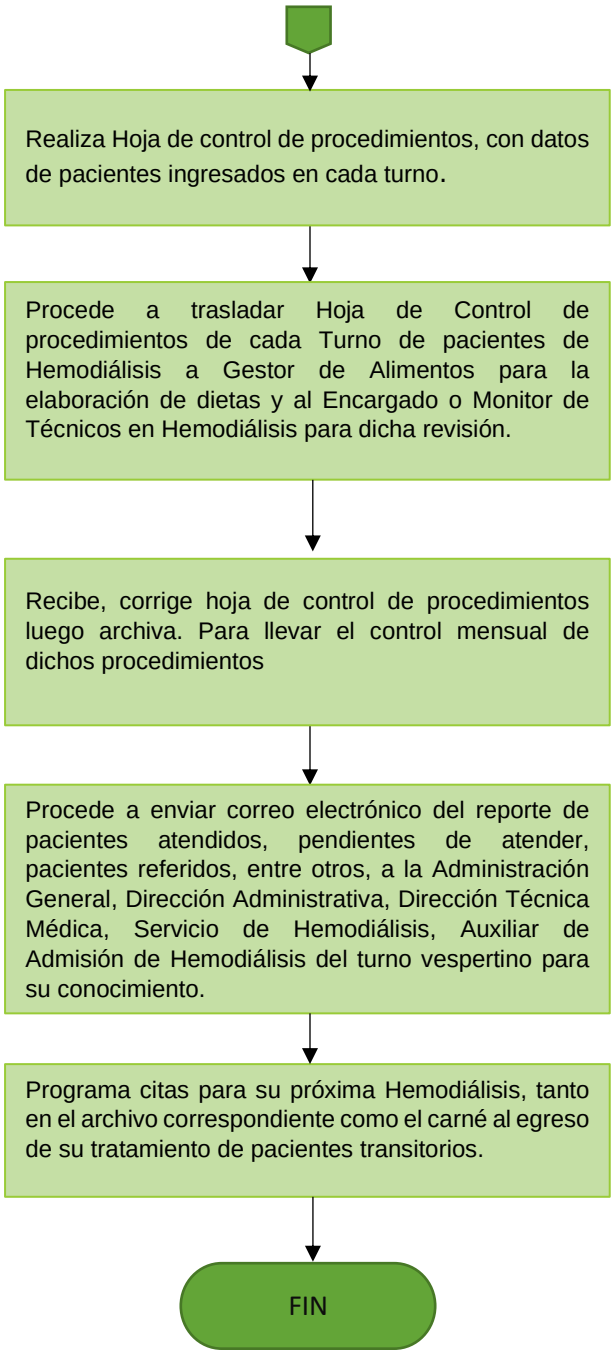
5.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Conjuntamente con el medico de turno se revisan expedientes de pacientes transitorios y de acuerdo a criterio médico define cuales serán trasladados a Fundación de AMOR (San Pio) para tratamiento de hemodiálisis de acuerdo a máquinas disponibles en dicho lugar.	20 minutos
6.	Auxiliar de admisión de hemodiálisis	Realiza Hoja de control de procedimientos, con datos de pacientes ingresados en cada turno.	
7.	Auxiliar de admisión de hemodiálisis	Procede a trasladar Hoja de Control de procedimientos de cada Turno de pacientes de Hemodiálisis a Gestor de Alimentos para la elaboración de dietas y al Encargado o Monitor de Técnicos en Hemodiálisis para dicha revisión.	10 minutos
8.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Recibe, corrige hoja de control de procedimientos luego archiva. Para llevar el control mensual de dichos procedimientos	5 minutos
9.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Procede a enviar correo electrónico del reporte de pacientes atendidos, pendientes de atender, pacientes referidos, entre otros, a la Administración General, Dirección Administrativa, Dirección Técnica Médica, Servicio de Hemodiálisis, Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis del turno vespertino para su conocimiento.	5 minutos
10.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Programa citas para su próxima Hemodiálisis, tanto en el archivo correspondiente como el carné al egreso de su tratamiento de pacientes transitorios.	30 minutos
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: CONTROL DE ASIGNACIÓN DE MÁQUINAS A PACIENTES TRANSITORIOS

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de ambulancia para pacientes de Hemodiálisis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en realizar la solicitud de servicios contratados de ambulancias para traslado de pacientes que se encuentran en estado crítico por emergencias.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Trasladar a los pacientes a los hospitales de referencia indicado por el médico tratante.
- Trasladar de una forma oportuna al paciente para que sea atendido lo más pronto posible.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que la persona a trasladar sea paciente de la UNAERC.
- Que se tenga la Hoja de Referencia debidamente firmada y sellada por el médico tratante, con sus respectivas copias, para el traslado del paciente.
- Trasladar las copias de la Hoja de Referencia a: Original-Paciente y una copia al expediente, empresa proveedora del servicio de ambulancia y la última a la Admisión de Hemodiálisis para control de pagos.

D. RESPONSABLE

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis

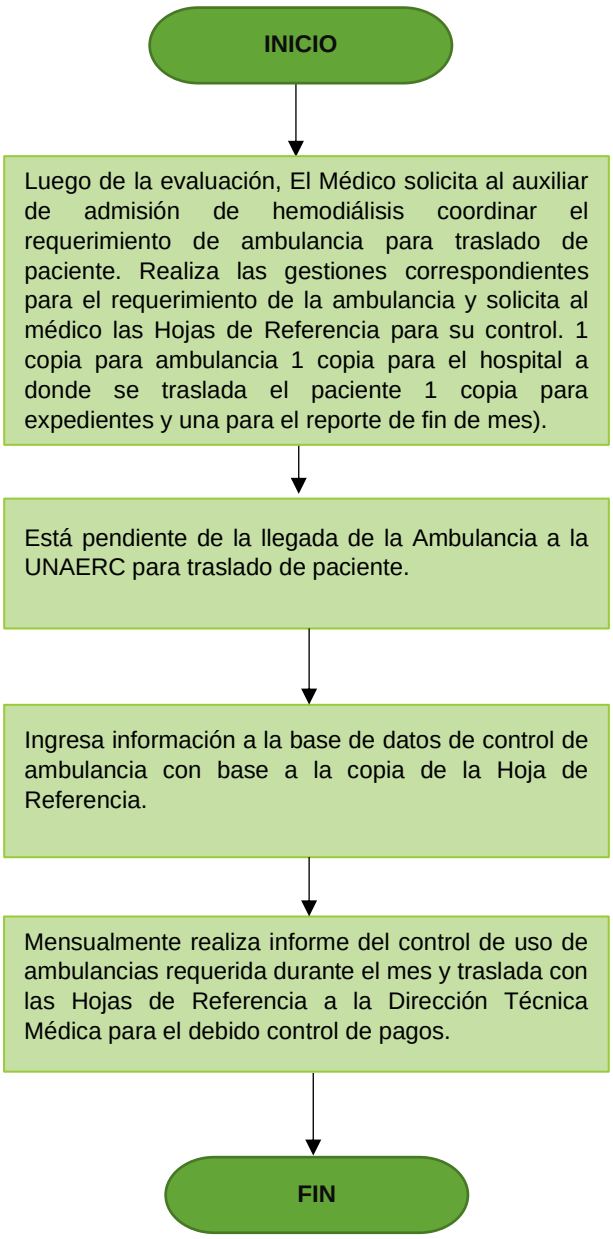
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Luego de la evaluación, El Médico solicita al auxiliar de admisión de hemodiálisis coordinar el requerimiento de ambulancia para traslado de paciente. Realiza las gestiones correspondientes para el requerimiento de la ambulancia y solicita al médico las Hojas de Referencia para su control. 1 copia para ambulancia 1 copia para el hospital a donde se traslada el paciente 1 copia para expedientes y una para el reporte de fin de mes).	10 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de hemodiálisis	Está pendiente de la llegada de la Ambulancia a la UNAERC para traslado de paciente.	20 minutos
3.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Ingresa información a la base de datos de control de ambulancia con base a la copia de la Hoja de Referencia.	10 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Mensualmente realiza informe del control de uso de ambulancias requerida durante el mes y traslada	30 minutos

		con las Hojas de Referencia a la Dirección Técnica Médica para el debido control de pagos.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: SOLICITUD DE AMBULANCIA PARA PACIENTES DE HEMODIÁLISIS

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Control de Estadísticas mensuales y procedimientos

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Registro de estadísticas y procedimientos de hemodiálisis realizados en la UNAERC. Como el control de hojas de asistencia de cada paciente

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un registro y control de pacientes con enfermedad renal que asisten a tratamiento de hemodiálisis de la UNAERC, Mensual.
- Impresión de 1500 hojas de asistencia de pacientes de hemodiálisis

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El paciente deberá cumplir con firmar la hoja de control de asistencia para contabilizar cuantos tratamientos se realiza durante cada mes.

D. RESPONSABLE

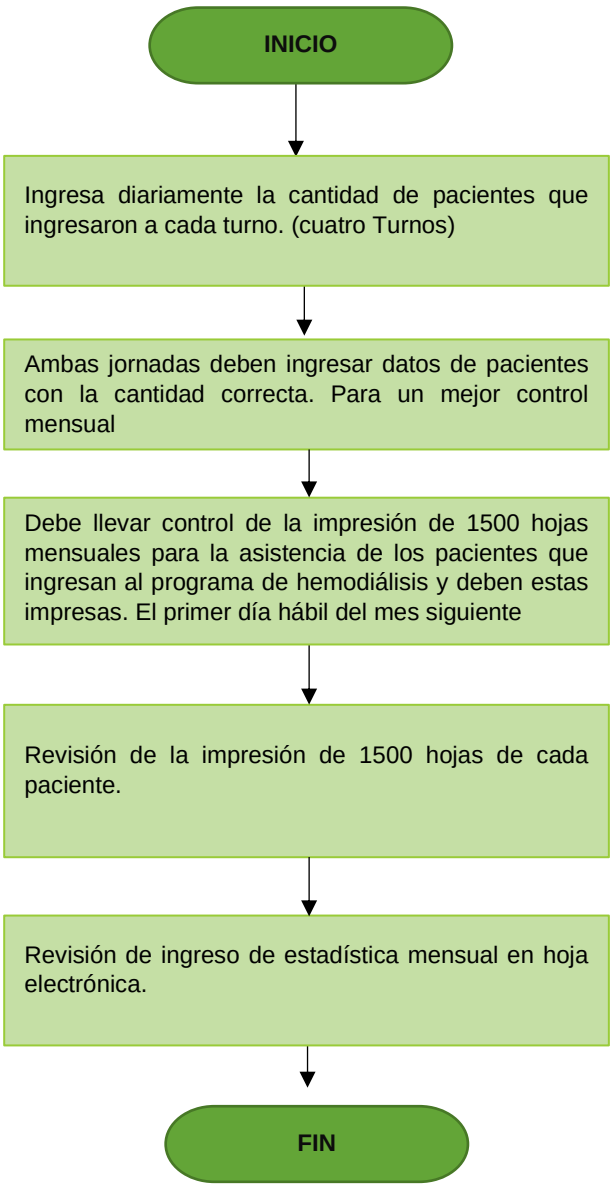
Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de admisión de Hemodiálisis	Ingresa diariamente la cantidad de pacientes que ingresaron a cada turno. (cuatro Turnos)	20 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Ambas jornadas deben ingresar datos de pacientes con la cantidad correcta. Para un mejor control mensual	20 minutos por paciente
3.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Debe llevar control de la impresión de 1500 hojas mensuales para la asistencia de los pacientes que ingresan al programa de hemodiálisis y deben estas impresas. El primer día hábil del mes siguiente	5 días
4.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Revisión de la impresión de 1500 hojas de cada paciente.	
5.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Revisión de ingreso de estadística mensual en hoja electrónica.	1 hora 30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: CONTROL DE ESTADÍSTICAS MENSUALES Y PROCEDIMIENTOS

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de Expedientes de pacientes de Hemodiálisis a Quirófano**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en proporcionar expedientes de pacientes del Servicio de Hemodiálisis que serán atendidos en Quirófano de acuerdo a cita programada para colocación de Catéter Vascular.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Trasladar los expedientes de pacientes de Hemodiálisis con los respectivos controles para evitar el extravío.
- Trasladar de una forma oportuna los expedientes de pacientes de hemodiálisis al Servicio de Hemodiálisis de Quirófano para que sea atendido.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Toda entrega de expedientes de pacientes de hemodiálisis deberá ser por medio del libro de conocimientos.
- La devolución de expedientes deberá ser por intercambio de firmas para respaldar la entrega.

D. RESPONSABLE

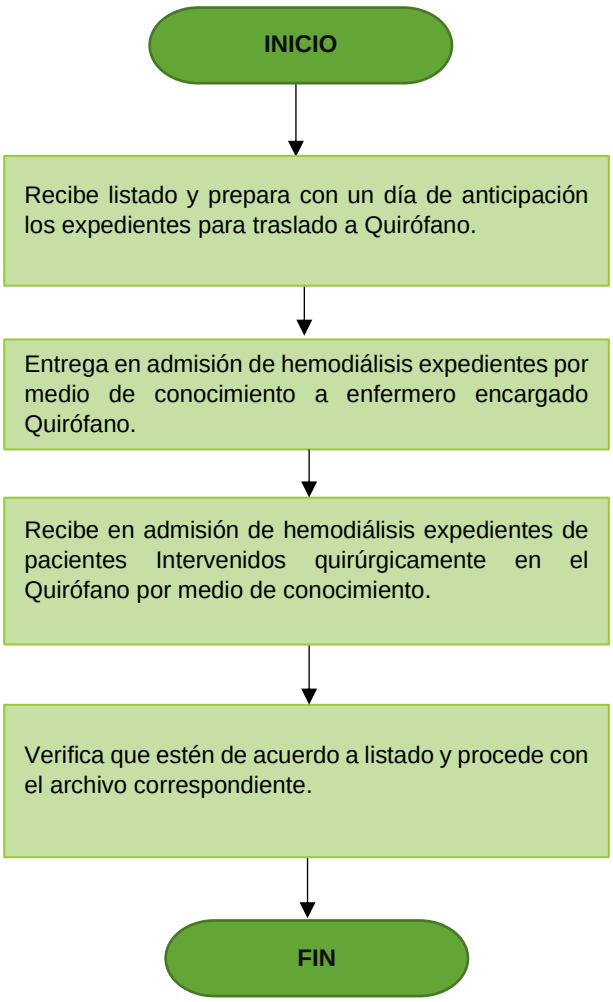
Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Recibe listado y prepara con un día de anticipación los expedientes para traslado a Quirófano.	25 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Entrega en admisión de hemodiálisis expedientes por medio de conocimiento a enfermero encargado Quirófano.	20 minutos
3.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Recibe en admisión de hemodiálisis expedientes de pacientes Intervenidos quirúrgicamente en el Quirófano por medio de conocimiento.	20 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Verifica que estén de acuerdo a listado y procede con el archivo correspondiente.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: CONTROL DE EXPEDIENTES DE PACIENTES DE HEMODIÁLISIS A QUIRÓFANO

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Archivo de Expedientes de pacientes de Hemodiálisis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en tener un control adecuado de los expedientes de pacientes que asisten al Servicio de Hemodiálisis.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener a la vista todos los expedientes de pacientes de Hemodiálisis que asisten al Servicio de Hemodiálisis debidamente archivados.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Expedientes debidamente identificados con número de expediente y en correlativo de menor a mayor.
- Clasificación por lugar de atención (Fundación de AMOR, Sede Regional de Escuintla, Sede regional, Progreso Jutiapa. Pacientes con Máquina fija y pacientes transitorios).

D. RESPONSABLE

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis.

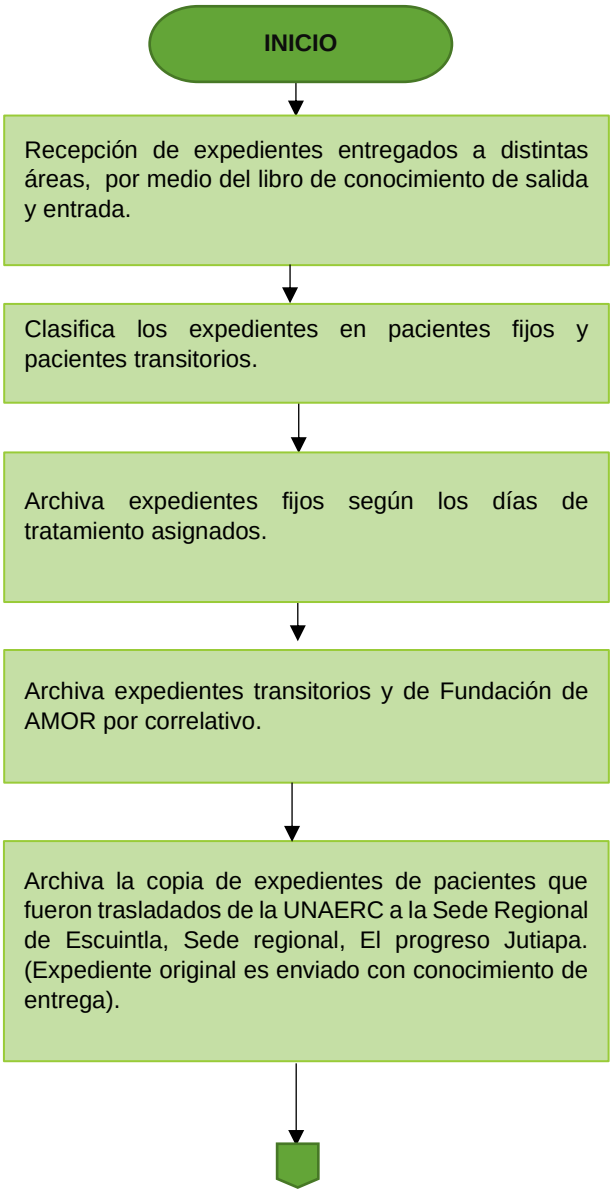
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Recepción de expedientes entregados a distintas áreas, por medio del libro de conocimiento de salida y entrada.	30 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Clasifica los expedientes en pacientes fijos y pacientes transitorios.	25 minutos
3.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Archiva expedientes fijos según los días de tratamiento asignados.	20 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Archiva expedientes transitorios y de Fundación de AMOR por correlativo.	10 minutos
5.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Archiva la copia de expedientes de pacientes que fueron trasladados de la UNAERC a la Sede Regional de Escuintla, Sede regional, El progreso Jutiapa. (Expediente original es enviado con conocimiento de entrega).	5 minutos

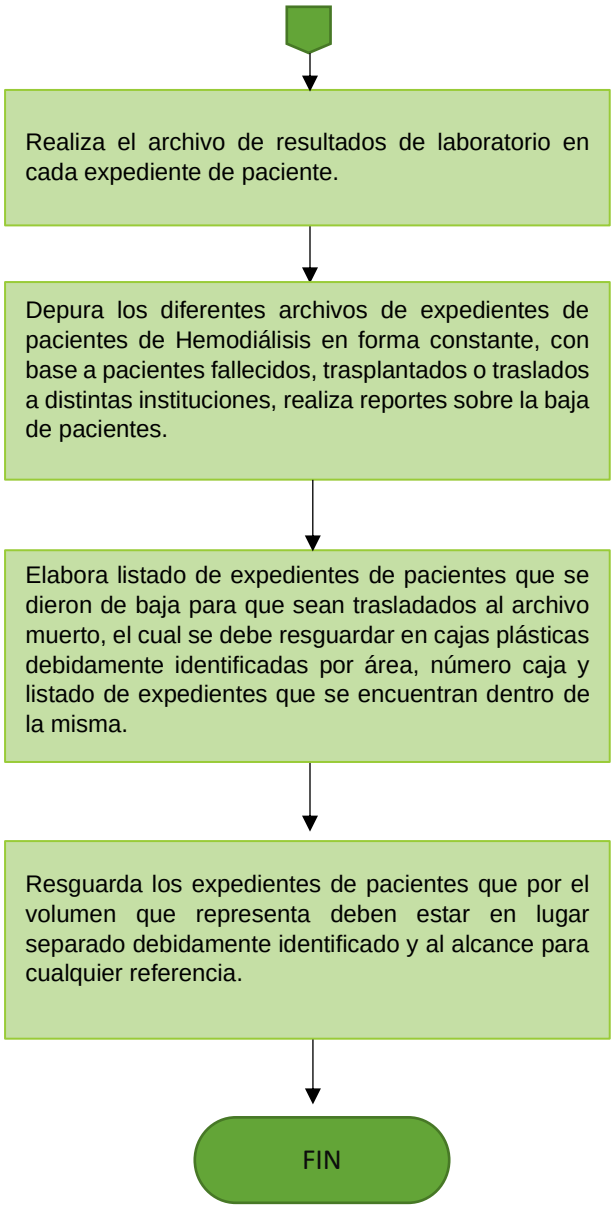
6.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Realiza el archivo de resultados de laboratorio en cada expediente de paciente.	5 minutos
7.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Depura los diferentes archivos de expedientes de pacientes de Hemodiálisis en forma constante, con base a pacientes fallecidos, trasplantados o traslados a distintas instituciones, realiza reportes sobre la baja de pacientes.	1 hora
8.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Elabora listado de expedientes de pacientes que se dieron de baja para que sean trasladados al archivo muerto, el cual se debe resguardar en cajas plásticas debidamente identificadas por área, número caja y listado de expedientes que se encuentran dentro de la misma.	30 minutos
9.	Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis	Resguarda los expedientes de pacientes que por el volumen que representa deben estar en lugar separado debidamente identificado y al alcance para cualquier referencia.	30 minutos
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PACIENTES DE HEMODIÁLISIS

Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



Auxiliar de Admisión de Hemodiálisis



AUXILIAR DE ADMISION DE DPCA

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Registro de Pacientes Nuevos para la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Registro de todos los pacientes que acuden a la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un registro y control de la documentación de pacientes con enfermedad renal que asisten a los diferentes servicios de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El paciente deberá cumplir con los requisitos establecidos para poder registrarlo en el sistema y asignar número de expediente.
- El paciente deberá estar acompañado por un familiar o encargado mayor de edad, para poder ser documentado.
- Paciente deberá ser de nacionalidad guatemalteca.

D. RESPONSABLE

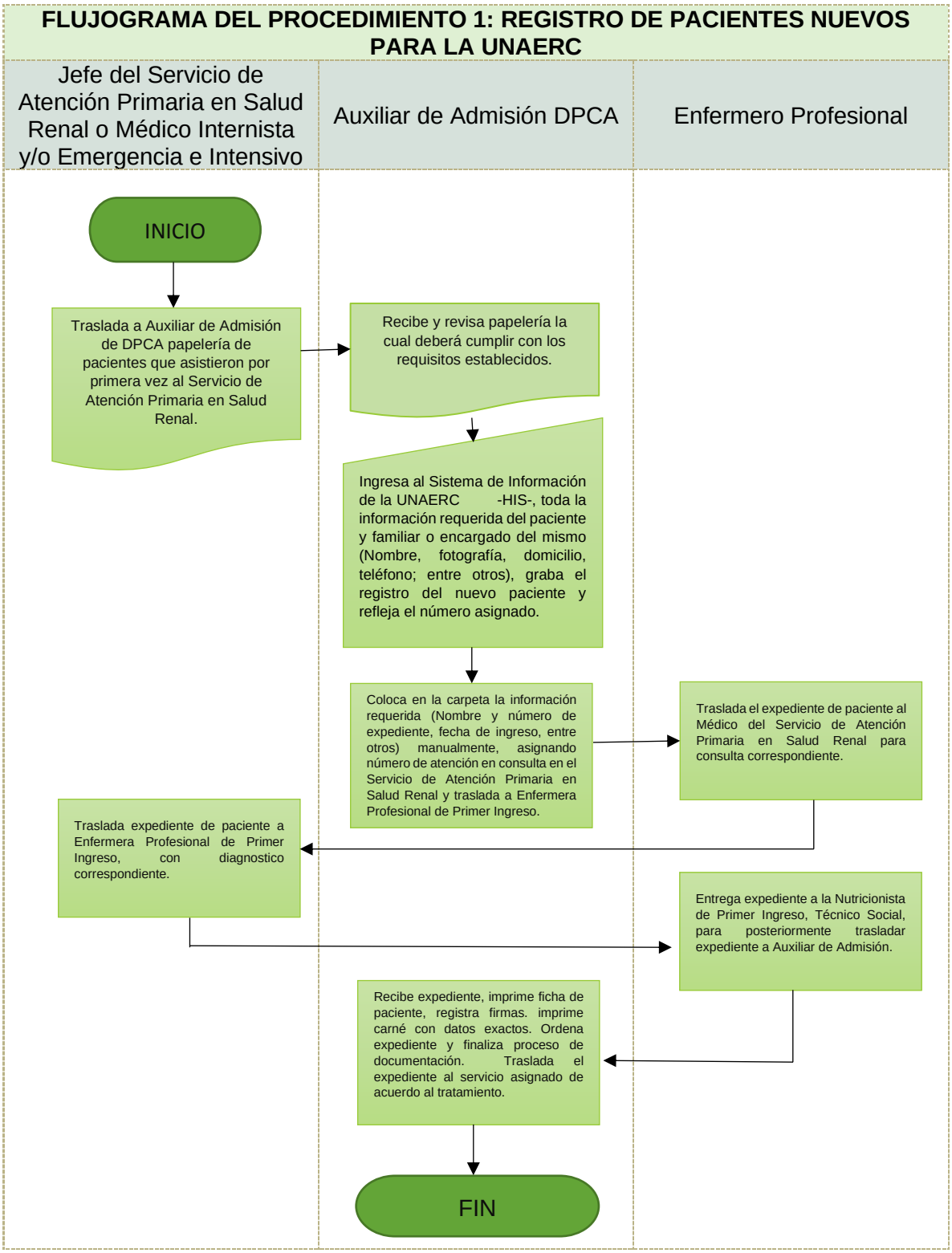
Auxiliar de Admisión de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Servicio de Atención Primaria en Salud Renal o Médico Internista y/o Emergencia e Intensivo	Traslada a Auxiliar de Admisión de DPCA papelería de pacientes que asistieron por primera vez al Servicio de Atención Primaria en Salud Renal.	5 minutos
2.	Auxiliar de Admisión DPCA	Recibe y revisa papelería la cual deberá cumplir con los requisitos establecidos.	10 minutos
3.	Auxiliar de Admisión DPCA	Ingresa al Sistema de Información de la UNAERC -HIS-, toda la información requerida del paciente y familiar o encargado del mismo (Nombre, fotografía, domicilio, teléfono; entre otros), graba el registro del nuevo paciente y refleja el número asignado.	8 minutos por paciente
4.	Auxiliar de Admisión DPCA	Coloca en la carpeta la información requerida (Nombre y número de expediente, fecha de ingreso, entre otros) manualmente, asignando número de	5 minutos por paciente

		atención en consulta en el Servicio de Atención Primaria en Salud Renal y traslada a Enfermera Profesional de Primer Ingreso.	
5.	Enfermero Profesional	Traslada el expediente de paciente al Médico del Servicio de Atención Primaria en Salud Renal para consulta correspondiente.	5 minutos
6.	Jefe del Servicio de Atención Primaria en Salud Renal o Médico Internista y/o Emergencia e Intensivo	Traslada expediente de paciente a Enfermera Profesional de Primer Ingreso, con diagnostico correspondiente.	15 minutos
7.	Enfermero Profesional	Entrega expediente a la Nutricionista de Primer Ingreso, Técnico Social, para posteriormente trasladar expediente a Auxiliar de Admisión.	5 minutos
8.	Auxiliar de Admisión DPCA	Recibe expediente, imprime ficha de paciente, registra firmas. imprime carné con datos exactos. Ordena expediente y finaliza proceso de documentación. Traslada el expediente al servicio asignado de acuerdo al tratamiento.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 1: REGISTRO DE PACIENTES NUEVOS PARA LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Control, registro y clasificación de pacientes por rutas de acuerdo ubicación de domicilio.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un mejor control para que el paciente tenga los insumos adecuados para el tratamiento de Diálisis Peritoneal en el momento oportuno.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El catéter para diálisis peritoneal colocado al paciente debe estar funcionando en óptimas condiciones.
- Paciente deberá tener una semana de entrenamiento de cómo realizarse el Tratamiento de Diálisis Peritoneal en su residencia.
- Lugar adecuado en el domicilio para realizar diálisis peritoneal que cumpla con los requisitos establecidos y supervisado previamente por el Departamento de Enfermería.
- Paciente deberá ser entrenado conjuntamente con familiar o encargado, quien éste último será el responsable de realizar la diálisis peritoneal en el hogar.

D. RESPONSABLE

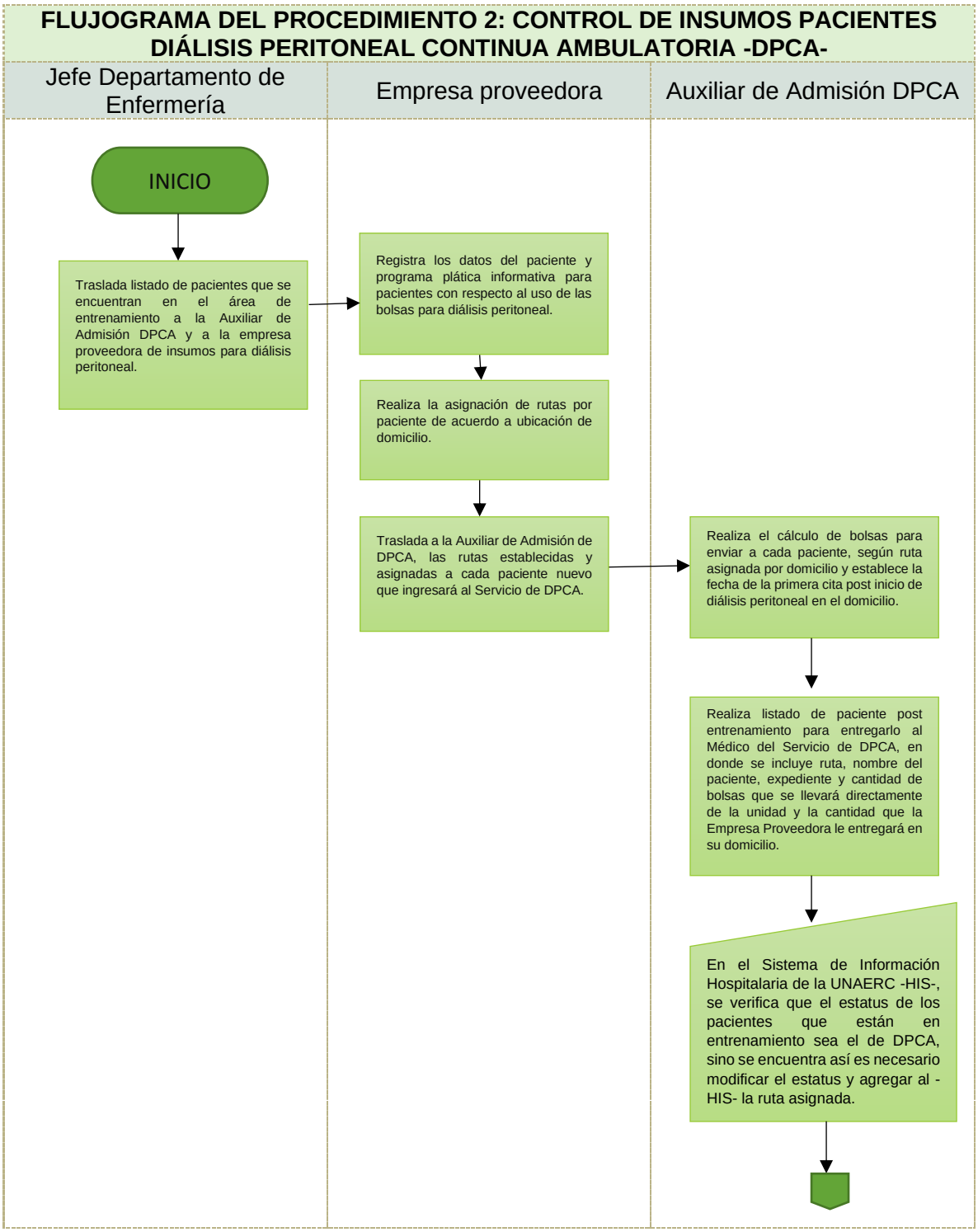
Auxiliar de Admisión de DPCA

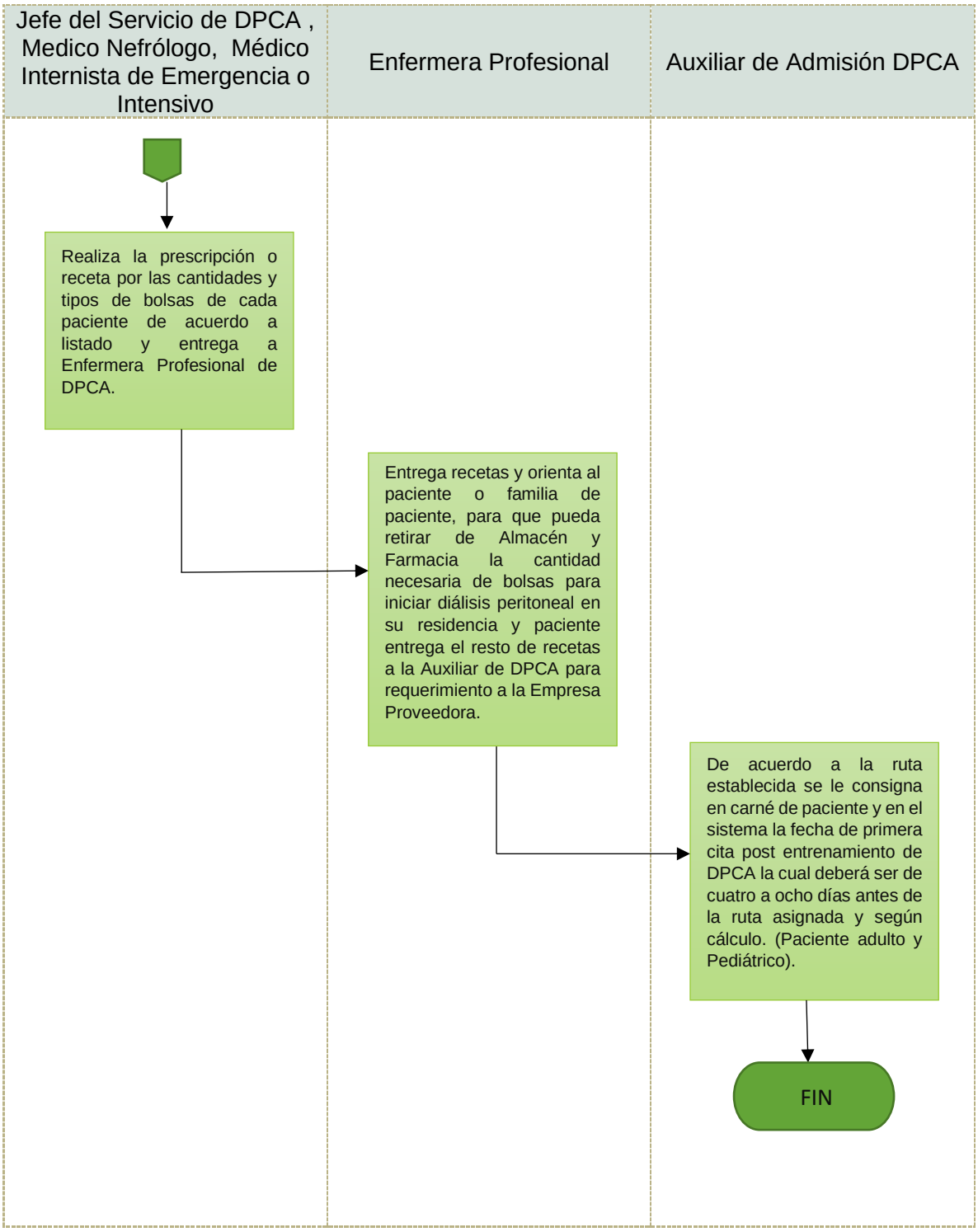
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe Departamento de Enfermería	Traslada listado de pacientes que se encuentran en el área de entrenamiento a la Auxiliar de Admisión DPCA y a la empresa proveedora de insumos para diálisis peritoneal.	2 minutos
2.	Empresa proveedora	Registra los datos del paciente y programa plática informativa para pacientes con respecto al uso de las bolsas para diálisis peritoneal.	2 minutos
3.	Empresa proveedora	Realiza la asignación de rutas por paciente de acuerdo a ubicación de domicilio.	2 minutos
4.	Empresa Proveedora	Traslada a la Auxiliar de Admisión de DPCA, las rutas establecidas y asignadas a cada paciente nuevo que ingresará al Servicio de DPCA.	2 minutos
5.	Auxiliar de Admisión DPCA	Realiza el cálculo de bolsas para enviar a cada paciente, según ruta asignada por domicilio y	30 minutos

		establece la fecha de la primera cita post inicio de diálisis peritoneal en el domicilio.	
6.	Auxiliar de Admisión DPCA	Realiza listado de paciente post entrenamiento para entregarlo al Médico del Servicio de DPCA, en donde se incluye ruta, nombre del paciente, expediente y cantidad de bolsas que se llevará directamente de la unidad y la cantidad que la Empresa Proveedora le entregará en su domicilio.	30 minutos
7.	Auxiliar de Admisión de DPCA	En el Sistema de Información Hospitalaria de la UNAERC -HIS-, se verifica que el estatus de los pacientes que están en entrenamiento sea el de DPCA, sino se encuentra así es necesario modificar el estatus y agregar al -HIS- la ruta asignada.	20 minutos
8.	Jefe del Servicio de DPCA , Medico Nefrólogo, Médico Internista de Emergencia o Intensivo	Realiza la prescripción o receta por las cantidades y tipos de bolsas de cada paciente de acuerdo a listado y entrega a Enfermera Profesional de DPCA.	2 minutos
9.	Enfermera Profesional	Entrega recetas y orienta al paciente o familia de paciente, para que pueda retirar de Almacén y Farmacia la cantidad necesaria de bolsas para iniciar diálisis peritoneal en su residencia y paciente entrega el resto de recetas a la Auxiliar de DPCA para requerimiento a la Empresa Proveedora.	5 minutos
10.	Auxiliar de Admisión DPCA	De acuerdo a la ruta establecida se le consigna en carné de paciente y en el sistema la fecha de primera cita post entrenamiento de DPCA la cual deberá ser de cuatro a ocho días antes de la ruta asignada y según cálculo. (Paciente adulto y Pediátrico).	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO 2: CONTROL DE INSUMOS PACIENTES DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-




Jefe del Servicio de DPCA , Medico Nefrólogo, Médico Internista de Emergencia o Intensivo
Enfermera Profesional
Auxiliar de Admisión DPCA
Realiza la prescripción o receta por las cantidades y tipos de bolsas de cada paciente de acuerdo a listado y entrega a Enfermera Profesional de DPCA.
Entrega recetas y orienta al paciente o familia de paciente, para que pueda retirar de Almacén y Farmacia la cantidad necesaria de bolsas para iniciar diálisis peritoneal en su residencia y paciente entrega el resto de recetas a la Auxiliar de DPCA para requerimiento a la Empresa Proveedora.
De acuerdo a la ruta establecida se le consigna en carné de paciente y en el sistema la fecha de primera cita post entrenamiento de DPCA la cual deberá ser de cuatro a ocho días antes de la ruta asignada y según cálculo. (Paciente adulto y Pediátrico).
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- de Pediatría del Hospital San Juan de Dios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Control, registro y clasificación de pacientes pediátricos que son atendidos y se realizan Diálisis Peritoneal en el Hospital General San Juan de Dios.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un mejor control de los pacientes pediátricos que se realizan la Diálisis Peritoneal en el Hospital General San Juan de Dios, con respecto a la cantidad de insumos que la empresa Proveedora debe entregar en dicho hospital.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Paciente Pediátrico debe estar documentado en la UNAERC para optar al beneficio.
- El Médico Tratante del Hospital General San Juan Dios, deberá enviar al paciente y encargado a la UNAERC y deberá adjuntar los documentos de soporte, tales como recetas firmadas y selladas con el nombre del paciente al Médico de Nefrología Pediátrica de la UNAERC, de acuerdo a los tratamientos realizados e insumos utilizados, para darle validez y respaldo con relación a la cantidad de insumos solicitados para los próximos tratamientos que serán entregados por medio de la empresa proveedora directamente al Hospital General San Juan de Dios.
- Paciente Pediátrico deberá estar presente en cada consulta para requerir insumos.

D. RESPONSABLE

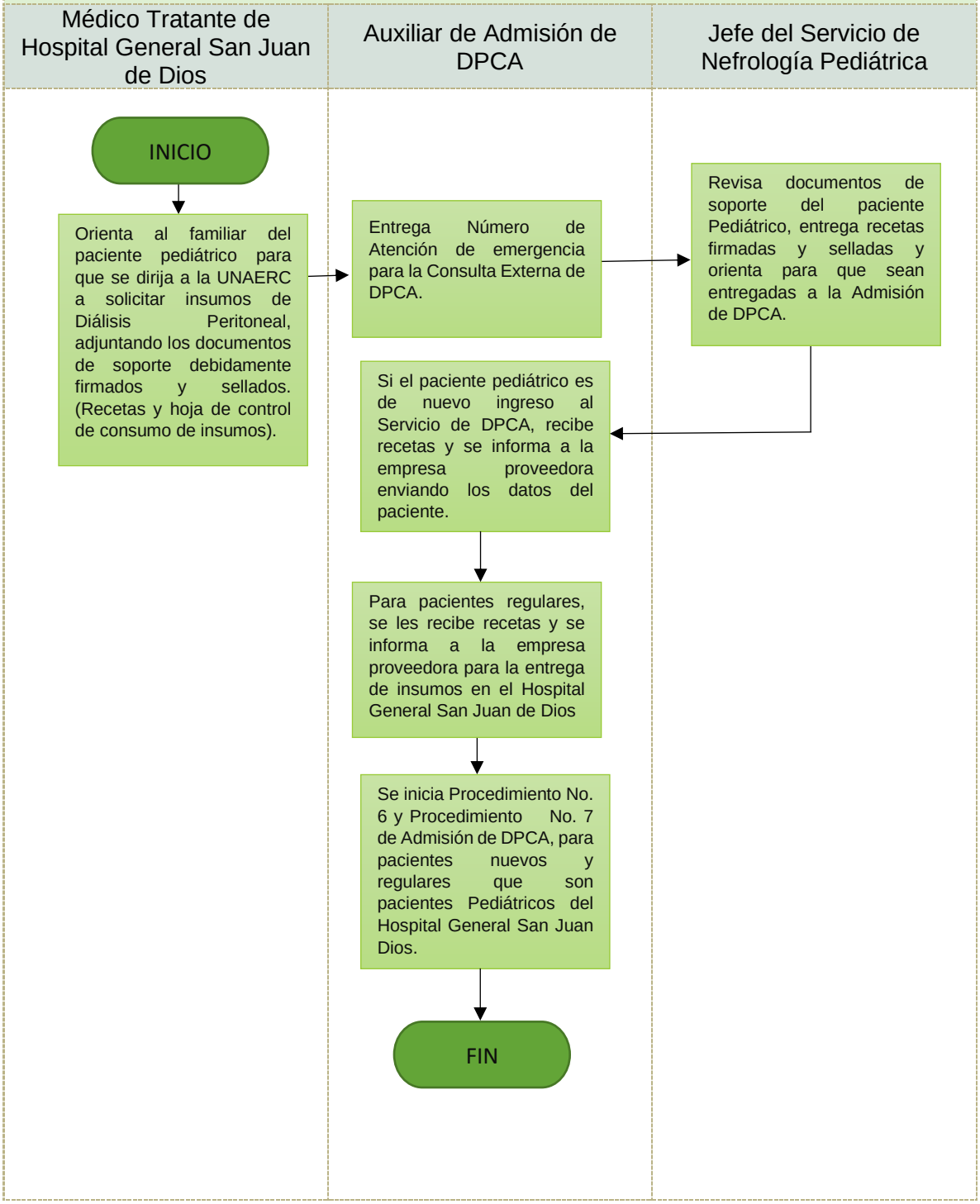
Auxiliar de Admisión de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Médico Tratante de Hospital General San Juan de Dios	Orienta al familiar del paciente pediátrico para que se dirija a la UNAERC a solicitar insumos de Diálisis Peritoneal, adjuntando los documentos de soporte debidamente firmados y sellados. (Recetas y hoja de control de consumo de insumos).	Durante consulta
2.	Auxiliar de Admisión	Entrega Número de Atención de emergencia para la Consulta Externa de DPCA.	5 minutos

3.	Médico Nefrólogo Pediátrico	Revisa documentos de soporte del paciente Pediátrico, entrega recetas firmadas y selladas y orienta para que sean entregadas a la Admisión de DPCA.	10 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Si el paciente pediátrico es de nuevo ingreso al Servicio de DPCA, recibe recetas y se informa a la empresa proveedora enviando los datos del paciente.	10 minutos
5.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Para pacientes regulares, se les recibe recetas y se informa a la empresa proveedora para la entrega de insumos en el Hospital General San Juan de Dios.	10 minutos
6.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Se inicia Procedimiento No. 6 y Procedimiento No. 7 de Admisión de DPCA, para pacientes nuevos y regulares que son pacientes Pediátricos del Hospital General San Juan Dios.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: CONTROL DE INSUMOS PACIENTES DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA- DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria de Pediatría del Hospital Roosevelt**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Control, registro y clasificación de pacientes pediátricos que reciben entrenamiento en el Hospital Roosevelt para realizar Diálisis Peritoneal en su residencia.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un mejor control de los pacientes pediátricos que son entrenados en el Hospital Roosevelt para verificar el envío de insumos de Diálisis Peritoneal.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Paciente Pediátrico debe estar documentado en la UNAERC para optar al beneficio.
- El Médico Tratante del Hospital Roosevelt, orienta a paciente para ingresar al Servicio de DPCA de la UNAERC.
- Enfermería realiza verificación de las diferentes técnicas que se realizan en el Tratamiento de Diálisis Peritoneal, para constatar que Paciente y familia de paciente tenga los conocimientos necesarios al respecto.

D. RESPONSABLE

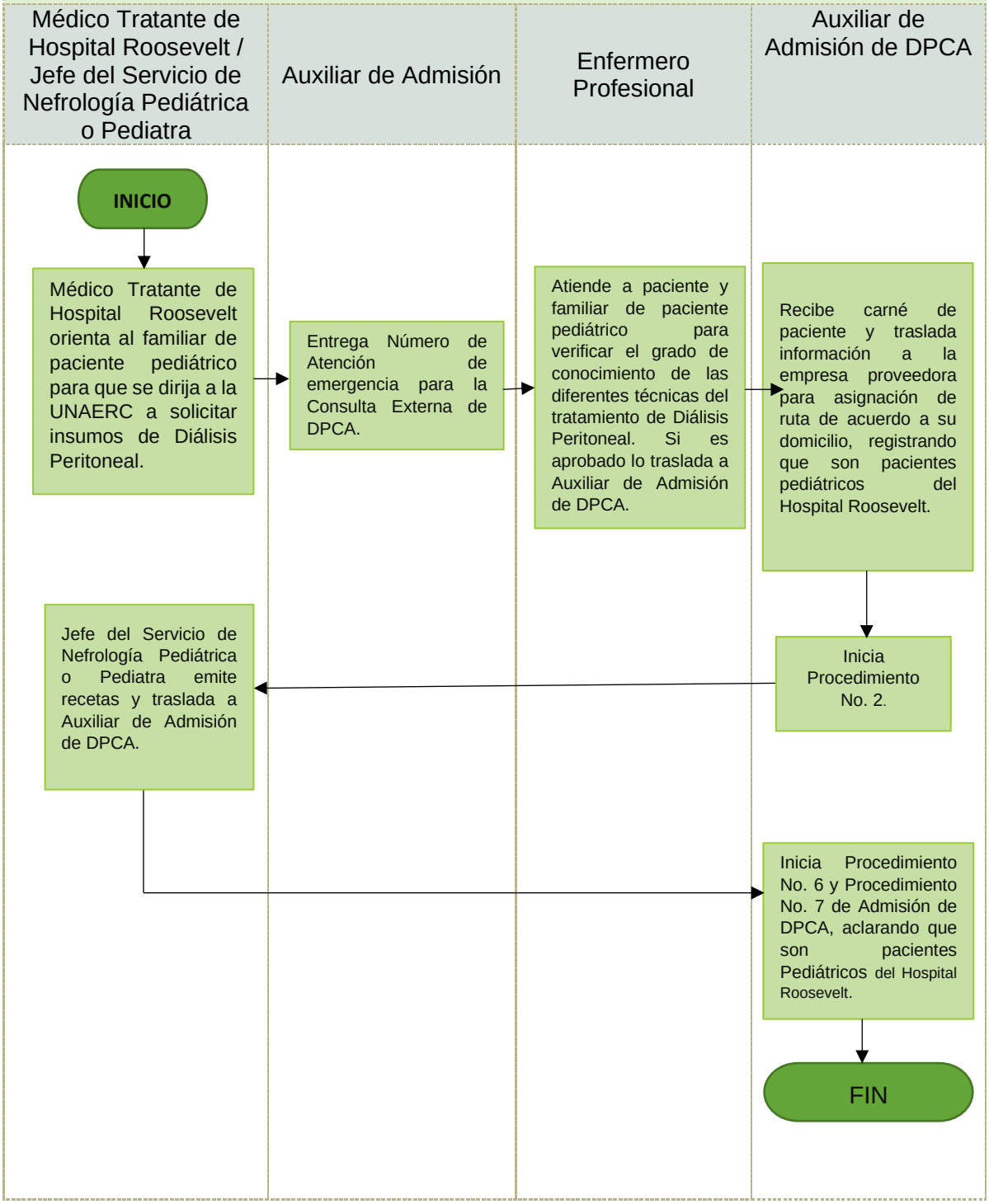
Auxiliar de Admisión de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Médico Tratante de Hospital Roosevelt	Orienta al familiar de paciente pediátrico para que se dirija a la UNAERC a solicitar insumos de Diálisis Peritoneal.	Durante consulta
2.	Auxiliar de Admisión	Entrega Número de Atención de emergencia para la Consulta Externa de DPCA.	5 minutos
3.	Enfermero Profesional	Atiende a paciente y familiar de paciente pediátrico para verificar el grado de conocimiento de las diferentes técnicas del tratamiento de Diálisis Peritoneal. Si es aprobado lo traslada a Auxiliar de Admisión de DPCA.	10 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Recibe carné de paciente y traslada información a la empresa proveedora para asignación de ruta de	10 minutos

		acuerdo a su domicilio, registrando que son pacientes pediátricos del Hospital Roosevelt.	
5.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Inicia Procedimiento No. 2	10 minutos
6.	Jefe del Servicio de Nefrología Pediátrica o Pediatra	Emite recetas y traslada a Auxiliar de Admisión de DPCA.	5 minutos
7.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Inicia Procedimiento No. 6 y Procedimiento No. 7 de Admisión de DPCA, aclarando que son pacientes Pediátricos del Hospital Roosevelt.	Durante el proceso
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: CONTROL DE INSUMOS PACIENTES DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL ROOSEVELT



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de Insumos pacientes Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria referidos por Hospitales Privados**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Control, registro y clasificación de pacientes que reciben entrenamiento en Hospital Privados.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un mejor control de los pacientes que son entrenados en Hospitales Privados para que puedan realizarse Diálisis Peritoneal en su residencia y poder enviar los insumos necesarios por parte de la empresa proveedora.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Paciente debe estar documentado en la UNAERC para optar al beneficio.
- El Médico Tratante del Hospital Privado, orienta a paciente para ingresar al Servicio de DPCA de la UNAERC.
- Enfermería realiza verificación de las diferentes técnicas que se realizan en el Tratamiento de Diálisis Peritoneal, para constatar que paciente y familia de paciente tenga los conocimientos necesarios al respecto.

D. RESPONSABLE

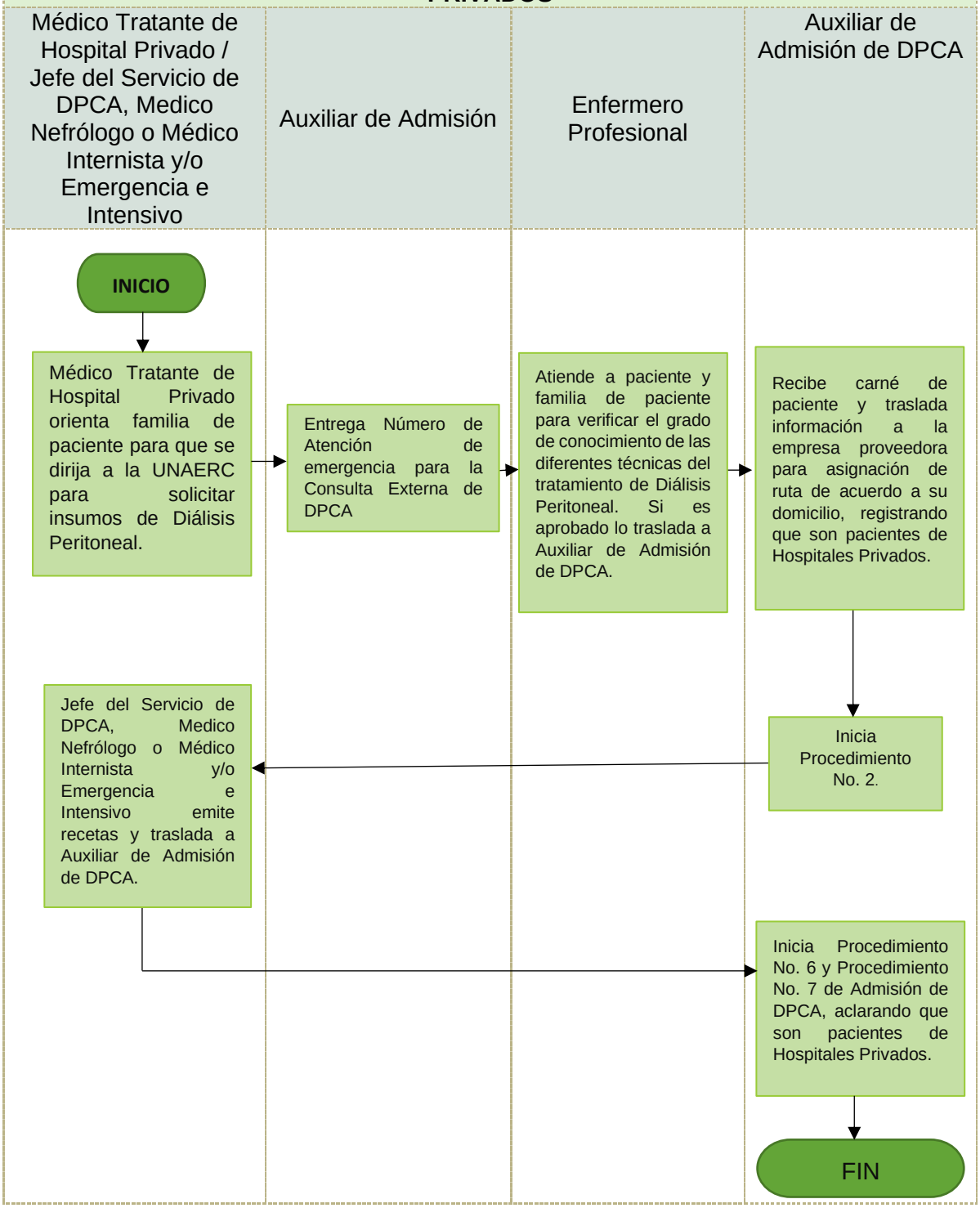
Auxiliar de Admisión de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria

E. Descripción Del Procedimiento

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado
1.	Médico Tratante de Hospital Privado	Orienta familia de paciente para que se dirija a la UNAERC para solicitar insumos de Diálisis Peritoneal.	Durante consulta
2.	Auxiliar de Admisión	Entrega Número de Atención de emergencia para la Consulta Externa de DPCA.	5 minutos
3.	Enfermero Profesional	Atiende a paciente y familia de paciente para verificar el grado de conocimiento de las diferentes técnicas del tratamiento de Diálisis Peritoneal. Si es aprobado lo traslada a Auxiliar de Admisión de DPCA.	10 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Recibe carné de paciente y traslada información a la empresa proveedora para asignación de ruta de acuerdo a su domicilio, registrando que son pacientes de Hospitales Privados.	10 minutos
5.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Realiza Procedimiento No. 2	10 minutos

6.	Jefe del Servicio de DPCA, Medico Nefrólogo o Médico Internista y/o Emergencia e Intensivo	Emite recetas y traslada a Auxiliar de Admisión de DPCA.	10 minutos
7.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Inicia Procedimiento No. 6 y Procedimiento No. 7 de Admisión de DPCA, aclarando que son pacientes de Hospitales Privados.	Durante el proceso
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: CONTROL DE INSUMOS PACIENTES DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA REFERIDOS POR HOSPITALES PRIVADOS



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Asignación de cita paciente Consulta Externa**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Asignación de cita de paciente de DPCA a la Consulta Externa.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar controles adecuados de la cantidad de pacientes que pueden ser atendidos en la consulta externa de DPCA.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener el control adecuado de la asignación de las citas, sin que afecte el abastecimiento de bolsas a cada paciente por parte de la Empresa Proveedora y evitar que el paciente se quede sin su tratamiento.
- El paciente no podrá faltar a su cita para evitar que no le sea entregado o abastecido el tratamiento por parte de la Empresa proveedora y se quede fuera de ruta.
- Paciente adulto post entrenamiento citas de 4 a 8 días hábiles antes de la ruta.
- Paciente adulto continuidad de bolsas citas de 8 a 15 días hábiles cada mes o dos meses de acuerdo prescripción médica, antes de la fecha de entrega de insumos según ruta asignada.
- Paciente pediátrico post entrenamiento y mensualmente de 4 a ocho días hábiles antes de la fecha de entrega de insumos según ruta asignada.

D. RESPONSABLE

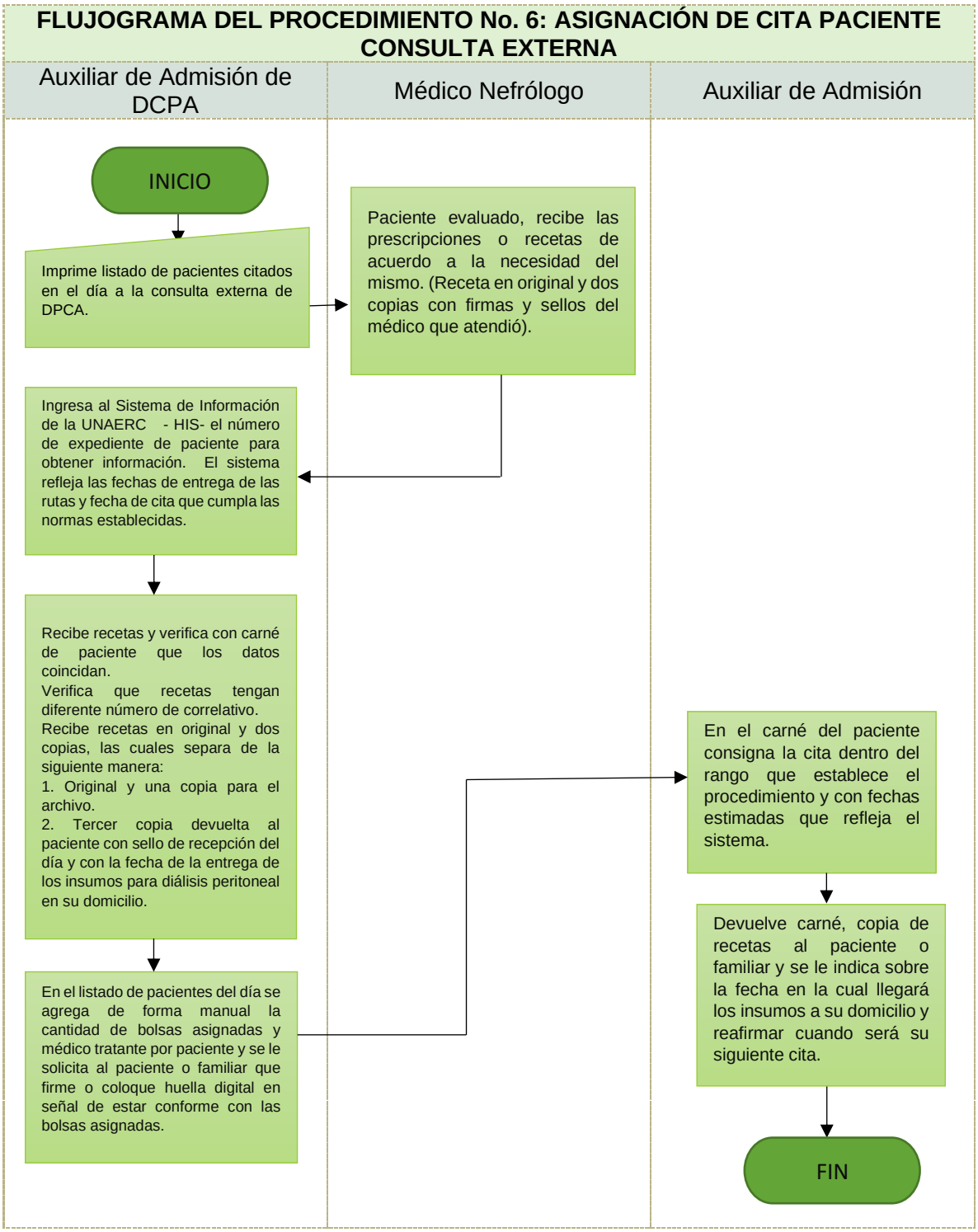
Auxiliar de Admisión de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión de DCPA	Imprime listado de pacientes citados en el día a la consulta externa de DPCA.	5 minutos
2.	Médico Nefrólogo	Paciente evaluado, recibe las prescripciones o recetas de acuerdo a la necesidad del mismo. (Receta en original y dos copias con firmas y sellos del médico que atendió).	15 minutos
3.	Auxiliar de Admisión de DCPA	Ingresa al Sistema de Información de la UNAERC -HIS- el número de expediente de paciente para obtener información. El sistema refleja las fechas de	3 minutos

		entrega de las rutas y fecha de cita que cumpla las normas establecidas.	
4.	Auxiliar de Admisión de DCPA	Recibe recetas y verifica con carné de paciente que los datos coincidan. Verifica que recetas tengan diferente número de correlativo. Recibe recetas en original y dos copias, las cuales separa de la siguiente manera: **1.** Original y una copia para el archivo. **2.** Tercer copia devuelta al paciente con sello de recepción del día y con la fecha de la entrega de los insumos para diálisis peritoneal en su domicilio.	5 minutos
5.	Auxiliar de Admisión de DCPA	En el listado de pacientes del día se agrega de forma manual la cantidad de bolsas asignadas y médico tratante por paciente y se le solicita al paciente o familiar que firme o coloque huella digital en señal de estar conforme con las bolsas asignadas.	2 minutos
6.	Auxiliar de Admisión	En el carné del paciente consigna la cita dentro del rango que establece el procedimiento y con fechas estimadas que refleja el sistema.	5 minutos
7.	Auxiliar de Admisión	Devuelve carné, copia de recetas al paciente o familiar y se le indica sobre la fecha en la cual llegará los insumos a su domicilio y reafirmar cuando será su siguiente cita.	2 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: ASIGNACIÓN DE CITA PACIENTE CONSULTA EXTERNA



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de Insumos para Diálisis Peritoneal a Empresa Proveedora**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Realizar de una forma eficiente y eficaz la solicitud de insumos a la empresa proveedora con base al listado de rutas para entrega de tratamientos a pacientes con insuficiencia renal del Servicio de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Que cada paciente tenga los insumos en el momento oportuno para poder realizar su diálisis peritoneal en el hogar.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cada paciente debe entregar las recetas en la Admisión de DPCA para que pueda ser incluido en las rutas establecidas y pueda ser abastecido con los insumos necesarios para realizar su diálisis peritoneal en el hogar.
- El requerimiento se realiza de forma diaria, pero semanalmente se organiza las rutas.
- Si el paciente no viene a su cita, no se les abastecerá de insumos para el tratamiento.
- El paciente tiene derecho únicamente a un pedido al mes a excepción de los pacientes que se encuentran en entrenamiento a los cuales se les entregará en rutas de emergencia para no descontinuar su inicio del tratamiento.
- El paciente de forma mensual recibirá sus insumos para diálisis peritoneal, toda vez cumpla con la asistencia a su cita.

D. RESPONSABLE

Auxiliar de Admisión de DPCA

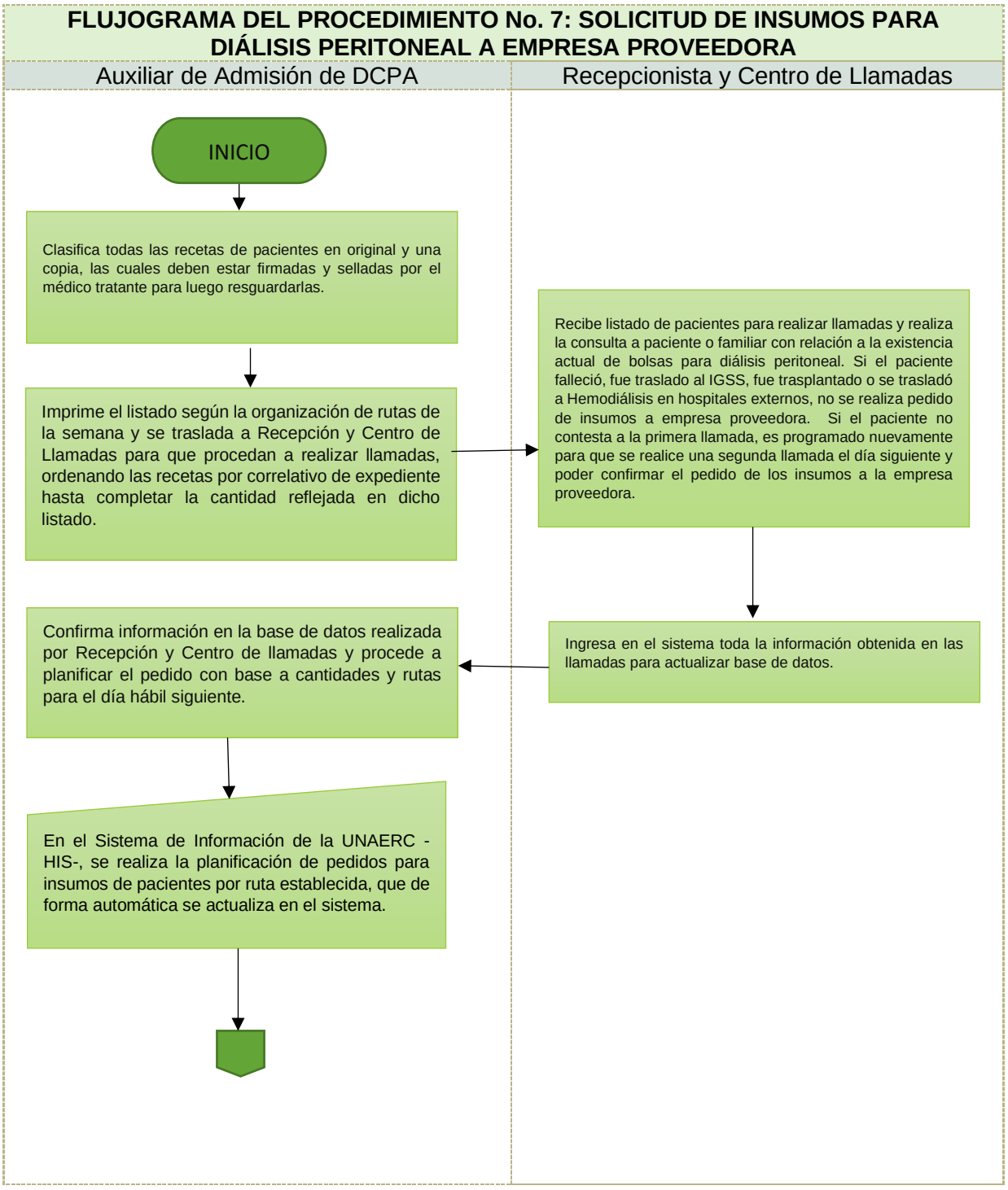
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

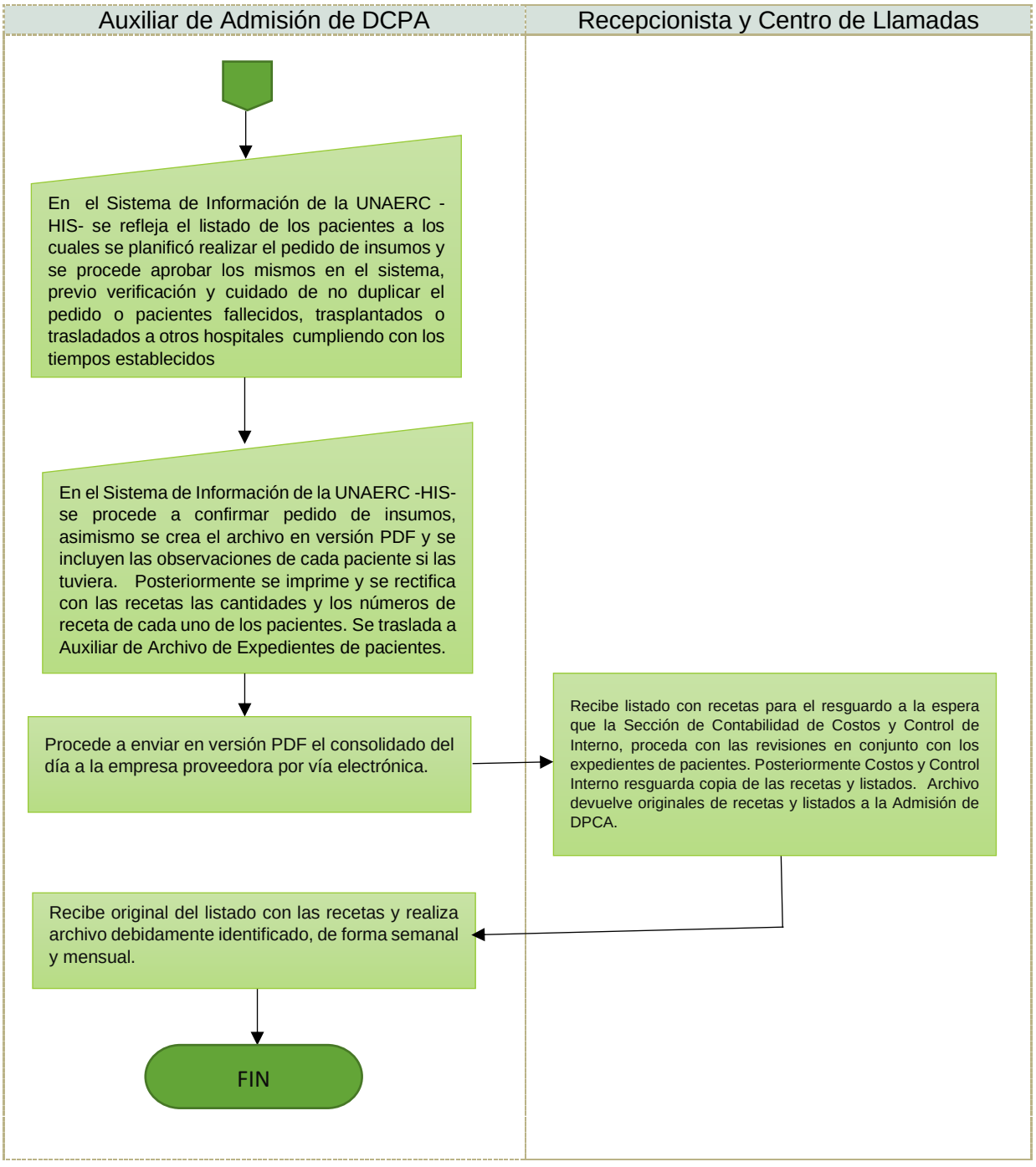
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Clasifica todas las recetas de pacientes en original y una copia, las cuales deben estar firmadas y selladas por el médico tratante para luego resguardarlas.	15 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Imprime el listado según la organización de rutas de la semana y se traslada a Recepción y Centro de Llamadas para que procedan a realizar llamadas, ordenando las recetas por correlativo de expediente hasta completar la cantidad reflejada en dicho listado.	15 minutos
3.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Recibe listado de pacientes para realizar llamadas y realiza la consulta a paciente o familiar con relación	5 minutos

		a la existencia actual de bolsas para diálisis peritoneal. Si el paciente falleció, fue traslado al IGSS, fue trasplantado o se trasladó a Hemodiálisis en hospitales externos, no se realiza pedido de insumos a empresa proveedora. Si el paciente no contesta a la primera llamada, es programado nuevamente para que se realice una segunda llamada el día siguiente y poder confirmar el pedido de los insumos a la empresa proveedora.	por paciente
4.	Recepcionista y Centro de Llamadas	Ingresa en el sistema toda la información obtenida en las llamadas para actualizar base de datos.	5 minutos por paciente
5.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Confirma información en la base de datos realizada por Recepción y Centro de llamadas y procede a planificar el pedido con base a cantidades y rutas para el día hábil siguiente.	45 minutos
6.	Auxiliar de Admisión de DPCA	En el Sistema de Información de la UNAERC - HIS-, se realiza la planificación de pedidos para insumos de pacientes por ruta establecida, que de forma automática se actualiza en el sistema.	5 minutos
7.	Auxiliar de Admisión de DPCA	En el Sistema de Información de la UNAERC -HIS- se refleja el listado de los pacientes a los cuales se planificó realizar el pedido de insumos y se procede aprobar los mismos en el sistema, previo verificación y cuidado de no duplicar el pedido o pacientes fallecidos, trasplantados o trasladados a otros hospitales cumpliendo con los tiempos establecidos.	10 minutos
8.	Auxiliar de Admisión de DPCA	En el Sistema de Información de la UNAERC -HIS- se procede a confirmar pedido de insumos, asimismo se crea el archivo en versión PDF y se incluyen las observaciones de cada paciente si las tuviera. Posteriormente se imprime y se rectifica con las recetas las cantidades y los números de receta de cada uno de los pacientes. Se traslada a Auxiliar de Archivo de Expedientes de pacientes.	10 minutos
9.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Procede a enviar en versión PDF el consolidado del día a la empresa proveedora por vía electrónica.	5 minutos
10.	Auxiliar de Archivo de Expedientes de pacientes	Recibe listado con recetas para el resguardo a la espera que la Sección de Contabilidad de Costos y Control de Interno, proceda con las revisiones en conjunto con los expedientes de pacientes. Posteriormente Costos y Control Interno resguarda copia de las recetas y listados. Archivo devuelve originales de recetas y listados a la Admisión de DPCA.	45 minutos

11.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Recibe original del listado con las recetas y realiza archivo debidamente identificado, de forma semanal y mensual.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: SOLICITUD DE INSUMOS PARA DIÁLISIS PERITONEAL A EMPRESA PROVEEDORA




Auxiliar de Admisión de DCPA
Recepcionista y Centro de Llamadas
En el Sistema de Información de la UNAERC -HIS- se refleja el listado de los pacientes a los cuales se planificó realizar el pedido de insumos y se procede aprobar los mismos en el sistema, previo verificación y cuidado de no duplicar el pedido o pacientes fallecidos, trasplantados o trasladados a otros hospitales cumpliendo con los tiempos establecidos
En el Sistema de Información de la UNAERC -HIS- se procede a confirmar pedido de insumos, asimismo se crea el archivo en versión PDF y se incluyen las observaciones de cada paciente si las tuviera. Posteriormente se imprime y se rectifica con las recetas las cantidades y los números de receta de cada uno de los pacientes. Se traslada a Auxiliar de Archivo de Expedientes de pacientes.
Procede a enviar en versión PDF el consolidado del día a la empresa proveedora por vía electrónica.
Recibe listado con recetas para el resguardo a la espera que la Sección de Contabilidad de Costos y Control de Interno, proceda con las revisiones en conjunto con los expedientes de pacientes. Posteriormente Costos y Control Interno resguarda copia de las recetas y listados. Archivo devuelve originales de recetas y listados a la Admisión de DPCA.
Recibe original del listado con las recetas y realiza archivo debidamente identificado, de forma semanal y mensual.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de insumos en visitas a pacientes de DPCA**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en realizar visitas programadas a paciente del Programa de DPCA para realizar inventario de insumos y supervisar el cumplimiento del proveedor en las entregas de insumos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar la fecha de vencimiento de los insumos que el paciente tiene en existencia.
- Verificar que la entrega del proveedor cumpla con la programación dada por la UNAERC según el Sistema de Información de la UNAERC -HIS-.
- Verificar que los insumos entregados al paciente sean los establecidos en el sistema.
- Establecer si el paciente tiene sobreabastecimiento de insumos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Base de datos de pacientes de DPCA entregado por el Departamento de Informática.
- Programación de citas de pacientes de DPCA impreso por la Admisión de DPCA.
- La visita debe realizarse con una semana de anticipación como mínimo a la cita del paciente en la UNAERC.

D. RESPONSABLE

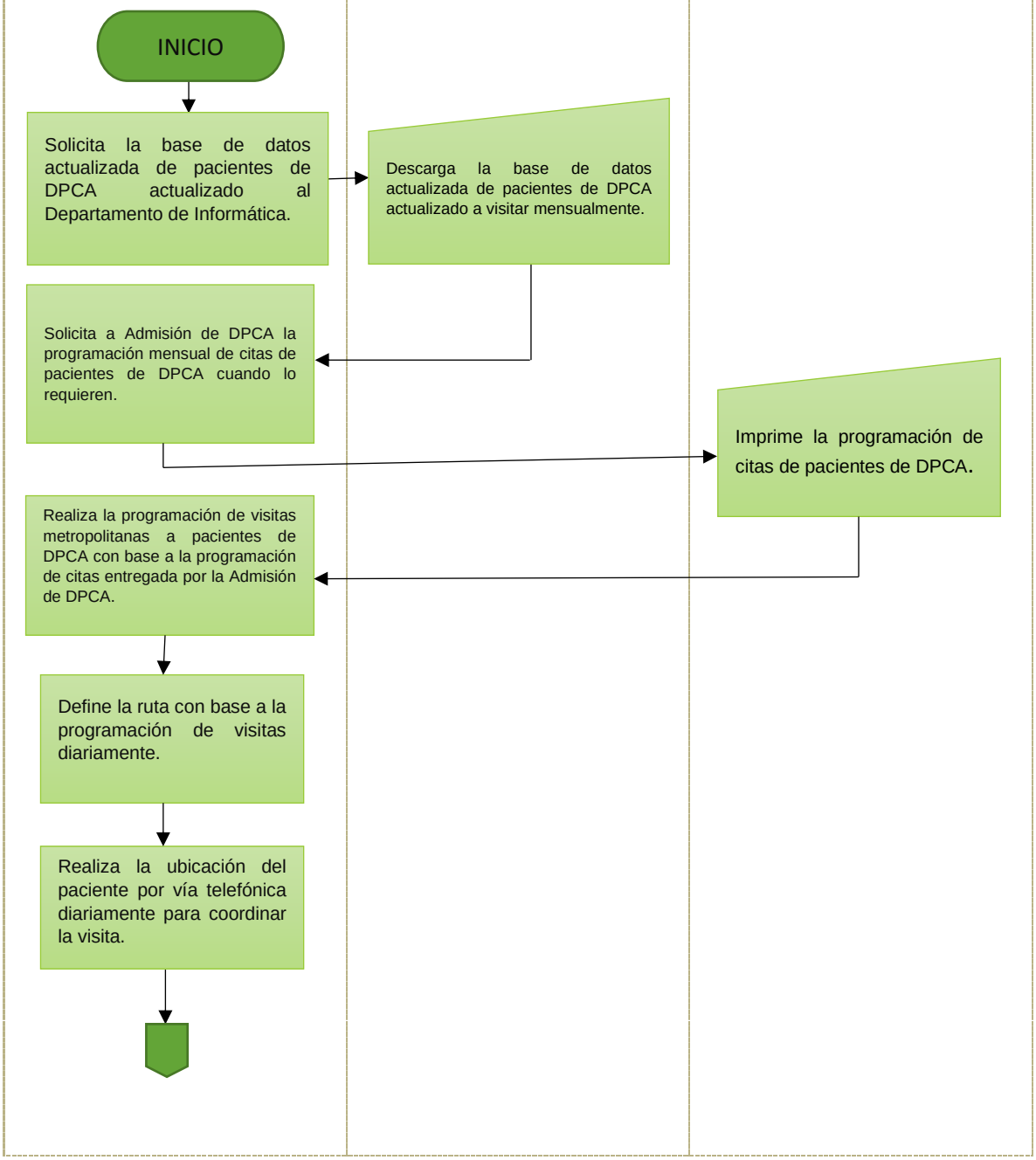
Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA/Auxiliar de Admisión de DPCA

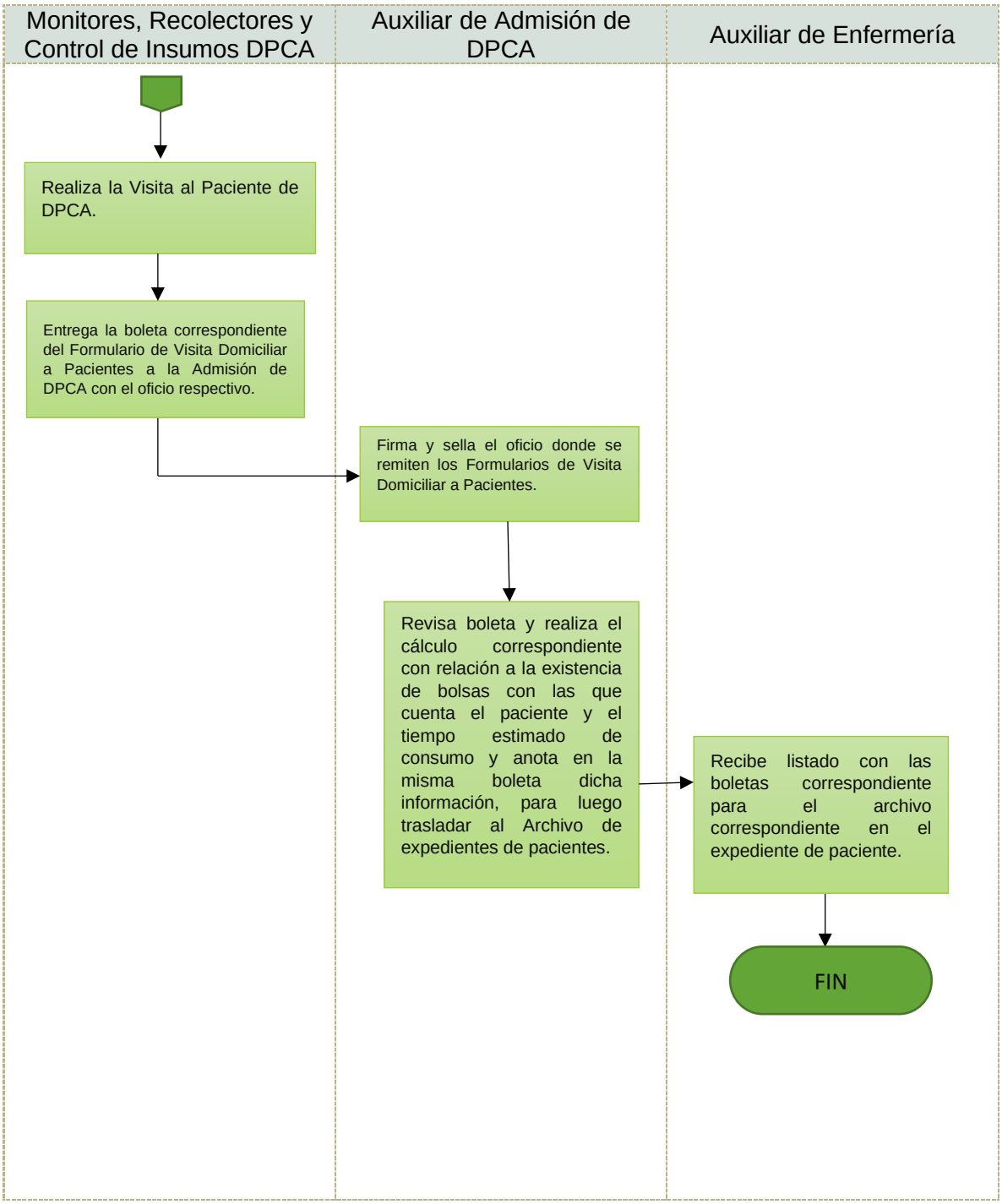
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Solicita la base de datos actualizada de pacientes de DPCA actualizado al Departamento de Informática.	10 minutos
2.	Departamento de Informática	Descarga la base de datos actualizada de pacientes de DPCA actualizado a visitar mensualmente.	2 horas
3.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Solicita a Admisión de DPCA la programación mensual de citas de pacientes de DPCA cuando lo requieren.	10 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Imprime la programación de citas de pacientes de DPCA.	10 minutos

5.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Realiza la programación de visitas metropolitanas a pacientes de DPCA con base a la programación de citas entregada por la Admisión de DPCA.	2 días
6.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Define la ruta con base a la programación de visitas diariamente.	30 minutos
7.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Realiza la ubicación del paciente por vía telefónica diariamente para coordinar la visita.	5 minutos por paciente
8.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Realiza la Visita al Paciente de DPCA.	Indefinido
9.	Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA	Entrega la boleta correspondiente del Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes a la Admisión de DPCA con el oficio respectivo.	5 minutos
10.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Firma y sella el oficio donde se remiten los Formularios de Visita Domiciliar a Pacientes.	5 minutos
11.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Revisa boleta y realiza el cálculo correspondiente con relación a la existencia de bolsas con las que cuenta el paciente y el tiempo estimado de consumo y anota en la misma boleta dicha información, para luego trasladar al Archivo de expedientes de pacientes.	1 hora
12.	Auxiliar de Enfermería	Recibe listado con las boletas correspondiente para el archivo correspondiente en el expediente de paciente.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: CONTROL DE INSUMOS EN VISITAS A PACIENTES DE DPCA




Monitores, Recolectores y Control de Insumos DPCA
Auxiliar de Admisión de DPCA
Auxiliar de Enfermería
Realiza la Visita al Paciente de DPCA.
Entrega la boleta correspondiente del Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes a la Admisión de DPCA con el oficio respectivo.
Firma y sella el oficio donde se remiten los Formularios de Visita Domiciliar a Pacientes.
Revisa boleta y realiza el cálculo correspondiente con relación a la existencia de bolsas con las que cuenta el paciente y el tiempo estimado de consumo y anota en la misma boleta dicha información, para luego trasladar al Archivo de expedientes de pacientes.
Recibe listado con las boletas correspondiente para el archivo correspondiente en el expediente de paciente.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de ambulancia para pacientes en Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en realizar la solicitud de servicios contratados de ambulancias para traslado de pacientes que se encuentran en estado crítico por emergencias.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Trasladar a los pacientes a los hospitales de referencia indicado por el médico tratante.
- Trasladar de una forma oportuna al paciente para que sea atendido lo más pronto posible.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que la persona a trasladar sea paciente de la UNAERC.
- Que se tenga la Hoja de Referencia debidamente firmada y sellada por el médico tratante, con sus respectivas copias, para el traslado del paciente.
- Trasladar las copias de la Hoja de Referencia a: Original-Paciente y una copia al expediente, a la empresa proveedora del servicio de ambulancia y la última a la Admisión de DPCA para control de pagos.

D. RESPONSABLE

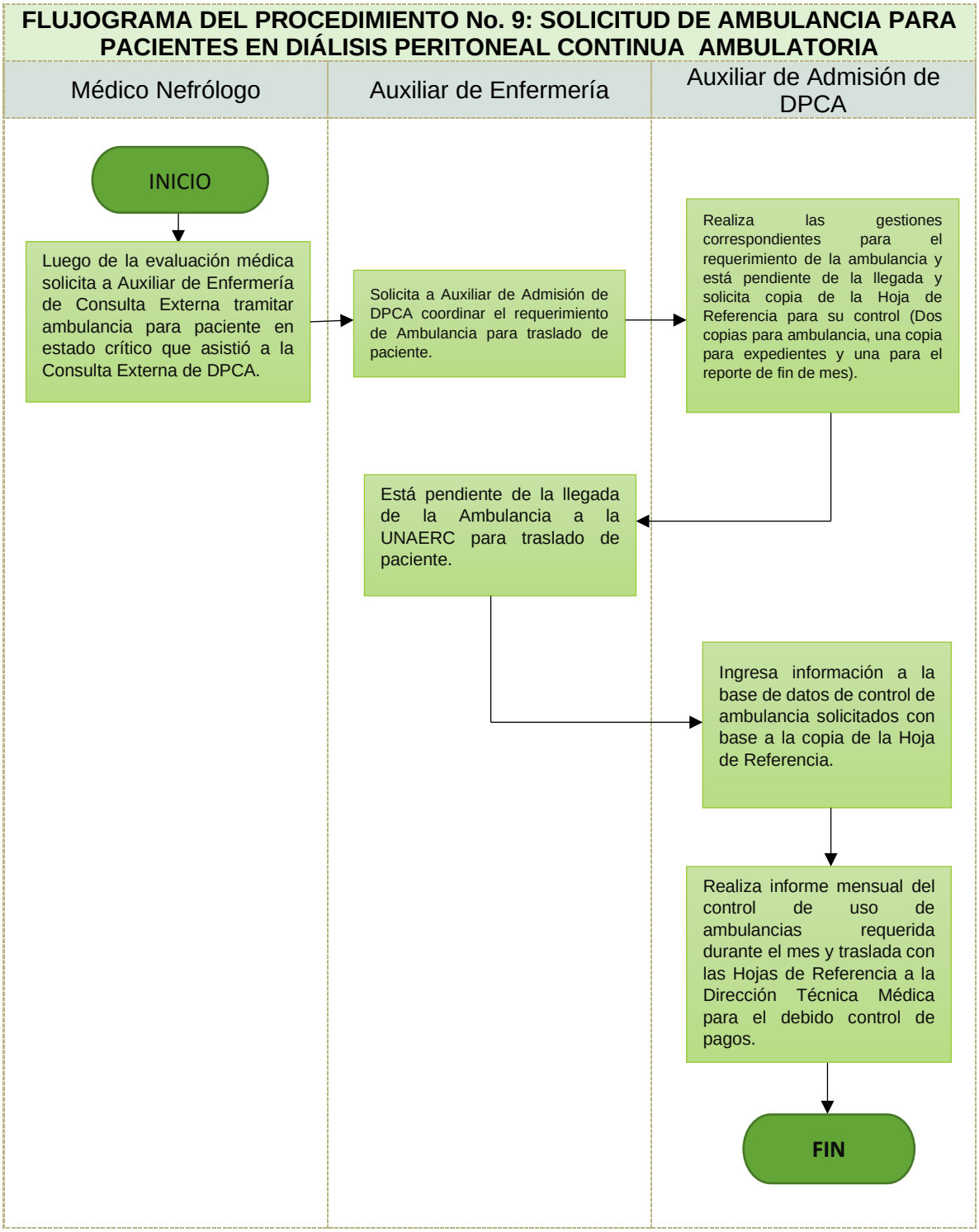
Auxiliar de Admisión de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Médico Nefrólogo	Luego de la evaluación médica solicita a Auxiliar de Enfermería de Consulta Externa tramitar ambulancia para paciente en estado crítico que asistió a la Consulta Externa de DPCA.	5 minutos
2.	Auxiliar de Enfermería	Solicita a Auxiliar de Admisión de DPCA coordinar el requerimiento de Ambulancia para traslado de paciente.	5 minutos
3.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Realiza las gestiones correspondientes para el requerimiento de la ambulancia y está pendiente de la llegada y solicita copia de la Hoja de Referencia para su control (Dos copias para ambulancia, una copia para expedientes y una para el reporte de fin de mes).	10 minutos

4.	Auxiliar de Enfermería	Está pendiente de la llegada de la Ambulancia a la UNAERC para traslado de paciente.	20 minutos
5.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Ingresa información a la base de datos de control de ambulancia solicitados con base a la copia de la Hoja de Referencia.	10 minutos
6.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Realiza informe mensual del control de uso de ambulancias requerida durante el mes y traslada con las Hojas de Referencia a la Dirección Técnica Médica para el debido control de pagos.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: SOLICITUD DE AMBULANCIA PARA PACIENTES EN DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de listado de Pedidos de Bolsas para Diálisis Peritoneal con relación al registro de pacientes de la empresa Proveedora de acuerdo a las rutas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Control que se realiza en conjunto con la empresa Proveedora, para llevar un mejor registro de aquellos pacientes que se encuentran pendientes de realizar el pedido correspondiente de los insumos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un control adecuado para que todos los pacientes puedan tener en el momento oportuno los insumos necesarios para que puedan realizar la Diálisis Peritoneal.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que la empresa proveedora traslade los reportes indicando los nombres de los pacientes que por los registros aún no se les han realizado los pedidos correspondientes.

D. RESPONSABLE

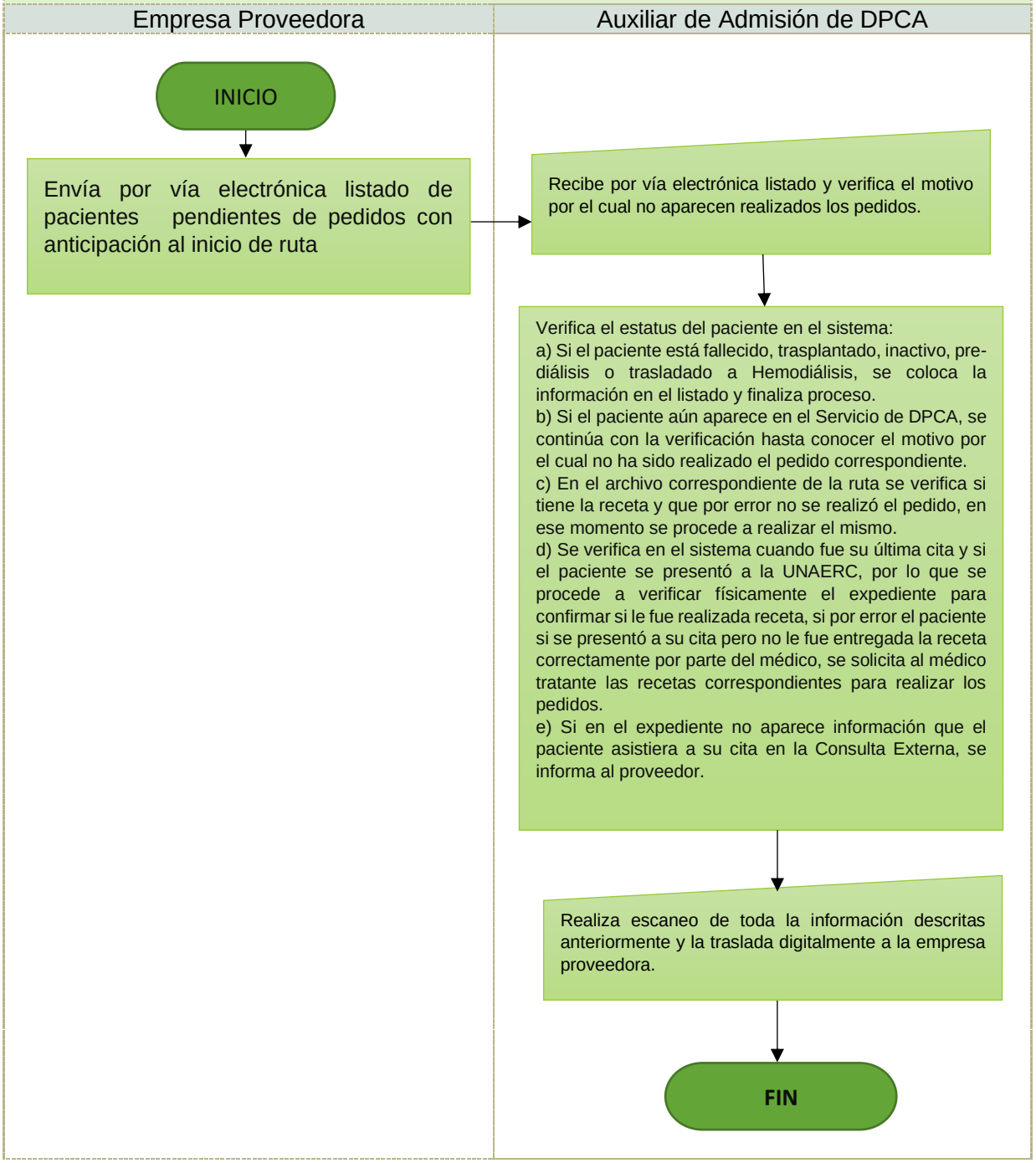
Auxiliar de Admisión de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Empresa Proveedora	Envía por vía electrónica listado de pacientes pendientes de pedidos con anticipación al inicio de ruta	5 minutos
2.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Recibe por vía electrónica listado y verifica el motivo por el cual no aparecen realizados los pedidos.	5 minutos
3.	Auxiliar de Admisión DPCA	Verifica el estatus del paciente en el sistema: **a)** Si el paciente está fallecido, trasplantado, inactivo, pre-diálisis o trasladado a Hemodiálisis, se coloca la información en el listado y finaliza proceso. **b)** Si el paciente aún aparece en el Servicio de DPCA, se continúa con la verificación hasta conocer el motivo por el cual no ha sido realizado el pedido correspondiente. **c)** En el archivo correspondiente de la ruta se verifica si tiene la receta y que por error no se realizó el pedido, en ese momento se procede a realizar el mismo.	30 minutos

		d) Se verifica en el sistema cuando fue su última cita y si el paciente se presentó a la UNAERC, por lo que se procede a verificar físicamente el expediente para confirmar si le fue realizada receta, si por error el paciente si se presentó a su cita pero no le fue entregada la receta correctamente por parte del médico, se solicita al médico tratante las recetas correspondientes para realizar los pedidos. **e)** Si en el expediente no aparece información que el paciente asistiera a su cita en la Consulta Externa, se informa al proveedor.	
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Realiza escaneo de toda la información descritas anteriormente y la traslada digitalmente a la empresa proveedora.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: CONTROL DE LISTADO DE PEDIDOS DE BOLSAS PARA DIÁLISIS PERITONEAL CON RELACIÓN AL REGISTRO DE PACIENTES DE LA EMPRESA PROVEEDORA DE ACUERDO A LAS RUTAS



DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

No. DE PROCEDIMIENTO	**1**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Monitoreo de Medios de Comunicación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en realizar el monitoreo de Medios radiales, escritos y televisivos y trasladar a la Administración General adjuntando una interpretación que genere una propuesta de Comunicación de Contingencia.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Obtener información de interés institucional.
- Interpretar las noticias de interés para la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que sean noticias actuales y de interés para la UNAERC.
- Que el monitoreo se realice a primera hora y luego paulatinamente en el transcurso del día.
- Que se cuenten con los recursos necesarios para realizar el monitoreo de medios (periódicos, radio, televisión, software para monitorear, entre otros).

D. RESPONSABLES

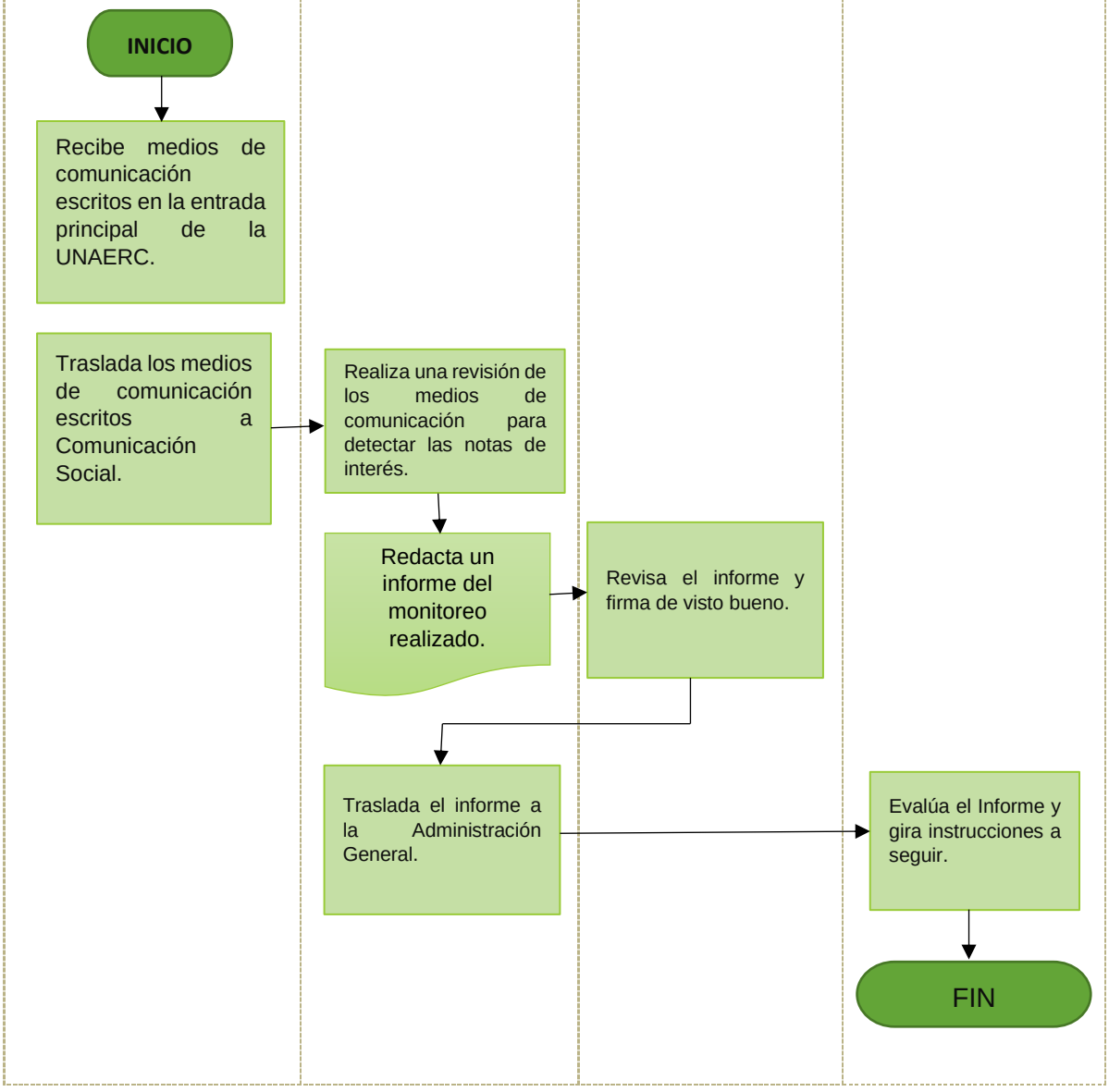
Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Agente de Seguridad	Recibe medios de comunicación escritos en la entrada principal de la UNAERC.	15 minutos
2.	Agente de Seguridad	Traslada los medios de comunicación escritos a Comunicación Social.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Realiza una revisión de los medios de comunicación para detectar las notas de interés.	45 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Redacta un informe del monitoreo realizado.	15 minutos
5.	Director Administrativo	Revisa el informe y firma de visto bueno.	15 minutos
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Traslada el informe a la Administración General.	5 minutos

7.	Administrador General	Evalúa el Informe y gira instrucciones a seguir.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	**2**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Atención a periodistas de los diversos medios de comunicación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recibir a los diversos medios de comunicación que visiten las instalaciones de la UNAERC y atenderles de manera cordial proporcionando la información requerida de forma objetiva, veraz y efectiva.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Generar empatía entre el público objetivo del medio de comunicación, el medio de comunicación y la UNAERC.
- Informar con veracidad acerca de las situaciones solicitadas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentarse con una actitud cordial y segura ante los medios de comunicación.
- Conocer acerca del Manejo de Medios de Comunicación, Manejo de la Información y Manejo de Crisis.
- Tener información de todos los acontecimientos que surjan dentro de la UNAERC y en torno a ella.

D. RESPONSABLES

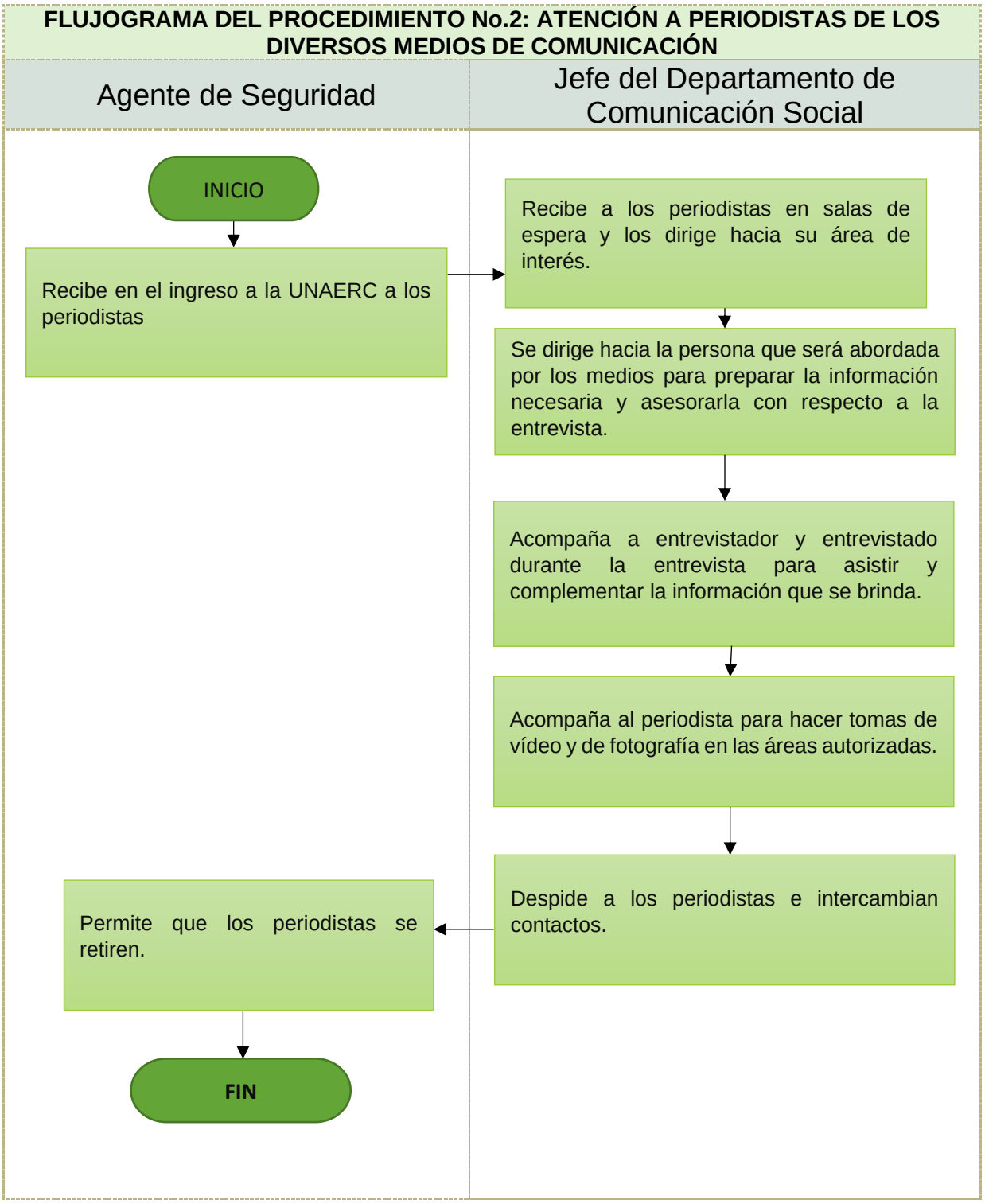
Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Agente de Seguridad	Recibe en el ingreso a la UNAERC a los periodistas.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe a los periodistas en salas de espera y los dirige hacia su área de interés.	5 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Se dirige hacia la persona que será abordada por los medios para preparar la información necesaria y asesorarla con respecto a la entrevista.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Acompaña a entrevistador y entrevistado durante la entrevista para asistir y complementar la información que se brinda.	30 minutos
5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Acompaña al periodista para hacer tomas de vídeo y de fotografía en las áreas autorizadas.	15 minutos

6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Despide a los periodistas e intercambian contactos.	5 minutos
7.	Agente de Seguridad	Permite que los periodistas se retiren.	1 minuto
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.2: ATENCIÓN A PERIODISTAS DE LOS DIVERSOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Asistir a entrevistas de los medios de comunicación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Brinda acompañamiento y asesoría al personal de la UNAERC en entrevistas con los medios de comunicación y/o fungir como vocero.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Difundir información inteligente y veraz de acontecimientos ocurridos en torno a la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentarse con una actitud cordial y segura ante los medios de comunicación.
- Conocer acerca del Manejo de Medios de Comunicación, Manejo de la Información y Manejo de Crisis.
- Tener información de todos los acontecimientos que surjan dentro de la UNAERC y en torno a ella.
- Mantener una excelente comunicación verbal y no verbal (dicción, gesticulación).

D. RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Comunicación Social

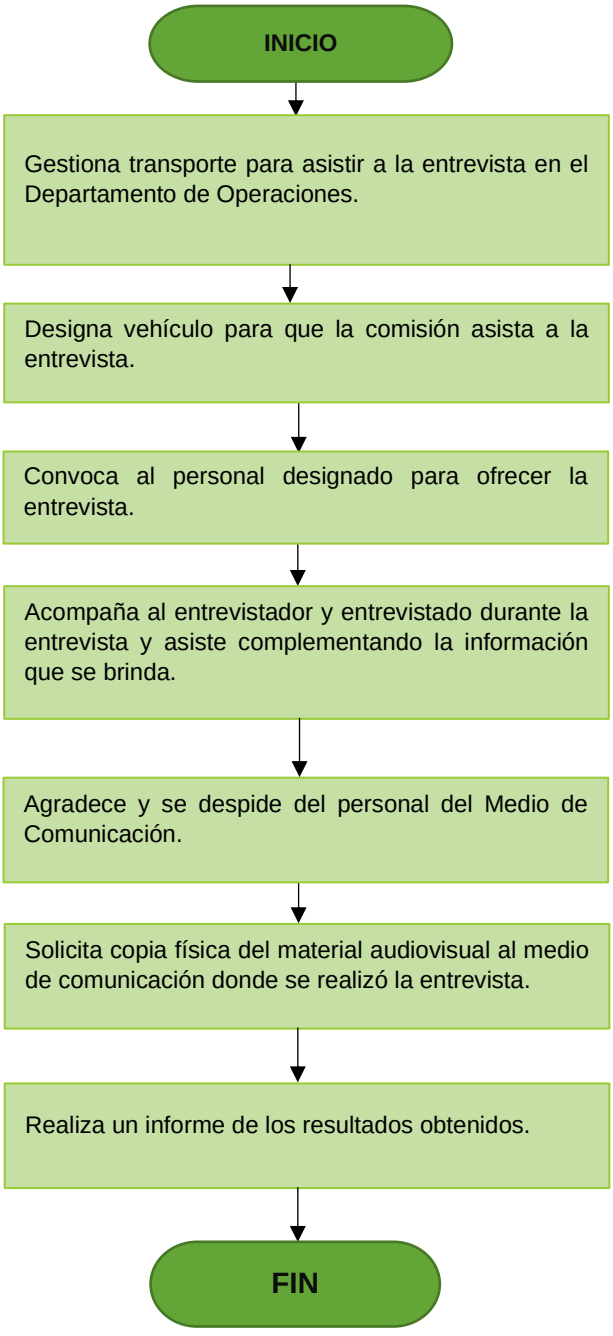
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Gestiona transporte para asistir a la entrevista en el Departamento de Operaciones.	20 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Designa vehículo para que la comisión asista a la entrevista.	30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Convoca al personal designado para ofrecer la entrevista.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Acompaña al entrevistador y entrevistado durante la entrevista y asiste complementando la información que se brinda.	1 hora
5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Agradece y se despide del personal del Medio de Comunicación.	5 minutos

6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Solicita copia física del material audiovisual al medio de comunicación donde se realizó la entrevista.	10 minutos
7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Realiza un informe de los resultados obtenidos.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: ASISTIR A ENTREVISTAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Jefe del Departamento de Comunicación Social



No. DE PROCEDIMIENTO	**4**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Producción de material gráfico y audiovisual**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Producir material gráfico y audiovisual con el fin de fortalecer la imagen institucional de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Fortalecer temas en torno a la enfermedad renal y la imagen institucional de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Planificarlo estratégicamente.
- Contar con equipo humano, software y equipo audiovisual adecuado y suficiente (cámaras, luces, micrófonos, técnicos, programas de edición, etc.)
- Conocer acerca de producción y dirección creativa de audiovisuales.

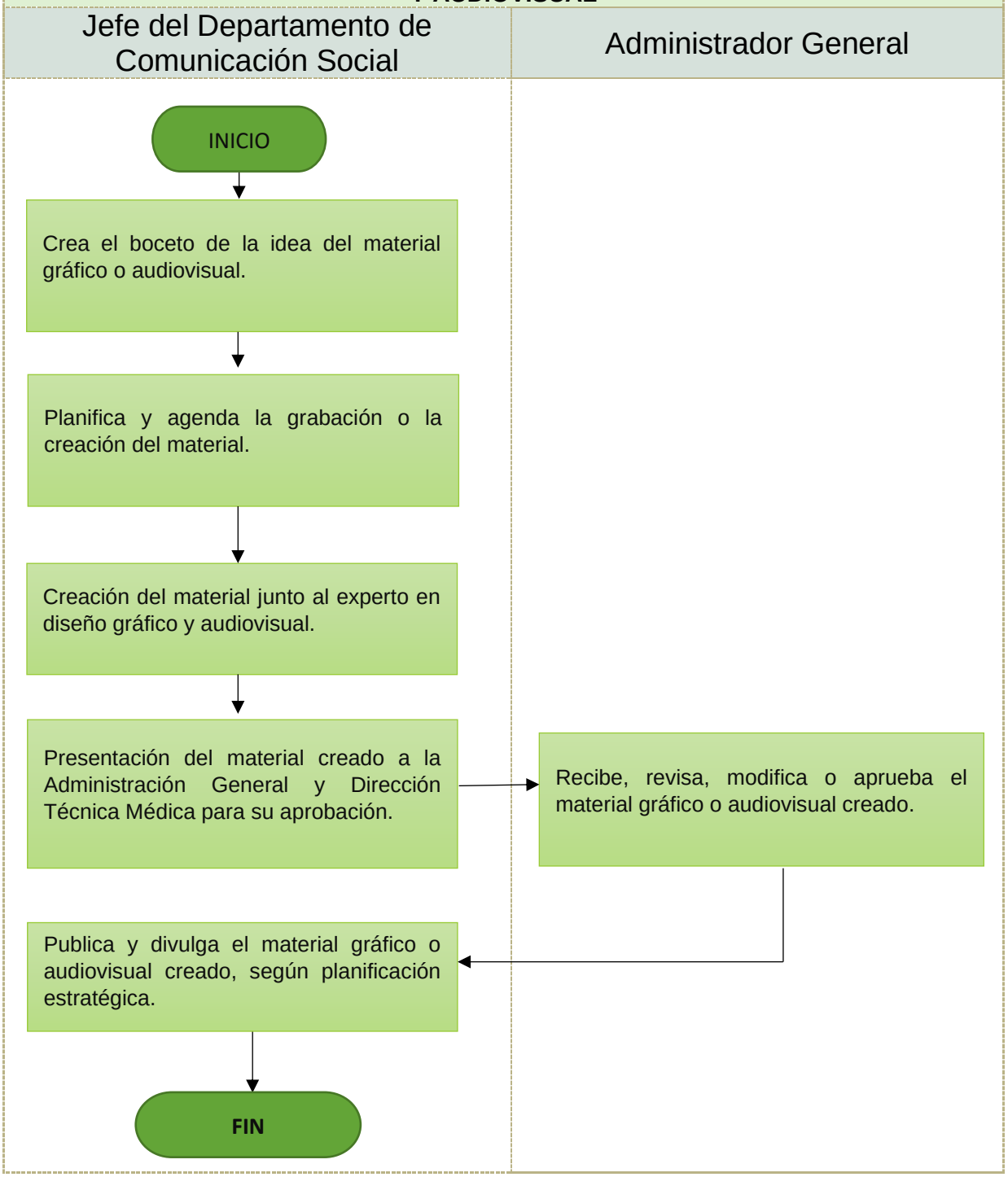
D. RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Crea el boceto de la idea del material gráfico o audiovisual.	60 minutos
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Planifica y agenda la grabación o la creación del material.	30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Creación del material junto al experto en diseño gráfico y audiovisual.	Tiempo Indefinido
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presentación del material creado a la Administración General y Dirección Técnica Médica para su aprobación.	30 minutos
5.	Administrador General	Recibe, revisa, modifica o aprueba el material gráfico o audiovisual creado.	30 minutos
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Publica y divulga el material gráfico o audiovisual creado, según planificación estratégica.	Tiempo Indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.4: PRODUCCIÓN DE MATERIAL GRÁFICO Y AUDIOVISUAL



No. DE PROCEDIMIENTO	**5**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Relaciones públicas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en propiciar y fortelecer las relaciones públicas interinstitucionales gubernamentales o privadas con la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Fortalecer la imagen institucional de la UNAERC.
- Socializar la misión de la UNAERC.
- Tener una base de datos con los nombres, números de teléfono y direcciones de los grupos de interés *(stakeholders).*

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Una adecuada comunicación y empatía con autoridades de otras instituciones.
- Normas para el proceso de comunicación, relaciones públicas, lobby relaciones internacionales, diplomacia, imagen profesional e institucional.
- Compartir información de interés bilateral.

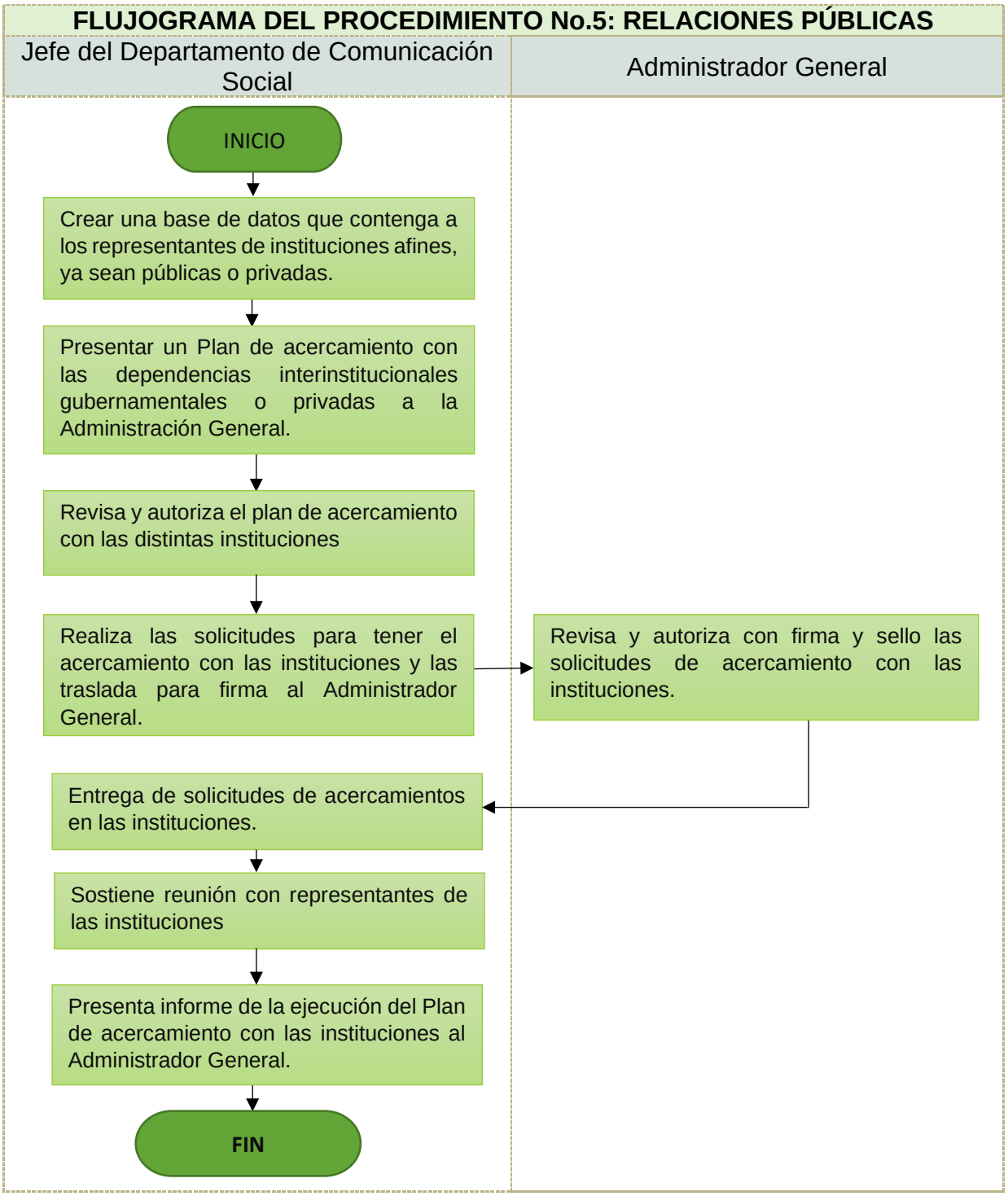
D. RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Crear una base de datos que contenga a los representantes de instituciones afines, ya sean públicas o privadas.	1 hora
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presentar un Plan de acercamiento con las dependencias interinstitucionales gubernamentales o privadas a la Administración General.	10 minutos
3.	Administrador General	Revisa y autoriza el plan de acercamiento con las distintas instituciones	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Realiza las solicitudes para tener el acercamiento con las instituciones y las traslada para firma al Administrador General.	15 minutos
5.	Administrador General	Revisa y autoriza con firma y sello las solicitudes de acercamiento con las instituciones.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Entrega de solicitudes de acercamientos en las instituciones.	Tiempo Indefinido

7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Sostiene reunión con representantes de las instituciones.	Tiempo Indefinido
8.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta informe de la ejecución del Plan de acercamiento con las instituciones al Administrador General.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.5: RELACIONES PÚBLICAS
Jefe del Departamento de Comunicación Social
Administrador General
INICIO
Crear una base de datos que contenga a los representantes de instituciones afines, ya sean públicas o privadas.
Presentar un Plan de acercamiento con las dependencias interinstitucionales gubernamentales o privadas a la Administración General.
Revisa y autoriza el plan de acercamiento con las distintas instituciones
Realiza las solicitudes para tener el acercamiento con las instituciones y las traslada para firma al Administrador General.
Revisa y autoriza con firma y sello las solicitudes de acercamiento con las instituciones.
Entrega de solicitudes de acercamientos en las instituciones.
Sostiene reunión con representantes de las instituciones
Presenta informe de la ejecución del Plan de acercamiento con las instituciones al Administrador General.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	**6**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Organización de eventos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Organizar eventos y actividades culturales, sociales, cívicas, entre otras; en beneficio del desarrollo de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Propiciar una cultura de paz, unión y de solidaridad dentro de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener una Plan Estratégico d Trabajo Anual.
- Gestionar el patrocinio de las actividades con instituciones privadas y públicas.

D. RESPONSABLES

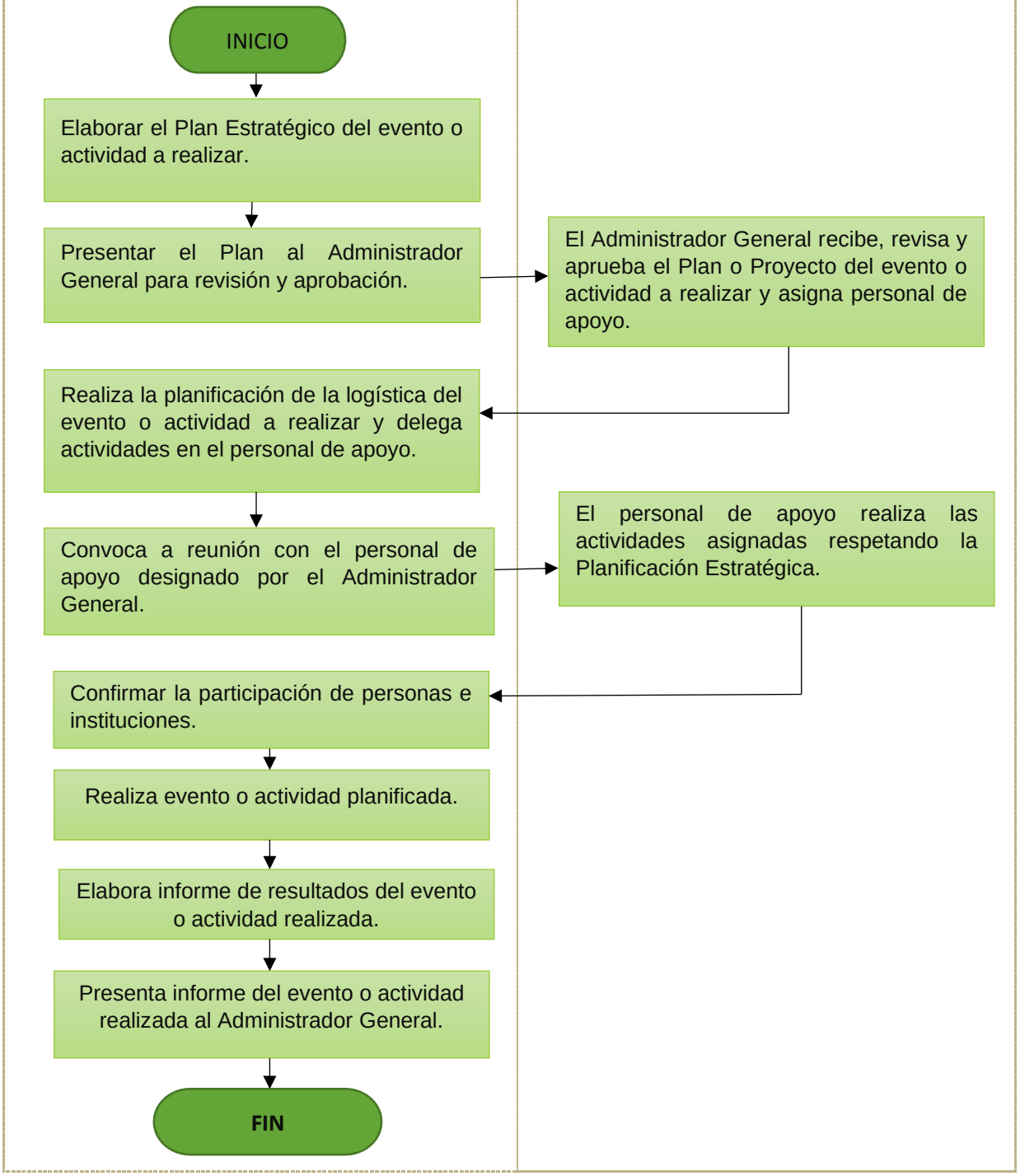
Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Elaborar el Plan Estratégico del evento o actividad a realizar.	1 hora
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presentar el Plan al Administrador General para revisión y aprobación.	10 minutos
3.	Administrador General	Recibe, revisa y aprueba el Plan o Proyecto del evento o actividad a realizar y asigna personal de apoyo.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Realiza la planificación de la logística del evento o actividad a realizar y delega actividades en el personal de apoyo.	1 hora
5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Convoca a reunión con el personal de apoyo designado por el Administrador General.	2 horas
6.	Personal de Apoyo	Realiza las actividades asignadas respetando la Planificación Estratégica.	Tiempo Indefinido
7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Confirmar la participación de personas e instituciones.	45 minutos

8.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Realiza evento o actividad planificada.	Tiempo Indefinido
9.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Elabora informe de resultados del evento o actividad realizada.	45 minutos
10.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta informe del evento o actividad realizada al Administrador General.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.6: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Fortalecimiento de Comunicación Estratégica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el diseño de estrategias de comunicación interna y socialización de las mismas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Fortalecer las relaciones humanas de los colaboradores de la UNAERC y el clima organizacional.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Optimizar canales de comunicación, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente.

D. RESPONSABLES

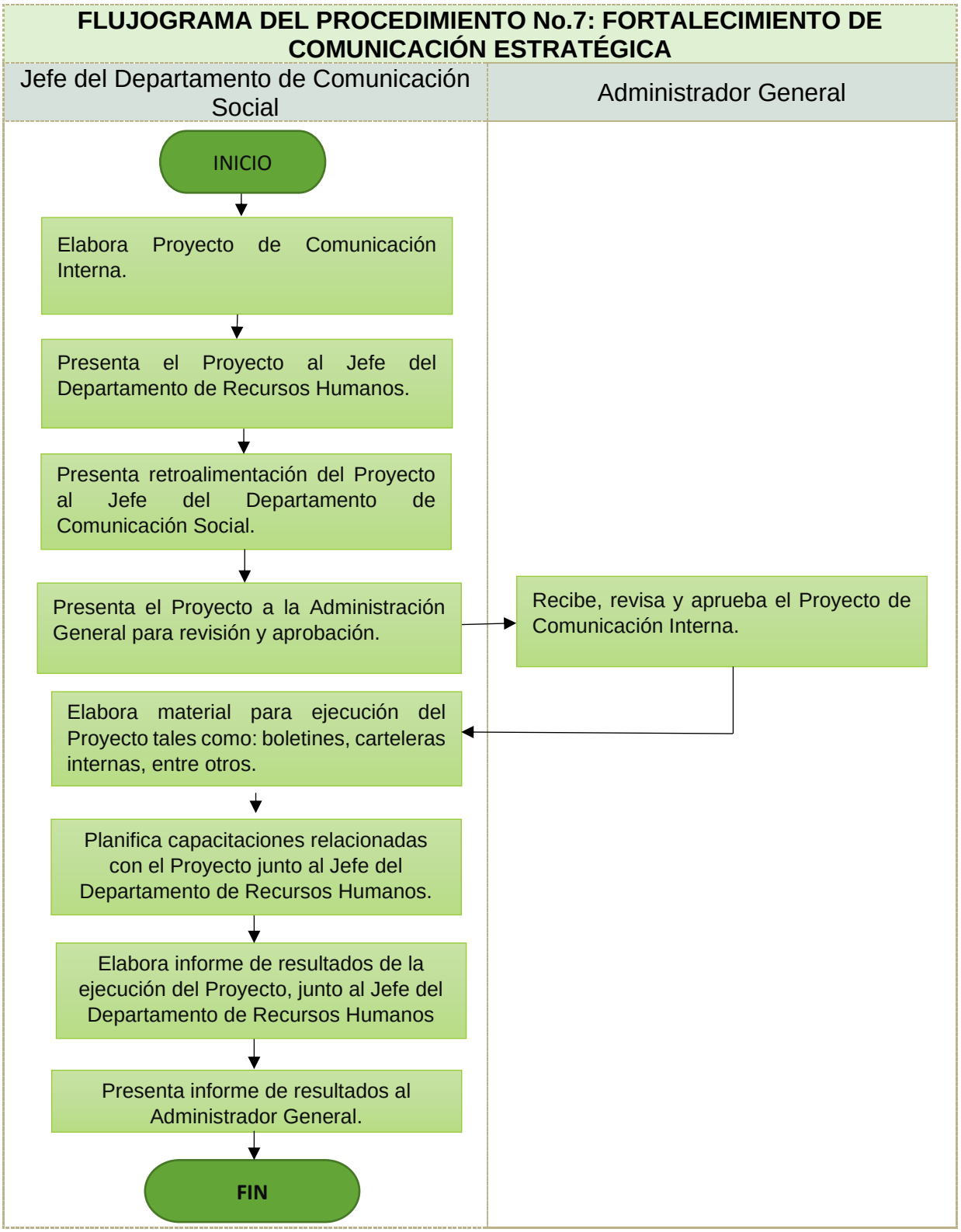
Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Elabora Proyecto de Comunicación Interna.	2 horas
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta el Proyecto al Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	1 hora
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Presenta retroalimentación del Proyecto al Jefe del Departamento de Comunicación Social.	1 hora
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta el Proyecto a la Administración General para revisión y aprobación.	10 minutos
5.	Administrador General	Recibe, revisa y aprueba el Proyecto de Comunicación Interna.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Elabora material para ejecución del Proyecto tales como: boletines, carteleras internas, entre otros.	Tiempo Indefinido
7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Planifica capacitaciones relacionadas con el Proyecto junto al Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	45 minutos
8.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Elabora informe de resultados de la ejecución del Proyecto, junto al Jefe del Departamento de Recursos Humanos	45 minutos

9.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta informe de resultados al Administrador General.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.7: FORTALECIMIENTO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Programa de prevención de Enfermedad Renal Crónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Informa e instruye a la población guatemalteca sobre temas relacionados con la enfermedad renal crónica.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Reducir la incidencia de la enfermedad renal crónica en Guatemala.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con un Promotor de Salud.
- Establecer canales de comunicación bilaterales efectivos, que permitan sentar las bases para la fluidez constante de información entre la UNAERC y la población guatemalteca.
- Optimizar canales de comunicación, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente.

D. RESPONSABLES

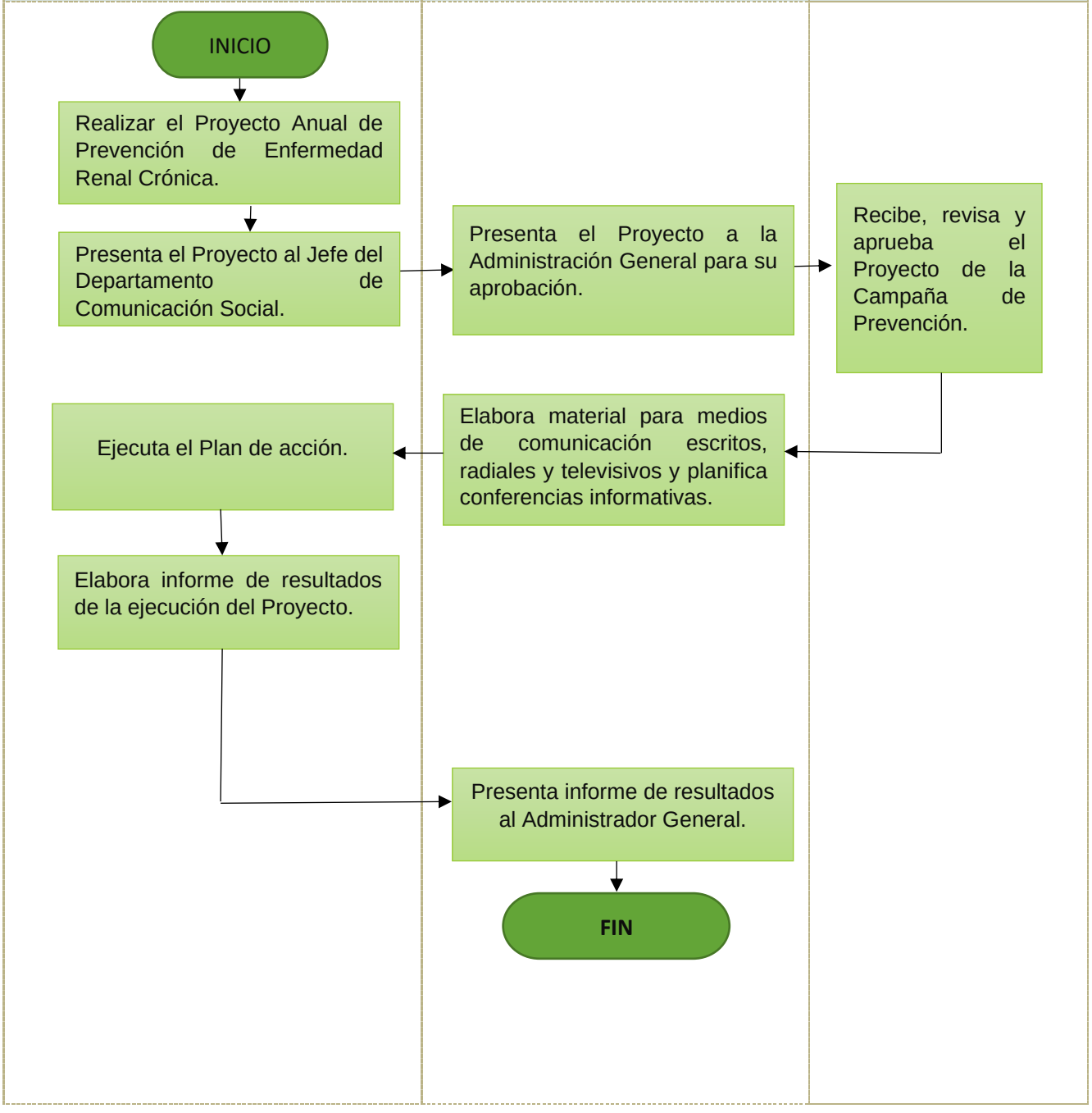
Jefe del Departamento de Comunicación Social

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotor de Divulgación y Educación en Salud	Realizar el Proyecto Anual de Prevención de Enfermedad Renal Crónica.	1 hora
2.	Promotor de Divulgación y Educación en Salud	Presenta el Proyecto al Jefe del Departamento de Comunicación Social.	1 hora
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta el Proyecto a la Administración General para su aprobación.	10 minutos
4.	Administrador General	Recibe, revisa y aprueba el Proyecto de la Campaña de Prevención.	10 minutos
5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Elabora material para medios de comunicación escritos, radiales y televisivos y planifica conferencias informativas.	Tiempo indefinido
6.	Promotor de Divulgación y Educación en Salud	Ejecuta el Plan de acción.	Tiempo indefinido

7.	Promotor de Divulgación y Educación en Salud	Elabora informe de resultados de la ejecución del Proyecto.	45 minutos
8.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Presenta informe de resultados al Administrador General.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.8: PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	**9**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Información pública**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recopila y provee información de la UNAERC a requerimiento de personas particulares, instituciones gubernamentales (Procuraduría de los Derechos Humanos, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Contraloría General de Cuentas, entre otras) e instituciones No Gubernamentales, según lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública Decreto No. 57-2008.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Garantizar a toda persona interesada, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos obligados por la presente Ley.
- Entregar solicitudes de información pública en el menor tiempo posible por medio de oficio y con los documentos de soporte.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El plazo para la entrega de la información pública es de 10 días luego de presentada y admitida la solicitud.
- Se debe recopilar la información por medio de providencias dirigidas a las Direcciones o Departamentos involucrados.
- Debe establecer plazo para la recopilación de la información.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Comunicación Social

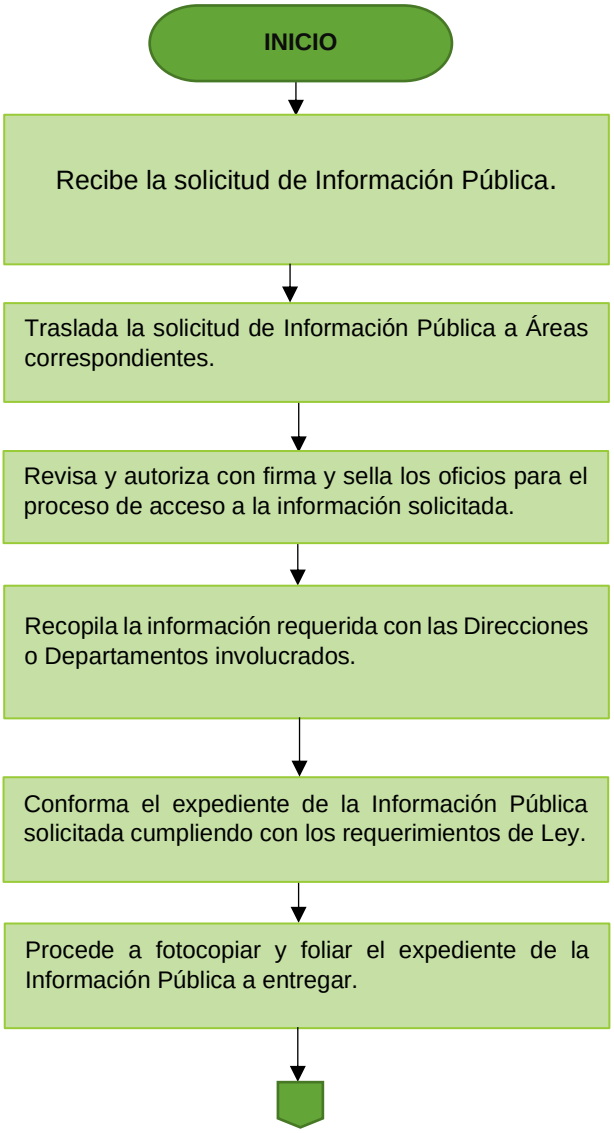
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe la solicitud de Información Pública.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Traslada la solicitud de Información Pública a Áreas correspondientes.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Revisa y autoriza con firma y sella los oficios para el proceso de acceso a la información solicitada.	5 minutos

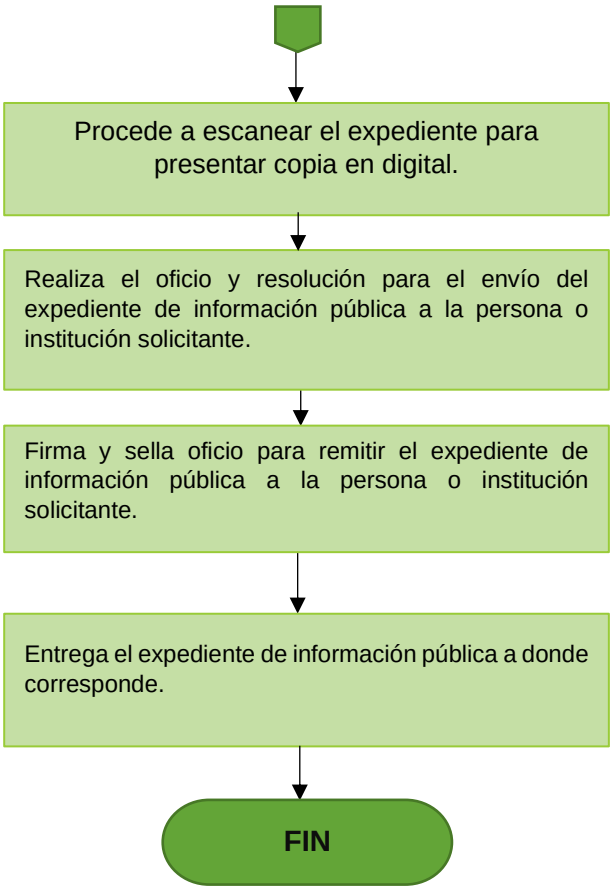
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recopila la información requerida con las Direcciones o Departamentos involucrados.	2 días
5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Conforma el expediente de la Información Pública solicitada cumpliendo con los requerimientos de Ley.	1 día
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Procede a fotocopiar y foliar el expediente de la Información Pública a entregar.	Tiempo indefinido
7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Procede a escanear el expediente para presentar copia en digital.	Tiempo indefinido
8.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Realiza el oficio y resolución para el envío del expediente de información pública a la persona o institución solicitante.	15 minutos
9.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Firma y sella oficio para remitir el expediente de información pública a la persona o institución solicitante.	10 minutos
10.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Entrega el expediente de información pública a donde corresponde.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: INFORMACIÓN PÚBLICA

Jefe del Departamento de Comunicación Social



Jefe del Departamento de Comunicación Social



PROMOTOR DE DIVULGACIÓN Y EDUCACIÓN EN SALUD

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Educar en materia de prevención a familiares y acompañantes dentro de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Realizar charlas de prevención de la enfermedad renal crónica y/o material visual a familiares y acompañantes de pacientes inscritos en los programas de hemodiálisis, diálisis peritoneal y primer ingreso para concienciar, fomentar y crear estilos de vida saludable para la prevención de la enfermedad renal crónica y preservar una salud integral.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Concienciar a familiares y acompañantes de pacientes inscritos en los diversos programas dentro de la Unaerc, de la importancia de la prevención renal y los riesgos a los que están expuestos de padecer la.
- Fomentar estilos de vida saludable para preservar la salud en general, especialmente salud renal.
- Incentivar la importancia de la prevención primaria a familiares y acompañantes de pacientes de la Unaerc.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que las charlas y/o material visual se realice con los familiares y acompañantes de pacientes dentro de la Unaerc.
- Las charlas dirigidas a familiares y acompañantes de primer ingreso y diálisis peritoneal, se deben de realizar en el edificio correspondiente a dichos programas.
- Las charlas dirigidas a primer ingreso, se deben realizar a primera horas, cuando aún no han sido llamados por los médicos correspondientes.
- Las charlas dirigidas a familiares y acompañantes de hemodiálisis se deben de realizar en el edificio correspondiente a dicho programa.
- Contar con diseño gráfico.

D. RESPONSABLES

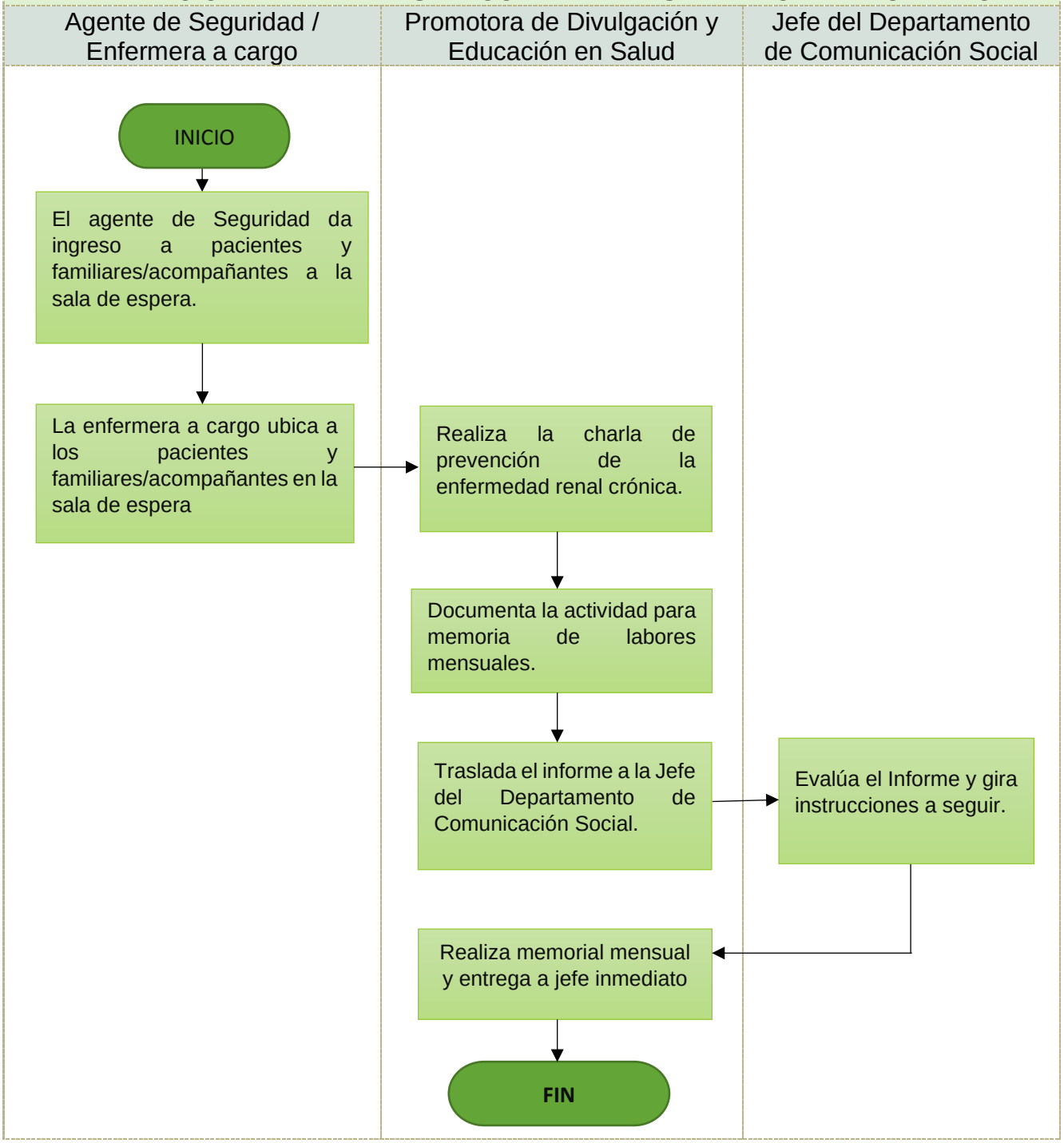
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Agente de Seguridad	Da ingreso a pacientes y familiares/acompañantes a la sala de espera.	10 minutos
2.	Enfermera a cargo	Ubica a los pacientes y familiares/acompañantes en la sala de espera	10 minutos

3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realiza la charla de prevención de la enfermedad renal crónica.	25 minutos
4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Documenta la actividad para memoria de labores mensuales	5 minutos
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Traslada el informe a la Jefe del Departamento de Comunicación Social.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Evalúa el Informe y gira instrucciones a seguir.	15 minutos
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realiza memorial mensual y entrega a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.1: EDUCAR EN MATERIA DE PREVENCIÓN A FAMILIARES Y ACOMPAÑANTES DENTRO DE LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Identificar las necesidades en materia de Prevención que tiene la Institución**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Observar e indagar cuáles son las necesidades que tiene la institución con respecto al tema de prevención a nivel primario para implementar dentro de las instalaciones, tanto para colaboradores como en los diferentes servicios brindados en la Unaerc.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener una mejor imagen como servicio de salud a nivel de prevención.
- Generar estilos de vida saludable a nuestros colaboradores, familiares, acompañantes y pacientes de la institución.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ser observadora ante las necesidades de cada programa y a nivel institucional con el personal en materia de prevención primaria.
- Estar en comunicación con otros departamentos a fines al programa de prevención para indagar necesidades.
- Una vez identificadas, trasladar la información al jefe encargado para gestionar lo sugerido, si en dado caso es factible.
- Cada departamento de la institución debe estar involucrado para identificar necesidades.
- Contar con diseño gráfico.

D. RESPONSABLES

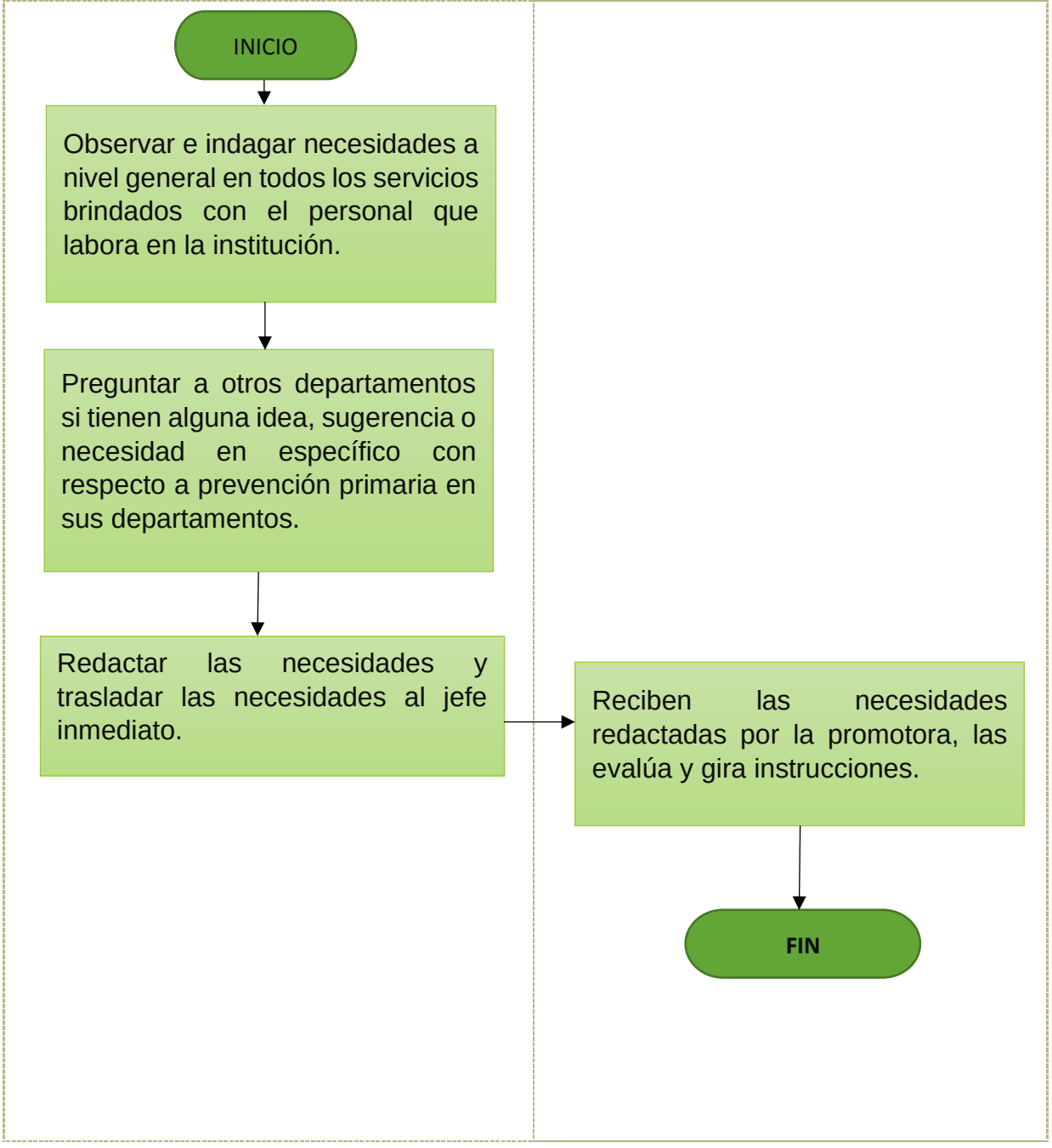
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Observar e indagar necesidades a nivel general en todos los servicios brindados con el personal que labora en la institución.	Tiempo indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Preguntar a otros departamentos si tienen alguna idea, sugerencia o necesidad en específico con respecto a prevención primaria en sus departamentos.	Tiempo indefinido

3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Redactar las necesidades y trasladar las necesidades al jefe inmediato.	15 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social y Director Técnico Medico	Reciben las necesidades redactadas por la promotora, las evalúa y gira instrucciones.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.2: IDENTIFICAR LAS NECESIDADES EN MATERIA DE PREVENCIÓN QUE TIENE LA INSTITUCIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realizar planificación anual del Programa de Prevención de la Enfermedad Renal de Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Redactar una planificación que abarque actividades propuestas para todo el año, dentro y fuera de la unidad en materia de prevención primaria.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Organizar de una forma más ordenada, organizada y eficaz las actividades propuestas para todo el año.
- Tener claridad con los objetivos del programa.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Planificar estratégicamente.
- Contar con recurso humano correspondiente a cada actividad propuesta.
- Utilizar metodologías acordes al programa.
- Incluir a todas las áreas de la UNAERC para llevar a cabo las actividades según la planificación propuestas.
- Contar con diseño gráfico.

D. RESPONSABLES

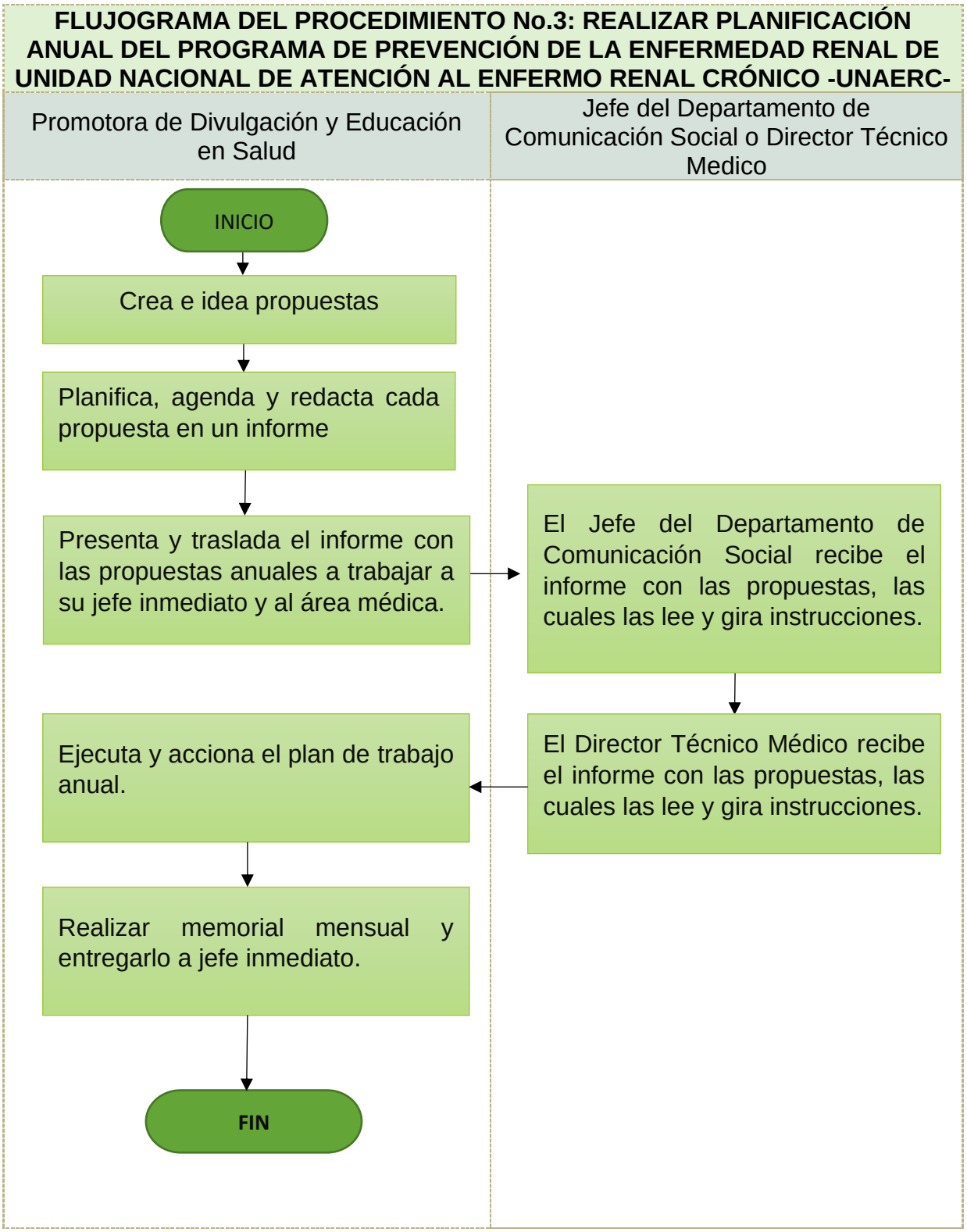
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Crea e idea propuestas	Tiempo indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Planifica, agenda y redacta cada propuesta en un informe	150 minutos
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Presenta y traslada el informe con las propuestas anuales a trabajar a su jefe inmediato y al área médica.	10 minutos

4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe el informe con las propuestas, las cuales las lee y gira instrucciones.	20 minutos
5.	Director Técnico Médico	Recibe el informe con las propuestas, las cuales las lee y gira instrucciones.	20 minutos
6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Ejecuta y acciona el plan de trabajo anual.	Tiempo indefinido
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.3: REALIZAR PLANIFICACIÓN ANUAL DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL DE UNIDAD NACIONAL DE ATENCIÓN AL ENFERMO RENAL CRÓNICO -UNAERC-



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Capacitarse y actualizarse sobre la enfermedad renal crónica a través de los especialistas de la institución de la Dirección Técnica Médica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Estar en constante aprendizaje con los expertos en nefrología de la institución para transmitir la información correcta en las diversas actividades de prevención.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Aprender de los especialistas expertos de la nefrología.
- Transmitir información veraz y profesional en cada actividad que se participe por parte de la promotora de salud.
- Estar en constante actualización y capacitación de la enfermedad renal crónica tradicional y no tradicional.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Comunicarse constantemente con el área médica, realizar preguntas, discutir temas de interés para estar en constante aprendizaje, de esta forma se aclararán dudas y confusiones.
- Acordar con el o la especialista para reunirse.
- Establecer fechas estipuladas para evaluar la información ya sabida y actualizar la que se requiera.
- Involucrar al área médica en capacitación y actualización de información.

D. RESPONSABLES

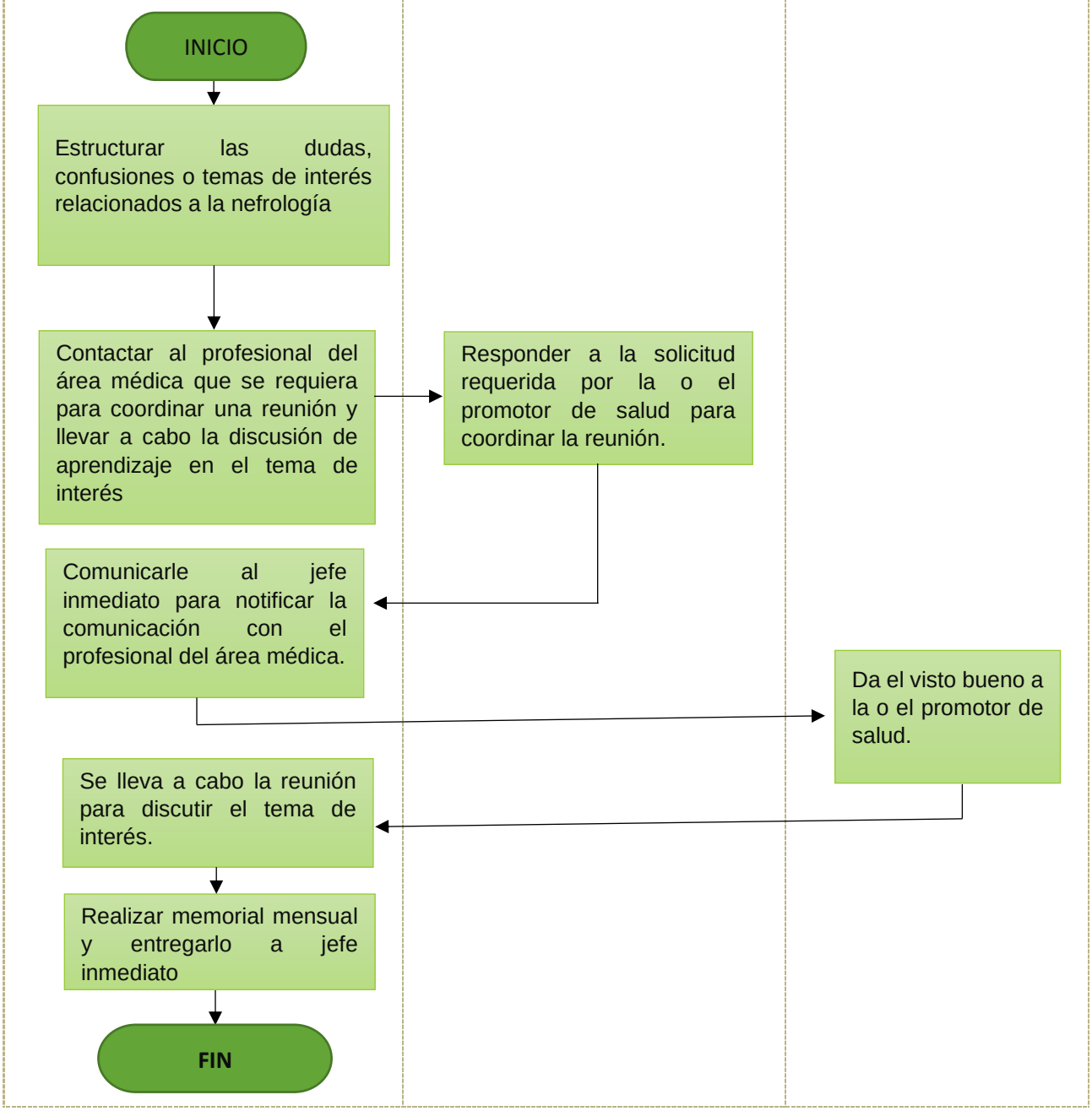
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Estructurar las dudas, confusiones o temas de interés relacionados a la nefrología	Tiempo indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Contactar al profesional del área médica que se requiera para coordinar una reunión y llevar a cabo la discusión de aprendizaje en el tema de interés.	5 minutos
3.	Profesional del Área Médica	Responder a la solicitud requerida por la o el promotor de salud para coordinar la reunión.	5 minutos

4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Comunicarle al jefe inmediato para notificar la comunicación con el profesional del área médica.	5 minutos
5.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Da el visto bueno a la o el promotor de salud.	5 minutos
6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud y Profesional del Área Médica	Se lleva a cabo la reunión para discutir el tema de interés.	30 minutos
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.4: CAPACITARSE Y ACTUALIZARSE SOBRE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA A TRAVÉS DE LOS ESPECIALISTAS DE LA INSTITUCIÓN DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA MÉDICA



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinar con el Ministerio de Educación -MINEDUC- el proceso de capacitaciones sobre prevención de la Enfermedad Renal Crónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en mantener la relación con el Mineduc para coordinar logística y procedimientos acordados en la carta de entendimiento suscrita cada año para llevar a cabo las charlas de prevención con los departamentos asignados.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Crear cultura de Prevención en Salud Renal y Prevención de la Enfermedad Renal Crónica; así como un Programa Nacional para el manejo de la ERC en el Sistema Guatemalteco de Salud Pública.
- Informar acerca de la enfermedad renal crónica, sus consecuencias y los métodos de prevención.
- Generar estilos y hábitos de vida saludable para la prevención de la enfermedad renal crónica y el control de los factores de riesgo para reducir de forma significativa la incidencia de la ERC en la población, tanto en personas sanas como en aquellas que ya padecen la enfermedad.
- Sensibilizar y movilizar a supervisores, directores, docentes y presidentes de claustro de escuelas oficiales de nivel medio (básico y diversificado) para formar agentes multiplicadores y de cambio para generar una cultura de prevención de la enfermedad renal crónica mediante el control de los principales factores de riesgo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

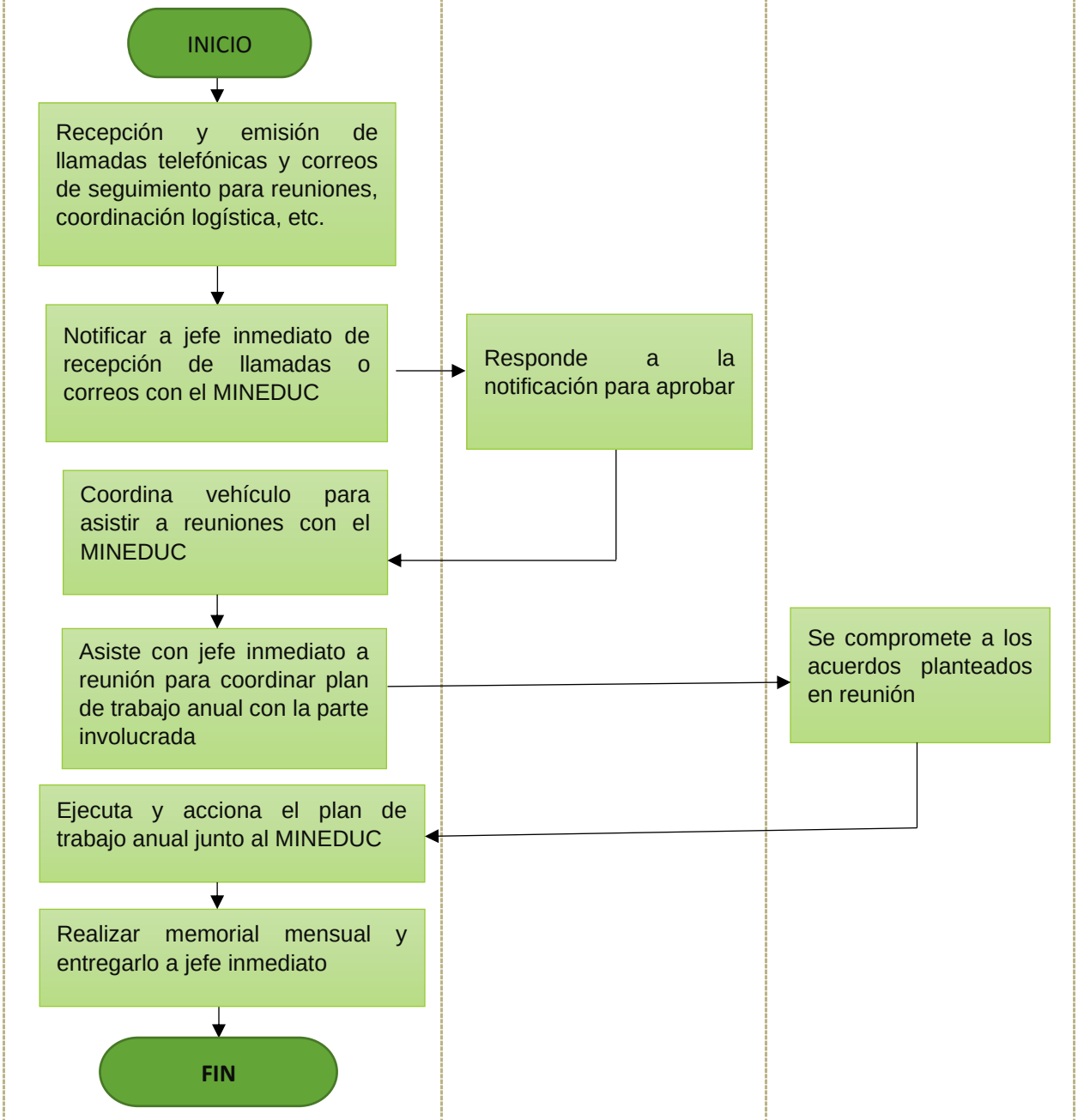
- Optimizar canales de comunicación para seguir con una estrecha relación en ambas instituciones.
- Acordar varias reuniones al año para seguimiento y evaluación de las actividades con ambas partes.
- Establecer la logística, procedimientos y roles de cada institución para llevar a cabo con éxito las actividades planificadas en cada departamento a trabajar.
- Antes de vencer la carta de entendimiento realizar una adenda para ampliación de una carta nueva.
- Realizar un lanzamiento con medios de comunicación de la ampliación de la carta de entendimiento descrita cada año.

D. RESPONSABLES

Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No. de paso	**Responsable**	**Descripción**	**Tiempo Estimado (minutos, horas, días)**
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud y MINEDUC	Recepción y emisión de llamadas telefónicas y correos de seguimiento para reuniones, coordinación logística, etc.	Tiempo indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Notificar a jefe inmediato de recepción de llamadas o correos con el MINEDUC	5 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Responde a la notificación para aprobar	5 minutos
4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Coordina vehículo para asistir a reuniones con el MINEDUC	Tiempo indefinido
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Asiste con jefe inmediato a reunión para coordinar plan de trabajo anual con la parte involucrada	60 minutos
6.	MINEDUC	Se compromete a los acuerdos planteados en reunión	60 minutos
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Ejecuta y acciona el plan de trabajo anual junto al MINEDUC	Tiempo Indefinido
8.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.5: COORDINAR CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN -MINEDUC- EL PROCESO DE CAPACITACIONES SOBRE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Apoyar al Jefe del Departamento de Comunicación Social en brindar entrevistas sobre salud Renal, según necesidades**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dar soporte en algunas entrevistas a medios de comunicación cuando se abordan temas médicos, específicamente a temas de prevención renal.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar en brindar entrevistas a medios de comunicación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El jefe del departamento de comunicación social solicitará por escrito o verbalmente el apoyo para cubrir entrevistas con medios de comunicación requeridas.
- El o la promotora de salud le trasladará

D. RESPONSABLES

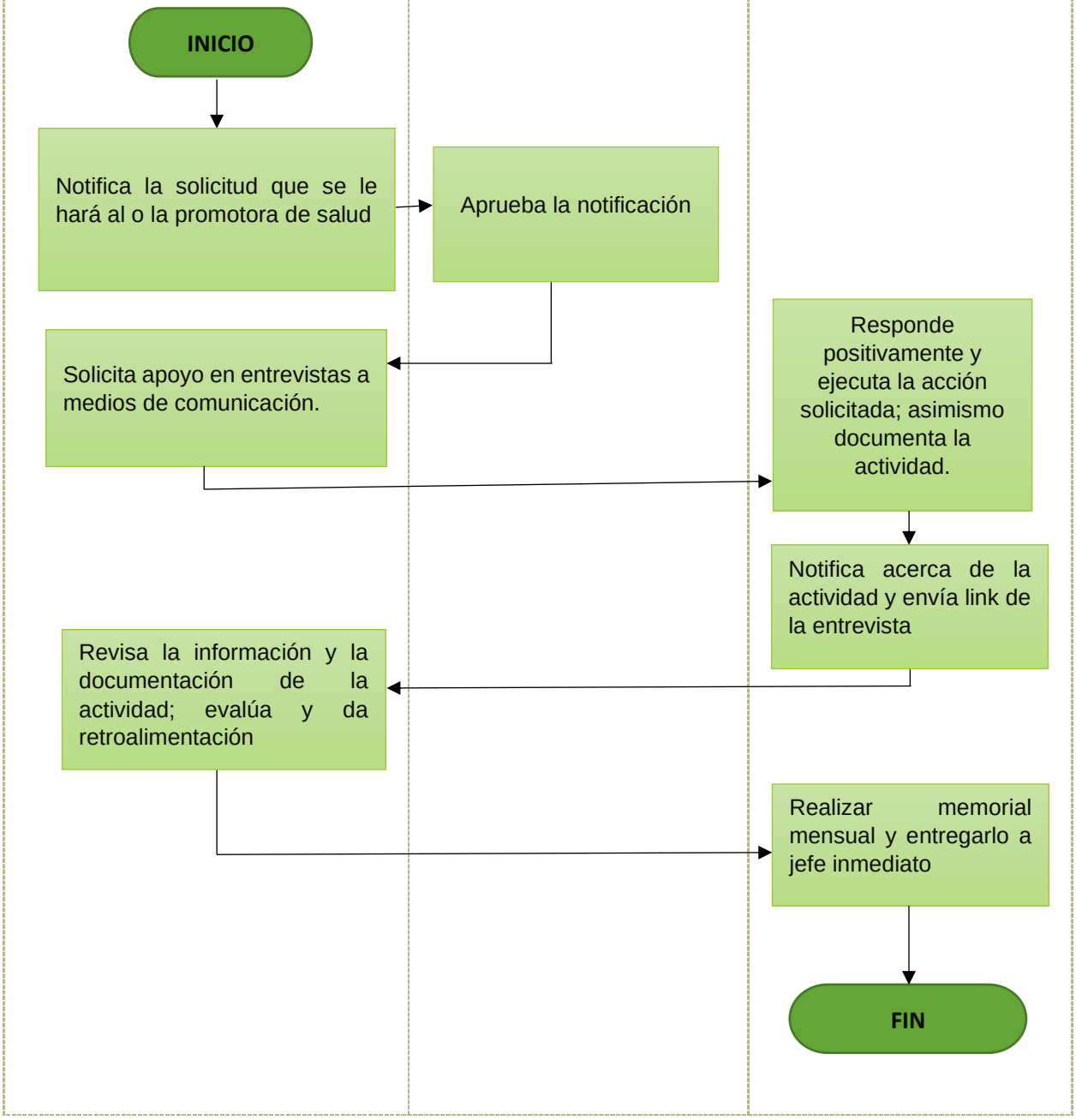
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Notifica la solicitud que se le hará al o la promotora de salud	5 minutos
2.	Director Administrativo	Aprueba la notificación	5 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Solicita apoyo en entrevistas a medios de comunicación.	5 minutos
4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Responde positivamente y ejecuta la acción solicitada; asimismo documenta la actividad.	Tiempo indefinido
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Notifica acerca de la actividad y envía link de la entrevista	5 minutos

6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Revisa la información y la documentación de la actividad; evalúa y da retroalimentación	Tiempo indefinido
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.6: APOYAR AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN BRINDAR ENTREVISTAS SOBRE SALUD RENAL, SEGÚN NECESIDADES



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realizar material didáctico y de apoyo para capacitaciones y conferencias de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica en coordinación con el departamento de Comunicación Social**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Crear material didáctico que ayude a la o el promotor de salud a llevar a cabo cada actividad que tenga programada y el público objetivo pueda comprender de mejor forma la información en la actividad.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Garantizar con calidad cada actividad realizada en el programa de prevención.
- Crear material didáctico kinestésico, visual o auditivo que proporcione una mejor recepción de información.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar el material constantemente para actualizarlo.
- Contar con recurso humano para llevar a cabo material audiovisual u otro material a fin (diseñador gráfico)
- Notificar del material al jefe inmediato para aprobación.
- Contar con recursos didácticos para creación de material (papel, tijeras, goma, pistola de silicón, etc)

D. RESPONSABLE

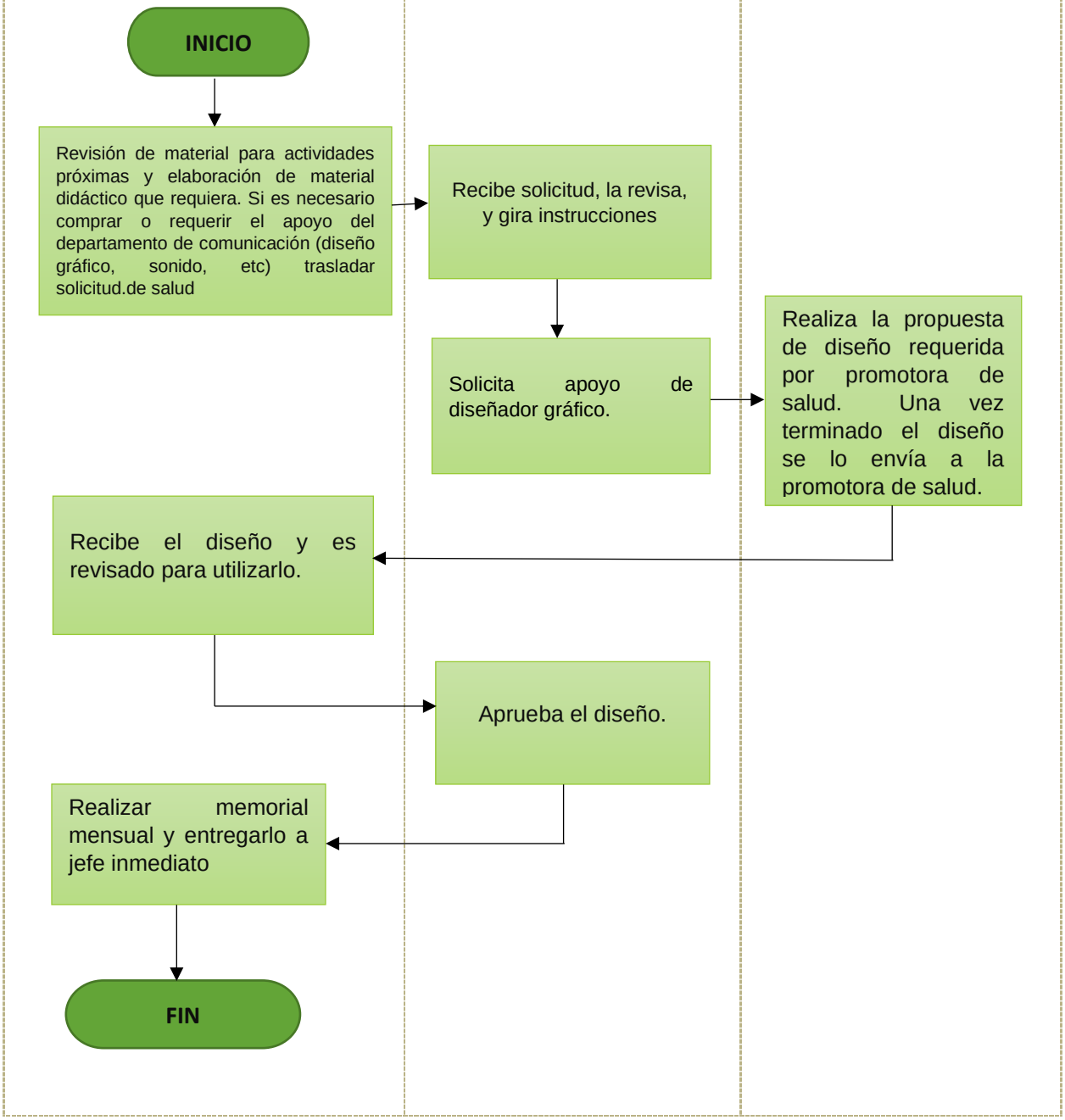
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Revisión de material para actividades próximas y elaboración de material didáctico que requiera. Si es necesario comprar o requerir el apoyo del departamento de comunicación (diseño gráfico, sonido, etc) trasladar solicitud.	Tiempo Indefinido
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe solicitud, la revisa, y gira instrucciones	30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Solicita apoyo de diseñador gráfico.	5 minutos

4.	Diseñador Gráfico	Realiza la propuesta de diseño requerida por promotora de salud. Una vez terminado el diseño se lo envía a la promotora de salud.	Tiempo Indefinido
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Recibe el diseño y es revisado para utilizarlo.	Tiempo Indefinido
7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Aprueba el diseño.	1 día
8.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.7: REALIZAR MATERIAL DIDÁCTICO Y DE APOYO PARA CAPACITACIONES Y CONFERENCIAS DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA EN COORDINACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Atender a solicitudes e invitaciones de Instituciones para asistir a Ferias de la Salud como representante de la Institución**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Que el o la promotora de salud participe activamente en ferias de salud que ha sido invitada la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener presencia institucional en ferias de salud para promover el mensaje de la prevención de la enfermedad renal crónica a nivel nacional.
- Dar a conocer los servicios brindados en la UNAERC al público en general

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- La recepción de invitaciones o solicitudes para participar en ferias de salud puede recibirla la dirección técnica médica, el departamento de comunicación social, administración general o el programa de prevención u otra área de la institución, sin embargo, se le debe notificar a la persona responsable de la invitación al programa de prevención.
- El o la promotora de salud también debe buscar la oportunidad de participar en ferias o jornadas de salud.
- Requerir viáticos a la dirección o departamento financiero en dado caso las ferias de salud se realizan en el interior del país.

D. RESPONSABLES

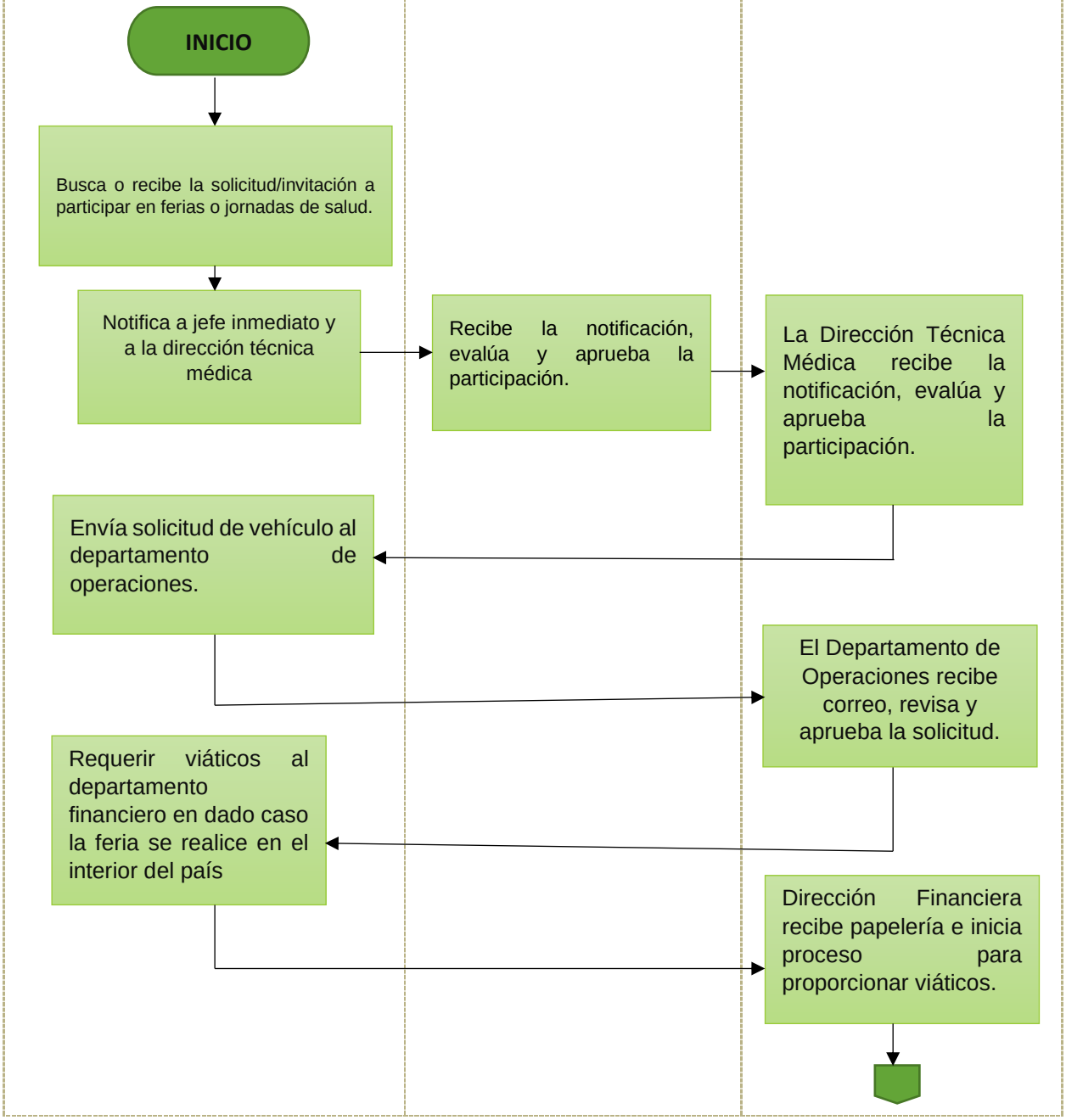
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

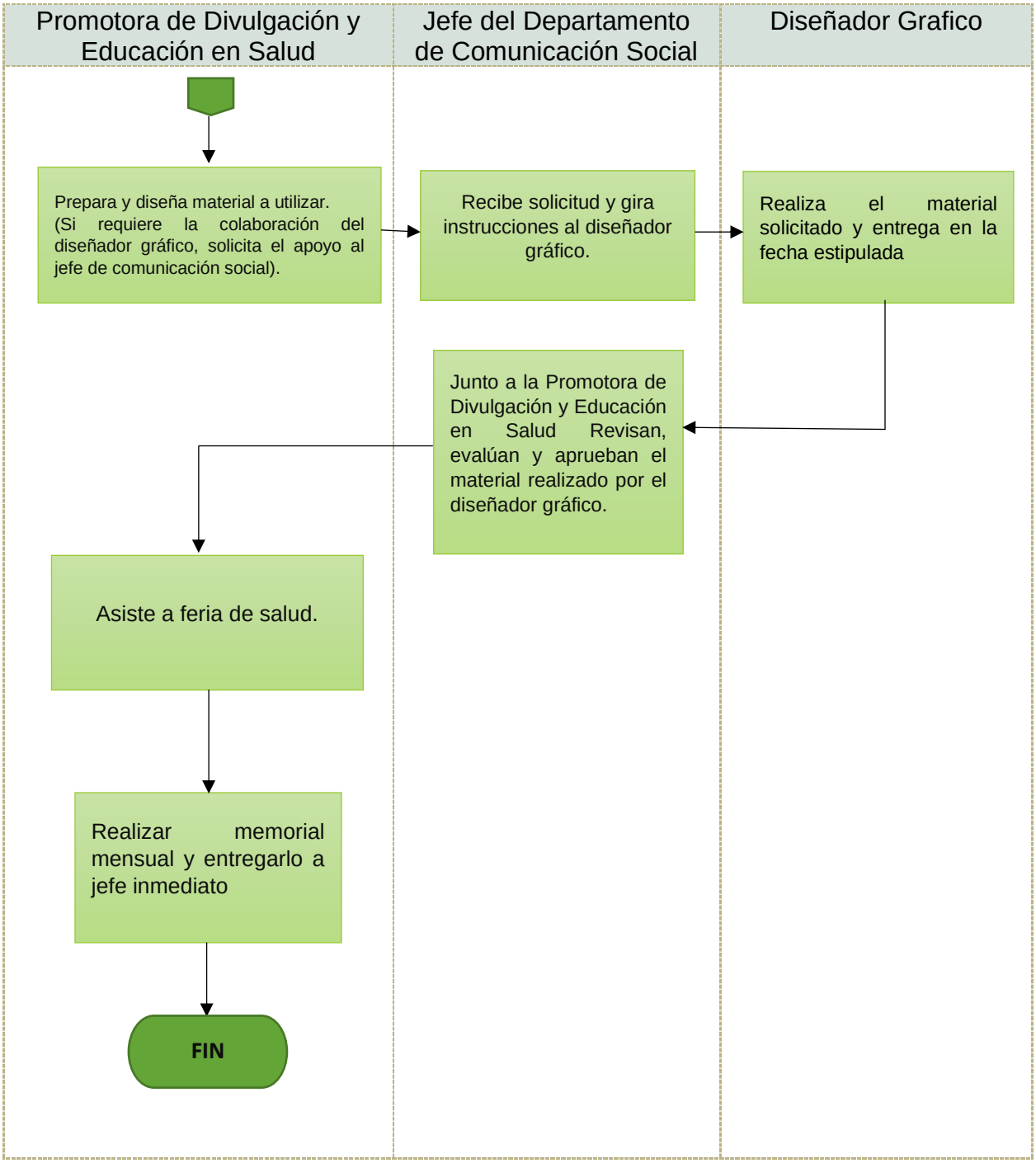
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Busca o recibe la solicitud/invitación a participar en ferias o jornadas de salud.	Tiempo Indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Notifica a jefe inmediato y a la dirección técnica médica	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe la notificación, evalúa y aprueba la participación.	10 minutos

4.	Dirección Técnica Médica	Recibe la notificación, evalúa y aprueba la participación.	10 minutos
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Envía solicitud de vehículo al departamento de operaciones.	5 minutos
6.	Departamento de Operaciones	Recibe correo, revisa y aprueba la solicitud.	Tiempo Indefinido
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Requerir viáticos al departamento financiero en dado caso la feria se realice en el interior del país.	Tiempo indefinido
8.	Dirección o Departamento Financiero	Recibe papelería e inicia proceso para proporcionar viáticos.	3 días
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Prepara y diseña material a utilizar. (Si requiere la colaboración del diseñador gráfico, solicita el apoyo al jefe de comunicación social)	10 minutos
8.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe solicitud y gira instrucciones al diseñador gráfico.	15 minutos
9.	Diseñador Gráfico	Realiza el material solicitado y entrega en la fecha estipulada	Tiempo indefinido
10.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud y Jefe del Departamento de Comunicación Social	Revisan, evalúan y aprueban el material realizado por el diseñador gráfico.	30 minutos
11.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Asiste a feria de salud.	Tiempo Indefinido
12.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.8: ATENDER A SOLICITUDES E INVITACIONES DE INSTITUCIONES PARA ASISTIR A FERIAS DE LA SALUD COMO REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN




Promotora de Divulgación y Educación en Salud
Jefe del Departamento de Comunicación Social
Diseñador Grafico
Prepara y diseña material a utilizar. (Si requiere la colaboración del diseñador gráfico, solicita el apoyo al jefe de comunicación social).
Recibe solicitud y gira instrucciones al diseñador gráfico.
Realiza el material solicitado y entrega en la fecha estipulada
Junto a la Promotora de Divulgación y Educación en Salud Revisan, evalúan y aprueban el material realizado por el diseñador gráfico.
Asiste a feria de salud.
Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinar con el departamento de Operaciones las fechas y horarios del uso del vehículo de la institución para cumplir con los objetivos del programa de prevención**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La o el encargado del programa de prevención envíe los correos correspondientes para realizar la solicitud de vehículo para coordinar salidas a las diferentes actividades planificadas a nivel nacional por el o la promotora de salud.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mejorar la comunicación organizacional para facilitar los procesos y cumplir con los objetivos del programa.
- Organizar los horarios y fechas de salidas planificadas durante cada mes.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El o la encargada del programa de prevención debe notificar a través de un correo electrónico la solicitud de vehículo planificado durante todo el mes.
- El departamento de operaciones debe confirmar de recibido y aprobado para optimizar los procesos.
- Todas las partes interesadas deben involucrarse en el proceso.

D. RESPONSABLES

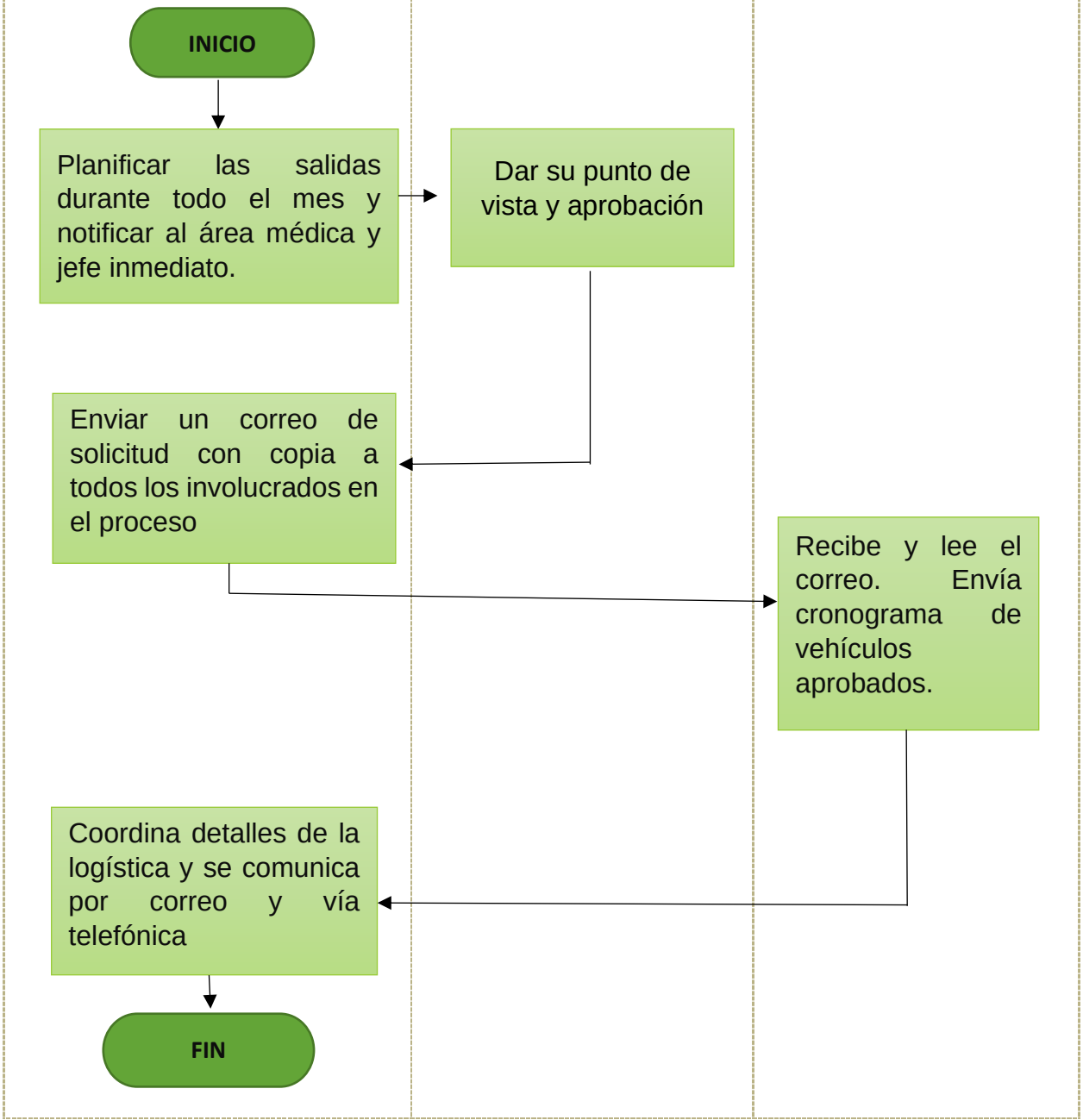
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Planificar las salidas durante todo el mes y notificar al área médica y jefe inmediato.	Tiempo indefinido
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Dar su punto de vista y aprobación	Tiempo indefinido
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Enviar un correo de solicitud con copia a todos los involucrados en el proceso	10 minutos
4.	Departamento de Operaciones	Recibe y lee el correo. Envía cronograma de vehículos aprobados.	15 minutos

5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Para coordinar detalles de la logística se comunica por correo y vía telefónica	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.9: COORDINAR CON EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES LAS FECHAS Y HORARIOS DEL USO DEL VEHÍCULO DE LA INSTITUCIÓN PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinar con la Dirección Financiera los viáticos requeridos para las Comisiones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Solicitar a la dirección o departamento financiero los viáticos pertinentes para cumplir objetivos del programa de prevención.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Participar en actividades a nivel nacional donde sea requerida la presencia de la institución en temas de prevención.
- Cubrir los gastos correspondientes para las comisiones nombradas a las diversas actividades designadas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Mejorar la comunicación organizacional para facilitar los procesos y cumplir con los objetivos del programa.
- Organizar los horarios y fechas de salidas planificadas durante cada mes.

D. RESPONSABLES

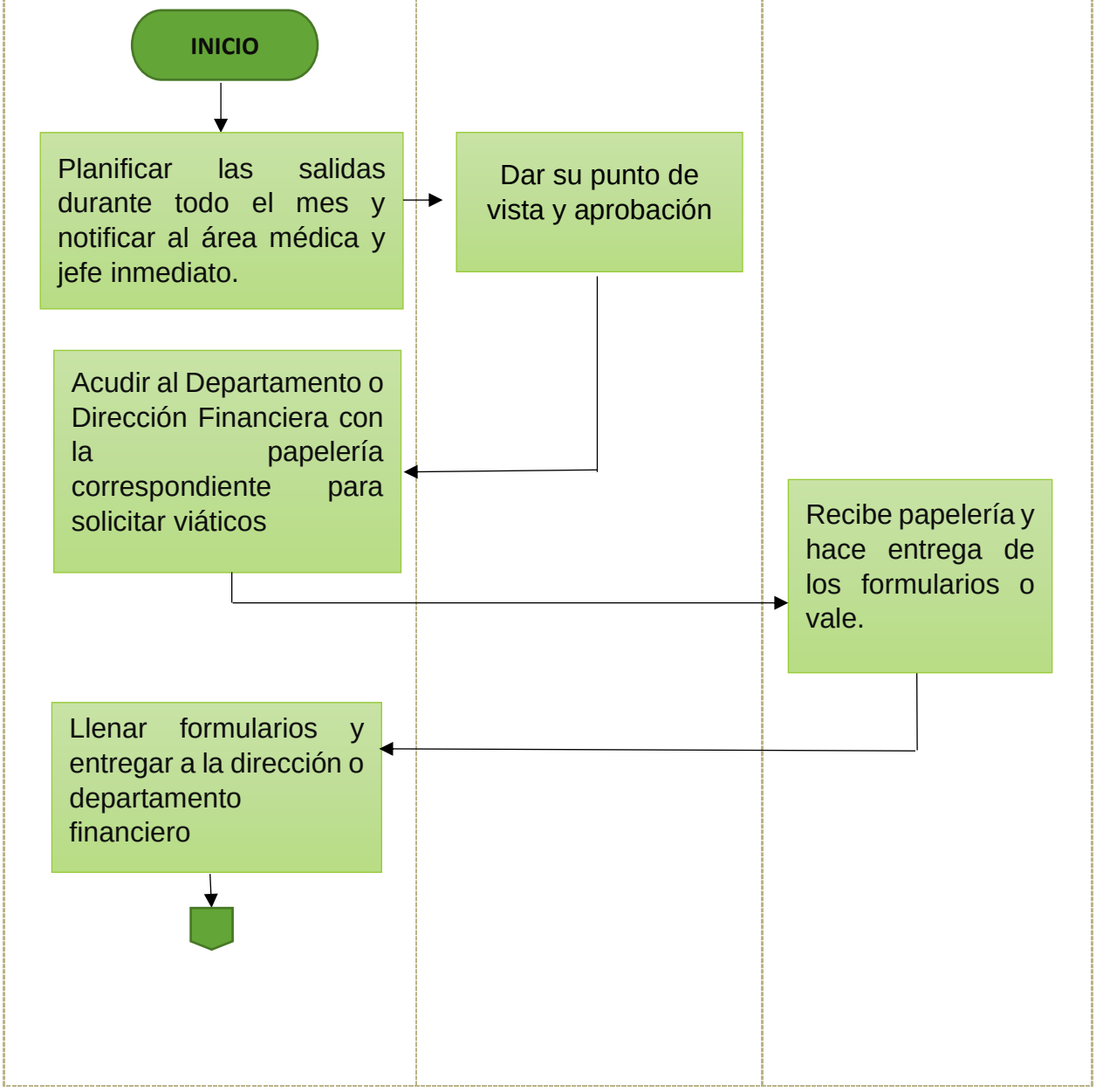
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

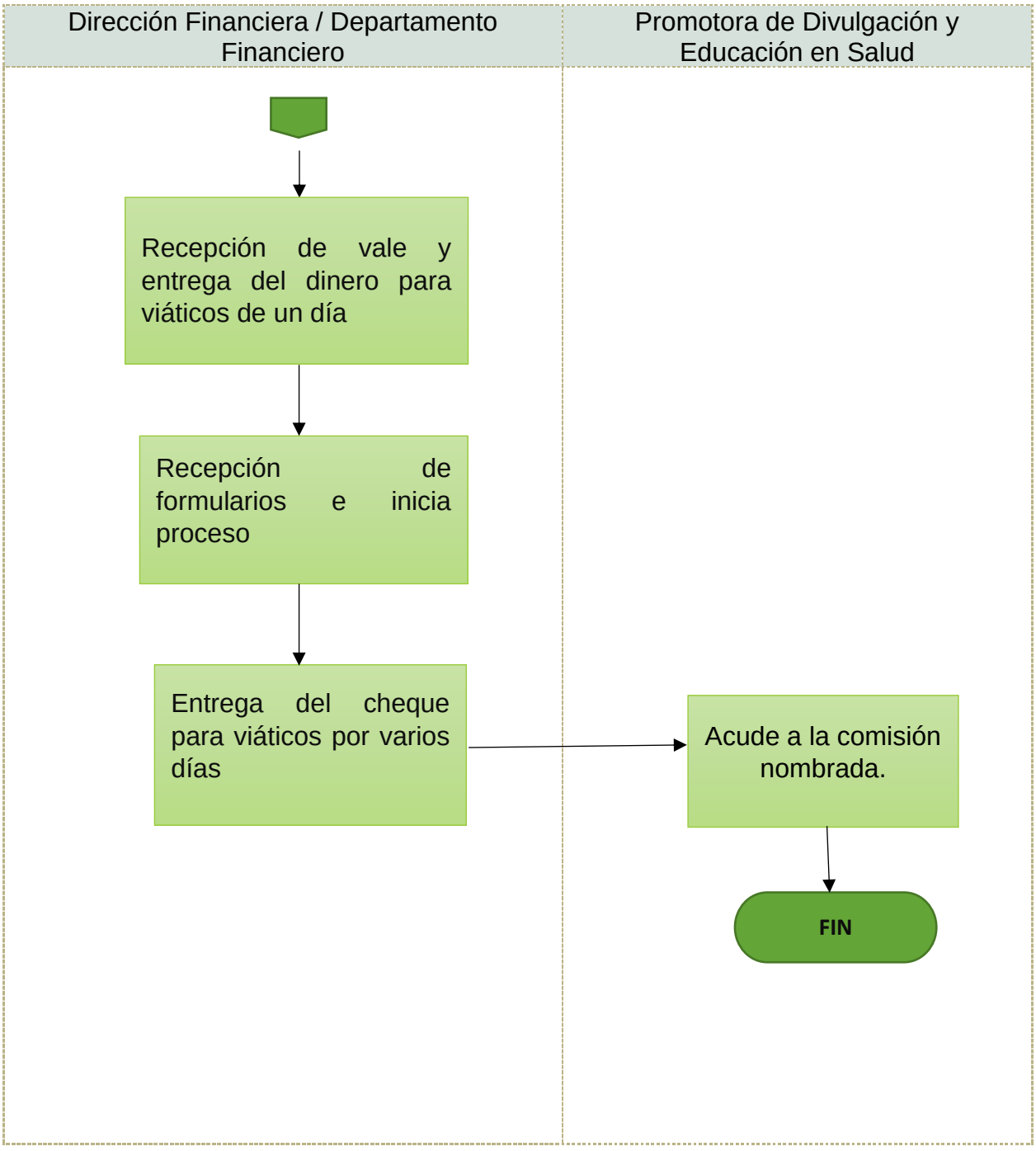
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Planificar las salidas durante todo el mes y notificar al área médica y jefe inmediato.	Tiempo Indefinido
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Dar su punto de vista y aprobación	Tiempo Indefinido
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Acudir al Departamento o Dirección Financiera con la papelería correspondiente para solicitar viáticos	10 minutos
4.	Dirección o Departamento Financiero	Recibe papelería y hace entrega de los formularios o vale	15 minutos

5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Llenar formularios y entregar a la dirección o departamento financiero	20 minutos
6.	Dirección Financiera	Recepción de vale y entrega del dinero para viáticos de un día	15 minutos
7.	Departamento Financiero	Recepción de formularios e inicia proceso	3 días
8.	Departamento Financiero	Entrega del cheque para viáticos por varios días	Tiempo Indefinido
9.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Acude a la comisión nombrada.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.10: COORDINAR CON LA DIRECCIÓN FINANCIERA LOS VIÁTICOS REQUERIDOS PARA LAS COMISIONES




Dirección Financiera / Departamento Financiero
Promotora de Divulgación y Educación en Salud
Recepción de vale y entrega del dinero para viáticos de un día
Recepción de formularios e inicia proceso
Entrega del cheque para viáticos por varios días
Acude a la comisión nombrada.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Impartir charlas/conferencias de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Educar a nivel nacional a través de charlas de prevención de la enfermedad renal crónica a diversas instituciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Reducir la incidencia de la enfermedad renal crónica en Guatemala a través de charlas de prevención de la enfermedad renal crónica.
- Sensibilizar y concienciar a la población guatemalteca para crear cultura de prevención.
- Fomentar estilos de vida saludable para preservar la salud renal.
- Educar a la población guatemalteca de los factores de riesgo para la enfermedad renal crónica.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que el o la responsable del programa de prevención esté en comunicación con instituciones afines para coordinar charlas de prevención.
- Que el o la responsable del programa de prevención atienda solicitudes para impartir charlas de prevención de la enfermedad renal crónica a nivel nacional.
- Informar al área médica las charlas a impartir.
- Preparar material diverso para las charlas.

D. RESPONSABLES

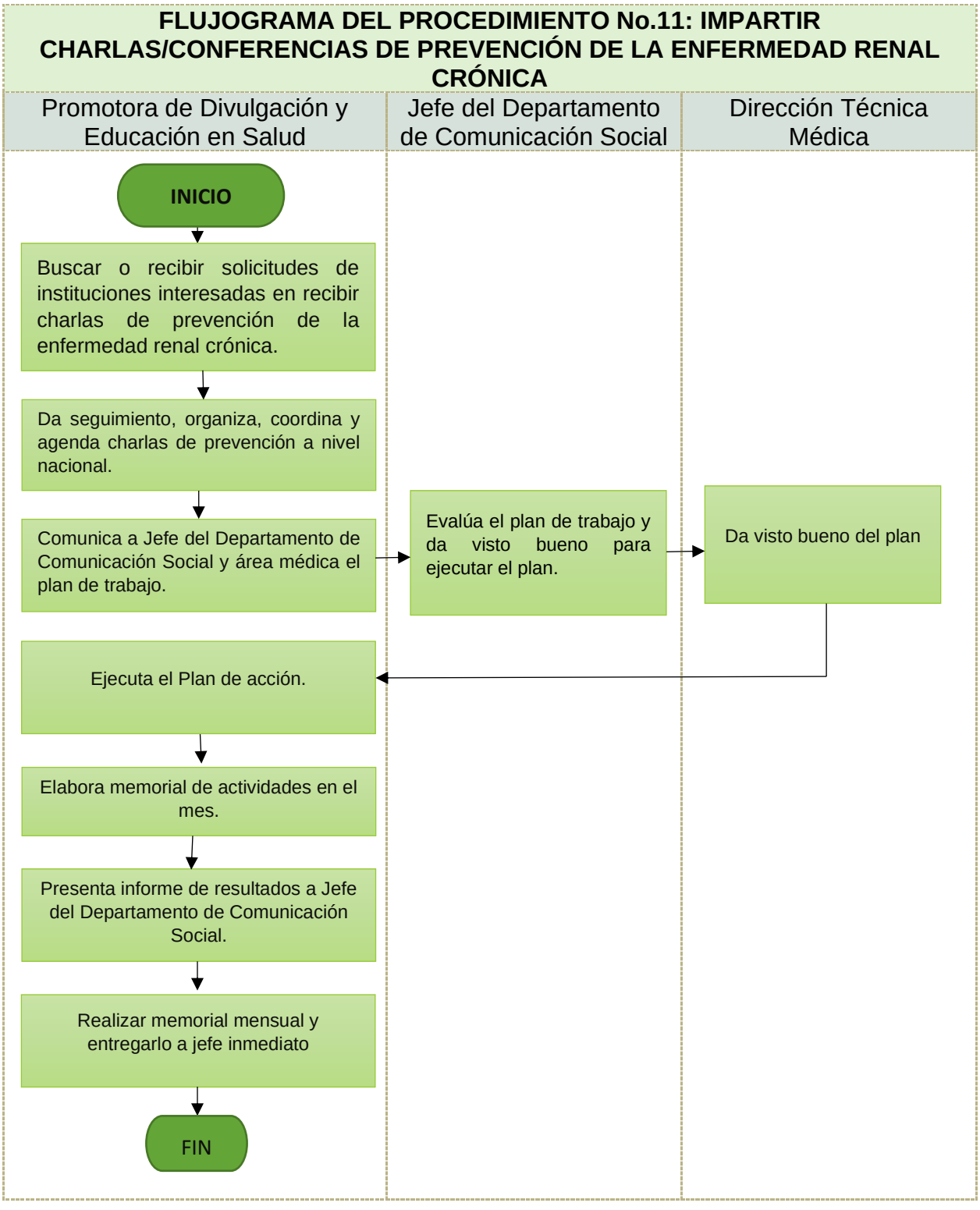
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Buscar o recibir solicitudes de instituciones interesadas en recibir charlas de prevención de la enfermedad renal crónica.	Tiempo Indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Da seguimiento, organiza, coordina y agenda charlas de prevención a nivel nacional.	Tiempo Indefinido
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Comunica a Jefe del Departamento de Comunicación Social y área médica el plan de trabajo.	10 minutos

4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Evalúa el plan de trabajo y da visto bueno para ejecutar el plan.	Tiempo Indefinido
5.	Dirección Técnica Médica	Da visto bueno del plan	Tiempo Indefinido
6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Ejecuta el Plan de acción.	Tiempo Indefinido
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Elabora memorial de actividades en el mes.	45 minutos
8.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Presenta informe de resultados a Jefe del Departamento de Comunicación Social.	10 minutos
9.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.11: IMPARTIR CHARLAS/CONFERENCIAS DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinar la logística de las Ferias de la Salud en las que participa la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Entablar comunicación con las instituciones que realizan la feria de salud para saber la dinámica de la actividad; asimismo, realizar las coordinaciones pertinentes dentro de la Unaerc para asistir a la feria.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Coordinar logística para una participación activa en ferias de la salud con los organizadores de dicha actividad.
- Conocer la dinámica de la feria de salud a la cual ha sido invitada la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Una vez recibida la invitación, el encargado del programa de prevención deberá comunicarse vía correo electrónico y telefónicamente con la institución encargada de la feria de salud para indagar más la dinámica de la feria para realizar las coordinaciones pertinentes.
- Se deberá coordinar vehículo y viáticos si es necesario.
- Se deberá coordinar con el área médica cuando sea necesaria la participación de algún especialista en específico.

D. RESPONSABLES

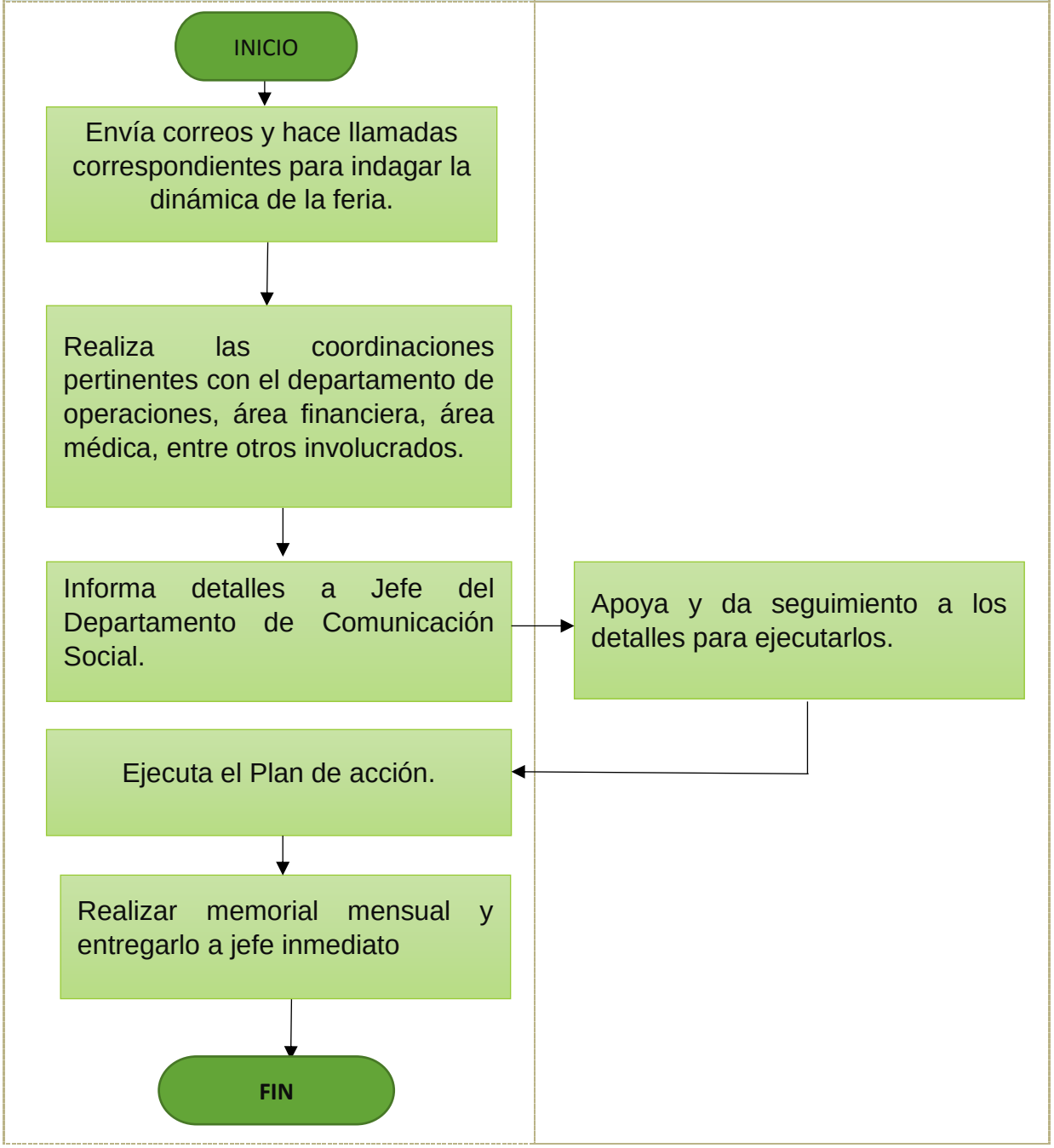
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Envía correos y hace llamadas correspondientes para indagar la dinámica de la feria.	Tiempo Indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realiza las coordinaciones pertinentes con el departamento de operaciones, área financiera, área médica, entre otros involucrados.	Tiempo Indefinido
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Informa detalles a Jefe del Departamento de Comunicación Social.	10 minutos

4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Apoya y da seguimiento a los detalles para ejecutarlos.	Tiempo indefinido
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Ejecuta el Plan de acción.	Tiempo indefinido
6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.12: COORDINAR LA LOGÍSTICA DE LAS FERIAS DE LA SALUD EN LAS QUE PARTICIPA LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	13
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Apoyar en la realización de las solicitudes de Compras a través del departamento de Comunicación Social, según necesidades del Programa de Prevención**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en realizar solicitudes de compras cuando el programa de prevención requiera algún insumo para cumplir con los objetivos del plan proyectado.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar solicitud de compras para adquirir los insumos necesarios para el programa de prevención.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El encargado del programa de prevención verifique el material que sea necesario para adquirir y realizar la solicitud de compras con los procesos requeridos.

D. RESPONSABLES

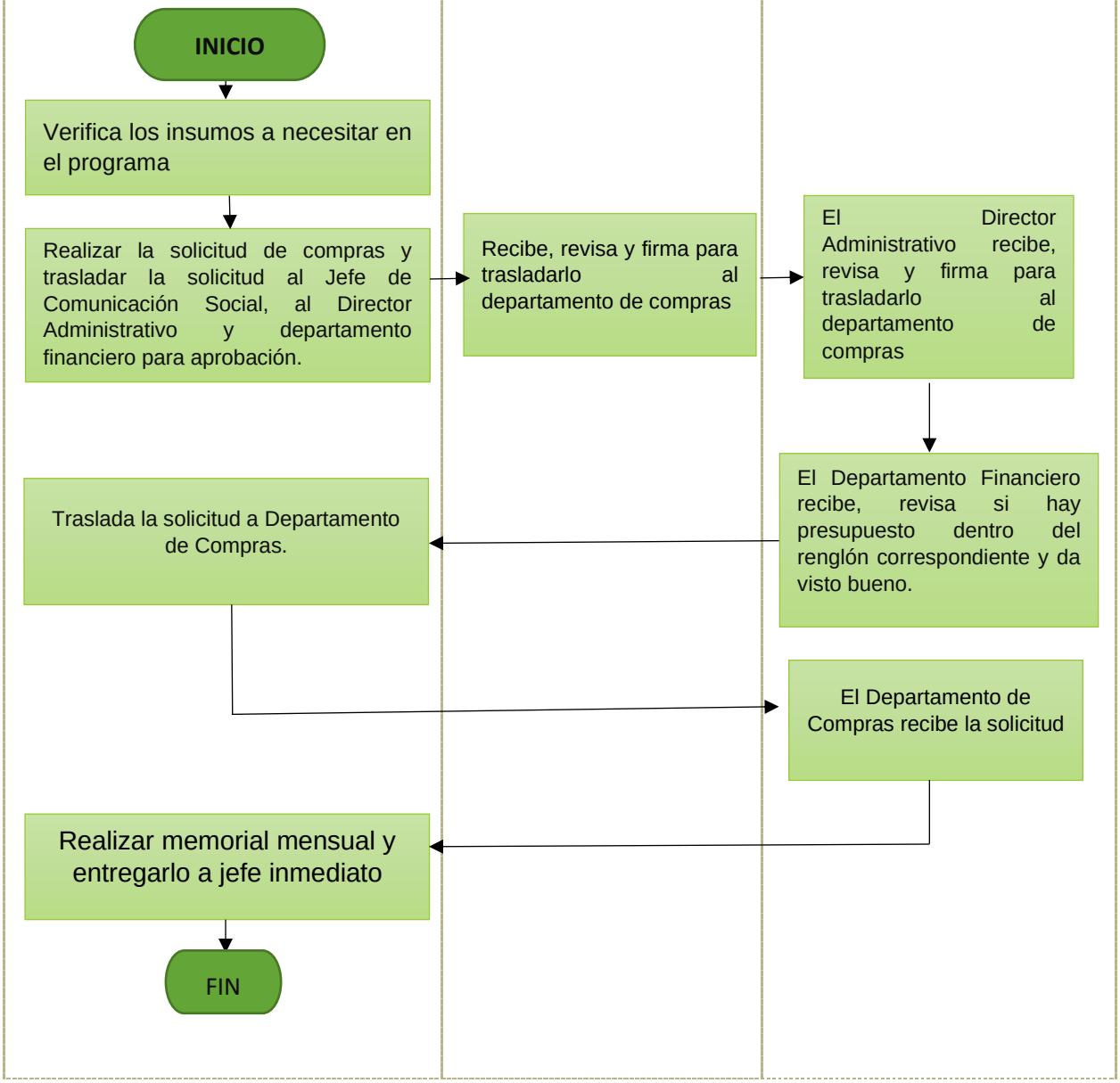
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Verifica los insumos a necesitar en el programa	2 horas
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar la solicitud de compras y trasladar la solicitud al Jefe de Comunicación Social, al Director Administrativo y departamento financiero para aprobación.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe, revisa y firma para trasladarlo al departamento de compras	10 minutos
4.	Director Administrativo	Recibe, revisa y firma para trasladarlo al departamento de compras	10 minutos
5.	Departamento Financiero	Recibe, revisa, menciona si hay presupuesto dentro del renglón correspondiente y da visto bueno	15 minutos

6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Traslada la solicitud a Departamento de Compras.	10 minutos
7.	Departamento de Compras	Recibe la solicitud	5 minutos
8.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.13: APOYAR EN LA REALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPRAS A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL, SEGÚN NECESIDADES DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	14
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinar con Instituciones Afines para organizar actividades que cumplan los objetivos del Programa de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Buscar instituciones que estén interesados en realizar diversas actividades afines para la prevención de la salud.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Hacer alianzas estratégicas en pro de la salud integral con otras instituciones.
- Generar un impacto en otras instituciones con el tema de prevención de la enfermedad renal crónica
- Coordinar y organizar actividades con instituciones afines para prevención de la enfermedad renal crónica.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Establecer canales de comunicación para contactar a instituciones afines interesadas en coordinar actividades conjuntas en pro de la prevención de las enfermedades no transmisibles.
- Dar seguimiento a instituciones interesadas.
- Hacer llamadas, enviar correos, coordinar reuniones, proponer cartas de convenio.

D. RESPONSABLES

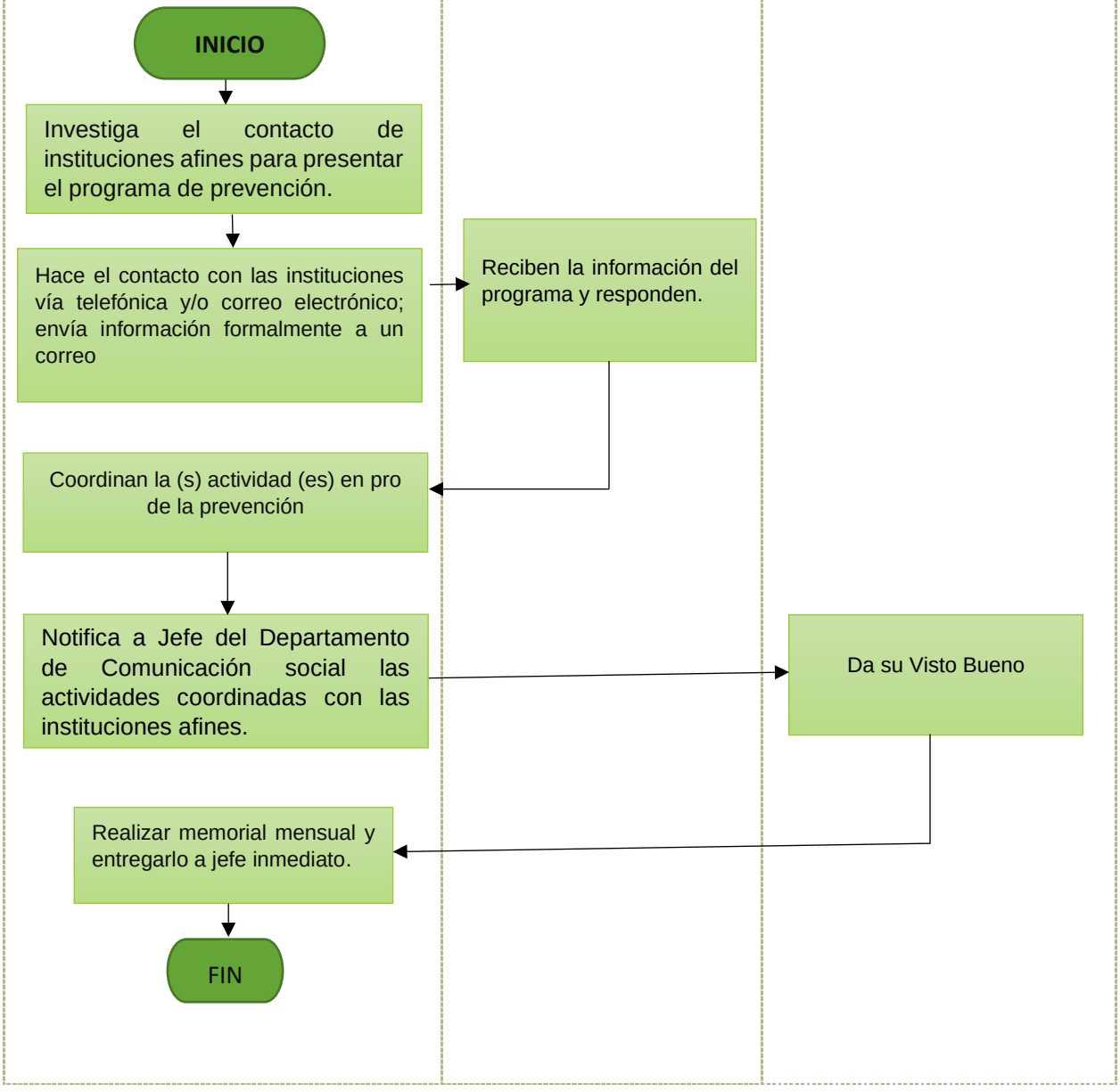
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Investiga el contacto de instituciones afines para presentar el programa de prevención.	Tiempo Indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Hace el contacto con las instituciones vía telefónica y/o correo electrónico; envía información formalmente a un correo	Tiempo Indefinido
3.	Instituciones Afines	Reciben la información del programa y responden.	Tiempo Indefinido

4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Coordinan la (s) actividad (es) en pro de la prevención	Tiempo indefinido
5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Notifica a Jefe del Departamento de Comunicación social las actividades coordinadas con las instituciones afines.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Da Vo.Bo.	10 minutos
7.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.14: COORDINAR CON INSTITUCIONES AFINES PARA ORGANIZAR ACTIVIDADES QUE CUMPLAN LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	15
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Atender dudas de los asistentes a las actividades de Prevención de Enfermedad Renal Crónica y llevar un resumen de las mismas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en responder las preguntas de los participantes que acuden a las charlas de prevención de la enfermedad renal crónica.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Resolver las dudas que los participantes tienen durante las charlas de prevención de la enfermedad renal crónica.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El o la promotora de salud debe responder únicamente a las preguntas que competen dentro de sus facultades respecto a sus conocimientos; en dado caso no tiene respuesta de alguna pregunta consultar con el área médica y enviar respuesta por correo electrónico a la persona interesada.

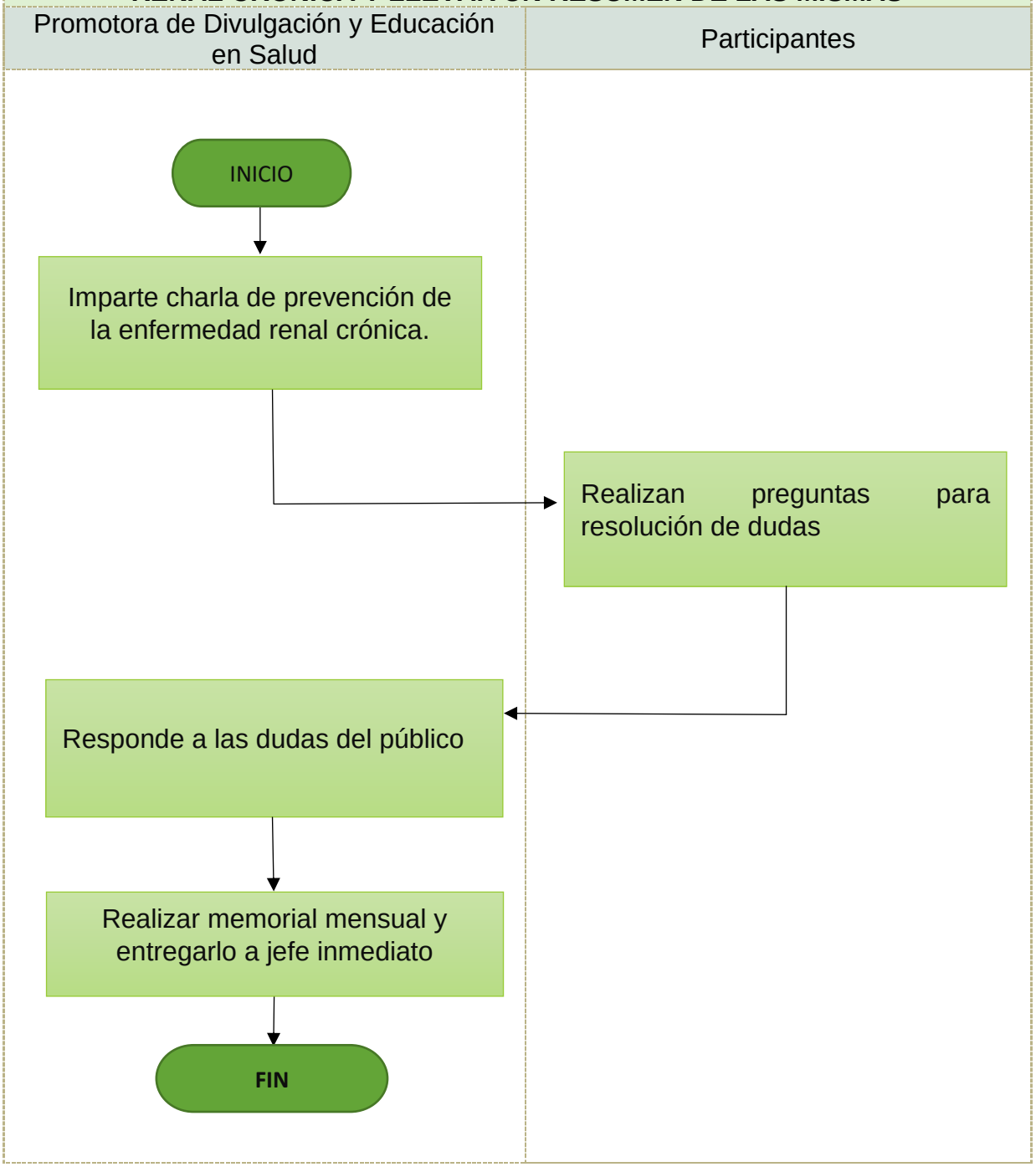
D. RESPONSABLES

Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Imparte charla de prevención de la enfermedad renal crónica.	45 minutos a 2 horas
2.	Participantes	Realizan preguntas para resolución de dudas	5 minutos
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Responde a las dudas del público	5 minutos
4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.15: ATENDER DUDAS DE LOS ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA Y LLEVAR UN RESUMEN DE LAS MISMAS



No. DE PROCEDIMIENTO	16
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Llevar una estadística de personas atendidas en cada actividad de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en llevar un control de las personas que asisten en cada actividad en coordinación con el programa de prevención.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un control de las personas que asisten a las actividades en coordinación con el programa de prevención.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que se lleve una lista de asistencia para tener un control de las personas que asisten a cada actividad.

D. RESPONSABLES

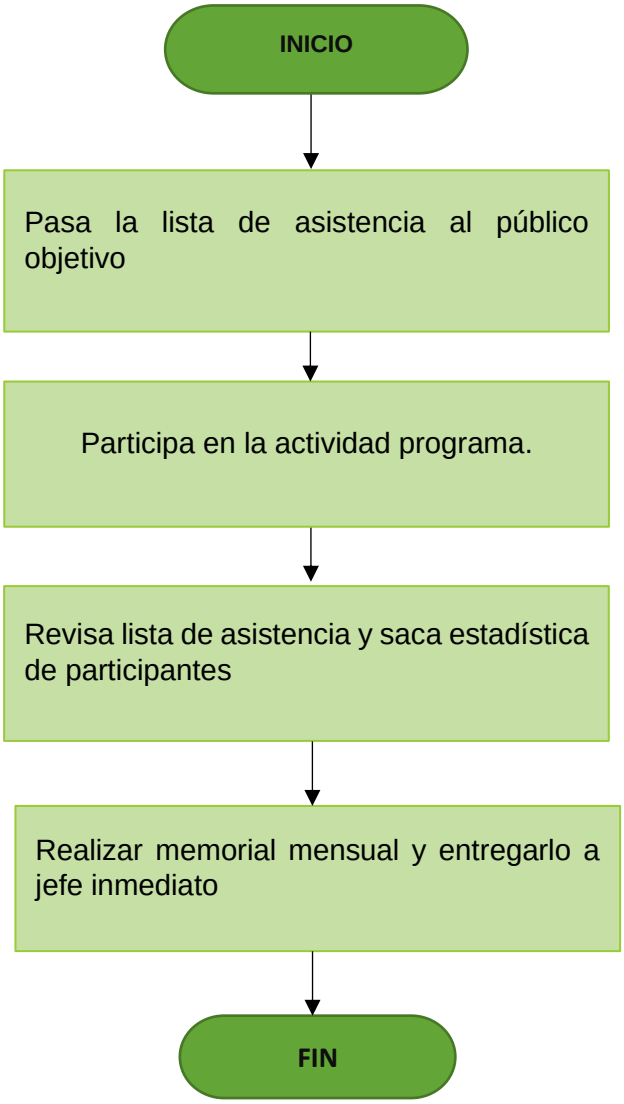
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Pasa la lista de asistencia al público objetivo	Tiempo Indefinido
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Participa en la actividad programa.	Tiempo Indefinido
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Revisa lista de asistencia y saca estadística de participantes	5 minutos
4.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 16: LLEVAR UNA ESTADÍSTICA DE PERSONAS ATENDIDAS EN CADA ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA

Promotora de Divulgación y Educación en Salud



No. DE PROCEDIMIENTO	17
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Mantener relación y coordinación con la Dirección Técnica Médica para cumplir los objetivos del Programa de Prevención de Enfermedad Renal Crónica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Estar en constante comunicación con la Dirección Técnica Médica para cumplir con los objetivos del programa de prevención.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener una comunicación constante con la Dirección Técnica Médica para llevar a cabo con calidad las actividades a realizarse en el programa de prevención.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que el o la responsable del programa agende reuniones con la (s) persona (s) correspondientes de la Dirección Técnica Médica para cumplir con los objetivos del programa.
- Notificar a la Dirección Técnica Médica las actividades que se llevarán a cabo en el programa para conocer la opinión o diversas ideas que puedan surgir.

D. RESPONSABLES

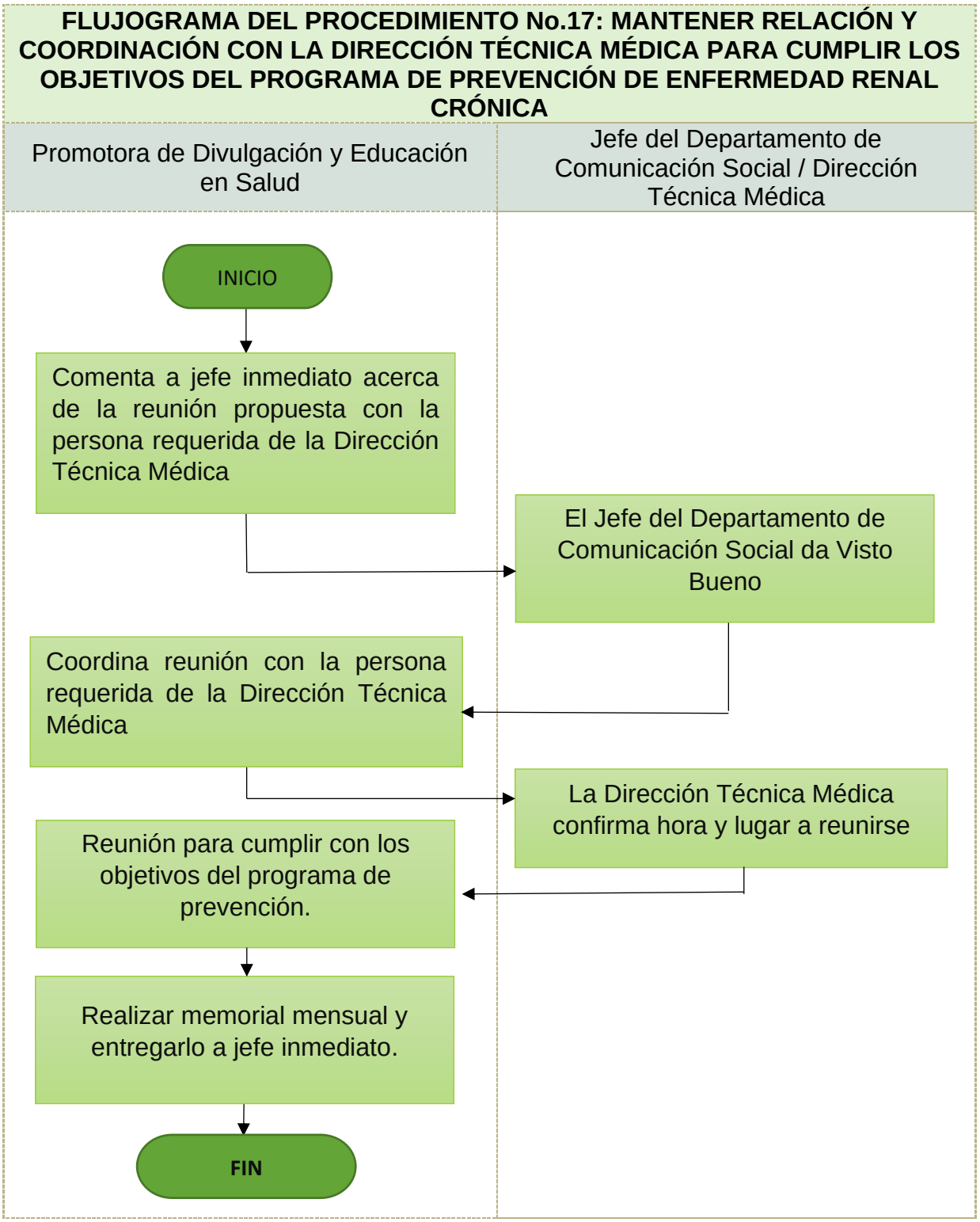
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Comenta a jefe inmediato acerca de la reunión propuesta con la persona requerida de la Dirección Técnica Médica	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Da Visto Bueno	5 minutos
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Coordina reunión con la persona requerida de la Dirección Técnica Médica	5 minutos
4.	Dirección Técnica Médica	Confirma hora y lugar a reunirse	5 minutos

5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud y Dirección Técnica Médica	Reunión para cumplir con los objetivos del programa de prevención.	Tiempo indefinido
6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.17: MANTENER RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN TÉCNICA MÉDICA PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA



No. DE PROCEDIMIENTO	18
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Proponer nuevas estrategias para fortalecer el Programa de Prevención de la Enfermedad Renal Crónica de la Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dar ideas estratégicas para que el programa de prevención se fortalezca y cumpla con calidad y eficacia los objetivos a nivel nacional.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proponer ideas estratégicas para fortalecer el programa de prevención de la enfermedad renal crónica.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Identificar ideas estratégicas para proponer
- Estar en comunicación con otros departamentos a fines al programa de prevención para fortalecer propuesta.
- Una vez identificadas, notificar propuesta de nuevas estrategias a jefe inmediato
- Cada departamento de la institución debe estar involucrado.
- Contar con diseño gráfico.

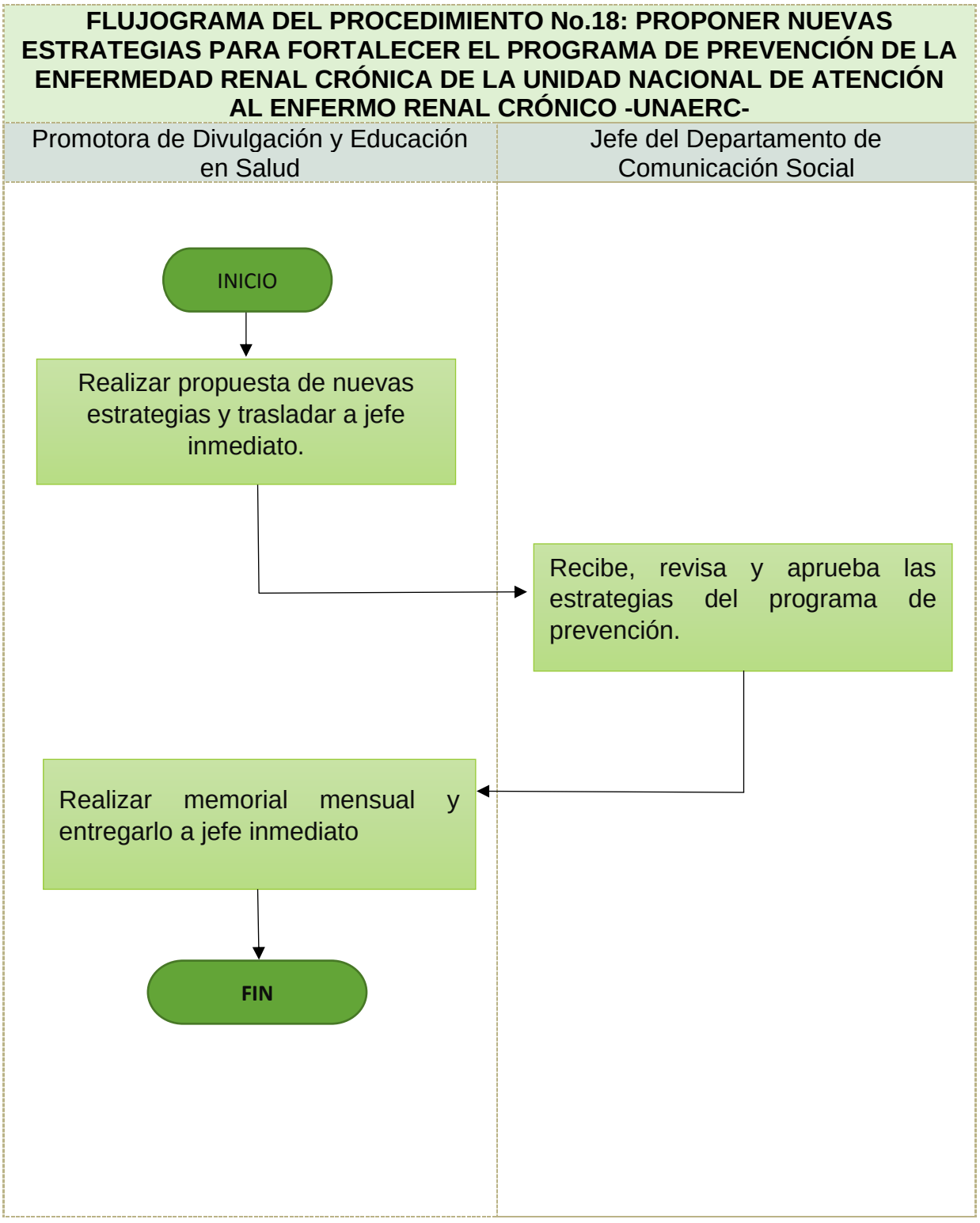
D. RESPONSABLES

Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar propuesta de nuevas estrategias y trasladar a jefe inmediato.	Tiempo Indefinido
2.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe, revisa y aprueba las estrategias del programa de prevención.	10 minutos
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Realizar memorial mensual y entregarlo a jefe inmediato	45 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.18: PROPONER NUEVAS ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA DE LA UNIDAD NACIONAL DE ATENCIÓN AL ENFERMO RENAL CRÓNICO -UNAERC-



No. DE PROCEDIMIENTO	19
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Participar activamente en las reuniones de Educación Médica Continúa organizada por la Dirección Técnica Médica; asimismo, a congresos, simposios o actividades relacionadas a la nefrología**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en asistir a las actividades médicas que se realizan cada semana dentro de la UNAERC para actualización de temas médicos, asimismo a congresos, simposios, mesas de trabajo, etc., que se relacionen a la nefrología.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Aprender temas relacionados a la nefrología.
- Participar en educación médica continúa organizada por la Dirección Técnica Médica.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- La dirección técnica médica comunicar al o la promotora de salud cuando se llevará a cabo cada reunión de educación continúa.
- La o el promotor de salud debe revisar su programación para asistir a las reuniones de educación continúa cuando se encuentre disponible sin ninguna comisión.
- Realizar informes mensuales de las asistencias a la educación médica continúa

D. RESPONSABLES

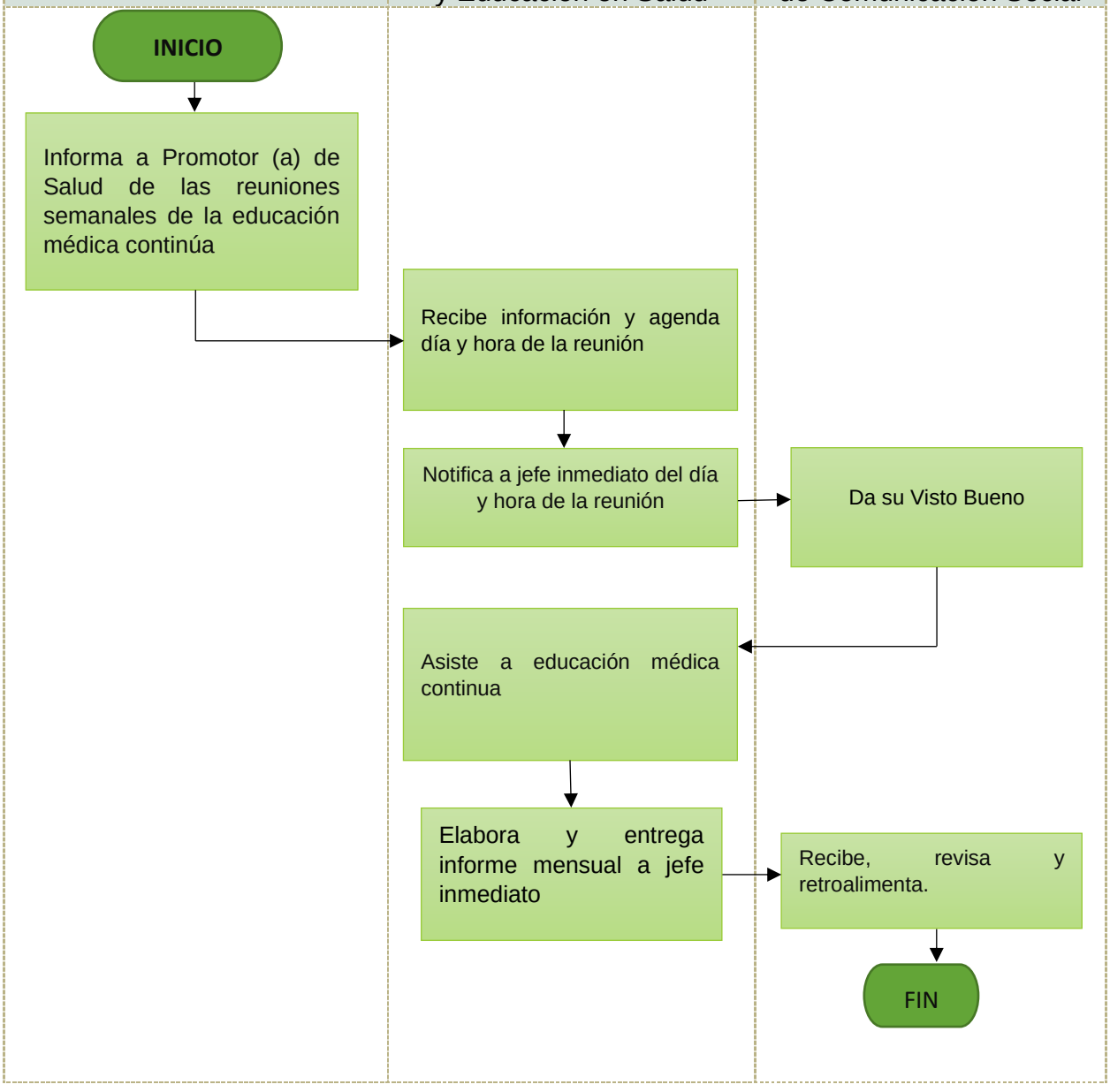
Promotor de Divulgación y Educación en Salud

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección Técnica Médica	Informa a Promotor (a) de Salud de las reuniones semanales de la educación médica continúa	5 minutos
2.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Recibe información y agenda día y hora de la reunión	5 minutos
3.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Notifica a jefe inmediato del día y hora de la reunión	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Da Visto Bueno	5 minutos

5.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Asiste a educación médica continua	1 hora
6.	Promotora de Divulgación y Educación en Salud	Elabora y entrega informe mensual a jefe inmediato	45 minutos
7.	Jefe del Departamento de Comunicación Social	Recibe, revisa y retroalimenta.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.19: PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LAS REUNIONES DE EDUCACIÓN MÉDICA CONTINÚA ORGANIZADA POR LA DIRECCIÓN TÉCNICA MÉDICA; ASIMISMO, A CONGRESOS, SIMPOSIOS O ACTIVIDADES RELACIONADAS A LA NEFROLOGÍA



DEPARTAMENTO DE COMPRAS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Recepción de Solicitud de Compra

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la recepción de las Solicitudes de Compra para iniciar con el proceso de compra.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con un documento que describa las generalidades de los servicios, productos e insumos que los colaboradores de la UNAERC necesitan para el desarrollo de sus actividades y la prestación de la atención a los pacientes.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Acuerdo Gubernativo 122-2016 y sus reformas.
- Procedimiento establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones de la UNAERC.
- La Solicitud de Compra es el único documento que da origen al proceso de Compra.
- La Solicitud de Compra debe contener todos los datos solicitados en la misma, establecidas en el formato autorizado.
- La Solicitud de Compra previo a enviarla al Departamento de Compras debe estar firmada por la persona que solicita y firmada y sellada por la Jefatura que autoriza, por el Encargado de la Sección de Contabilidad de Presupuesto y Caja Fiscal del Departamento Financiero y por el Administrador General que Aprueba.
- Si el monto es menor a Q500.00 se remite a Caja Chica para que se efectúe la compra por esa vía, cuando no sean del giro regular de las operaciones, a excepción de las compras relacionadas con los renglones presupuestarios 266 y 295, los cuales serán adquiridos por el Departamento de Compras.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Compras y Analistas de Compras.

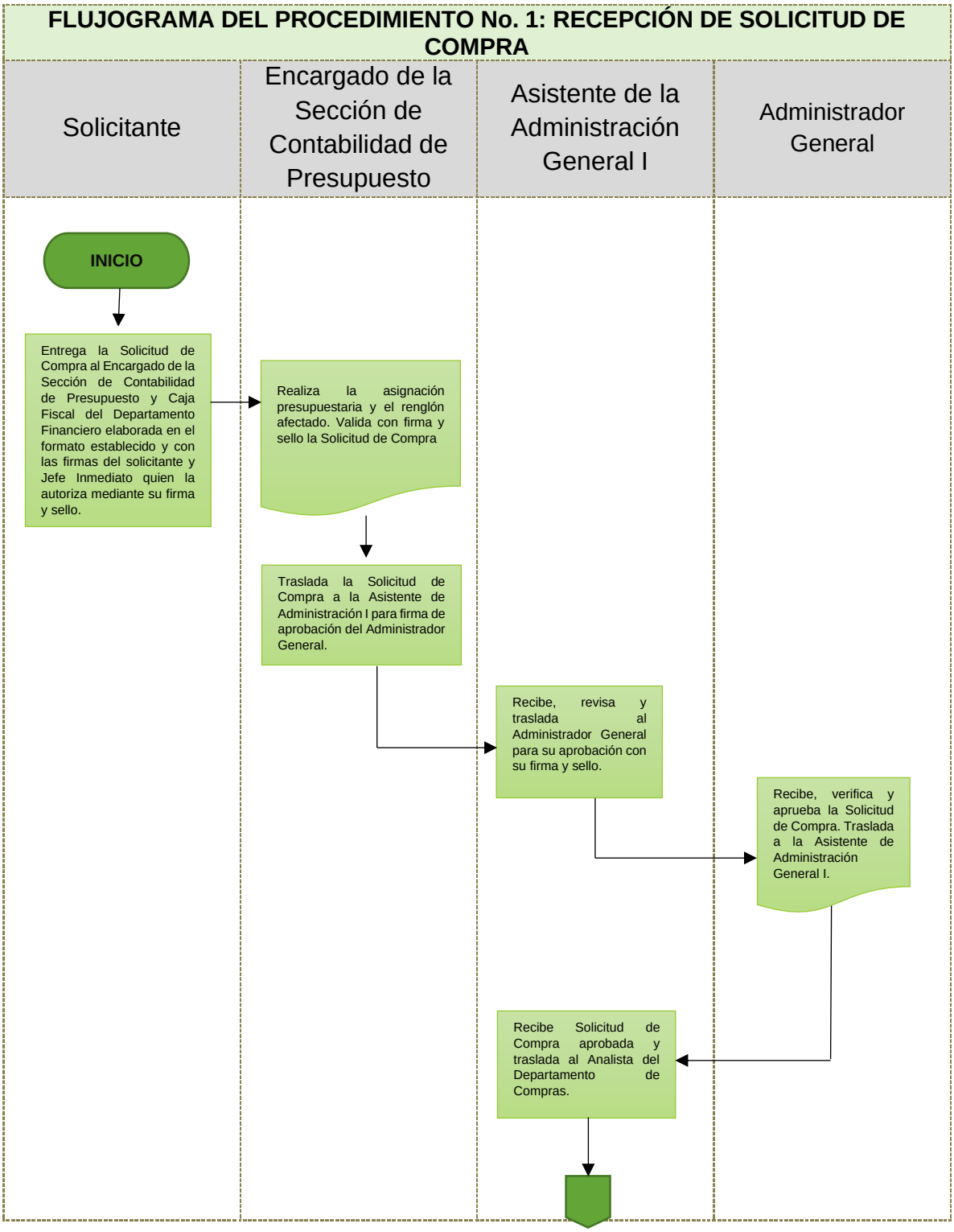
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

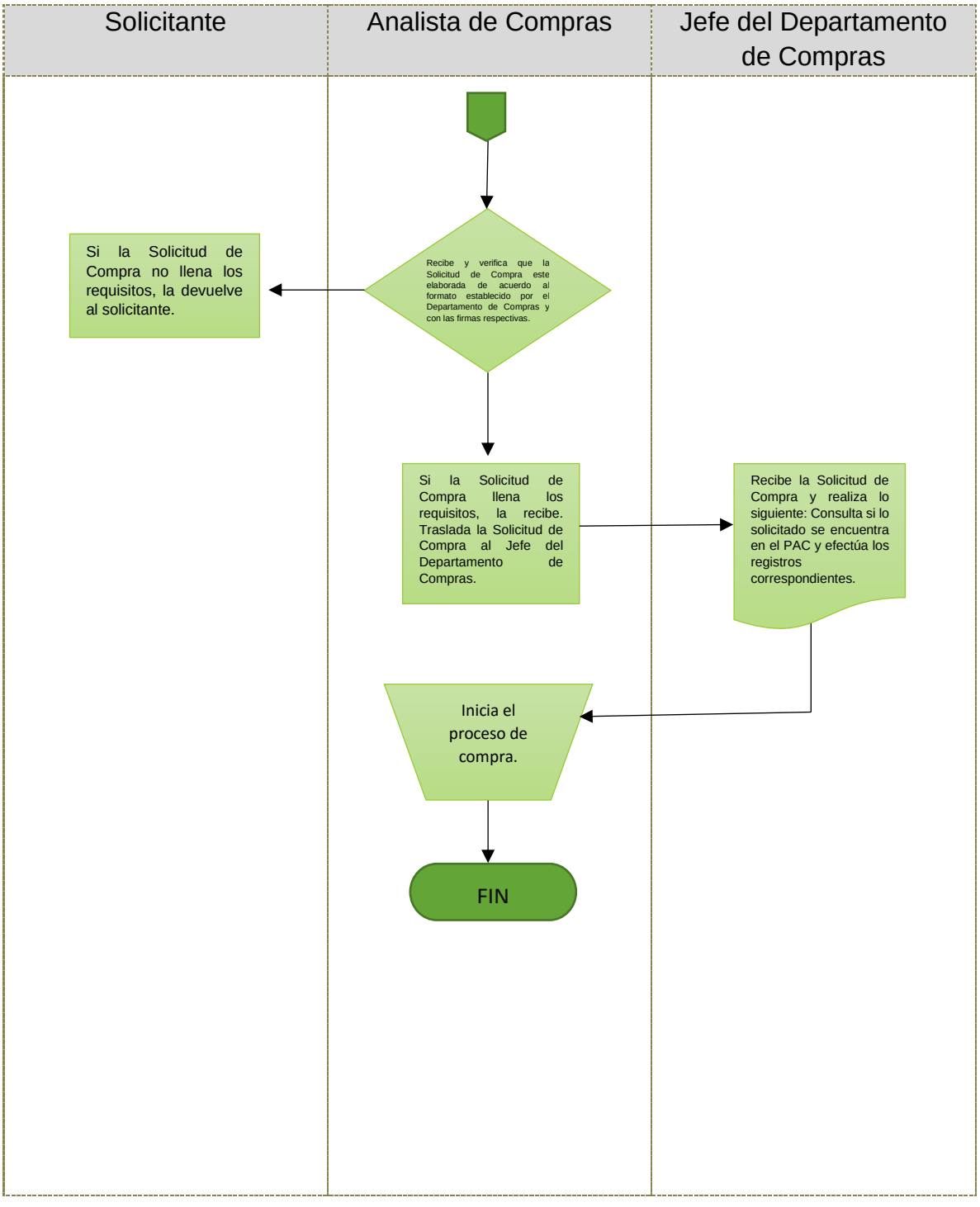
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)

1.	Solicitante	Entrega la Solicitud de Compra al Encargado de la Sección de Contabilidad de Presupuesto y Caja Fiscal del Departamento Financiero elaborada en el formato establecido y con las firmas del solicitante y Jefe Inmediato quien la autoriza mediante su firma y sello.	5 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contabilidad de Presupuesto	Realiza la asignación presupuestaria y el renglón afectado. Valida con firma y sello la Solicitud de Compra.	1 día
3.	Encargado de la Sección de Contabilidad de Presupuesto	Traslada la Solicitud de Compra a la Asistente de Administración I para firma de aprobación del Administrador General.	10 minutos
4.	Asistente de Administración General I	Recibe, revisa y traslada al Administrador General para su aprobación con su firma y sello.	5 minutos
5.	Administrador General	Recibe, verifica y aprueba la Solicitud de Compra. Traslada a la Asistente de Administración General I.	2 horas
6.	Asistente de Administración General I	Recibe Solicitud de Compra aprobada y traslada al Analista del Departamento de Compras.	10 minutos
7.	Analista de Compras	Recibe y verifica que la Solicitud de Compra este elaborada de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Compras y con las firmas respectivas. Si la Solicitud de Compra llena los requisitos, la recibe. Si la Solicitud de Compra no llena los requisitos, la devuelve al solicitante.	15 minutos
8.	Analista de Compras	Traslada la Solicitud de Compra al Jefe del Departamento de Compras.	10 Minutos
9.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe la Solicitud de Compra y realiza lo siguiente: • Consulta si lo solicitado se encuentra en el PAC • Efectúa los registros correspondientes	30 Minutos

10.	Jefe del Departamento de Compras	Realiza la asignación del Analista de Compras responsable del proceso de compra.	5 minutos
11.	Analista de Compras	Inicia el proceso de compra.	Tiempo Indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE COMPRA




Solicitante
Analista de Compras
Jefe del Departamento de Compras
Recibe y verifica que la Solicitud de Compra este elaborada de acuerdo al formato establecido por el Departamento de Compras y con las firmas respectivas.
Si la Solicitud de Compra no llena los requisitos, la devuelve al solicitante.
Si la Solicitud de Compra llena los requisitos, la recibe. Traslada la Solicitud de Compra al Jefe del Departamento de Compras.
Recibe la Solicitud de Compra y realiza lo siguiente: Consulta si lo solicitado se encuentra en el PAC y efectúa los registros correspondientes.
Inicia el proceso de compra.
FIN

No. DEL PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Orden de Compra**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en generar la Orden de Compra en el formato establecido, luego de haberse adjudicado la compra o el servicio.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Efectuar la compra de bienes o contratación de servicios.
- Cumplir con lo requerido en la Solicitud de Compra.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Acuerdo Gubernativo 122-2016 y sus Reformas.
- Procedimiento establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

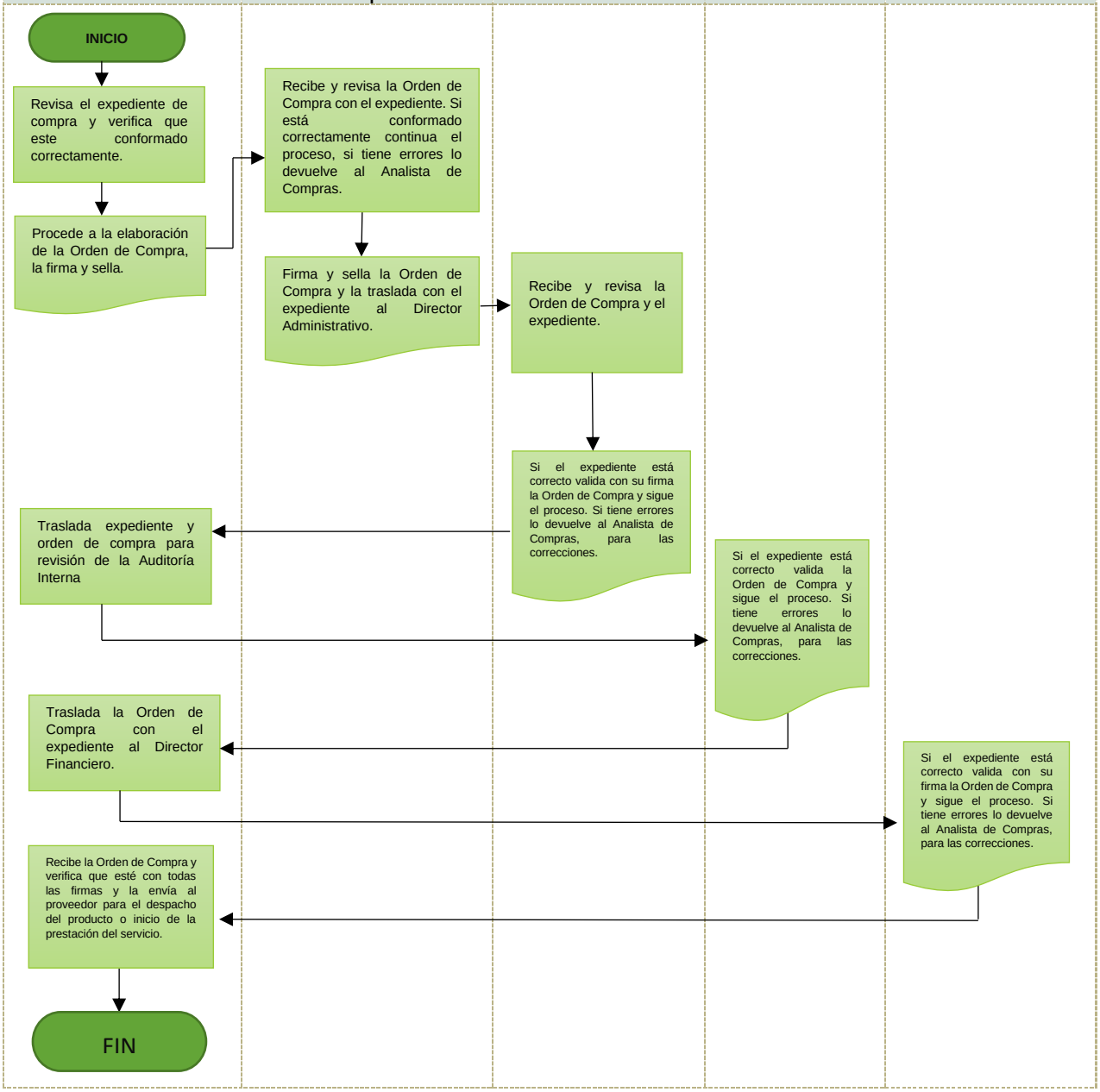
Jefe del Departamento de Compras y Analistas de compras

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Revisa el expediente de compra y verifica que este conformado correctamente.	5 minutos
2.	Analista de Compras	Procede a la elaboración de la Orden de Compra, la firma y sella.	15 minutos
3.	Analista de Compras	Traslada al Jefe del Departamento de Compras la Orden de Compra con el expediente para firma.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe y revisa la Orden de Compra con el expediente. Si está conformado correctamente continua el proceso, si tiene errores lo devuelve al Analista de Compras.	15 minutos
5.	Jefe del Departamento de Compras	Firma y sella la Orden de Compra y la traslada con el expediente al Director Administrativo.	10 minutos
6.	Director Administrativo	Recibe y revisa la Orden de Compra y el expediente.	1 día
7.	Director Administrativo	Si el expediente está correcto valida con su firma la Orden de Compra y sigue el proceso.	1 día

		Si tiene errores lo devuelve al Analista de Compras, para las correcciones.	
8.	Analista de Compra	Traslada expediente y orden de compra para revisión de la Auditoría Interna	1 día
9.	Director Auditoria Interna	Recibe y revisa la Orden de Compra y el expediente.	1 día
10.	Director Auditoria Interna	Si el expediente está correcto valida la Orden de Compra y sigue el proceso. Si tiene errores lo devuelve al Analista de Compras, para las correcciones.	1 día
11.	Analista de Compras	Traslada la Orden de Compra con el expediente al Director Financiero.	10 minutos
12.	Director Financiero	Recibe y revisa la Orden de Compra y el expediente.	1 día
13.	Director Financiero	Si el expediente está correcto valida con su firma la Orden de Compra y sigue el proceso. Si tiene errores lo devuelve al Analista de Compras, para las correcciones.	1 día
14.	Analista de Compras	Recibe la Orden de Compra y verifica que esté con todas las firmas y la envía al proveedor para el despacho del producto o inicio de la prestación del servicio.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ELABORACIÓN DE ORDEN DE COMPRA.



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modalidad de Compra de Baja Cuantía**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la modalidad de compra que permite adquirir bienes o servicios por un monto hasta Q 25,000.00.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer a la UNAERC con la compra de los bienes o la contratación de los servicios requeridos, por un monto no mayor a Q25,000.00.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Modalidad de compra establecida en el Artículo 43 inciso a), Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- Reglamento Ley de Contrataciones del Estado Acuerdo Gubernativo 122-2016 y sus reformas.
- El monto total de la compra no sea mayor de Q25,000.00.

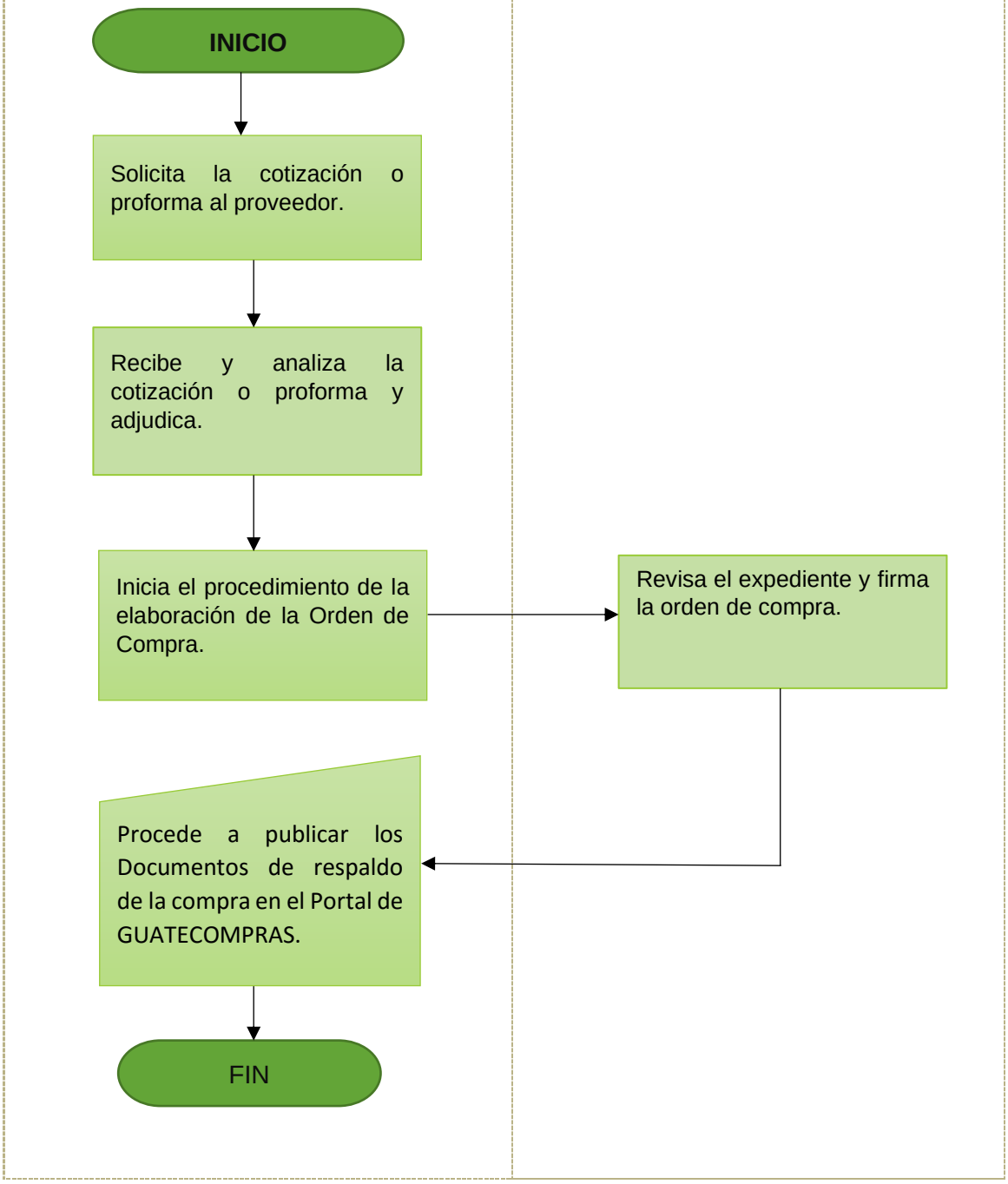
D. RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Solicita la cotización o proforma al proveedor	10 minutos
2.	Analista de Compras	Recibe y analiza la cotización o proforma y adjudica.	2 días (máximo)
3.	Analista de Compras	Inicia el procedimiento de la elaboración de la Orden de Compra.	15 minutos
4.	Director Administrativo	Revisa el expediente y firma la orden de compra.	1 hora
5.	Analista de Compras	Procede a publicar los Documentos de respaldo de la compra en el Portal de GUATECOMPRAS.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: MODALIDAD DE COMPRA DE BAJA CUANTÍA



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modalidad de Compra Directa**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la modalidad de compra que permite adquirir bienes o servicios por un monto de Q25,000.01 hasta Q90,000.00.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer a la UNAERC con la compra de los bienes o la contratación de los servicios requeridos, por un monto de Q25,000.01 hasta Q90,000.00.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Modalidad de compra establecida en el Artículo 43 inciso b). Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92 y sus Reformas.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 y sus reformas.
- El monto total de la compra no debe ser mayor de Q90,000.00.
- Las ofertas se reciben de forma electrónica en el Portal de GUATECOMPRAS.
- Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Resolución 18-2019 del Ministerio de Finanzas Públicas y sus Reformas.

D. RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

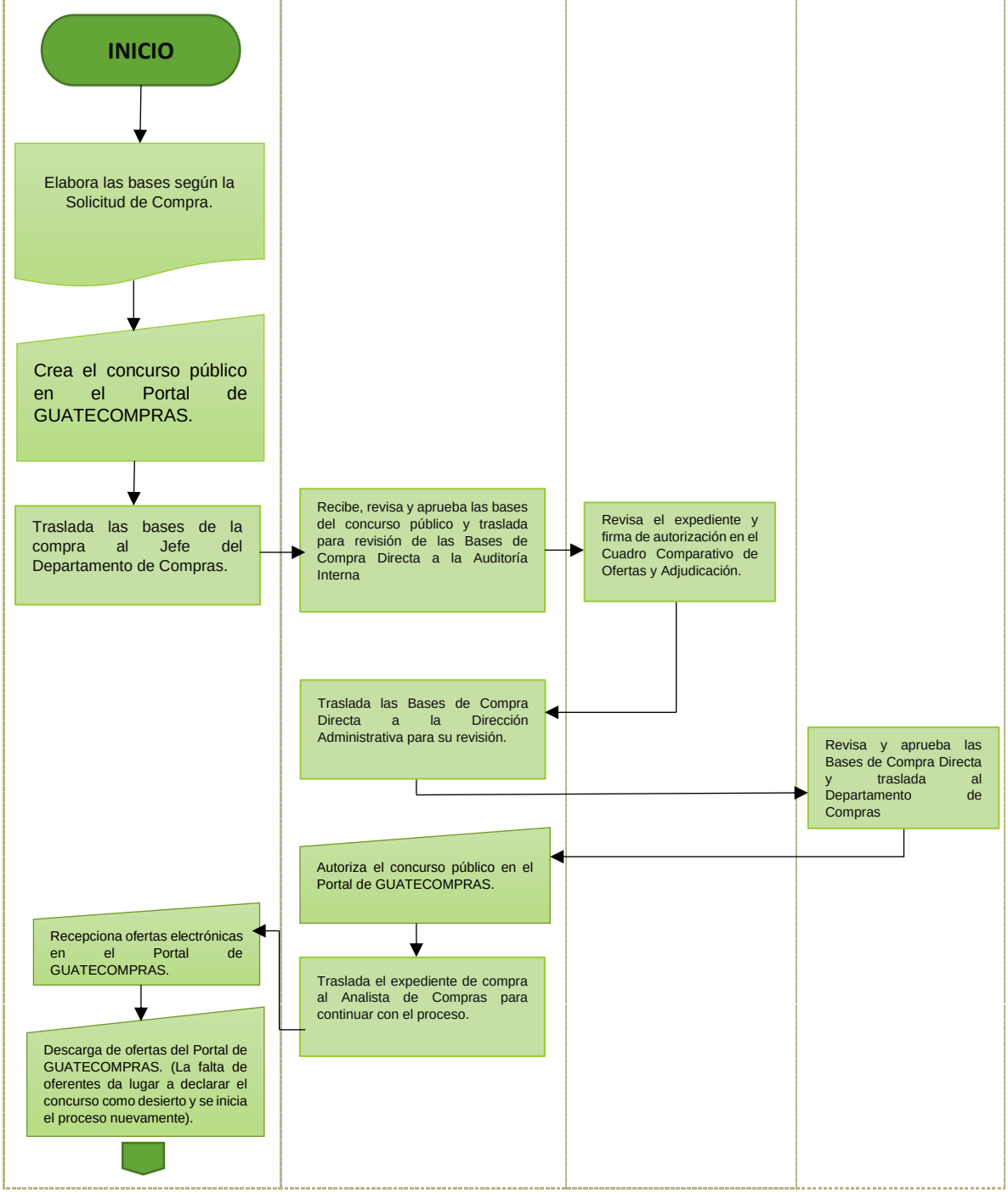
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

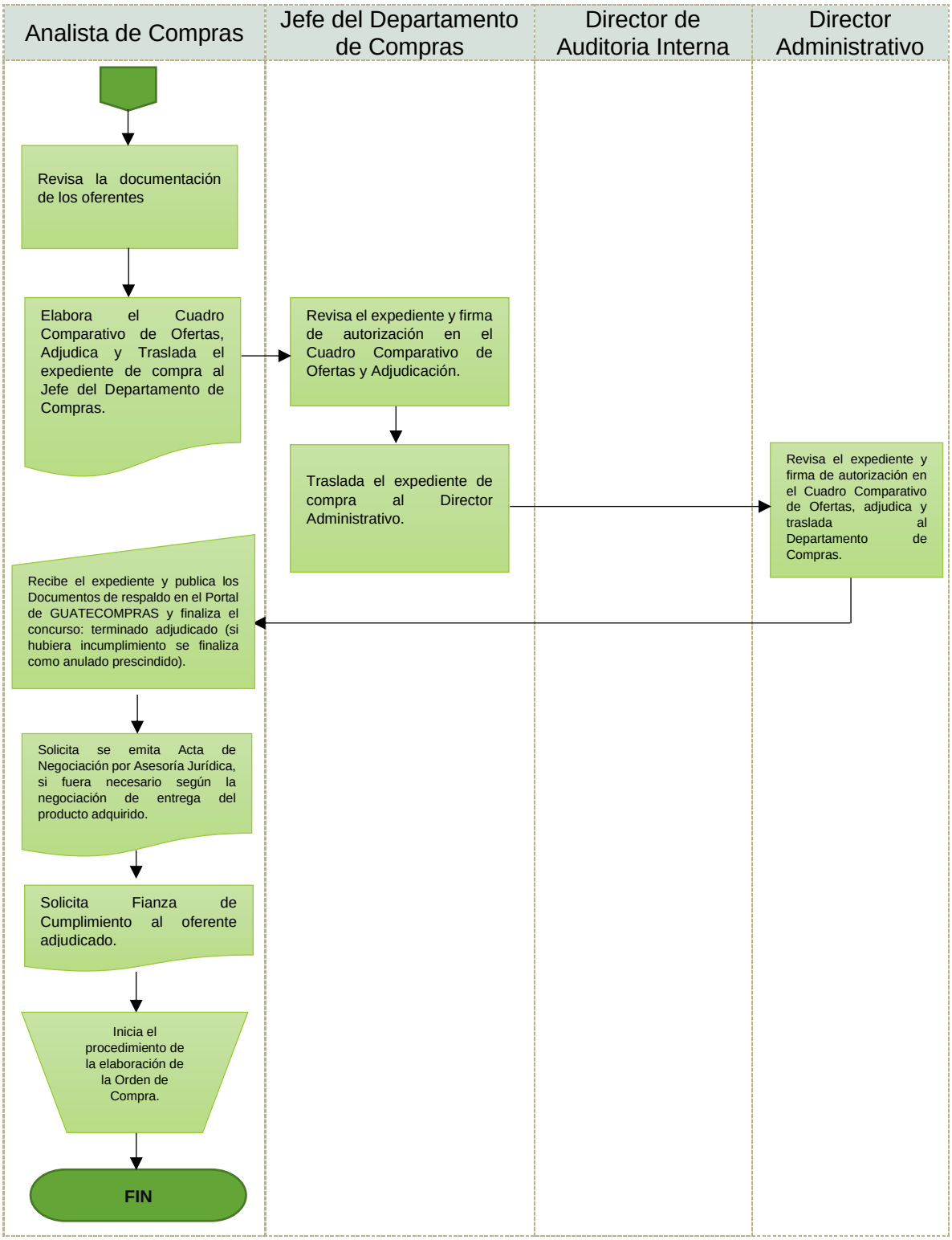
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Elabora las bases según la Solicitud de Compra.	2 horas
2.	Analista de Compras	Crea el concurso público en el Portal de GUATECOMPRAS.	2 horas
3.	Analista de Compras	Traslada las bases de la compra al Jefe del Departamento de Compras.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe, revisa y aprueba las bases del concurso público.	20 minutos
5.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada para revisión de las Bases de Compra Directa a la Auditoría Interna	10 minutos

6.	Dirección de Auditoria Interna	Revisa y aprueba las bases de Compra Directa y traslada al Departamento de Compras.	1 día
7.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada las Bases de Compra Directa a la Dirección Administrativa para su revisión.	15 minutos
8.	Director Administrativo	Revisa y aprueba las Bases de Compra Directa y traslada al Departamento de Compras	1 día
9.	Jefe del Departamento de compras	Autoriza el concurso público en el Portal de GUATECOMPRAS.	10 minutos
10.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el expediente de compra al Analista de Compras para continuar con el proceso.	5 minutos
11.	Analista de Compras	Recepciona ofertas electrónicas en el Portal de GUATECOMPRAS.	2-3 días (máximo)
12.	Analista de Compras	Descarga de ofertas del Portal de GUATECOMPRAS. (La falta de oferentes da lugar a declarar el concurso como desierto y se inicia el proceso nuevamente).	1 hora
13.	Analista de Compras	Revisa la documentación de los oferentes.	2 horas
14.	Analista de Compras	Elabora el Cuadro Comparativo de Ofertas y Adjudica.	1 hora
15.	Analista de Compras	Traslada el expediente de compra al Jefe del Departamento de Compras.	5 minutos
16.	Jefe del Departamento de Compras	Revisa el expediente y firma de autorización en el Cuadro Comparativo de Ofertas y Adjudicación.	30 minutos
17.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el expediente de compra al Director Administrativo.	5 minutos
18.	Director Administrativo	Revisa el expediente y firma de autorización en el Cuadro Comparativo de Ofertas y Adjudica.	1 hora
19.	Director Administrativo	Traslada el expediente de compra al Departamento de Compras.	5 minutos
20.	Analista de Compras	Recibe el expediente y publica los Documentos de respaldo en el Portal de GUATECOMPRAS y finaliza el concurso: terminado adjudicado (si hubiera incumplimiento se finaliza como anulado prescindido).	30 minutos

21.	Analista de Compras	Solicita se emita Acta de Negociación por Asesoría Jurídica, si fuera necesario según la negociación de entrega del producto adquirido.	1 día
22.	Analista de Compras	Solicita Fianza de Cumplimiento al oferente adjudicado.	1-15 días (máximo)
23.	Analista de Compras	Inicia el procedimiento de la elaboración de la Orden de Compra.	15 minutos.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: MODALIDAD DE COMPRA DIRECTA.




Analista de Compras
Jefe del Departamento de Compras
Director de Auditoria Interna
Director Administrativo
Revisa la documentación de los oferentes
Elabora el Cuadro Comparativo de Ofertas, Adjudica y Traslada el expediente de compra al Jefe del Departamento de Compras.
Revisa el expediente y firma de autorización en el Cuadro Comparativo de Ofertas y Adjudicación.
Traslada el expediente de compra al Director Administrativo.
Revisa el expediente y firma de autorización en el Cuadro Comparativo de Ofertas, adjudica y traslada al Departamento de Compras.
Recibe el expediente y publica los Documentos de respaldo en el Portal de GUATECOMPRAS y finaliza el concurso: terminado adjudicado (si hubiera incumplimiento se finaliza como anulado prescindido).
Solicita se emita Acta de Negociación por Asesoría Jurídica, si fuera necesario según la negociación de entrega del producto adquirido.
Solicita Fianza de Cumplimiento al oferente adjudicado.
Inicia el procedimiento de la elaboración de la Orden de Compra.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de bases de evento de cotización o licitación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de las bases para los eventos de cotización para compras de Q90,000.01 hasta Q900,000.00 o licitación para compras de Q900,000.01 en adelante; en ellas se consignan las Especificaciones Generales, Especificaciones técnicas y Disposiciones especiales para cada Solicitud de Compra.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Establecer las bases específicas para cada Solicitud de Compra, según las modalidades de cotización o licitación.
- Crear los términos con los que se regirá la compra.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Requerimiento para las modalidades de compra de Cotización y Licitación establecidas en los Artículos 18, 19 y 42; Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92 y sus Reformas.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016.
- La Solicitud de Compra debe contener las especificaciones generales y técnicas requeridas por el solicitante.

D. RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

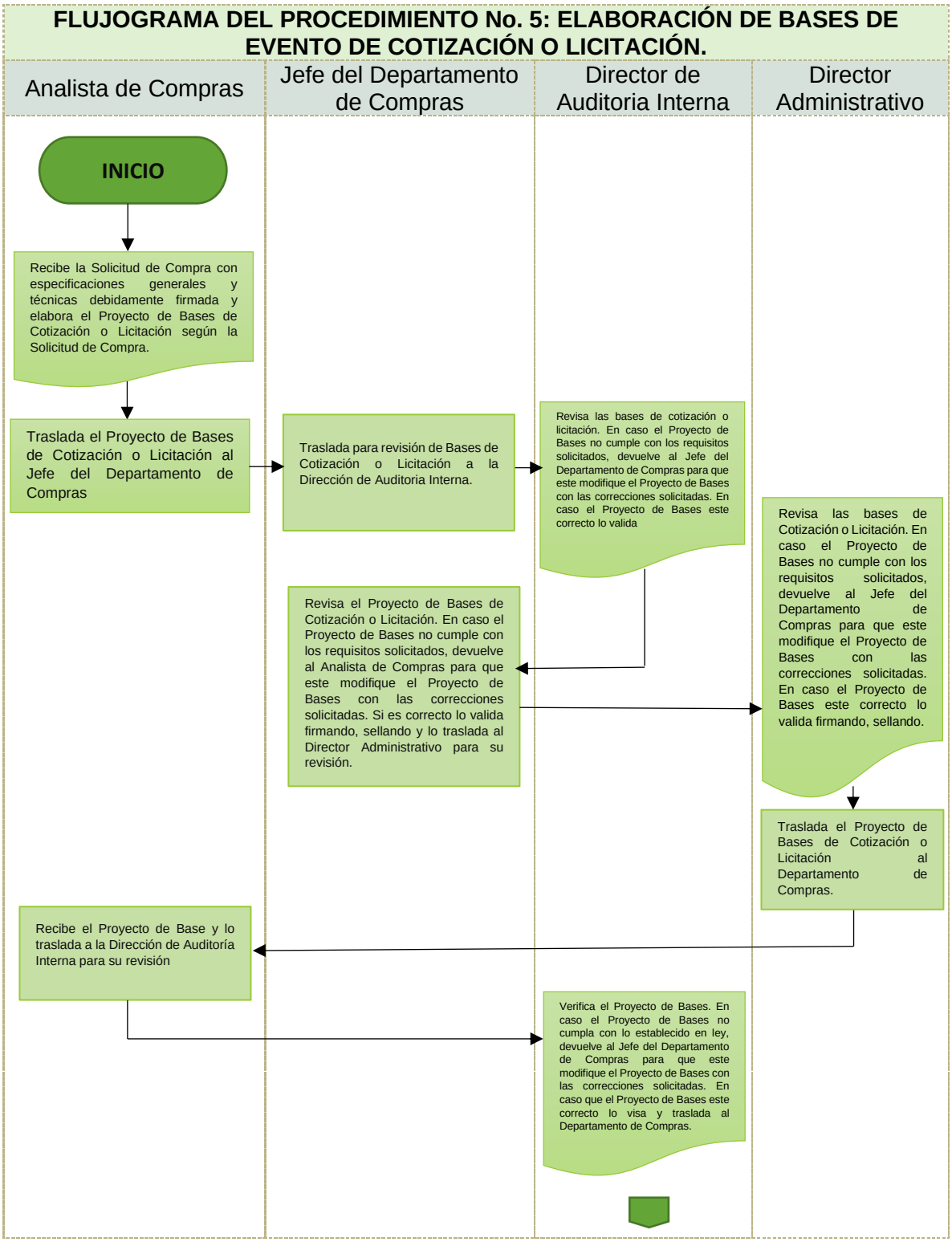
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Recibe la Solicitud de Compra con especificaciones generales y técnicas debidamente firmada.	5 minutos
2.	Analista de Compras	Elabora el Proyecto de Bases de Cotización o Licitación según la Solicitud de Compra.	3 días
3.	Analista de Compras	Traslada el Proyecto de Bases de Cotización o Licitación al Jefe del Departamento de Compras para su revisión.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada para revisión de Bases de Cotización o Licitación a la Dirección de Auditoria Interna.	30 minutos
5.	Dirección de Auditoria Interna	Revisa las bases de Cotización o Licitación. En caso el Proyecto de Bases no cumple con los requisitos solicitados, devuelve al Jefe del Departamento de	1 día

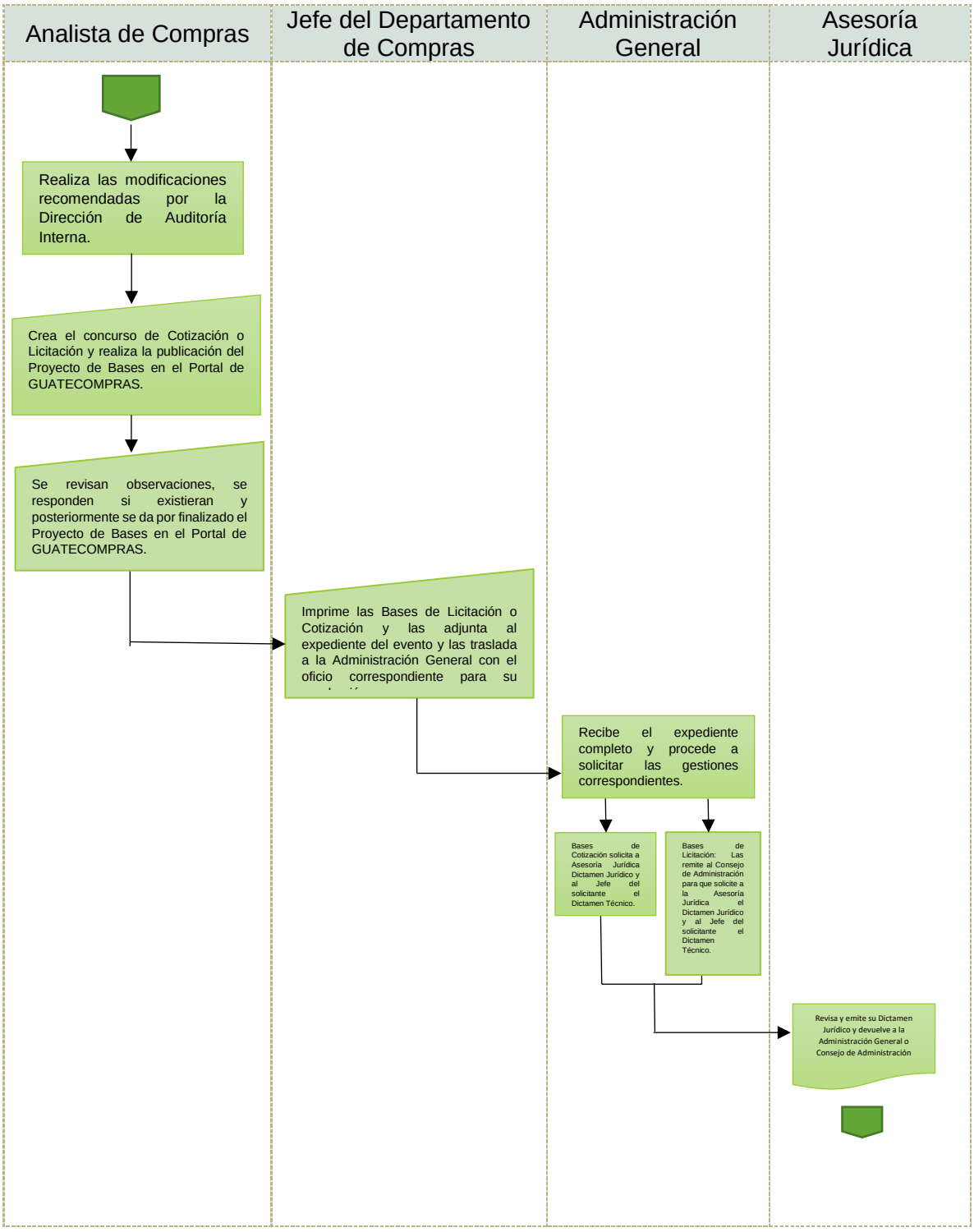
		Compras para que este modifique el Proyecto de Bases con las correcciones solicitadas. En caso el Proyecto de Bases este correcto lo valida.	
6.	Jefe del Departamento de Compras	Revisa el Proyecto de Bases de Cotización o Licitación. En caso el Proyecto de Bases no cumple con los requisitos solicitados, devuelve al Analista de Compras para que este modifique el Proyecto de Bases con las correcciones solicitadas. Si es correcto lo valida firmando, sellando y lo traslada al Director Administrativo para su revisión.	1 día
7.	Director Administrativo	Revisa las Bases de Cotización o Licitación. En caso el Proyecto de Bases no cumple con los requisitos solicitados, devuelve al Jefe del Departamento de Compras para que este modifique el Proyecto de Bases con las correcciones solicitadas. En caso el Proyecto de Bases este correcto lo valida firmando, sellando.	1 día
8.	Director Administrativo	Traslada el Proyecto de Bases de Cotización o Licitación al Departamento de Compras.	5 minutos
9.	Analista de Compras	Recibe el Proyecto de Base y lo traslada a la Dirección de Auditoría Interna para su revisión.	5 minutos
10.	Dirección de Auditoría Interna	Verifica el Proyecto de Bases. En caso el Proyecto de Bases no cumpla con lo establecido en ley, devuelve al Jefe del Departamento de Compras para que este modifique el Proyecto de Bases con las correcciones solicitadas. En caso que el Proyecto de Bases este correcto lo visa.	1 día
11.	Dirección de Auditoría Interna	Traslada el Proyecto de Bases de Cotización o Licitación al Departamento de Compras para las modificaciones recomendadas.	5 minutos
12.	Analista de Compras	Realiza las modificaciones recomendadas por la Dirección de Auditoría Interna.	30 minutos
13.	Analista de Compras	Crea el concurso de Cotización o Licitación y realiza la publicación del Proyecto de Bases en el Portal de GUATECOMPRAS.	30 minutos
14.	Analista de compras	Finalización del Proyecto de Bases en el Portal de GUATECOMPRAS. (Si no hay ninguna observación se finalizará automáticamente el proyecto de bases con el estatus finalizado sin observaciones y si hubieran observaciones el estatus será en revisión	3-5 días

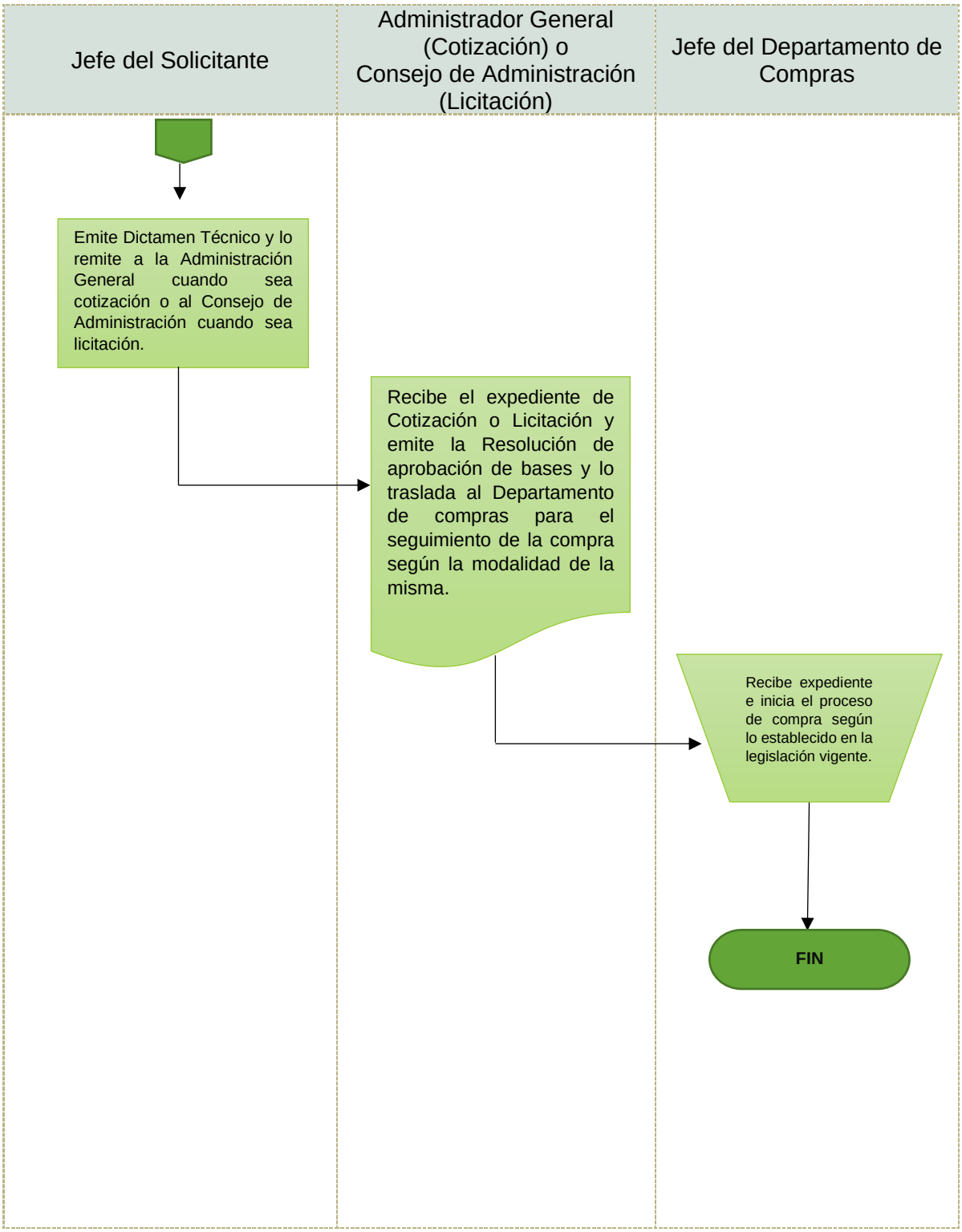
		de observaciones; se deben responder la mismas dentro de los dos días posteriores a la finalización del proyecto y su estatus finalizado con observaciones respondidas).	
15.	Jefe del Departamento de Compras	Imprime las Bases de Licitación o Cotización y las adjunta al expediente del evento y las traslada a la Administración General con el oficio correspondiente para su aprobación.	15 minutos
16.	Administración General	Recibe el expediente completo y procede a solicitar las gestiones correspondientes. Bases de Cotización: Emite el oficio para remitirlo a la Asesoría Jurídica solicitando el Dictamen Jurídico y al Jefe del solicitante para el Dictamen Técnico. Bases de Licitación: Las remite al Consejo de Administración para que solicite a la Asesoría Jurídica el Dictamen Jurídico y al Jefe del solicitante el Dictamen Técnico.	1 día
17.	Asesoría Jurídica	Recibe expediente de Cotización o Licitación, revisa y analiza el Proyecto de Bases; en caso está de acuerdo, emite el Dictamen Jurídico, lo adjunta al expediente y lo devuelve al Administrador General cuando sea Cotización o al Consejo de Administración cuando sea Licitación. En caso no está de acuerdo solicita los cambios o modificaciones correspondientes.	1 día
18.	Jefe del Solicitante	Recibe el expediente de Cotización o Licitación, revisa y analiza las Bases; y procede a emitir Dictamen Técnico y lo remite a la Administración General cuando sea Cotización o al Consejo de Administración cuando sea Licitación.	
19.	Administrador General (Cotización) o Consejo de Administración (Licitación)	Recibe el expediente de Cotización o Licitación y emite la Resolución de aprobación de bases y lo traslada al Departamento de Compras para el seguimiento de la compra según la modalidad de la misma.	1 día
20.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe expediente e inicia el proceso de compra según lo establecido en la legislación vigente.	15 minutos

FIN DE PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ELABORACIÓN DE BASES DE EVENTO DE COTIZACIÓN O LICITACIÓN.




Analista de Compras
Jefe del Departamento de Compras
Administración General
Asesoría Jurídica
Realiza las modificaciones recomendadas por la Dirección de Auditoría Interna.
Crea el concurso de Cotización o Licitación y realiza la publicación del Proyecto de Bases en el Portal de GUATECOMPRAS.
Se revisan observaciones, se responden si existieran y posteriormente se da por finalizado el Proyecto de Bases en el Portal de GUATECOMPRAS.
Imprime las Bases de Licitación o Cotización y las adjunta al expediente del evento y las traslada a la Administración General con el oficio correspondiente para su
Recibe el expediente completo y procede a solicitar las gestiones correspondientes.
Bases de Cotización solicita a Asesoría Jurídica Dictamen Jurídico y al Jefe del solicitante el Dictamen Técnico.
Bases de Licitación: Las remite al Consejo de Administración para que solicite a la Asesoría Jurídica el Dictamen Jurídico y al Jefe del solicitante el Dictamen Técnico.
Revisa y emite su Dictamen Jurídico y devuelve a la Administración General o Consejo de Administración


Jefe del Solicitante
Administrador General (Cotización) o Consejo de Administración (Licitación)
Jefe del Departamento de Compras
Emite Dictamen Técnico y lo remite a la Administración General cuando sea cotización o al Consejo de Administración cuando sea licitación.
Recibe el expediente de Cotización o Licitación y emite la Resolución de aprobación de bases y lo traslada al Departamento de compras para el seguimiento de la compra según la modalidad de la misma.
Recibe expediente e inicia el proceso de compra según lo establecido en la legislación vigente.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Nombramiento de Junta de Cotización**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el proceso que debe seguirse para el nombramiento de los integrantes de la Junta de Cotización.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con el proceso establecido por la Ley de Contrataciones del Estado para la modalidad de compra por Cotización.
- Nombrar los integrantes de la Junta de Cotización para esta modalidad de compra.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas, Artículos 11 literal a) y b), 12, 13 y 14.
- Modalidad de Compra de Cotización: La Junta de Cotización estará integrada por tres (3) miembros titulares y dos (2) miembros suplentes.

D. RESPONSABLES

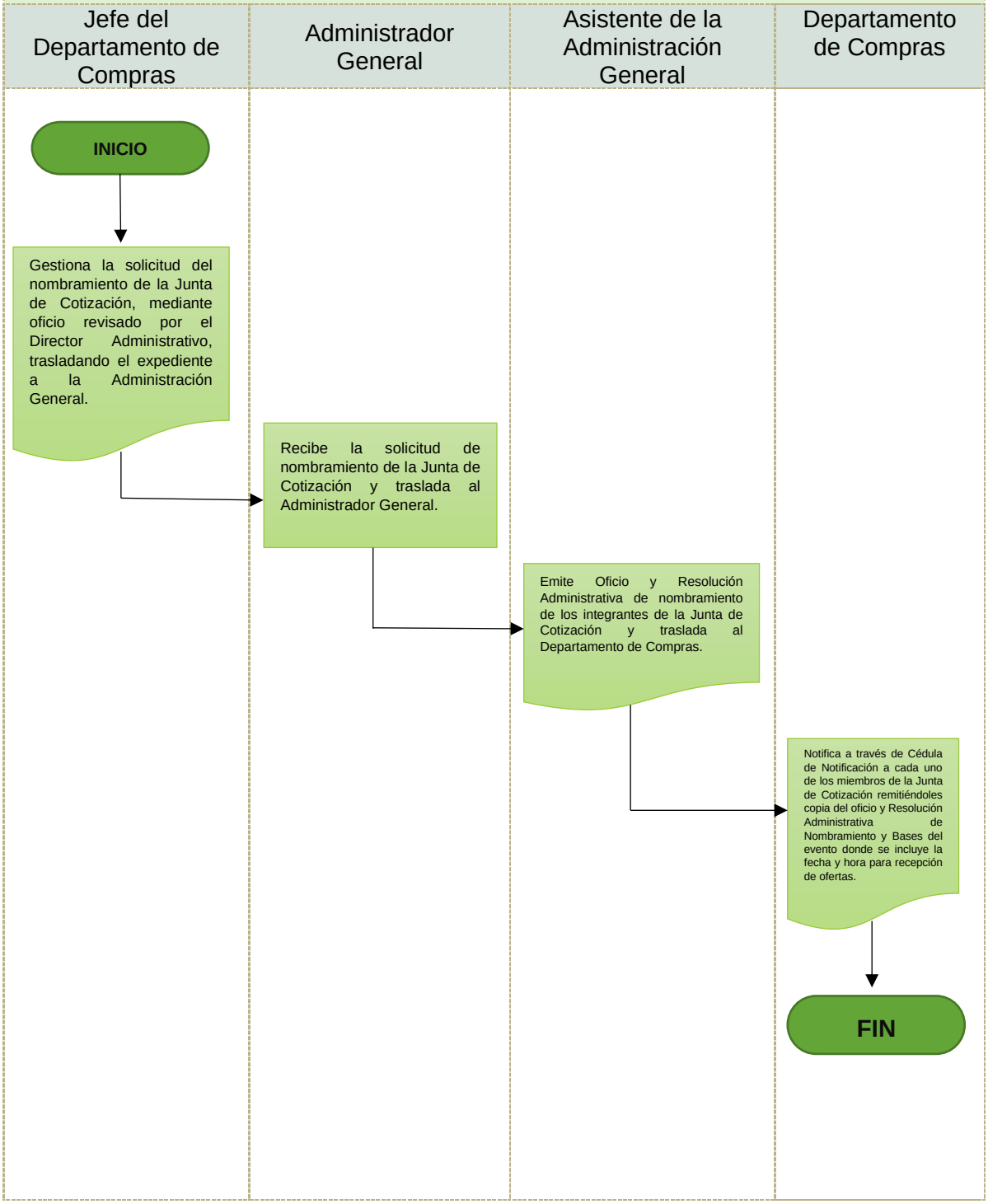
Administrador General y Asistente de Administración General

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Compras	Gestiona la solicitud del nombramiento de la Junta de Cotización, mediante oficio revisado por el Director Administrativo, trasladando el expediente a la Administración General.	30 minutos
2.	Asistente de la Administración General	Recibe la solicitud de nombramiento de la Junta de Cotización y traslada al Administrador General.	5 minutos
3.	Administrador General	Emite Oficio y Resolución Administrativa de nombramiento de los integrantes de la Junta de Cotización y traslada al Departamento de Compras.	2 días
4.	Departamento de Compras	Notifica a través de Cédula de Notificación a cada uno de los miembros de la Junta de Cotización remitiéndoles copia del oficio y Resolución	1 día

		Administrativa de Nombramiento y Bases del evento donde se incluye la fecha y hora para recepción de ofertas.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: NOMBRAMIENTO DE JUNTA DE COTIZACIÓN.



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modalidad de Compra por Cotización**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la modalidad de compra que permite adquirir bienes o servicios por un monto de Q90,000.01 hasta Q 900,000.00.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer la UNAERC con la compra de los bienes o la contratación de los servicios requeridos, por un monto de Q 90,000.01 hasta Q 900,000.00.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Modalidad de compra establecida en los Artículos del 38 al 42; Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92 y sus Reformas.
- Reglamento Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016 y sus Reformas.
- El monto total de la compra no sea mayor de Q 900,000.00.
- Normas para el uso del Sistema de Información del Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Resolución 18-2019 del Ministerio de Finanzas Públicas y sus Reformas.
- El evento debe hacerse de acuerdo a lo establecido en las bases de cotización creadas por el Departamento de Compras de la UNAERC.

D. RESPONSABLES:

Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Recibe expediente e inicia el proceso de compra según lo establecido en la legislación vigente.	1 día
2.	Analista de Compras	Realiza la publicación definitiva de las Bases, Dictamen Técnico, Presupuestario y Jurídico, Solicitud de Compra, Modelo de Contrato, Criterios de calificación, Invitación a ofertar y demás documentos del evento en el Portal de GUATECOMPRAS.	1 día
3.	Jefe del Departamento de Compras	Procede con la autorización de la publicación definitiva de las bases y demás Documentos en el Portal de GUATECOMPRAS.	5 minutos

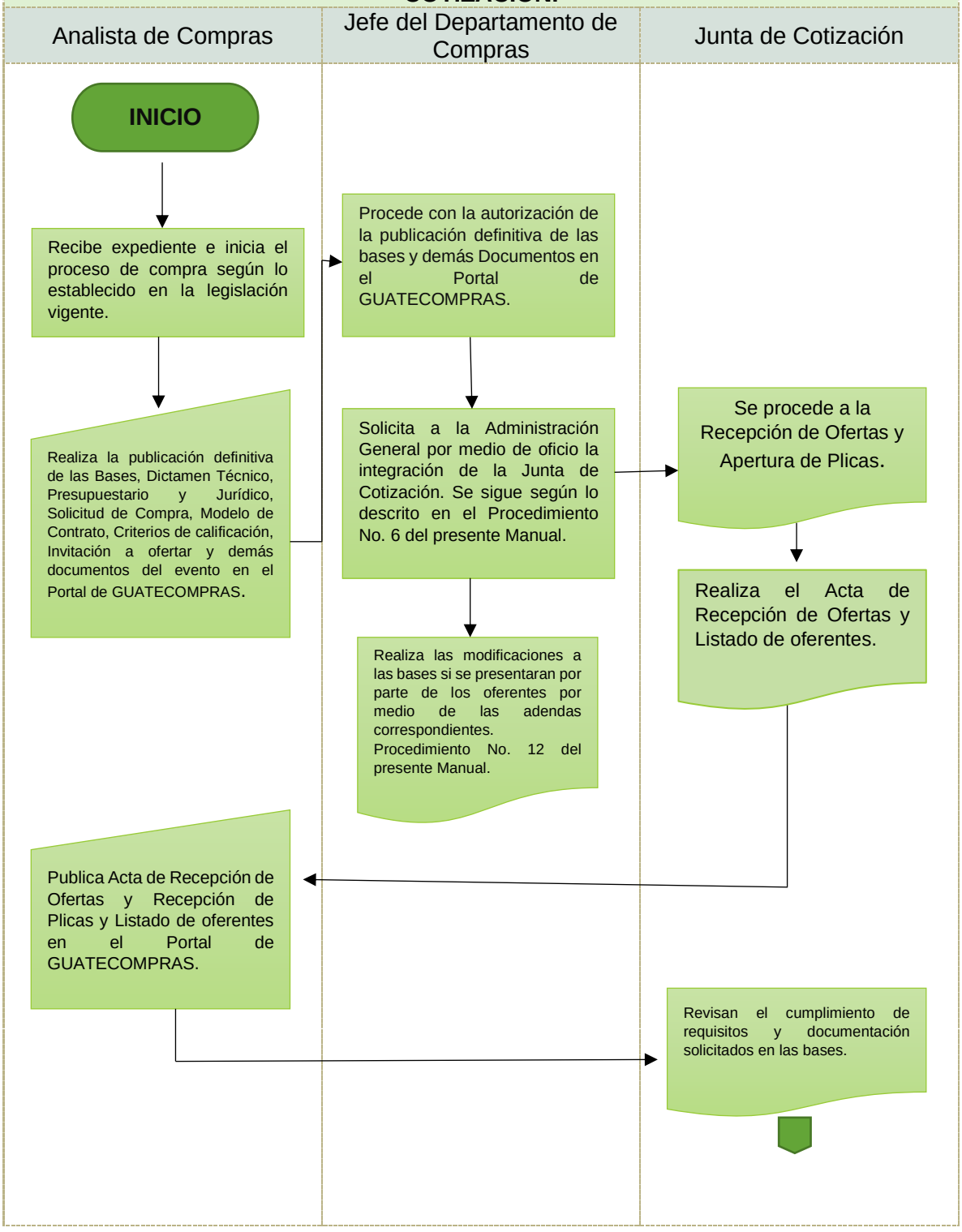
4.	Jefe del Departamento de Compras	Solicita a la Administración General por medio de oficio la integración de la Junta de Cotización. Se sigue según lo descrito en el Procedimiento No. 6 del presente Manual.	1 hora
5.	Jefe del Departamento de Compras	Realiza las modificaciones a las bases si se presentaran por parte de los oferentes por medio de las adendas correspondientes. Procedimiento No. 12 del presente Manual.	Debe ser antes de la fecha y hora de recepción de ofertas
6.	Junta de Cotización	Se procede a la Recepción de Ofertas y Apertura de Plicas.	Horario establecido en la Bases del evento
7.	Junta de Cotización	Realiza el Acta de Recepción de Ofertas y Listado de oferentes.	Mismo día de apertura de ofertas
8.	Analista de Compras	Realiza la publicación del Acta de Recepción de Ofertas y Recepción de Plicas y Listado de oferentes en el Portal de GUATECOMPRAS.	1 día (Día siguiente)
9.	Junta de Cotización	Revisan el cumplimiento de requisitos y documentación solicitados en las bases.	5 días de adjudicación (Prorrogable por un máximo de 10 días hábiles adicionales)
10.	Junta de Cotización	Inicia el proceso de calificación de ofertas recibidas y adjudicación del evento de Cotización.	
11.	Junta de Cotización	Solicita a los oferentes las aclaraciones o muestras que la Junta crea pertinentes.	
12.		Ratifica cumplimiento de documentación y requisitos por los oferentes.	
13.		Si cumple con todas las especificaciones técnicas y documentación solicitada se realiza la adjudicación por medio del Acta de Adjudicación.	
14.		Si no cumple con las especificaciones técnicas y documentación se rechaza o rechazan las ofertas por medio del Acta de rechazo.	
15.		Suscribe el Acta de Adjudicación o Acta de Rechazo, traslada copia al Departamento de Compras.	
16.	Analista de Compras	Realiza la publicación en GUATECOMPRAS del Acta de Adjudicación o Acta de Rechazo de ofertas.	2 días después de adjudicado o rechazado
17.	Analista de Compras	Verifica presentación de inconformidades en el Portal de GUATECOMPRAS por parte de los oferentes.	

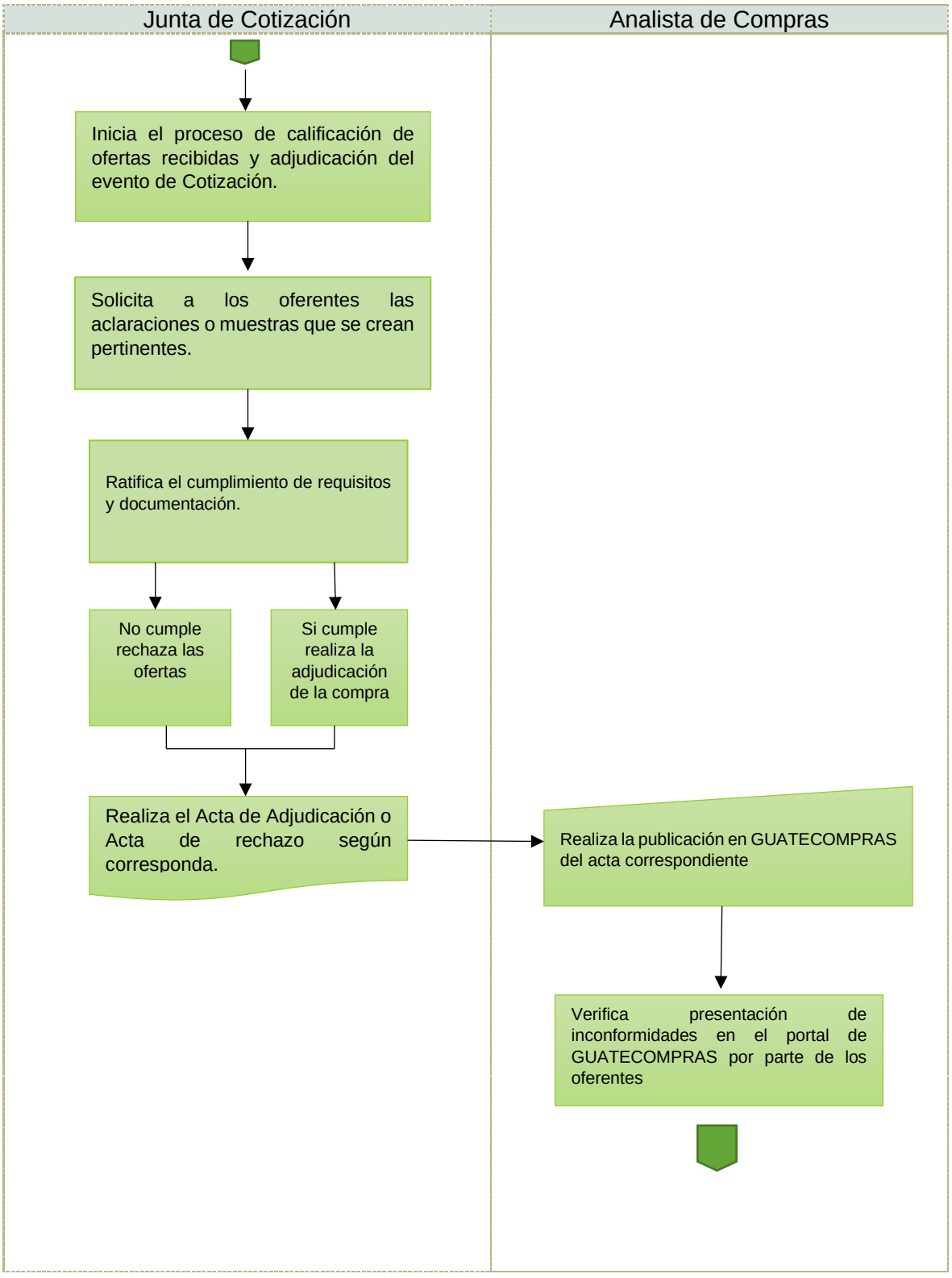
		En caso se presentaran inconformidades, las mismas se imprimen y se trasladan a la Junta de Cotización, quienes emitirán las respuestas correspondientes.	En caso no existan inconformidades, imprime el reporte de GUATECOMPRAS, lo adjunta al expediente y lo traslada a la Junta de Cotización.	5 días calendario posteriores a la publicación
18.	Junta de Cotización	Recibe reporte de inconformidades, debiendo responder o resolver las mismas y trasladarlas al Departamento de Compras.		
19.	Analista de Compras	Recibe respuestas a las inconformidades y las publica en el Portal de GUATECOMPRAS; imprime el reporte y traslada el mismo a la Junta de Cotización.		5 días calendario posteriores a la publicación
20.	Junta de Cotización	Remite el expediente del evento de Cotización, solicitando la aprobación de lo actuado por la Junta al Administrador General.		2 días (máximo)
21.	Administrador General	Recibe, revisa y analiza expediente para aprobar o improbar lo actuado por la Junta.		5 días
		Si aprueba lo actuado por la Junta sigue el proceso.	Si en caso imprueba lo actuado por la Junta, devuelve el expediente para su revisión con base a las observaciones formuladas por el Administrador General.	
22.	Junta de Cotización	Recibe el expediente del evento de Cotización para modificar o confirmar su decisión original.		5 días
23.	Junta de Cotización	Traslada el expediente al Administrador General para su aprobación, improbación o prescindir.		2 días.
24.	Administrador General	Recibe el expediente de cotización y resuelve:		5 días
		Si aprueba se continua con el proceso.	Si imprueba se notifica electrónicamente a través del Portal de GUATECOMPRAS	Si prescinde se finaliza como anulado prescindido.

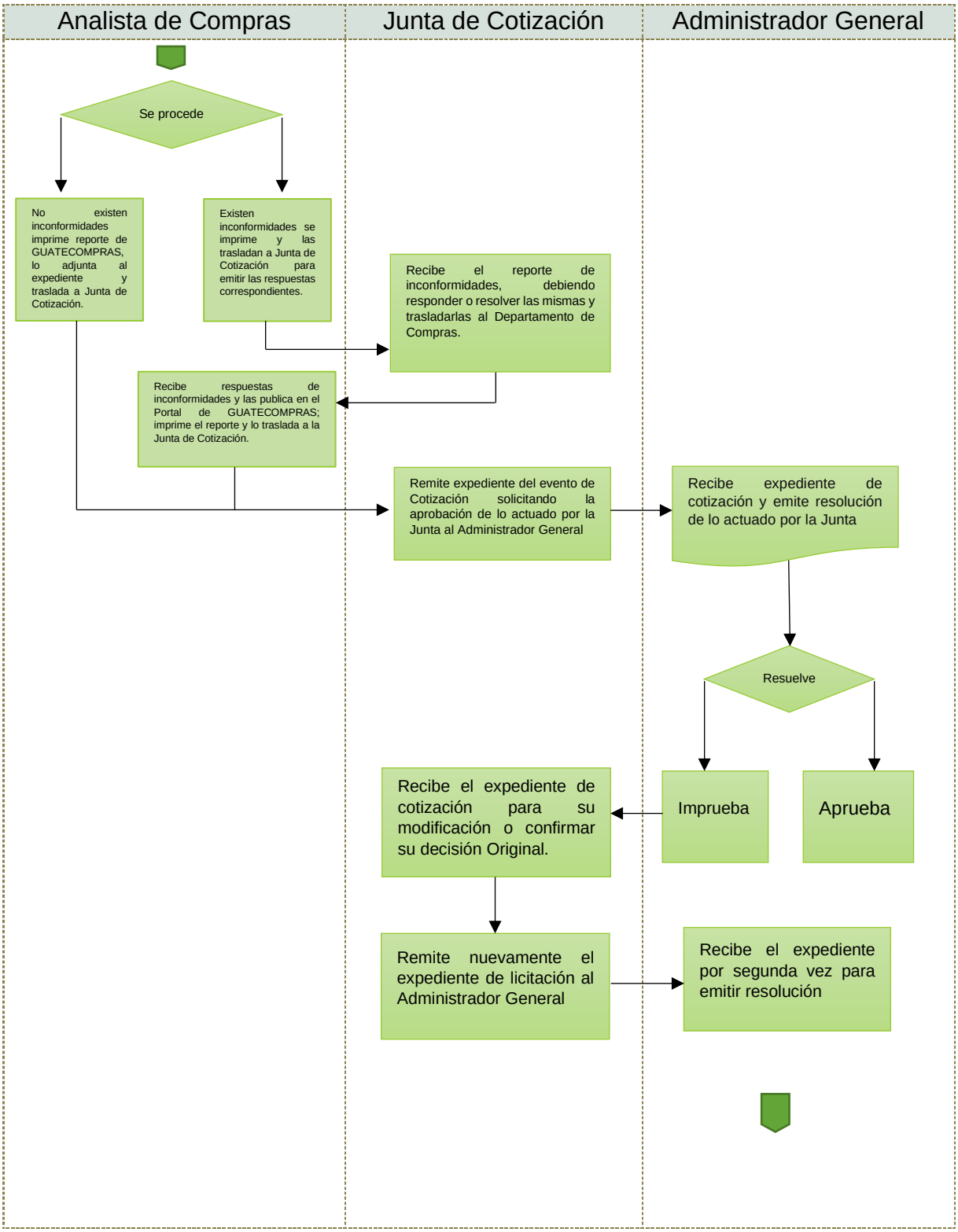
			dando por concluido el evento.		
25.	Administrador General	Emite la Resolución de aprobación de lo actuado por la Junta de Cotización y se traslada al Analista de Compras para su publicación en el Portal de GUATECOMPRAS.			
26.	Analista de Compras	Realiza la publicación de la Resolución de aprobación en el Portal de GUATECOMPRAS.			2 días (máximo)
27.	Analista de Compras	Recibe recursos de revocatoria y reposición.			10 días
28.	Analista de Compras	Traslada el expediente a Asesoría Jurídica para la elaboración del Contrato Administrativo respectivo.			30 minutos
29.	Asesoría Jurídica	Elabora el Contrato Administrativo y lo traslada a revisión a la Dirección de Auditoría Interna y a la Dirección Administrativa.			10 días (máximo)
30.	Asesoría Jurídica	Realiza las correcciones y lo traslada al Jefe del Departamento de Compras para firma del proveedor y el Administrador General.			
31.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe el expediente y el Contrato Administrativo para firma del proveedor y el Administrador General.			
32.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el Contrato Administrativo para firma del Administrador General.			
33.	Administrador General	Recibe y firma el Contrato Administrativo y lo devuelve al Jefe del Departamento de Compras.			
34.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el Contrato Administrativo para firma del proveedor.			
35.	Proveedor	Recibe y firma el Contrato Administrativo y lo devuelve al Jefe del Departamento de Compras.			
36.	Jefe del Departamento de Compras	Entrega copia del Contrato Administrativo debidamente firmado por las partes al proveedor.			
37.	Proveedor	Recibe copia del Contrato Administrativo y tramita fianza de cumplimiento y las demás fianzas que apliquen.			15 días (máximo)

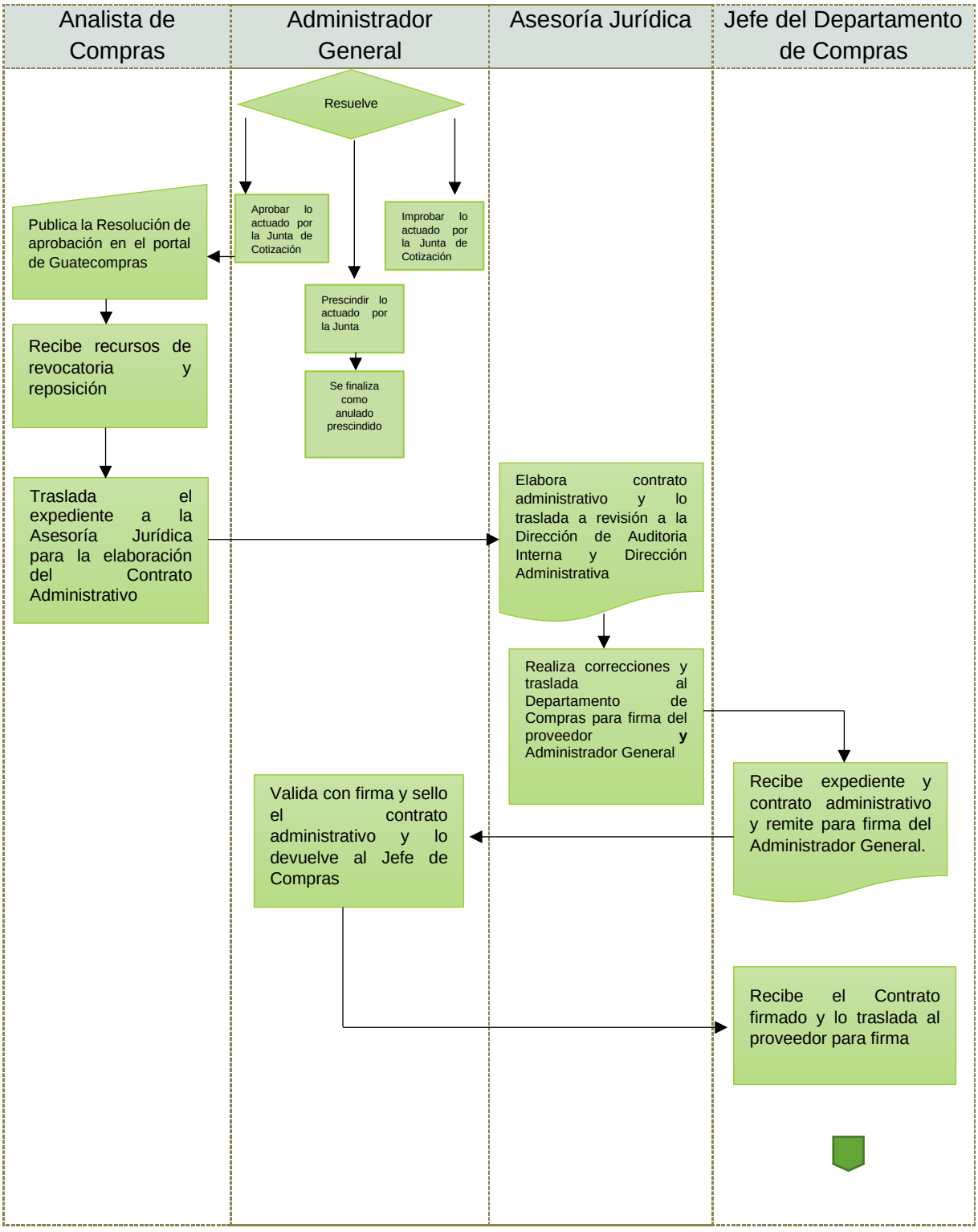
38.	Proveedor	Presenta la Fianza de Cumplimiento y las demás que apliquen al Jefe del Departamento de Compras.	
39.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el Contrato Administrativo y expediente al Administrador General para presentarlo al Consejo de Administración para su aprobación.	30 minutos
40.	Administrador General	Presenta el expediente y Contrato Administrativo al Consejo de Administración para su aprobación.	10 días
41.	Consejo de Administración	Aprueba el Contrato Administrativo mediante Resolución y lo devuelve al Administrador General.	
42.	Administrador General	Remite mediante oficio a la Contraloría General de Cuentas la Resolución de aprobación de cláusulas, fianza de cumplimiento y copia del Contrato Administrativo.	30 días (máximo)
43.	Administrador General	Traslada el expediente al Analista de Compras para la publicación en el Portal de GUATECOMPRAS.	1 día (día siguiente hábil de la remisión
44.	Analista de Compras	Publica en el Portal de GUATECOMPRAS los siguientes documentos: Resolución de aprobación de cláusulas, Contrato Administrativo y la constancia de recepción de contrato del Registro de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.	
45.	Analista de Compras	Cierra el evento e imprime constancia del Portal de GUATECOMPRAS y adjunta al expediente de Cotización.	15 minutos
46.	Analista de Compras	Inicia el proceso de elaboración de Orden de Compra, Procedimiento No. 2 de este Manual.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

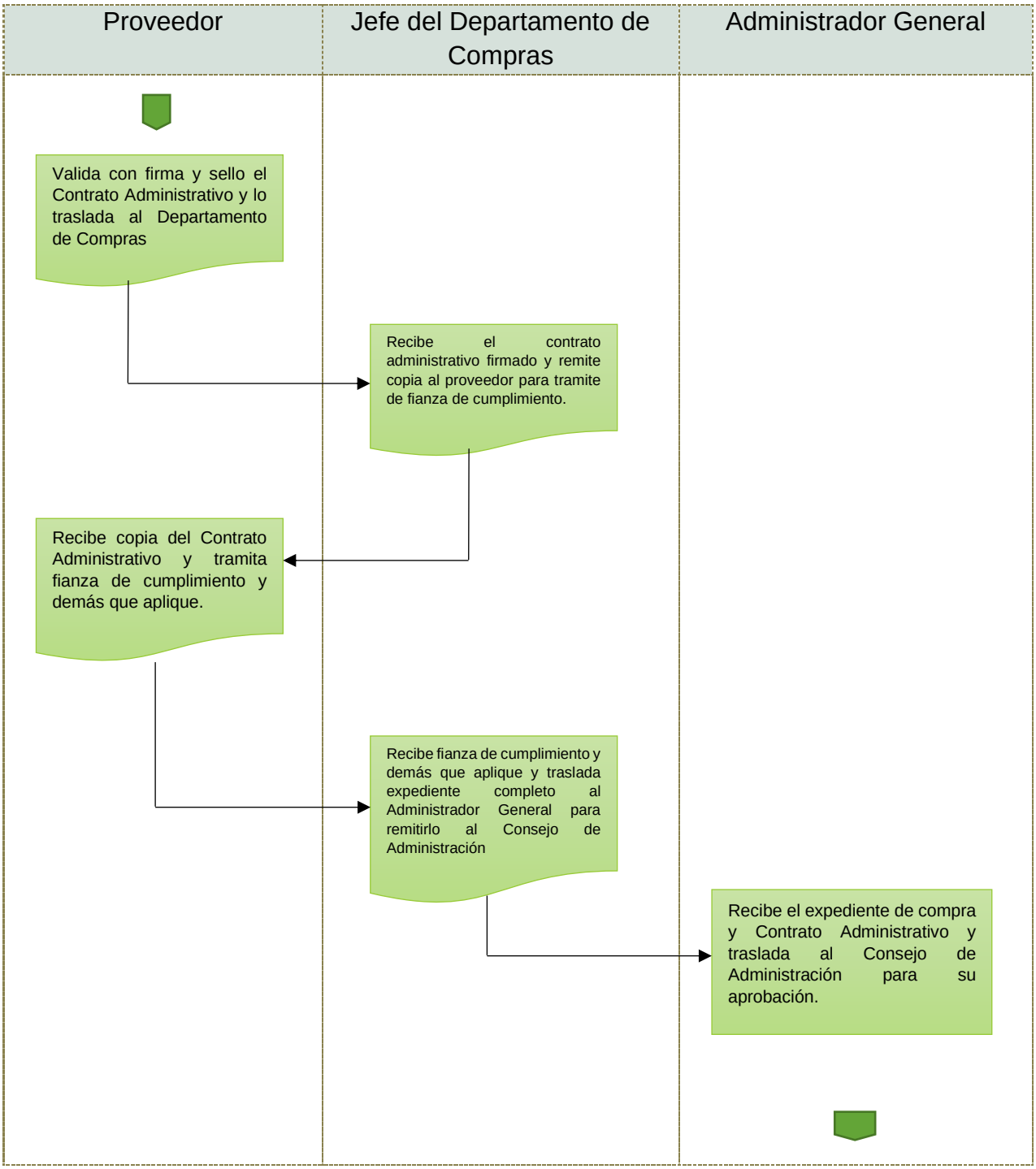
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: MODALIDAD DE COMPRA POR COTIZACIÓN.

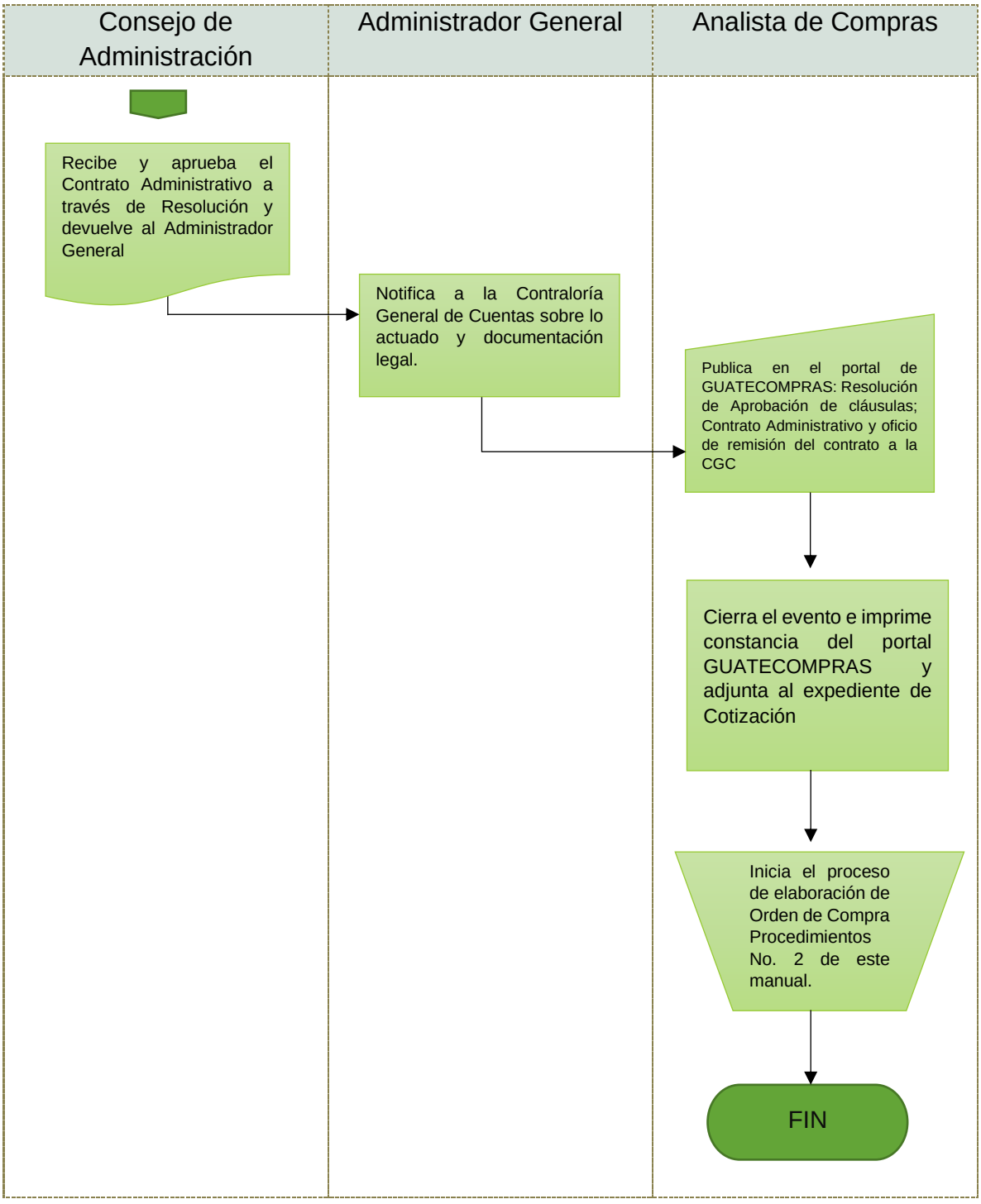



Junta de Cotización
Analista de Compras
Inicia el proceso de calificación de ofertas recibidas y adjudicación del evento de Cotización.
Solicita a los oferentes las aclaraciones o muestras que se crean pertinentes.
Ratifica el cumplimiento de requisitos y documentación.
No cumple rechaza las ofertas
Si cumple realiza la adjudicación de la compra
Realiza el Acta de Adjudicación o Acta de rechazo según corresponda.
Realiza la publicación en GUATECOMPRAS del acta correspondiente
Verifica presentación de inconformidades en el portal de GUATECOMPRAS por parte de los oferentes


Analista de Compras
Junta de Cotización
Administrador General
Se procede
No existen inconformidades imprime reporte de GUATECOMPRAS, lo adjunta al expediente y traslada a Junta de Cotización.
Existen inconformidades se imprime y las trasladan a Junta de Cotización para emitir las respuestas correspondientes.
Recibe el reporte de inconformidades, debiendo responder o resolver las mismas y trasladarlas al Departamento de Compras.
Recibe respuestas de inconformidades y las publica en el Portal de GUATECOMPRAS; imprime el reporte y lo traslada a la Junta de Cotización.
Remite expediente del evento de Cotización solicitando la aprobación de lo actuado por la Junta al Administrador General
Recibe expediente de cotización y emite resolución de lo actuado por la Junta
Resuelve
Imprueba
Aprueba
Recibe el expediente de cotización para su modificación o confirmar su decisión Original.
Remite nuevamente el expediente de licitación al Administrador General
Recibe el expediente por segunda vez para emitir resolución


Analista de Compras
Administrador General
Asesoría Jurídica
Jefe del Departamento de Compras
Resuelve
Aprobar lo actuado por la Junta de Cotización
Improbar lo actuado por la Junta de Cotización
Prescindir lo actuado por la Junta
Se finaliza como anulado prescindido
Publica la Resolución de aprobación en el portal de Guatecompras
Recibe recursos de revocatoria y reposición
Traslada el expediente a la Asesoría Jurídica para la elaboración del Contrato Administrativo
Elabora contrato administrativo y lo traslada a revisión a la Dirección de Auditoria Interna y Dirección Administrativa
Realiza correcciones y traslada al Departamento de Compras para firma del proveedor y Administrador General
Recibe expediente y contrato administrativo y remite para firma del Administrador General.
Valida con firma y sello el contrato administrativo y lo devuelve al Jefe de Compras
Recibe el Contrato firmado y lo traslada al proveedor para firma


Proveedor
Jefe del Departamento de Compras
Administrador General
Valida con firma y sello el Contrato Administrativo y lo traslada al Departamento de Compras
Recibe el contrato administrativo firmado y remite copia al proveedor para tramite de fianza de cumplimiento.
Recibe copia del Contrato Administrativo y tramita fianza de cumplimiento y demás que aplique.
Recibe fianza de cumplimiento y demás que aplique y traslada expediente completo al Administrador General para remitirlo al Consejo de Administración
Recibe el expediente de compra y Contrato Administrativo y traslada al Consejo de Administración para su aprobación.


Consejo de Administración
Administrador General
Analista de Compras
Recibe y aprueba el Contrato Administrativo a través de Resolución y devuelve al Administrador General
Notifica a la Contraloría General de Cuentas sobre lo actuado y documentación legal.
Publica en el portal de GUATECOMPRAS: Resolución de Aprobación de cláusulas; Contrato Administrativo y oficio de remisión del contrato a la CGC
Cierra el evento e imprime constancia del portal GUATECOMPRAS y adjunta al expediente de Cotización
Inicia el proceso de elaboración de Orden de Compra Procedimientos No. 2 de este manual.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Evento de Cotización con ausencia de ofertas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el proceso de compra con la modalidad de cotización donde no se reciben ofertas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Establecer el procedimiento según la ley cuando en un evento de cotización no se presentan oferentes.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Modalidad de compra establecida en los artículos del 38 al 42; Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas Decreto 57-92.
- Reglamento Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- El monto total de la compra no sea mayor de Q900,000.00.
- Resolución 18-2019 Normas para el uso del Sistema de Información del Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- del Ministerio de Finanzas Públicas y sus Reformas.
- El evento debe hacerse de acuerdo a lo establecido en las bases de cotización creadas por el Departamento de Compras de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

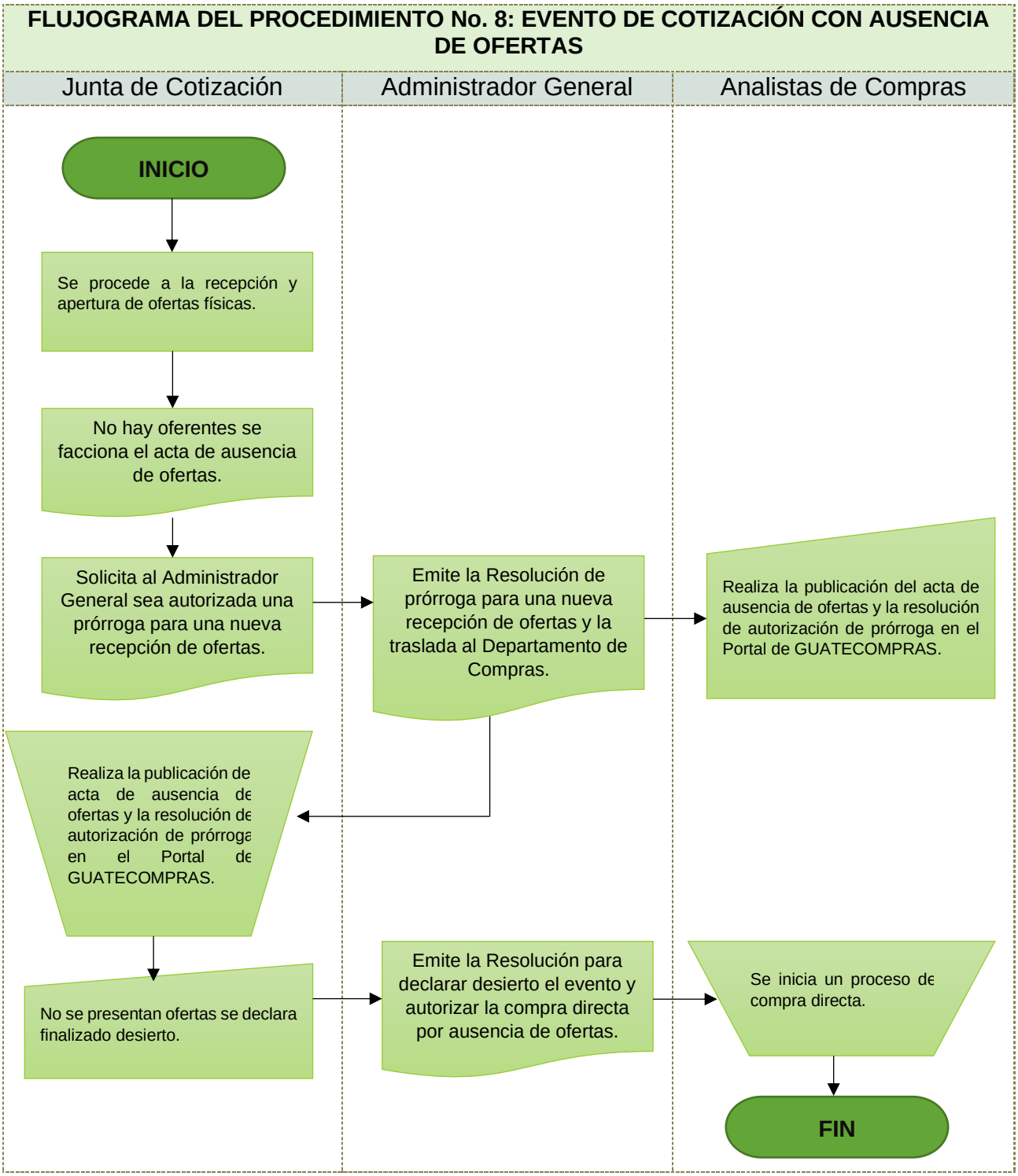
Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Junta de Cotización	Se procede a la recepción y apertura de ofertas físicas.	Horario establecido previamente
2.	Junta de Cotización	No hay oferentes se facciona el acta de ausencia de ofertas.	Mismo día de apertura de ofertas
3.	Junta de Cotización	Solicita al Administrador General sea autorizada una prórroga para una nueva recepción de ofertas.	Mismo día de apertura de ofertas

4.	Administrador General	Emite la Resolución de prórroga para una nueva recepción de ofertas y la traslada al Departamento de Compras.	Día siguiente de la solicitud (máximo)
5.	Analista de Compras	Realiza la publicación del acta de ausencia de ofertas y la resolución de autorización de prórroga en el Portal de GUATECOMPRAS.	Día siguiente de la fecha de recepción de ofertas
6.	Junta de Cotización	Procede según lo establecido en el Procedimiento No. 7 a partir del paso No. 6. del presente Manual.	8 días
7.	Junta de Cotización	Si no se presentan ofertas nuevamente se declara como finalizado desierto.	1 día
8.	Administrador General	Emite la Resolución para declarar desierto el evento y autorizar la compra directa por ausencia de ofertas.	1 día
9.	Analista de compras	Se inicia un proceso de compra directa.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: EVENTO DE COTIZACIÓN CON AUSENCIA DE OFERTAS



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Nombramiento de Junta de Licitación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el proceso que debe seguirse para el nombramiento de los integrantes de la Junta de Licitación.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con el proceso establecido por la Ley de Contrataciones del Estado para la modalidad de compra por licitación.
- Nombrar los integrantes de la Junta de Licitación para esta modalidad de compra.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas, Artículos 11 literales a) y b), 12, 13 y 14.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- Modalidad de Compra de Licitación: La Junta de Licitación estará integrada por tres (3) miembros titulares y dos (2) miembros suplentes.

D. RESPONSABLES

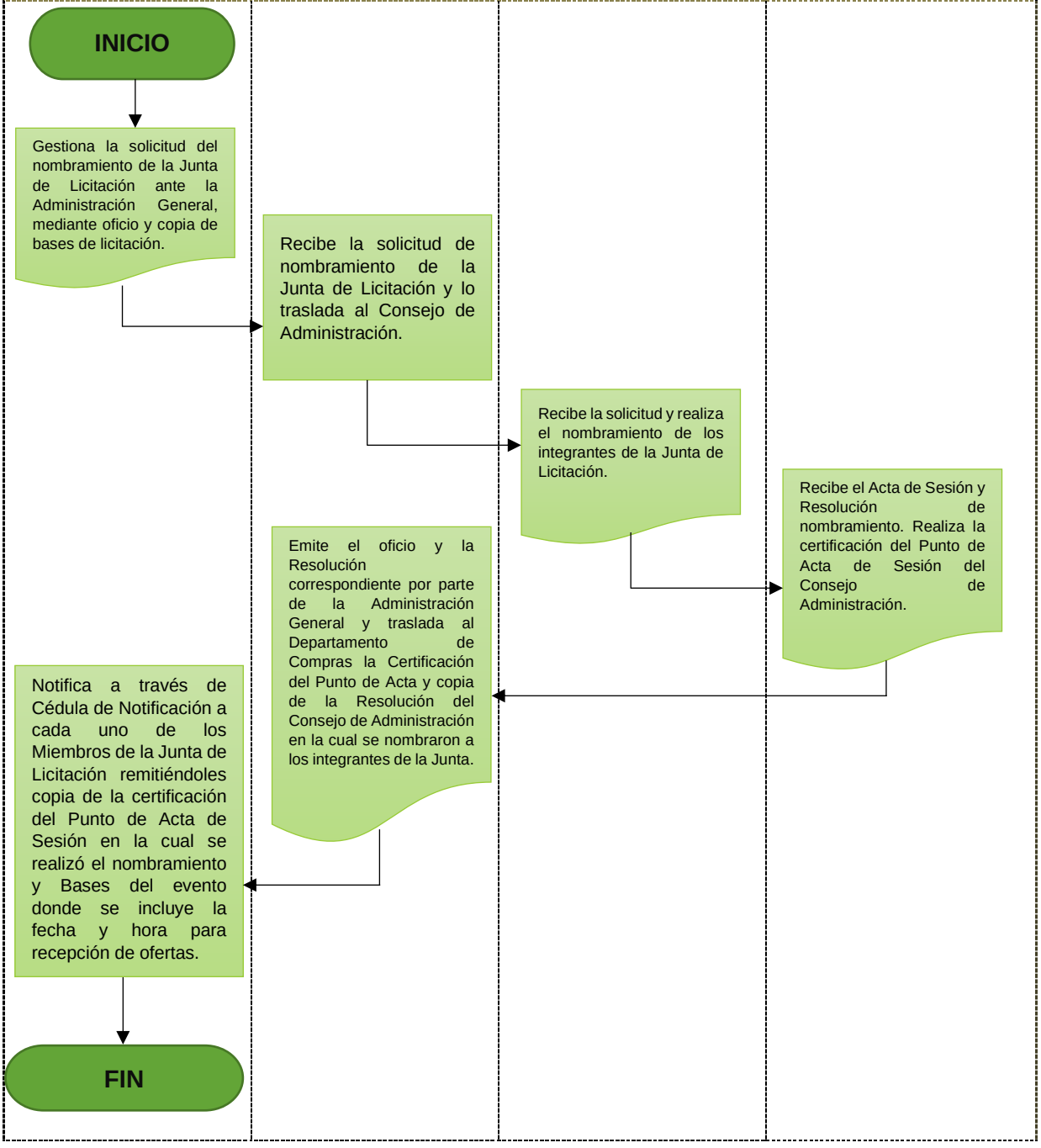
Consejo de Administración, Administrador General y Asistente de Administración General

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Compras	Gestiona la solicitud del nombramiento de la Junta de Licitación ante la Administración General, mediante oficio y copia de bases de licitación.	30 minutos
2.	Administrador General	Recibe la solicitud de nombramiento de la Junta de Licitación y lo traslada al Consejo de Administración.	5 minutos
3.	Consejo de Administración	Recibe la solicitud de nombramiento.	1 día
4.	Consejo de Administración	Realiza el nombramiento de los integrantes de la Junta de Licitación a través de Punto de Acta de Sesión del Consejo de Administración y emite la Resolución correspondiente. Traslada a la Administración General.	1 día

5.	Asistente de Administración General	Recibe el Acta de Sesión y Resolución de nombramiento. Realiza la certificación del Punto de Acta de Sesión del Consejo de Administración.	15 minutos
6.	Administrador General	Emite el oficio y la Resolución correspondiente por parte de la Administración General y traslada al Departamento de Compras la Certificación del Punto de Acta y copia de la Resolución del Consejo de Administración en la cual se nombraron a los integrantes de la Junta.	1 día
7.	Departamento de Compras	Notifica a través de Cédula de Notificación a cada uno de los Miembros de la Junta de Licitación remitiéndoles copia de la certificación del Punto de Acta de Sesión en la cual se realizó el nombramiento y Bases del evento donde se incluye la fecha y hora para recepción de ofertas.	1 día
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: NOMBRAMIENTO DE JUNTA DE LICITACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modalidad de Compra por Licitación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la modalidad de compra que permite adquirir bienes o servicios por un monto de Q900,000.01 en adelante.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer la UNAERC con la compra de los bienes o la contratación de los servicios requeridos, por un monto de Q900,000.01 en adelante.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Modalidad de compra establecida en los Artículos del 17 al 21; Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas Decreto 57-92 y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 122-2016.
- El monto total de la compra sea de Q900,000.01 en adelante.
- Normas para el uso del Sistema de Información del Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Resolución 18-2019 del Ministerio de Finanzas Públicas y sus Reformas.
- El evento debe hacerse de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación creadas por el Departamento de Compras de la UNAERC.

D. RESPONSABLE:

Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Recibe expediente e inicia el proceso de compra según lo establecido en la legislación vigente.	1 día
2.	Analista de Compras	Realiza la publicación definitiva de las Bases, Dictamen Técnico y Jurídico, Solicitud de Compra, Resolución del Consejo de Administración, Modelo de Contrato, Criterios de calificación, Invitación a ofertar y demás documentos del evento en el Portal de GUATECOMPRAS.	1 día

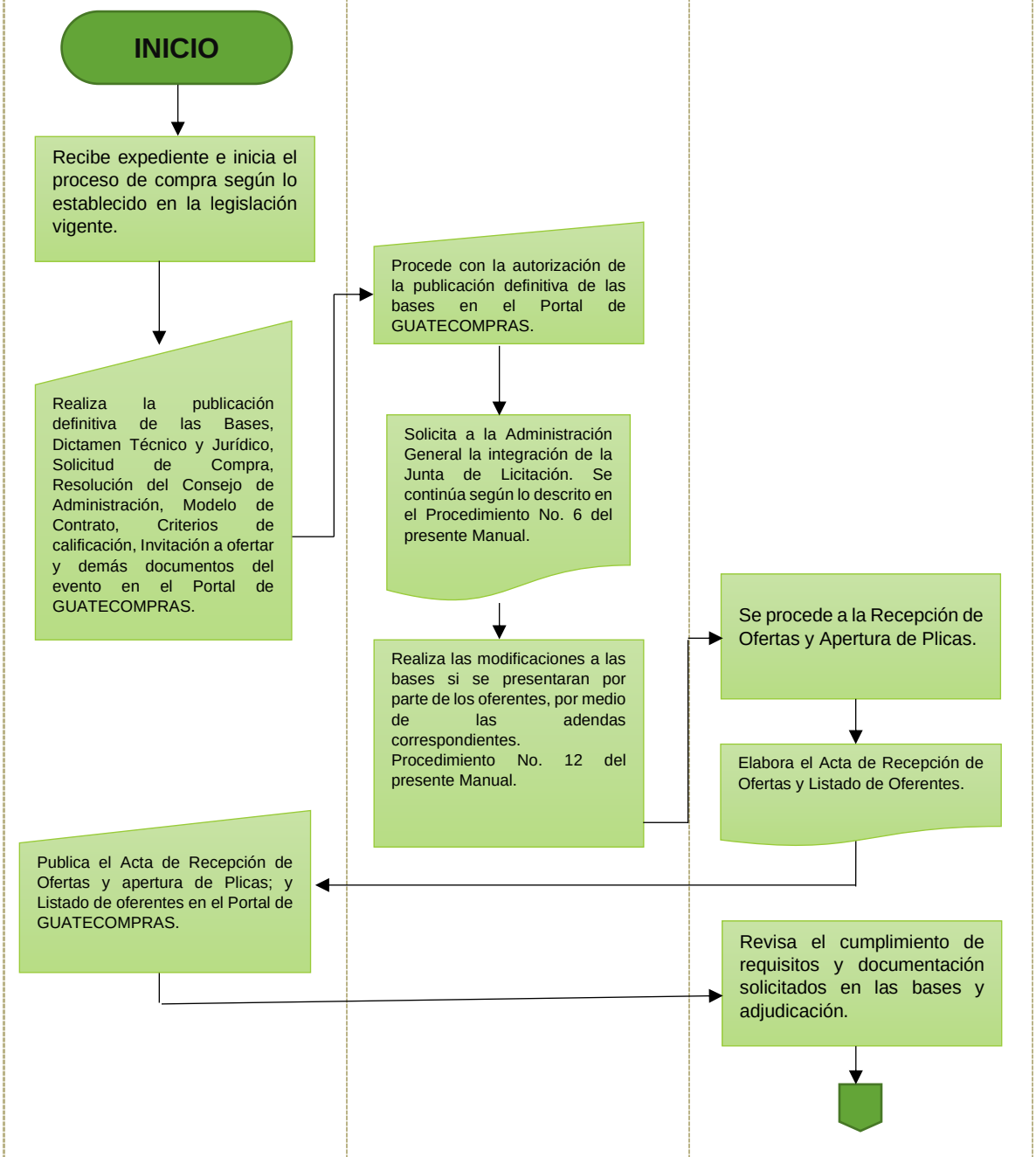
3.	Jefe del Departamento de Compras	Procede con la autorización de la publicación definitiva de las bases en el Portal de GUATECOMPRAS.	5 minutos
4.	Fecha de apertura y recepción de ofertas		40 días calendario (mínimo)
5.	Jefe del Departamento de Compras	Solicita a la Administración General la integración de la Junta de Licitación. Se continúa según lo descrito en el Procedimiento No. 6 del presente Manual.	1 semana antes de la apertura del evento
6.	Jefe del Departamento de Compras	Realiza las modificaciones a las bases si se presentaran por parte de los oferentes, por medio de las adendas correspondientes. Procedimiento No. 12 del presente Manual.	Debe ser antes de la fecha y hora de recepción de ofertas
7.	Junta de Licitación	Se procede a la Recepción de Ofertas y Apertura de Plicas.	Horario establecido previamente
8.	Junta de Licitación	Elabora el Acta de Recepción de Ofertas y Listado de Oferentes.	Mismo día de apertura de ofertas
9.	Analista de Compras	Publica el Acta de Recepción de Ofertas y apertura de Plicas; y Listado de oferentes en el Portal de GUATECOMPRAS.	1 día (Día siguiente)
10.	Junta de Licitación	Revisa el cumplimiento de requisitos y documentación solicitados en las bases y adjudicación.	5 días de adjudicación (Prorrogable por un máximo de 10 días hábiles adicionales)
11.	Junta de Licitación	Inicia el proceso de calificación de ofertas recibidas y adjudicación del evento de Licitación.	
12.	Junta de Licitación	Solicita a los oferentes las aclaraciones o muestras que la Junta crea pertinentes.	
13.		Ratifica cumplimiento de Documentación y requisitos por los oferentes.	
14.		Si cumple con todas las especificaciones técnicas y documentación solicitada se realiza la adjudicación por medio del Acta de Adjudicación.	
15.		Si no cumple con las especificaciones técnicas y documentación se rechaza o rechazan las ofertas por medio del Acta de Rechazo.	

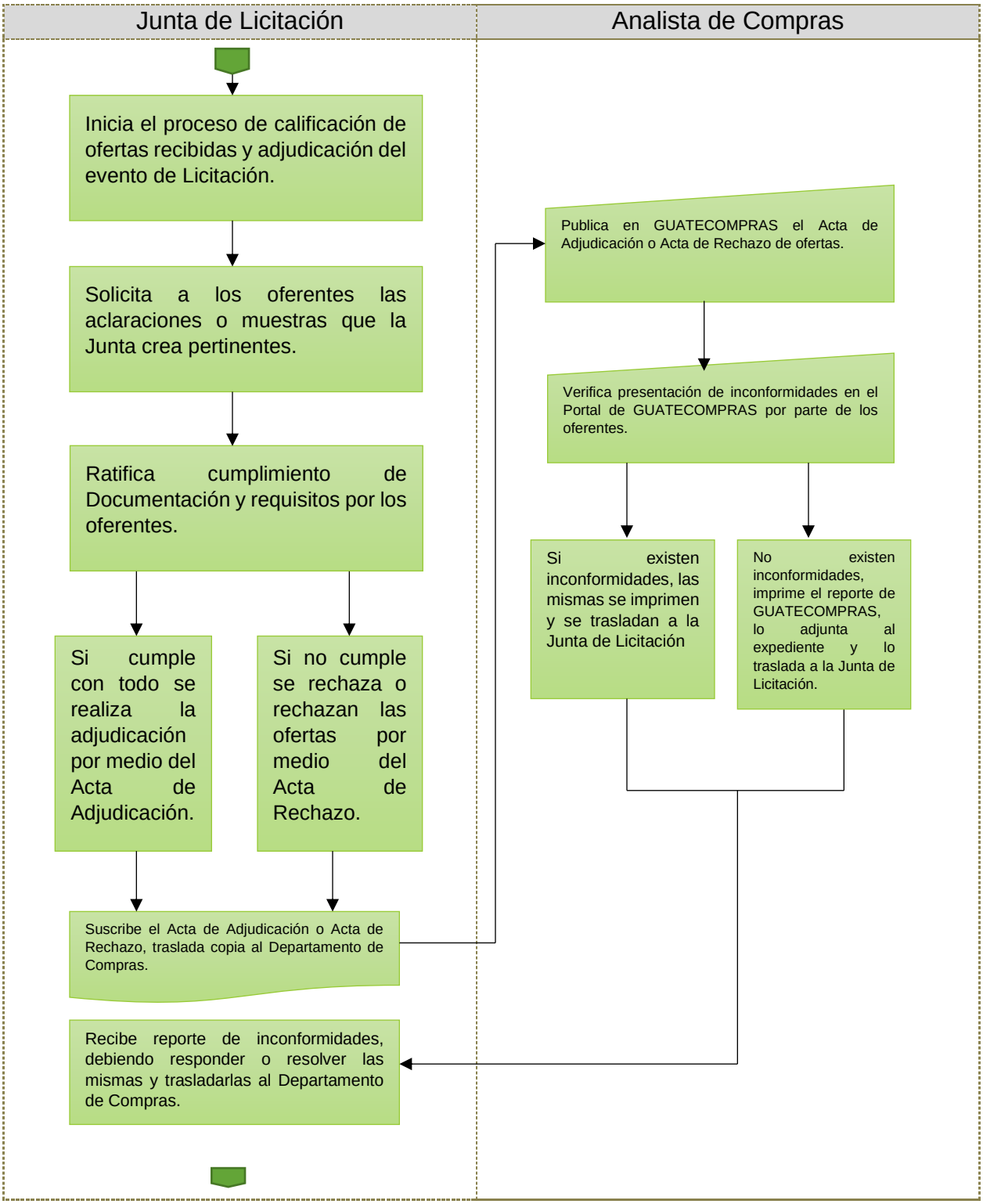
16.		Suscribe el Acta de Adjudicación o Acta de Rechazo, traslada copia al Departamento de Compras.		
17.	Analista de Compras	Publica en GUATECOMPRAS el Acta de Adjudicación o Acta de Rechazo de ofertas.		2 días después de adjudicado o rechazado
18.	Analista de Compras	Verifica presentación de inconformidades en el Portal de GUATECOMPRAS por parte de los oferentes.		5 días calendario
		En caso se presentarán inconformidades, las mismas se imprimen y se trasladan a la Junta de Licitación, quienes emitirán las respuestas correspondientes.	En caso no existan inconformidades, imprime el reporte de GUATECOMPRAS, lo adjunta al expediente y lo traslada a la Junta de Licitación.	5 días calendario
19.	Junta de Licitación	Recibe reporte de inconformidades, debiendo responder o resolver las mismas y trasladarlas al Departamento de Compras.		
20.	Analista de compras	Recibe respuesta a las inconformidades y las publica en el Portal de GUATECOMPRAS; imprime el reporte y traslada el mismo a la Junta de Licitación.		
21.	Junta de Licitación	Remite el expediente del evento de Licitación al Consejo de Administración solicitando la aprobación de lo actuado por la Junta.		2 días (máximo)
22.	Consejo de Administración	Recibe, revisa y analiza el expediente para aprobar o improbar lo actuado por la Junta.		5 días
		Si aprueba lo actuado por la Junta.	Si en caso imprueba lo actuado por la Junta, devuelve el expediente para su revisión con base a las observaciones formuladas por el Administrador General.	

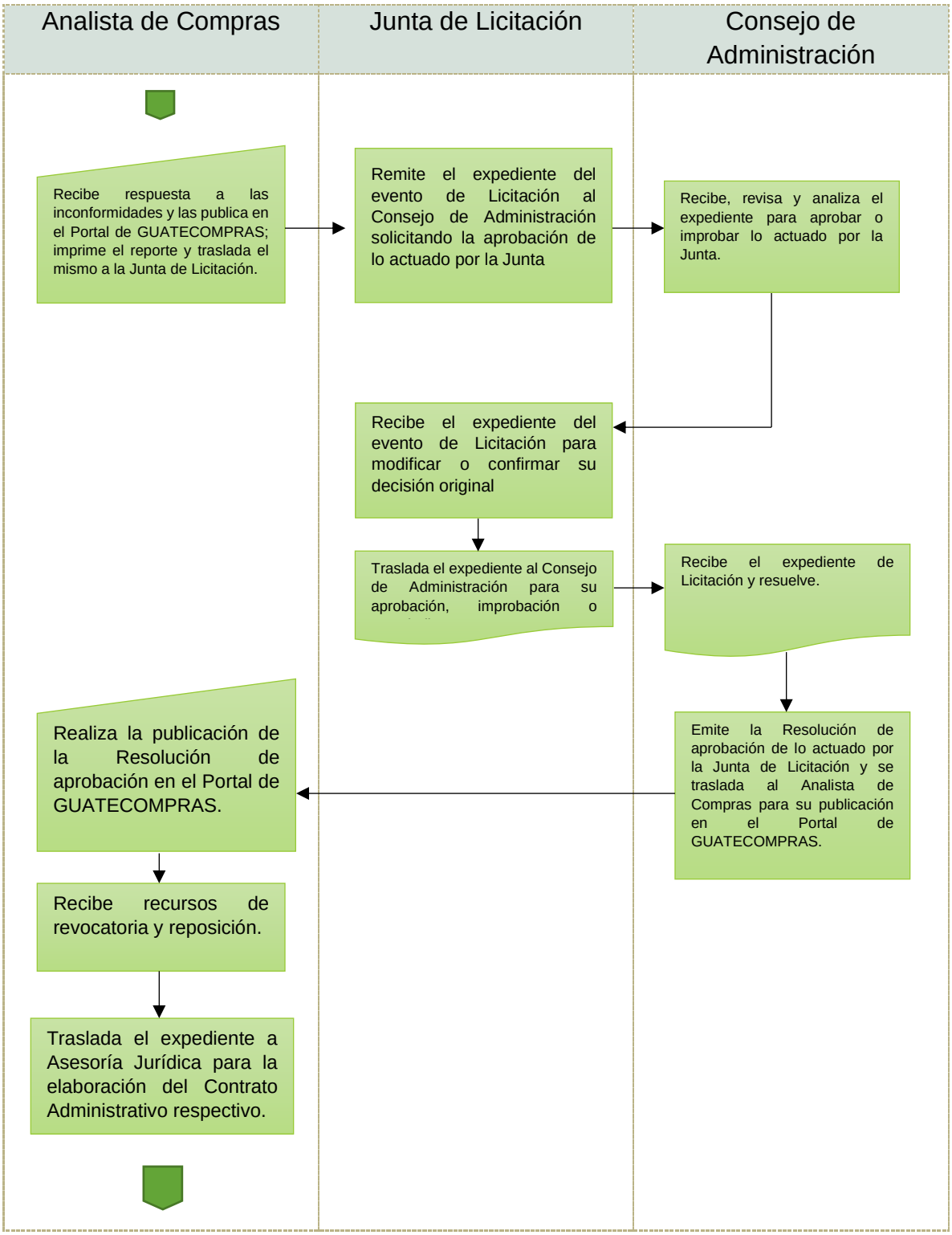
23.	Junta de Licitación	Recibe el expediente del evento de Licitación para modificar o confirmar su decisión original.	5 días
24.	Junta de Licitación	Traslada el expediente al Consejo de Administración para su aprobación, improbación o prescindir.	2 días.
25.	Consejo de Administración	Recibe el expediente de Licitación y resuelve:	5 días
		Si aprueba, se continúa con el proceso. / Si imprueba, se notifica electrónicamente a través del Portal de GUATECOMPRAS dando por concluido el evento. / Si prescinde, se finaliza como anulado prescindido.	
26.	Consejo de Administración	Emite la Resolución de aprobación de lo actuado por la Junta de Licitación y se traslada al Analista de Compras para su publicación en el Portal de GUATECOMPRAS.	
27.	Analista de Compras	Realiza la publicación de la Resolución de aprobación en el Portal de GUATECOMPRAS.	2 días (máximo)
28.	Analista de Compras	Recibe recursos de revocatoria y reposición.	10 días
29.	Analista de Compras	Traslada el expediente a Asesoría Jurídica para la elaboración del Contrato Administrativo respectivo.	30 minutos
30.	Asesoría Jurídica	Elabora el Contrato administrativo y lo traslada a la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección Administrativa para su revisión.	10 días (máximo)
31.	Asesoría Jurídica	Realiza las correcciones y lo traslada al Jefe del Departamento de Compras para firma del proveedor y del Consejo de Administración.	
32.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe el expediente y el Contrato Administrativo para firmas.	
33.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el Contrato Administrativo para firma del Consejo de Administración.	
34.	Consejo de Administración	Recibe y firma el Contrato Administrativo previa revisión del mismo y lo devuelve al Jefe del Departamento de Compras.	
35.	Jefe del Departamento de Compras	Entrega copia del Contrato Administrativo debidamente firmado por las partes al proveedor.	

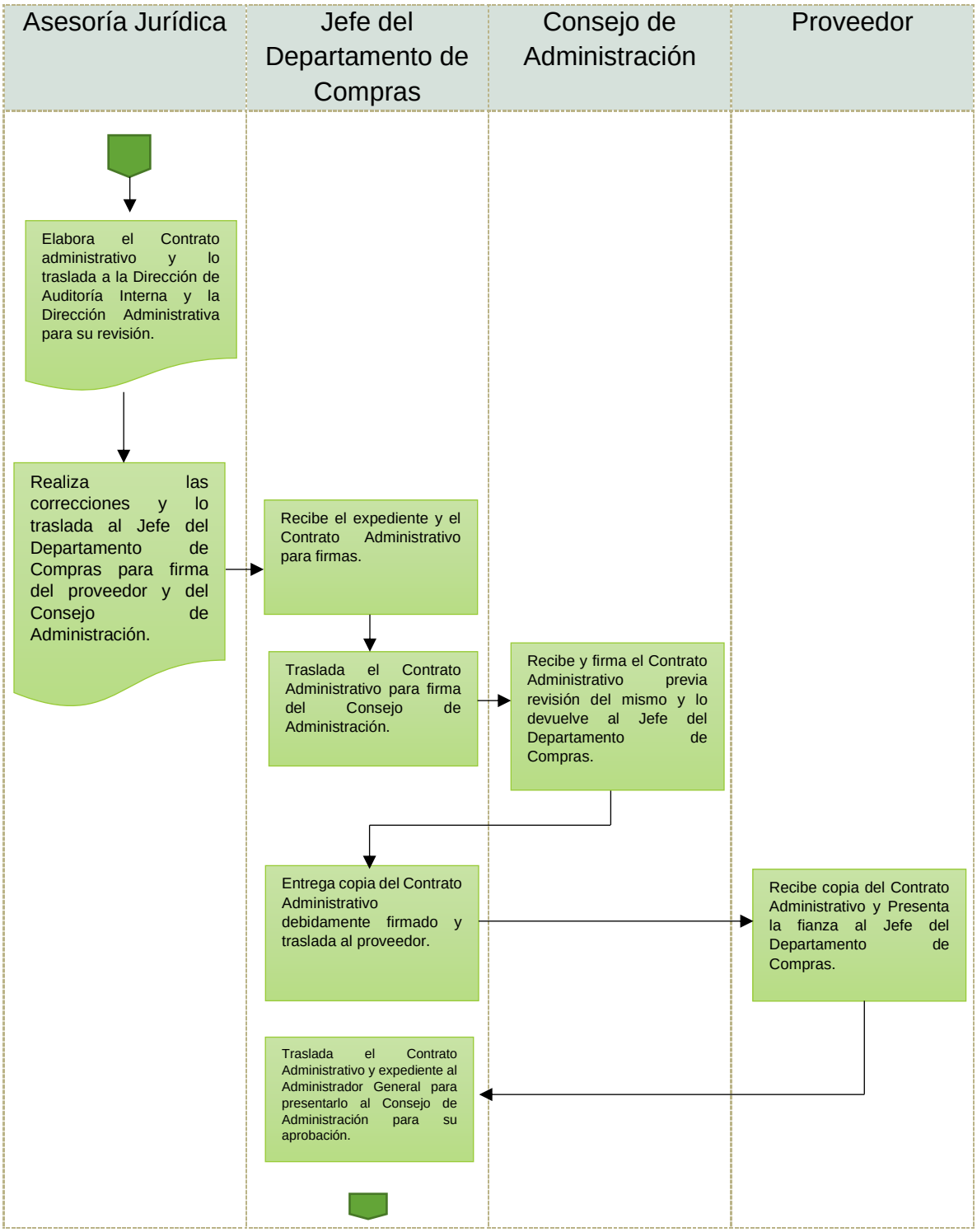
36.	Proveedor	Recibe copia del Contrato Administrativo y tramita fianza de cumplimiento.	15 días (máximo)
37.	Proveedor	Presenta la fianza al Jefe del Departamento de Compras.	
38.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el Contrato Administrativo y expediente al Administrador General para presentarlo al Consejo de Administración para su aprobación.	30 minutos
39.	Administrador General	Presenta el expediente y Contrato Administrativo al Consejo de Administración para su aprobación.	10 días
40.	Consejo de Administración	Aprueba el Contrato Administrativo mediante Resolución y lo devuelve al Administrador General.	
41.	Administrador General	Remite mediante oficio a la Contraloría General de Cuentas la Resolución de aprobación de cláusulas, fianza de cumplimiento y copia Contrato Administrativo.	30 días (máximo)
42.	Administrador General	Traslada el expediente al Analista de Compras para la publicación en el Portal de GUATECOMPRAS.	1 día (día hábil siguiente de la remisión)
43.	Analista de Compras	Publica en el Portal de GUATECOMPRAS los siguientes documentos: Resolución de aprobación de cláusulas, Contrato Administrativo y oficio firmado y sellado de recibido por el Registro de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.	
44.	Analista de Compras	Cierra el evento de Licitación e imprime la constancia del Portal de GUATECOMPRAS y adjunta al expediente de Licitación.	15 minutos
45.	Analista de Compras	Inicia el proceso de elaboración de Orden de Compra según Procedimiento No. 2 de este Manual.	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

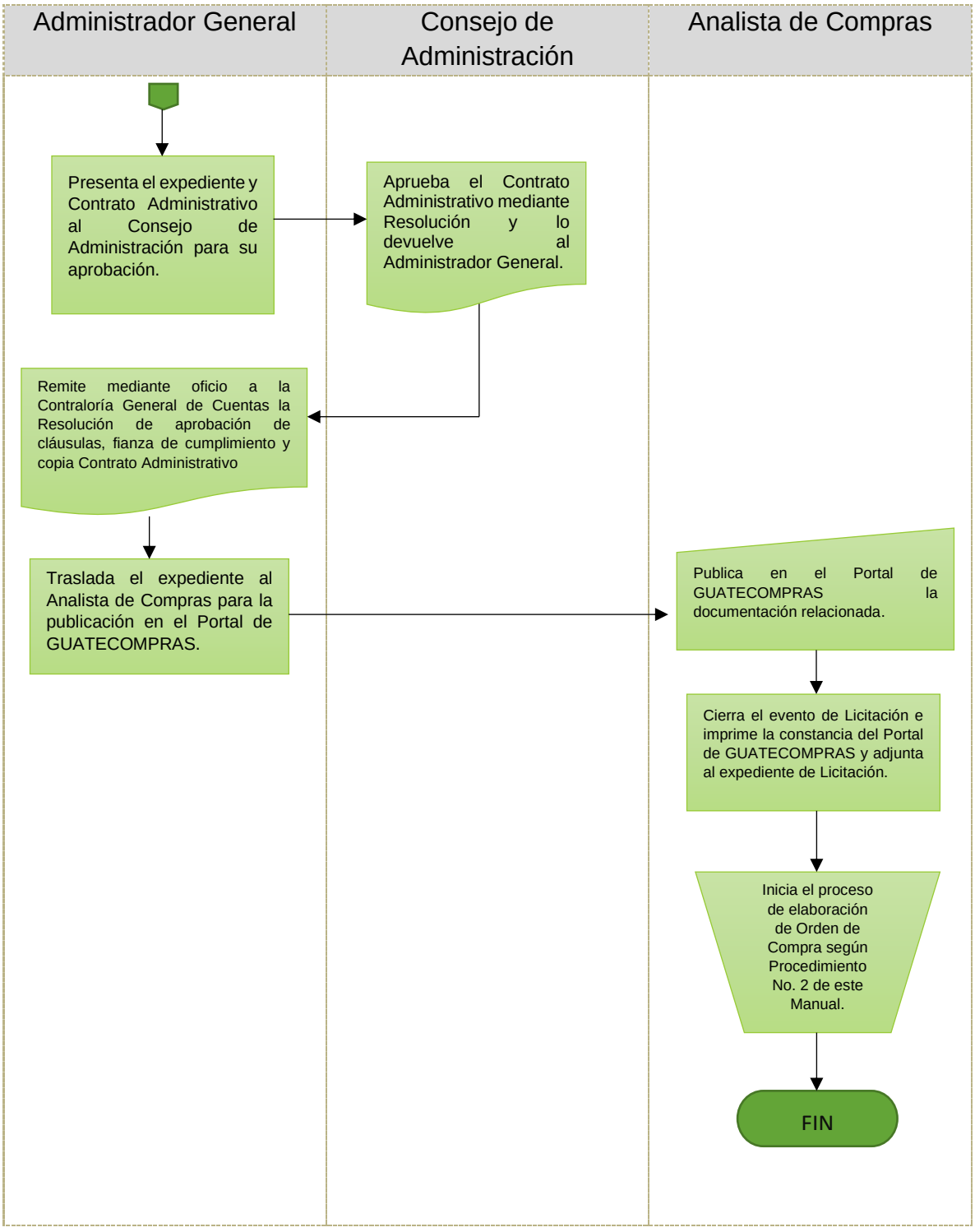
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: MODALIDAD DE COMPRA POR LICITACIÓN




Junta de Licitación
Analista de Compras
Inicia el proceso de calificación de ofertas recibidas y adjudicación del evento de Licitación.
Solicita a los oferentes las aclaraciones o muestras que la Junta crea pertinentes.
Ratifica cumplimiento de Documentación y requisitos por los oferentes.
Si cumple con todo se realiza la adjudicación por medio del Acta de Adjudicación.
Si no cumple se rechaza o rechazan las ofertas por medio del Acta de Rechazo.
Suscribe el Acta de Adjudicación o Acta de Rechazo, traslada copia al Departamento de Compras.
Recibe reporte de inconformidades, debiendo responder o resolver las mismas y trasladarlas al Departamento de Compras.
Publica en GUATECOMPRAS el Acta de Adjudicación o Acta de Rechazo de ofertas.
Verifica presentación de inconformidades en el Portal de GUATECOMPRAS por parte de los oferentes.
Si existen inconformidades, las mismas se imprimen y se trasladan a la Junta de Licitación
No existen inconformidades, imprime el reporte de GUATECOMPRAS, lo adjunta al expediente y lo traslada a la Junta de Licitación.


Analista de Compras
Junta de Licitación
Consejo de Administración
Recibe respuesta a las inconformidades y las publica en el Portal de GUATECOMPRAS; imprime el reporte y traslada el mismo a la Junta de Licitación.
Remite el expediente del evento de Licitación al Consejo de Administración solicitando la aprobación de lo actuado por la Junta
Recibe, revisa y analiza el expediente para aprobar o improbar lo actuado por la Junta.
Recibe el expediente del evento de Licitación para modificar o confirmar su decisión original
Traslada el expediente al Consejo de Administración para su aprobación, improbación o
Recibe el expediente de Licitación y resuelve.
Emite la Resolución de aprobación de lo actuado por la Junta de Licitación y se traslada al Analista de Compras para su publicación en el Portal de GUATECOMPRAS.
Realiza la publicación de la Resolución de aprobación en el Portal de GUATECOMPRAS.
Recibe recursos de revocatoria y reposición.
Traslada el expediente a Asesoría Jurídica para la elaboración del Contrato Administrativo respectivo.


Asesoría Jurídica
Jefe del Departamento de Compras
Consejo de Administración
Proveedor
Elabora el Contrato administrativo y lo traslada a la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección Administrativa para su revisión.
Realiza las correcciones y lo traslada al Jefe del Departamento de Compras para firma del proveedor y del Consejo de Administración.
Recibe el expediente y el Contrato Administrativo para firmas.
Traslada el Contrato Administrativo para firma del Consejo de Administración.
Recibe y firma el Contrato Administrativo previa revisión del mismo y lo devuelve al Jefe del Departamento de Compras.
Entrega copia del Contrato Administrativo debidamente firmado y traslada al proveedor.
Recibe copia del Contrato Administrativo y Presenta la fianza al Jefe del Departamento de Compras.
Traslada el Contrato Administrativo y expediente al Administrador General para presentarlo al Consejo de Administración para su aprobación.


Administrador General
Consejo de Administración
Analista de Compras
Presenta el expediente y Contrato Administrativo al Consejo de Administración para su aprobación.
Aprueba el Contrato Administrativo mediante Resolución y lo devuelve al Administrador General.
Remite mediante oficio a la Contraloría General de Cuentas la Resolución de aprobación de cláusulas, fianza de cumplimiento y copia Contrato Administrativo
Traslada el expediente al Analista de Compras para la publicación en el Portal de GUATECOMPRAS.
Publica en el Portal de GUATECOMPRAS la documentación relacionada.
Cierra el evento de Licitación e imprime la constancia del Portal de GUATECOMPRAS y adjunta al expediente de Licitación.
Inicia el proceso de elaboración de Orden de Compra según Procedimiento No. 2 de este Manual.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Liquidación del evento de cotización o licitación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el proceso de liquidación de los eventos de cotización o licitación a través de la Comisión Liquidadora nombrada por el Administrador General según lo establecido en la Ley.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar cumplimento con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.
- Transparentar el proceso de liquidación de los eventos de cotización y licitación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas Decreto 57-92
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
- La Comisión Liquidadora debe ser integrada por 3 miembros.

D. RESPONSABLE

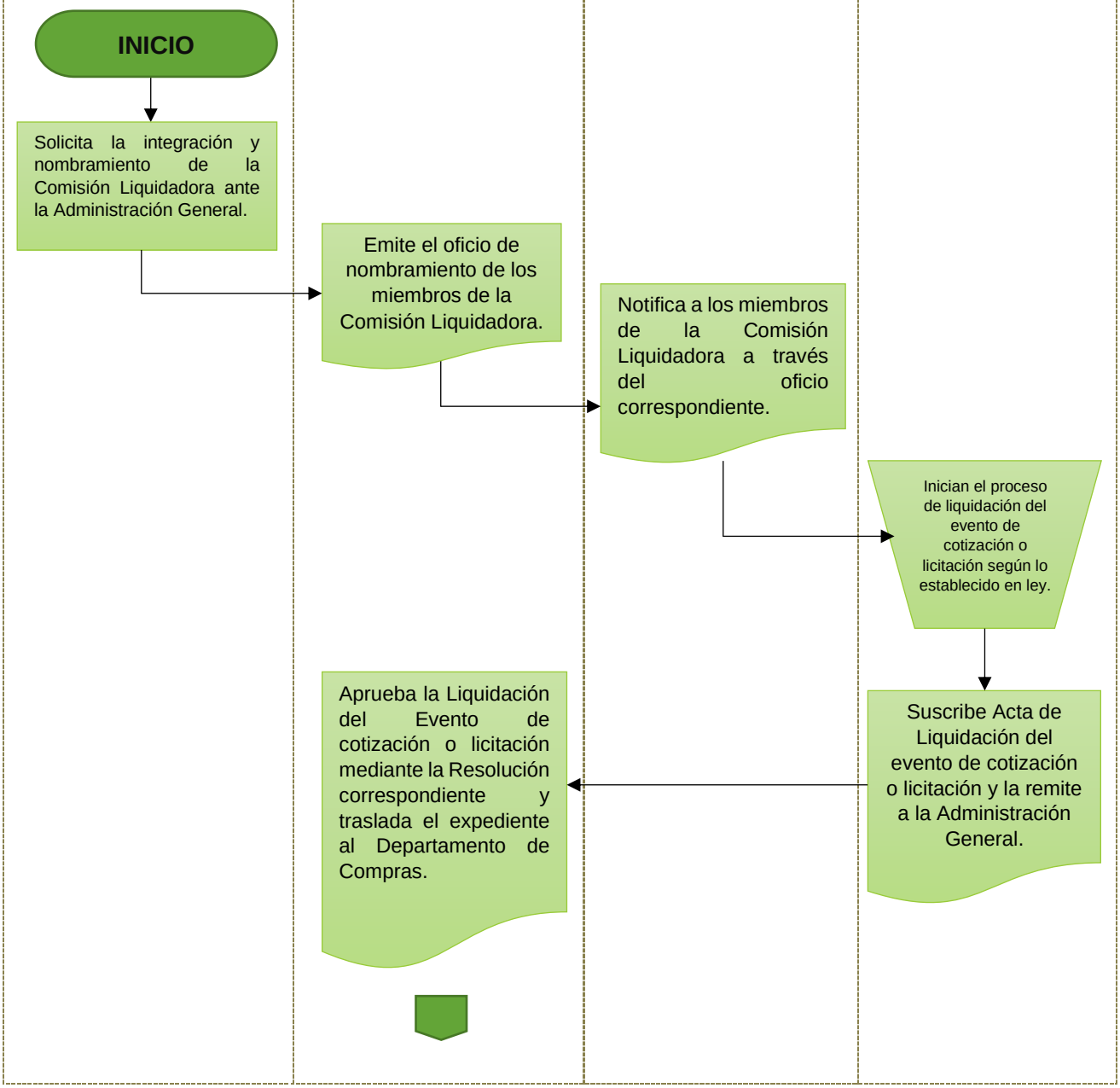
Administrador General y Comisión Liquidadora

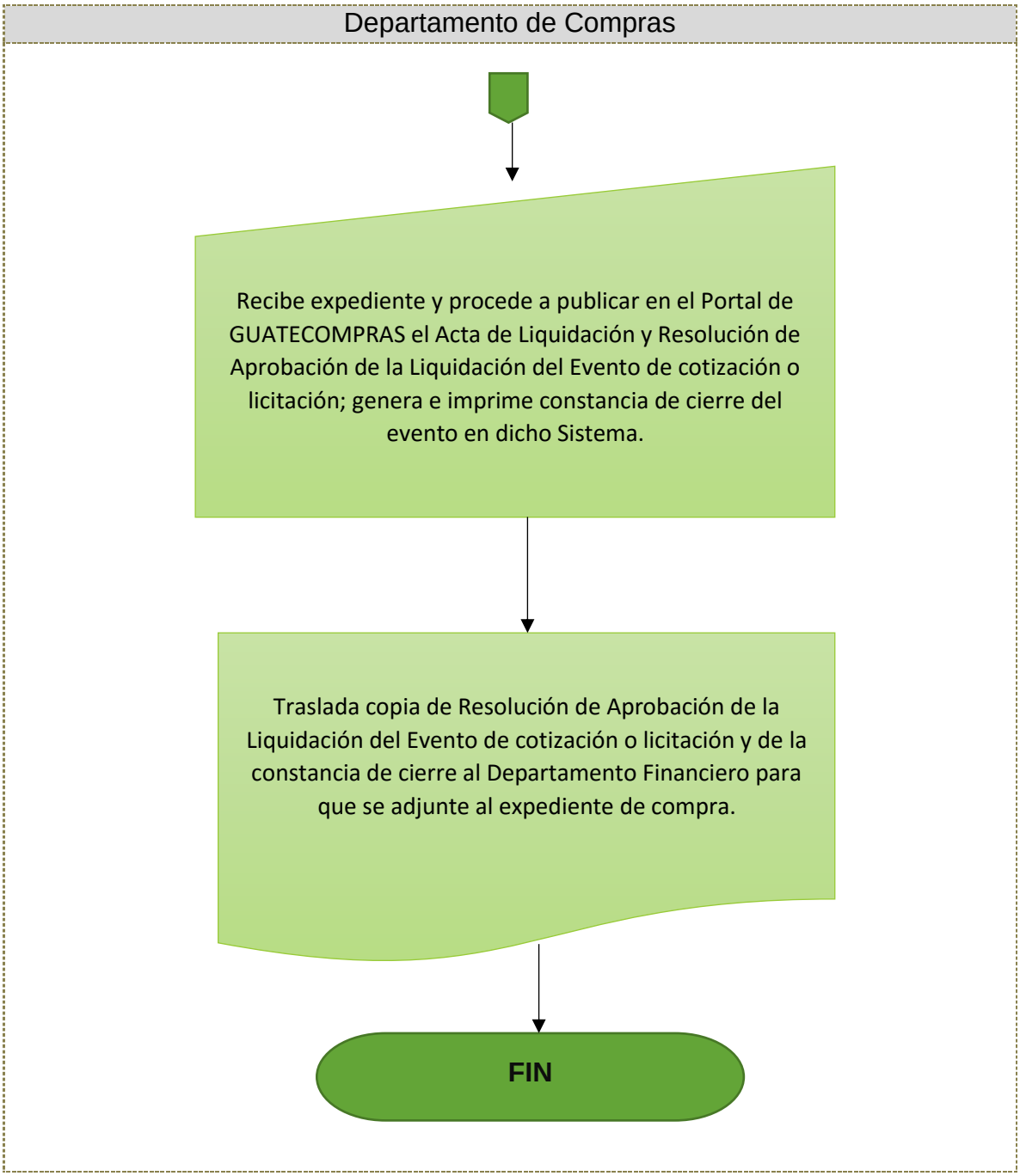
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe inmediato del solicitante de la compra	Solicita la integración y nombramiento de la Comisión Liquidadora ante la Administración General.	5 días (siguientes de la recepción del bien o servicio)
2.	Administrador General	Emite el oficio de nombramiento de los miembros de la Comisión Liquidadora.	1 día
3.	Asistente de Administración General	Notifica a los miembros de la Comisión Liquidadora a través del oficio correspondiente.	1 día
4.	Comisión Liquidadora	Inician el proceso de liquidación del evento de cotización o licitación según lo establecido en ley.	90 días (siguientes a la fecha de recepción
5.	Comisión Liquidadora	Suscribe Acta de Liquidación del evento de cotización o licitación y la remite a la Administración General.	

6.	Administrador General	Aprueba la Liquidación del Evento de cotización o licitación mediante la Resolución correspondiente y traslada el expediente al Departamento de Compras.	definitiva del bien o servicio)
7.	Analista de Compras	Recibe expediente y procede a publicar en el Portal de GUATECOMPRAS el Acta de Liquidación y Resolución de Aprobación de la Liquidación del Evento de cotización o licitación; genera e imprime constancia de cierre del evento en dicho Sistema.	
8.	Analista de Compras	Traslada copia de Resolución de Aprobación de la Liquidación del Evento de cotización o licitación y de la constancia de cierre al Departamento Financiero para que se adjunte al expediente de compra.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: LIQUIDACIÓN DEL EVENTO DE COTIZACIÓN O LICITACIÓN.




Departamento de Compras
Recibe expediente y procede a publicar en el Portal de GUATECOMPRAS el Acta de Liquidación y Resolución de Aprobación de la Liquidación del Evento de cotización o licitación; genera e imprime constancia de cierre del evento en dicho Sistema.
Traslada copia de Resolución de Aprobación de la Liquidación del Evento de cotización o licitación y de la constancia de cierre al Departamento Financiero para que se adjunte al expediente de compra.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modalidad de compra por Contrato Abierto**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la modalidad de compra que permite adquirir bienes o servicios fuera de las modalidades de cotización o licitación. Establece determinados precios y condiciones de compra durante un periodo de tiempo definido. Se puede comprar en forma directa y sin necesidad de realizar licitaciones o cotizaciones la cantidad que necesiten de cualquiera de los productos disponibles en un Contrato Abierto. En esta modalidad de compra no hay límite en el monto de la compra.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer la UNAERC con la compra de los bienes o la contratación de los servicios requeridos, de forma inmediata.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus Reformas.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- La Solicitud de Compra debe contener las especificaciones técnicas requeridas por el solicitante.
- Los bienes o insumos solicitados deben estar en el catálogo de Contrato abierto vigente.
- La UNAERC puede realizar compras fuera de Contrato abierto cuando el precio del mercado sea menor al precio vigente en el Listado de Productos Adjudicados en el Portal de GUATECOMPRAS siempre que no tenga prohibición según la ley para realizar su compra fuera de esta modalidad. Además, cuando existe incumplimiento de entrega y las características del bien o insumo no se ajustan a las necesidades de la UNAERC.
- La UNAERC suscribirá el Acta Administrativa de Incumplimiento por las siguientes razones: Por incumplimiento de entrega o por incumplimiento de calidad por el proveedor; dejando constancia de lo actuado con documentación de respaldo y enviando copia al Ministerio de Finanzas Públicas.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

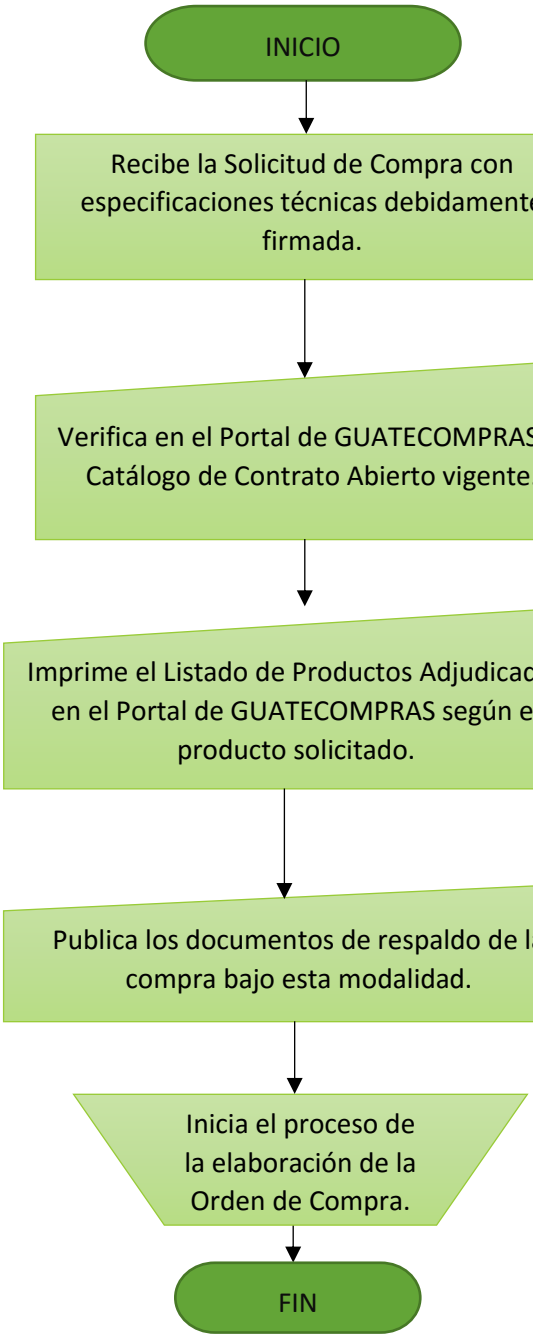
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Recibe la Solicitud de Compra con especificaciones técnicas debidamente firmada.	5 minutos

2.	Analista de compras	Verifica en el Portal de GUATECOMPRAS el Catálogo de Contrato Abierto vigente.	1 hora
3.	Analista de compras	Imprime el Listado de Productos Adjudicados en el Portal de GUATECOMPRAS según el producto solicitado.	5 minutos
4.	Analista de Compras	Publica los documentos de respaldo de la compra bajo esta modalidad.	15 minutos
5.	Analista de compras	Inicia el proceso de la elaboración de la Orden de Compra.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: MODALIDAD DE COMPRA POR CONTRATO ABIERTO.

Analista de Compras



No. DE PROCEDIMIENTO	13
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de correspondencia**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de todo tipo de correspondencia interna y externa relacionada con los procesos de compras y procesos administrativos en general.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Mantener una adecuada comunicación interna y externa.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Respetar el registro correlativo por año.
- Sellar y firmar la correspondencia.
- Llevar un archivo de la correspondencia.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Compras

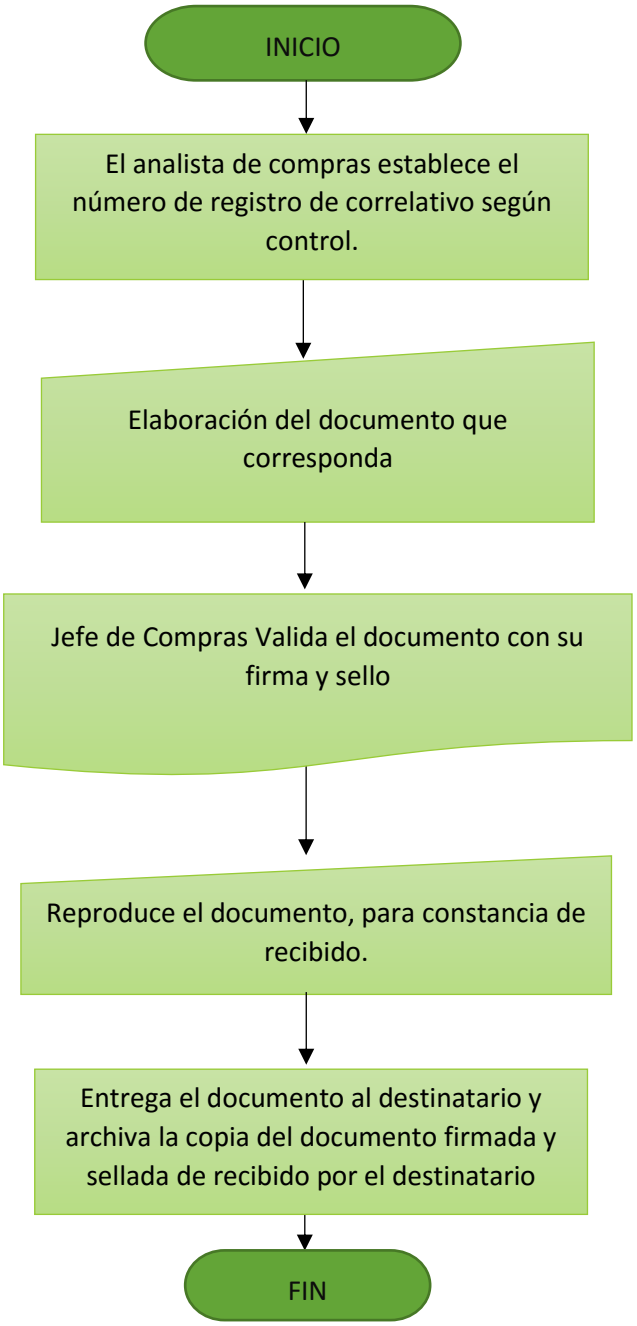
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Analista de Compras	Establece el número de registro de correlativo según control.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Compras o Analistas del Departamento de Compras	Elaboración del documento que corresponda.	30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Compras	Validación del documento con su firma y sello.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Compras o Analistas del Departamento de Compras	Reproduce el documento, para constancia de recibido.	10 minutos
5.	Analista de Compras	Entrega del documento al destinatario.	10 minutos

6.	Destinatario	Recepciona el documento, firma y sella de recibido en la copia como constancia.	10 minutos
7.	Analista de Compras	Archiva la copia del documento firmada y sellada de recibido por el destinatario.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 13: ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA.

Analista de Compras o Jefe del Departamento de Compras



No. DE PROCEDIMIENTO	14
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Adendas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en modificar en el expediente y en GUATECOMPRAS las bases que se acompañan a los eventos cotización o licitación. Las adendas pueden originarse por inconformidades de un oferente, por observaciones de quien emitió las especificaciones técnicas y por observaciones emitidas por los Analistas de Compras.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Modificar las bases de cotización o licitación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe ser solicitada por la persona que creó las especificaciones, por un potencial oferente o por los Analistas de Compras.

D. RESPONSABLE

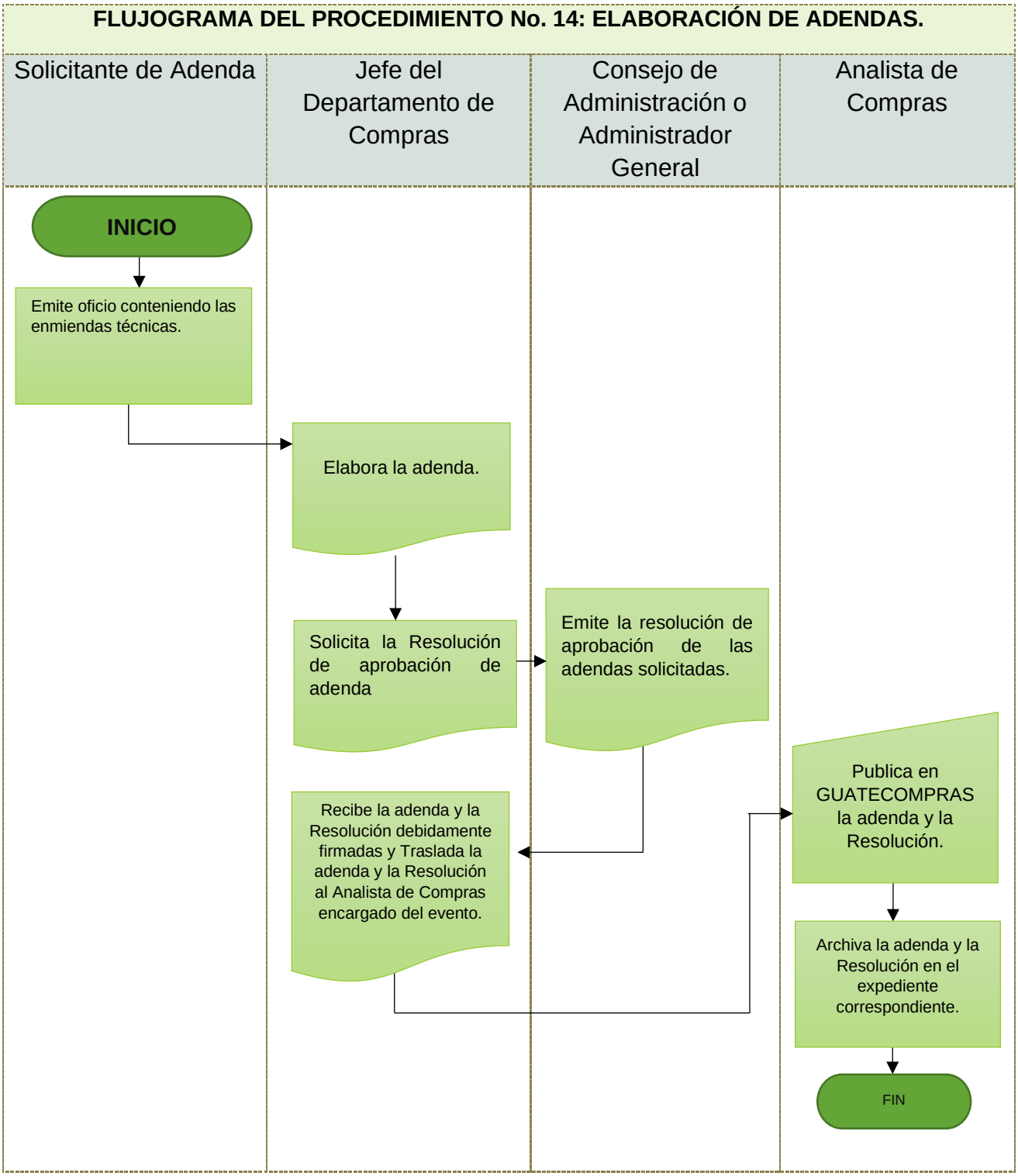
Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción		Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Solicitante de la Adenda	Emite oficio conteniendo las enmiendas técnicas.		15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Compras	Elabora la adenda.		30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Compras	Solicita la Resolución de aprobación de adenda.		30 minutos
		Evento de cotización emite la Resolución el Administrador General.	Evento de licitación emite la Resolución el Consejo de Administración.	
4.	Consejo de Administración o Administrador General	Emite la resolución de aprobación de las adendas solicitadas.		2 horas
5.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe la adenda y la Resolución debidamente firmadas.		15 minutos

6.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada la adenda y la Resolución al Analista de Compras encargado del evento.	5 minutos
7.	Analista de Compras	Publica en GUATECOMPRAS la adenda y la Resolución.	15 minutos
8.	Analista de Compras	Archiva la adenda y la Resolución en el expediente correspondiente.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 14: ELABORACIÓN DE ADENDAS.



No. DE PROCEDIMIENTO	15
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración del Plan Anual de Compras -PAC-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en elaborar el Programa Anual de Compras -PAC-, que sirve para proyectar las compras necesarias para el funcionamiento de la UNAERC para el siguiente año en base al historial de compras y servicios del año en curso y a las necesidades previstas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Elaborar el Plan Anual de Compras por medio de la información que traslada cada Dirección, Servicio, Departamento o Sección.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado Decreto 57-92 y sus Reformas.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas.
- Resolución 18-2019 Normas para el uso del Sistema de Información del Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- del Ministerio de Finanzas Públicas y sus Reformas.
- Las Direcciones, Servicios, Departamentos y Secciones de la UNAERC deben otorgar la información objetiva para la consolidación del PAC.
- Los bienes o servicios proyectados en el PAC no garantizan su adquisición o contratación.
- Se exceptúan de la obligación de incluir en el Programa Anual de Adquisiciones Públicas, las que no superen el monto definido en la Ley para la modalidad de Baja Cuantía.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Compras

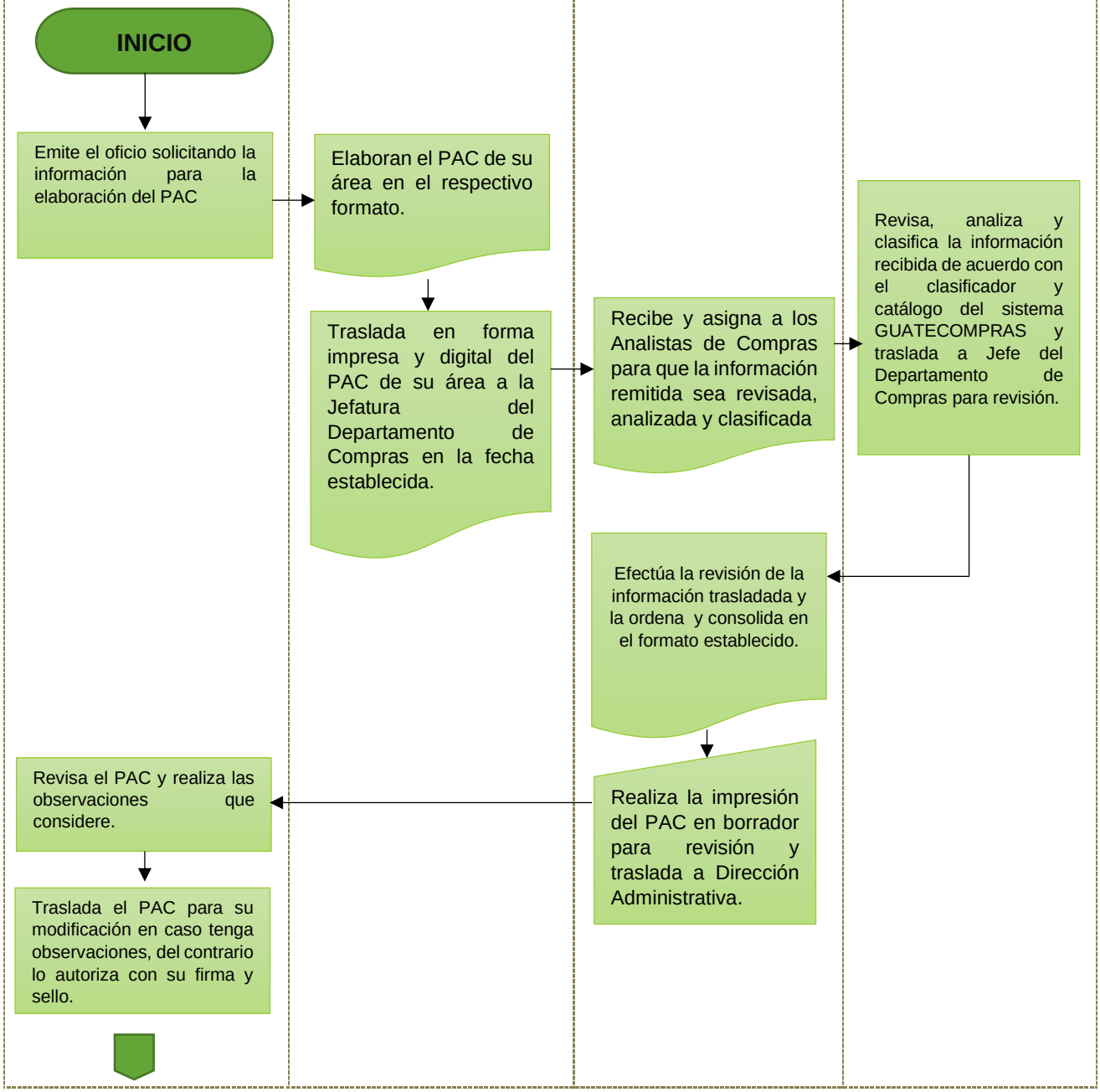
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

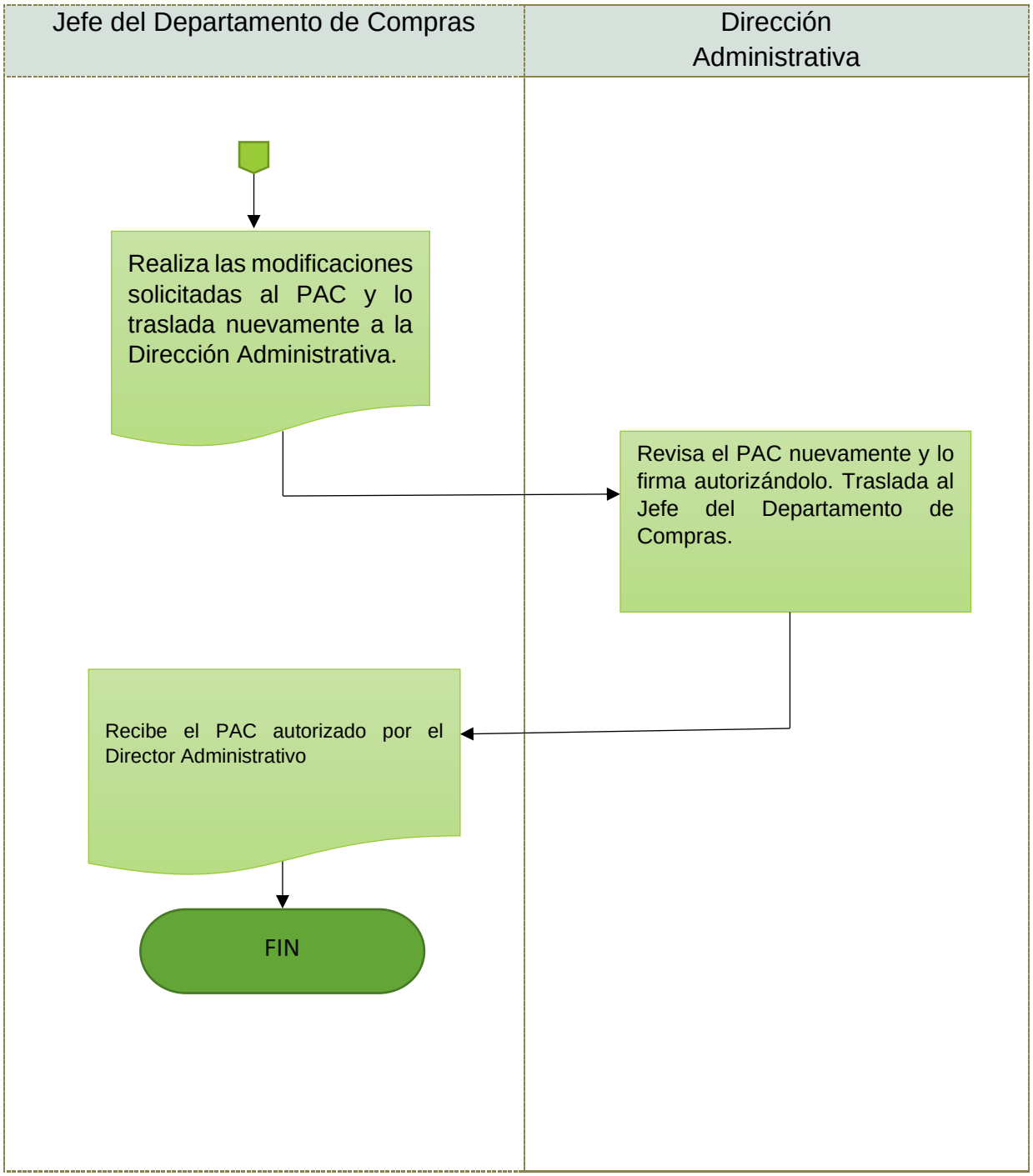
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección Administrativa	Emite el oficio solicitando la información para la elaboración del PAC a cada Dirección, Servicio, Departamento o Sección de la UNAERC. Adjunta el formato establecido por el Ministerio de Finanzas dentro del Portal de GUATECOMPRAS.	1 día

2.	Dirección, Servicio, Departamento o Sección	Elaboran el PAC de su área en el respectivo formato.	1 mes
3.	Dirección, Servicio, Departamento o Sección	Traslada en forma impresa y digital del PAC de su área a la Jefatura del Departamento de Compras en la fecha establecida.	
4.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe la información de cada Dirección, Servicio, Departamento o Sección de la UNAERC.	
5.	Jefe del Departamento de Compras	Asigna a los Analistas de Compras para que la información remitida sea revisada, analizada y clasificada de acuerdo con el modelo correspondiente y catálogo de GUATECOMPRAS.	10 minutos
6.	Analista de Compras	Revisa, analiza y clasifica la información recibida de acuerdo al clasificador y catálogo del sistema GUATECOMPRAS.	5 días
7.	Analista de Compras	Traslada la información clasificada para revisión al Jefe del Departamento de Compras.	20 minutos
8.	Jefe del Departamento de Compras	Efectúa la revisión de la información trasladada y la ordena y consolida en el formato establecido.	2 días
9.	Jefe del Departamento de Compras	Realiza la impresión del PAC en borrador para revisión.	1 hora
10.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada el PAC a revisión y autorización a la Dirección Administrativa.	1 hora
11.	Dirección Administrativa	Revisa el PAC y realiza las observaciones que considere.	2 días
12.	Dirección Administrativa	Traslada el PAC para su modificación en caso tenga observaciones, del contrario lo autoriza con su firma y sello.	5 minutos
13.	Jefe del Departamento de Compras	Realiza las modificaciones solicitadas al PAC y lo traslada nuevamente a la Dirección Administrativa.	1 hora
14.	Dirección Administrativa	Revisa el PAC nuevamente y lo firma autorizándolo. Traslada al Jefe del Departamento de Compras.	3 horas
15.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe el PAC autorizado por el Director Administrativo.	10 minutos

FIN DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 15: ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS -PAC-.




Jefe del Departamento de Compras
Dirección Administrativa
Realiza las modificaciones solicitadas al PAC y lo traslada nuevamente a la Dirección Administrativa.
Revisa el PAC nuevamente y lo firma autorizándolo. Traslada al Jefe del Departamento de Compras.
Recibe el PAC autorizado por el Director Administrativo
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	16
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Expediente para pago a proveedores por la adquisición de bienes o contratación de servicios**

F. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la conformación del expediente para tramitar el pago a los proveedores con todos los documentos que respalden la adquisición de bienes o contratación de servicios a través de las modalidades de compra establecidas en la ley. El pago se realiza a través del Departamento Financiero.

G. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Respaldar el proceso de pago con la documentación necesaria y transparentar la ejecución del presupuesto de la UNAERC.

H. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con toda la documentación necesaria que respalde la compra: Expediente de compra según la modalidad de compra, factura, Forma 1-H Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventarios y Constancia de Satisfacción del Servicio por la contratación de servicios.
- Cuando es mobiliario y equipo debe certificarse en la Forma 1-H la información por la Sección de Contabilidad de Inventario, Activos Fijos y Archivo.

I. RESPONSABLE

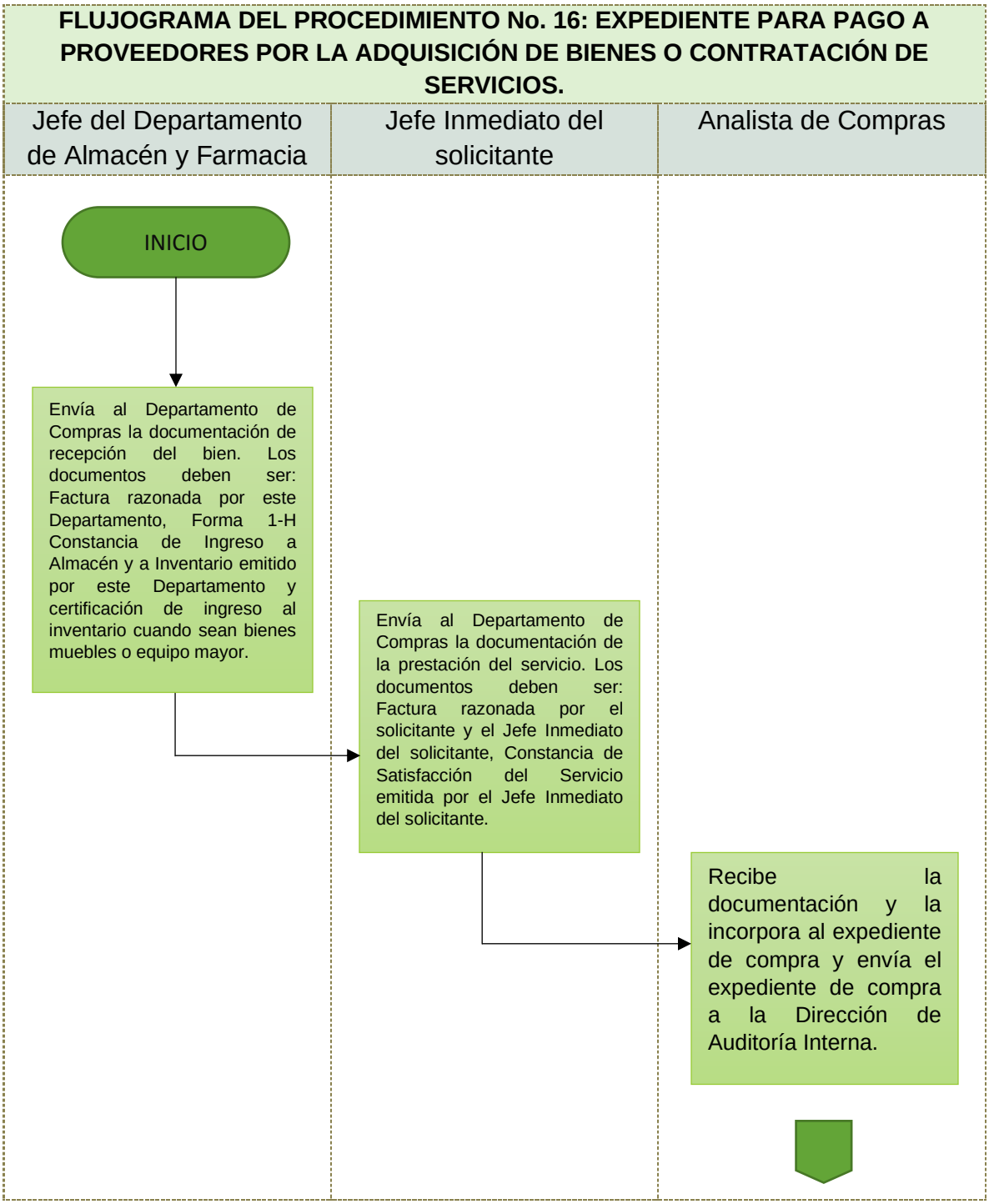
Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

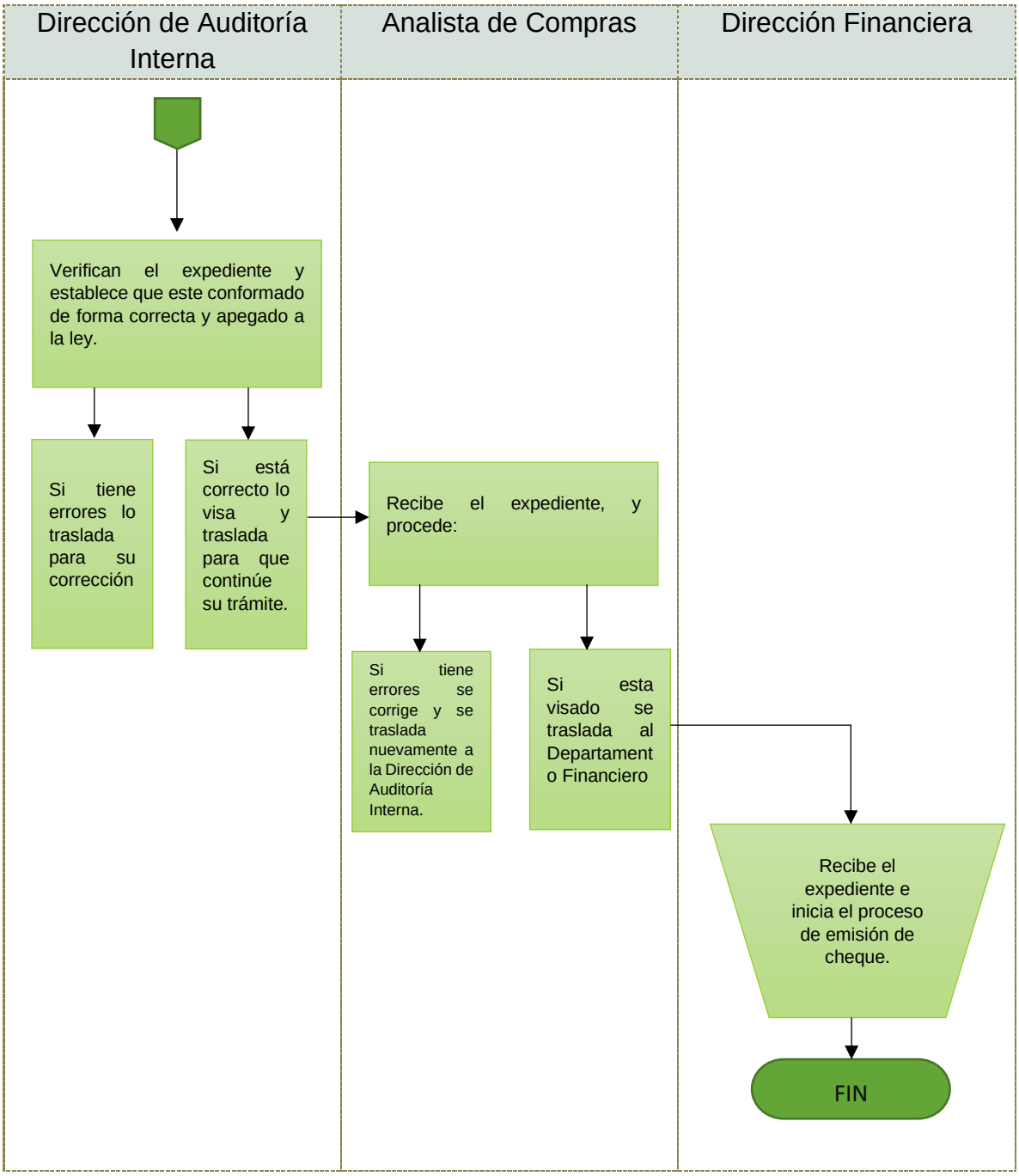
J. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Envía al Departamento de Compras la documentación de recepción del bien. Los documentos deben ser: Factura razonada por este Departamento, Forma 1-H Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventarios emitido por este Departamento y certificación de ingreso al inventario cuando sean bienes muebles o equipo mayor.	1 día después de la recepción de la factura
	Jefe Inmediato del solicitante	Envía al Departamento de Compras la documentación de la prestación del servicio. Los documentos deben ser: Factura razonada por el solicitante y el Jefe Inmediato del	

		solicitante, Constancia de Satisfacción del Servicio emitida por el Jefe Inmediato del solicitante.	
2.	Analista de Compras	Recibe la documentación y la incorpora al expediente de compra.	1 hora
3.	Analista de Compras	Envía el expediente de compra a la Dirección de Auditoría Interna.	30 minutos
4.	Dirección de Auditoría Interna	Verifican el expediente y establece que este conformado de forma correcta y apegado a la ley. Si está correcto lo visa y traslada para que continúe su trámite. / Si tiene errores lo traslada para su corrección.	1 día
5.	Analista de Compras	Recibe el expediente, y procede: Si esta visado se traslada al Departamento Financiero para la emisión de cheque. / Si tiene errores se corrige y se traslada nuevamente a la Dirección de Auditoría Interna para que sea visado.	1 día
6.	Departamento Financiero	Recibe el expediente e inicia el proceso de emisión de cheque.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 16: EXPEDIENTE PARA PAGO A PROVEEDORES POR LA ADQUISICIÓN DE BIENES O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.




Dirección de Auditoría Interna
Analista de Compras
Dirección Financiera
Verifican el expediente y establece que este conformado de forma correcta y apegado a la ley.
Si tiene errores lo traslada para su corrección
Si está correcto lo visa y traslada para que continúe su trámite.
Recibe el expediente, y procede:
Si tiene errores se corrige y se traslada nuevamente a la Dirección de Auditoría Interna.
Si esta visado se traslada al Departamento Financiero
Recibe el expediente e inicia el proceso de emisión de cheque.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	17
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Pago de Servicios Básicos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el proceso establecido por la UNAERC para el pago de los Servicios Básicos prestados dentro de la misma, tales como: agua, luz, teléfono e internet y extracción de basura.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Respaldar el proceso de pago por prestación de servicios básicos con la documentación necesaria y transparentar la ejecución del presupuesto de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado y sus Reformas Decreto 57-92, artículo 44 literal g).
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Resolución 18-2019 Normas para el uso del Sistema de Información del Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- del Ministerio de Finanzas Públicas y sus Reformas.

D. RESPONSABLE

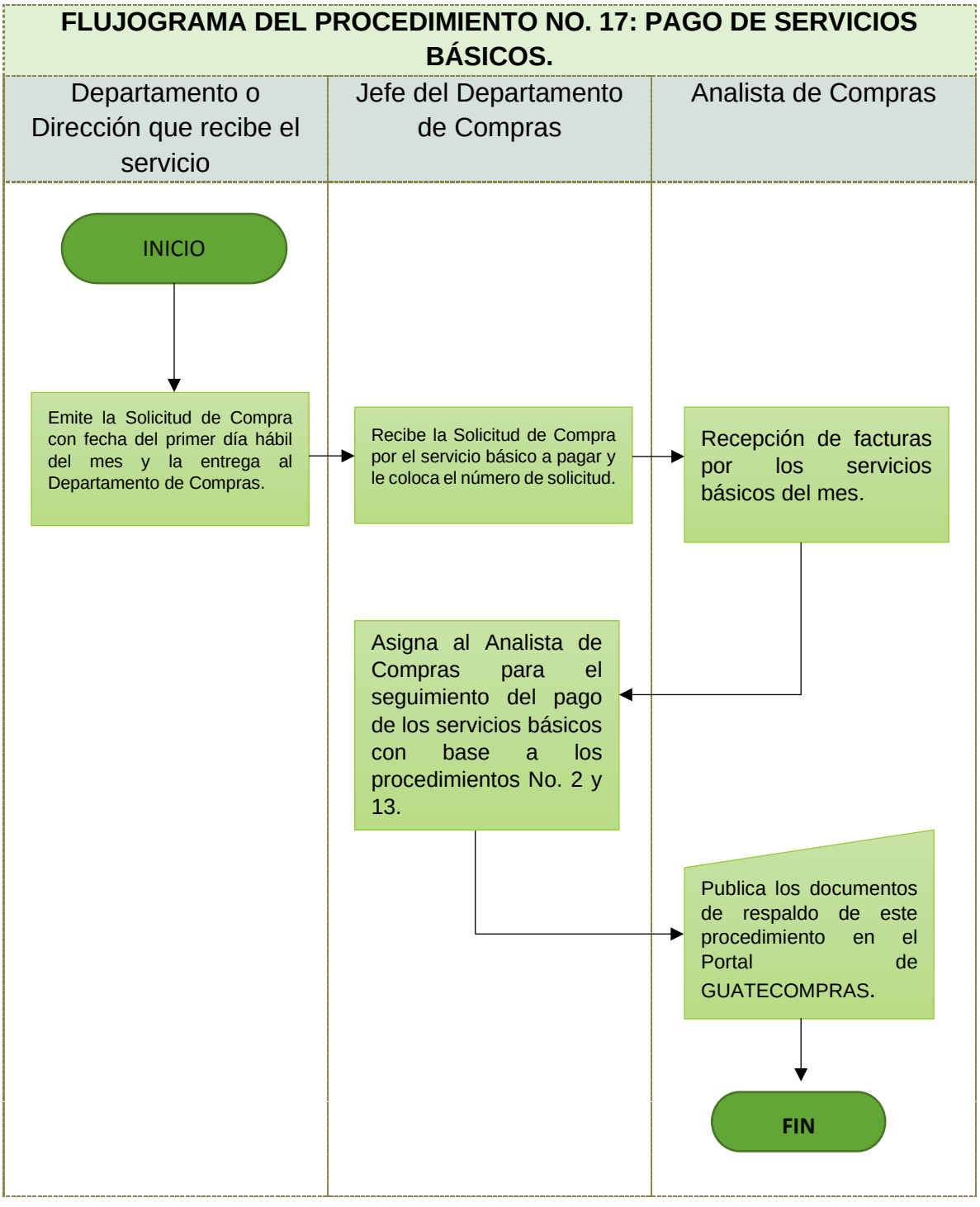
Jefe del Departamento de Compras y Analista de Compras.

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Departamento o Dirección que recibe el servicio	Emite la Solicitud de Compra con fecha del primer día hábil del mes y la entrega al Departamento de Compras.	1 día
2.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe la Solicitud de Compra por el servicio básico a pagar y le coloca el número de solicitud.	30 minutos
3.	Analista de Compras	Recepción de facturas por los servicios básicos del mes.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Compras	Asigna al Analista de Compras para el seguimiento del pago de los servicios básicos con base a los procedimientos No. 2 y 13.	4 días

5.	Analista de Compras	Publica los documentos de respaldo de este procedimiento en el Portal de GUATECOMPRAS.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO NO. 17: PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS.



DEPARTAMENTO DE ALMACEN Y FARMACIA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN Y FARMACIA

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de documentos de egreso (requisiciones)**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la verificación de documentos utilizados para rebajar los despachos realizados a los Servicios, Departamento, Secciones y pacientes de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar que se rebajen en el HIS (Hospital Informatic System) los insumos y cantidades correctas.
- Verificar que los documentos cumplan con los requisitos establecidos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los documentos deben tener las firmas correspondientes.
- Los documentos de respaldo deben estar con el documento de egreso.
- Los insumos solicitados en pedido, recetas o requerimientos deben ser los rebajados en la requisición.
- Los documentos no deben contener tachones, corrector o enmiendas.

D. RESPONSABLE

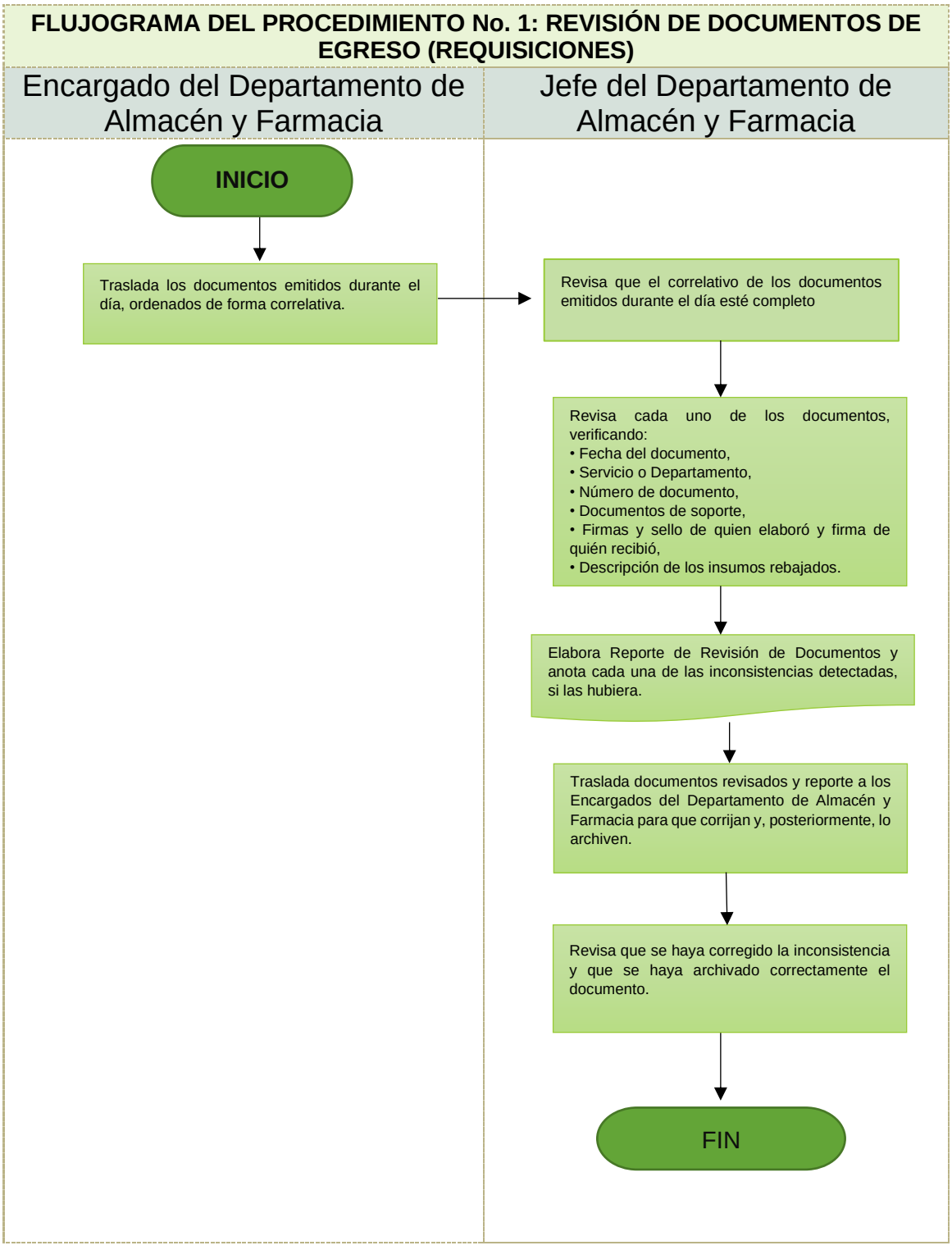
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada los documentos emitidos durante el día, ordenados de forma correlativa.	30 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Revisa que el correlativo de los documentos emitidos durante el día esté completo.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Revisa cada uno de los documentos, verificando: • Fecha del documento, • Servicio o Departamento, • Número de documento, • Documentos de soporte, • Firmas y sello de quien elaboró y firma de quién recibió, • Descripción de los insumos rebajados.	5 minutos por documento

4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Elabora Reporte de Revisión de Documentos y anota cada una de las inconsistencias detectadas, si las hubiera.	20 minutos
5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada documentos revisados y reporte a los Encargados del Departamento de Almacén y Farmacia para que corrijan y, posteriormente, lo archiven.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Revisa que se haya corregido la inconsistencia y que se haya archivado correctamente el documento.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE EGRESO (REQUISICIONES)



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de Constancias de Ingreso a Almacén y a Inventario (Forma 1-H) y documentos de respaldo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la verificación que se hace a todas las Constancias de ingreso a Almacén y a Inventario y los documentos de respaldo**,** verificando todos los datos requeridos por la forma de la Contraloría General de Cuentas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar que las Constancias de Ingreso a Almacén y a Inventario contengan datos verídicos y que los insumos recibidos sean ingresados correctamente.
- Revisar los documentos de respaldo de las Constancias de ingreso a Almacén y a Inventario.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las Constancias de Ingreso a Almacén y a Inventario no deben contener tachones, enmiendas o corrector.
- Los datos consignados en los documentos deben coincidir con los de la Orden de Compa y factura del proveedor.
- Los documentos deben contener las firmas y sellos correspondientes.

D. RESPONSABLE

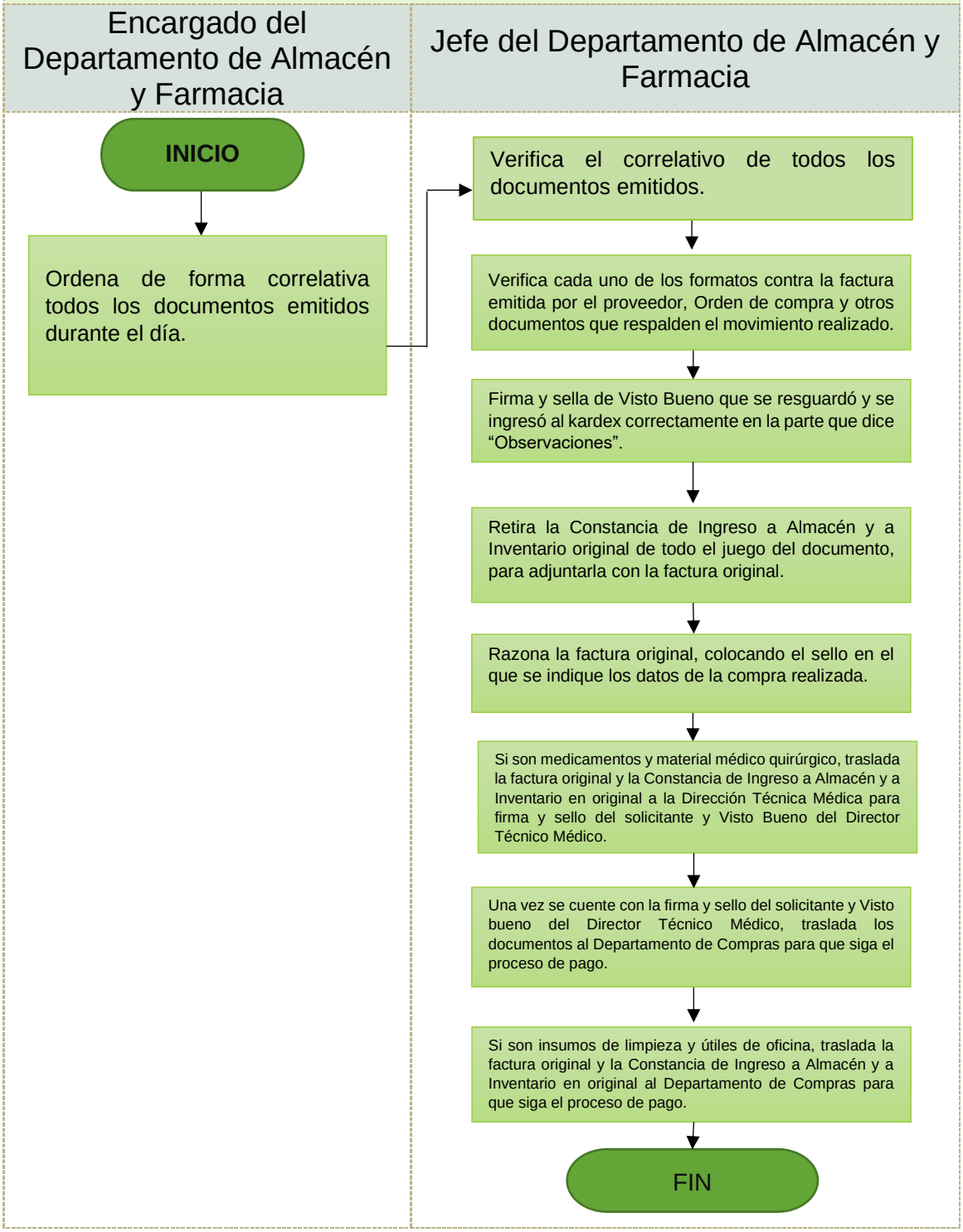
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia	Ordena de forma correlativa todos los documentos emitidos durante el día.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica el correlativo de todos los documentos emitidos.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica cada uno de los formatos contra la factura emitida por el proveedor, Orden de compra y otros documentos que respalden el movimiento realizado.	5 minutos por cada documento
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Firma y sella de Visto Bueno que se resguardó y se ingresó al kardex correctamente en la parte que dice “Observaciones”.	20 minutos

5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Retira la Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario original de todo el juego del documento, para adjuntarla con la factura original.	20 minutos
6.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Razona la factura original, colocando el sello en el que se indique los datos de la compra realizada.	10 minutos
7.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Si son medicamentos y material médico quirúrgico, traslada la factura original y la Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario en original a la Dirección Técnica Médica para firma y sello del solicitante y Visto Bueno del Director Técnico Médico.	10 minutos
8.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Una vez se cuente con la firma y sello del solicitante y Visto bueno del Director Técnico Médico, traslada los documentos al Departamento de Compras para que siga el proceso de pago.	
9.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Si son insumos de limpieza y útiles de oficina, traslada la factura original y la Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario en original al Departamento de Compras para que siga el proceso de pago.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: REVISIÓN DE CONSTANCIAS DE INGRESO A ALMACÉN Y A INVENTARIO (FORMA 1-H) Y DOCUMENTOS DE RESPALDO



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de pedidos para el Servicio de Hemodiálisis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad que se realiza para abastecer oportunamente el inventario de los insumos utilizados en el Servicio de Hemodiálisis.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Generar eficazmente los pedidos para contar con los insumos suficientes y oportunos para atender las demandas del Servicio de Hemodiálisis.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El pedido debe ser enviado al proveedor con 48 horas de anticipación.
- El pedido debe contener las firmas y sellos correspondientes del jefe de servicio de Hemodiálisis, Director Técnico Médico y Administrador General.
- El total de insumos a pedir no debe exceder la capacidad instalada de máquinas de hemodiálisis, ni de la capacidad de almacenamiento.

D. RESPONSABLE

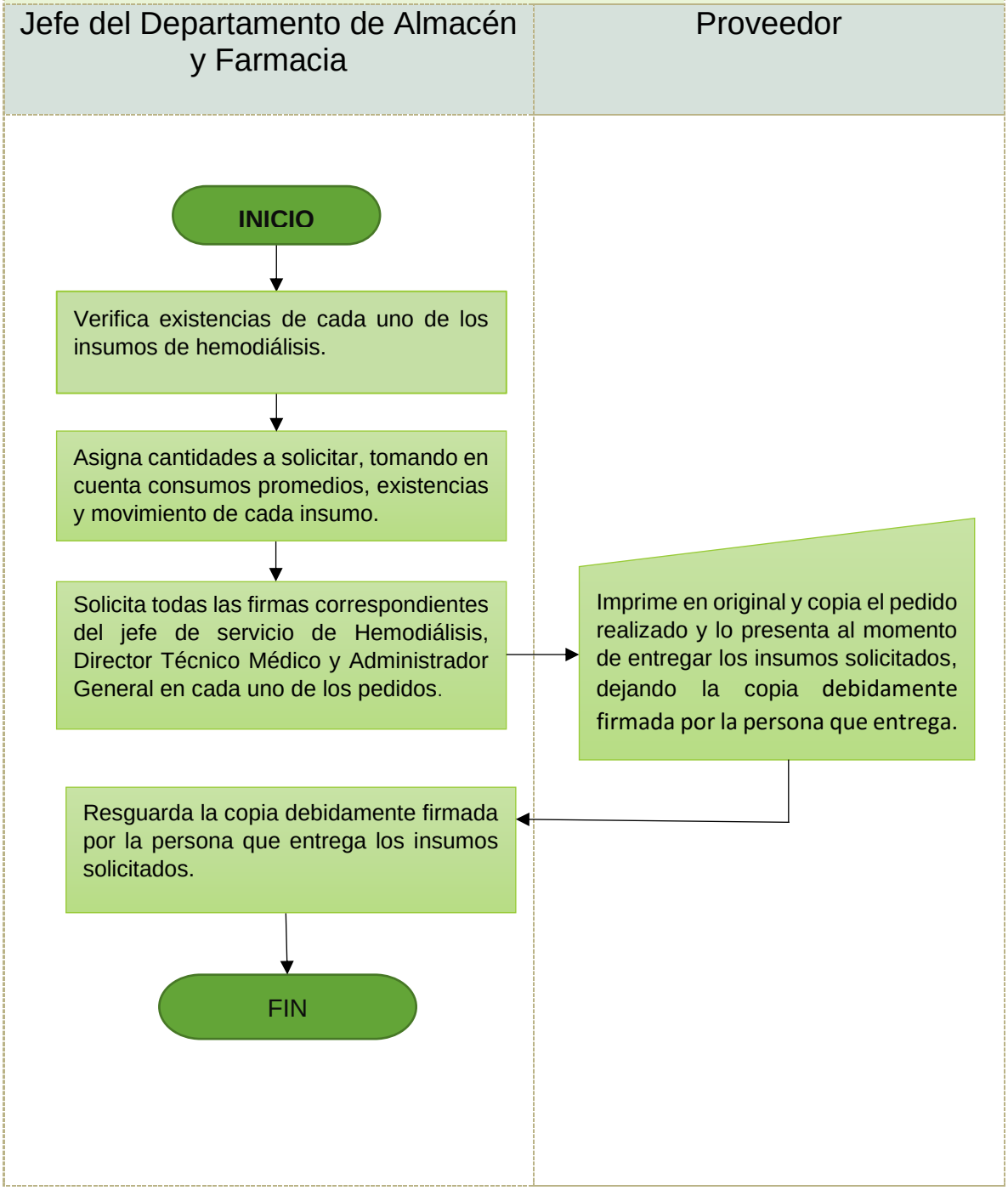
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica existencias de cada uno de los insumos de hemodiálisis.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Asigna cantidades a solicitar, tomando en cuenta consumos promedios, existencias y movimiento de cada insumo.	15 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Solicita todas las firmas correspondientes del jefe de servicio de Hemodiálisis, Director Técnico Médico y Administrador General en cada uno de los pedidos.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Envía vía correo electrónico los pedidos al proveedor de insumos.	10 minutos
5.	Proveedor	Imprime en original y copia el pedido realizado y lo presenta al momento de entregar los insumos solicitados, dejando la copia debidamente firmada por la persona que entrega.	20 minutos

5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Resguarda la copia debidamente firmada por la persona que entrega los insumos solicitados.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: REVISIÓN DE CONSTANCIAS DE INGRESO A ALMACÉN Y A INVENTARIO (FORMA 1-H) Y DOCUMENTOS DE RESPALDO



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Solicitud de Compra**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad por medio de la cual se hacen los diferentes requerimientos para abastecer el inventario.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer el inventario con los insumos necesarios para la atención de pacientes en cada uno de los Servicios de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Colocar en la parte de observaciones la justificación de la compra y proyección de abastecimiento.
- Colocar la unidad de medida correspondiente.
- Contar con todas las firmas correspondientes en cada una de las áreas.

D. RESPONSABLE

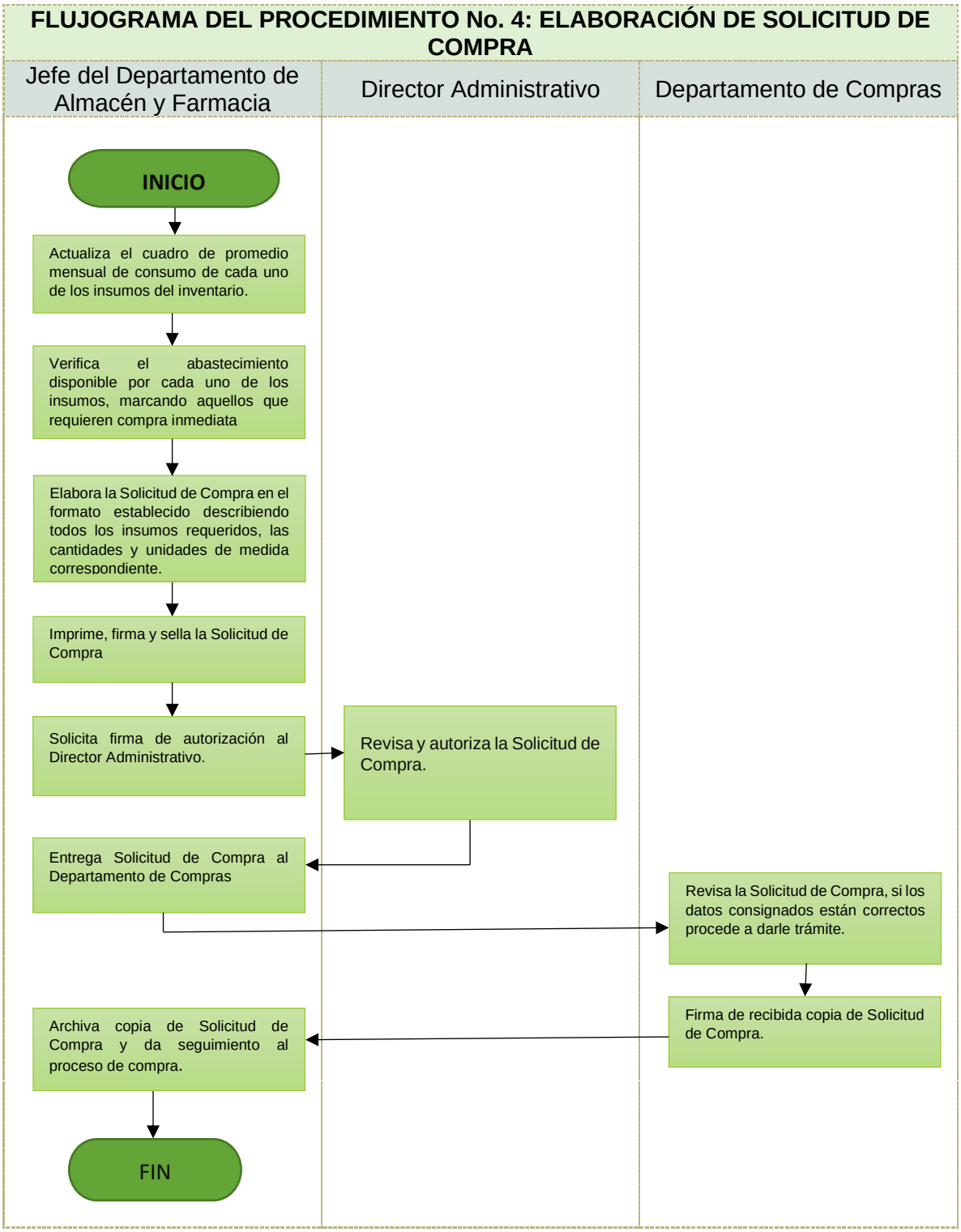
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Actualiza el cuadro de promedio mensual de consumo de cada uno de los insumos del inventario.	20 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica el abastecimiento disponible por cada uno de los insumos, marcando aquellos que requieren compra inmediata.	30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Elabora la Solicitud de Compra en el formato establecido describiendo todos los insumos requeridos, las cantidades y unidades de medida correspondiente.	30 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Imprime, firma y sella la Solicitud de Compra.	2 minutos
5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Solicita firma de autorización al Director Administrativo.	10 minutos

6.	Director Administrativo	Revisa y autoriza la Solicitud de Compra.	Tiempo indefinido
7.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Entrega Solicitud de Compra al Departamento de Compras.	5 minutos
8.	Departamento de Compras	Revisa la Solicitud de Compra, si los datos consignados están correctos procede a darle trámite.	5 minutos
9.	Departamento de Compras	Firma de recibido copia de Solicitud de Compra.	2 minutos
10.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Archiva copia de Solicitud de Compra y da seguimiento al proceso de compra.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: ELABORACIÓN DE SOLICITUD DE COMPRA



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Reporte de Sicotrópicos y Estupefacientes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el reporte que se elabora para dar a conocer los movimientos que tuvieron los medicamentos controlados que se utilizan dentro de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar oportunamente de forma mensual sobre las recetas emitidas por médicos y despachos realizados.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El reporte debe tener como respaldo las recetas o pedidos donde se solicitaron los medicamentos.
- El reporte debe estar firmado por el Director Técnico de Farmacia de la UNAERC.
- El reporte debe elaborarse y presentarse los primeros diez días hábiles de cada mes.
- El reporte debe contener el sello de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

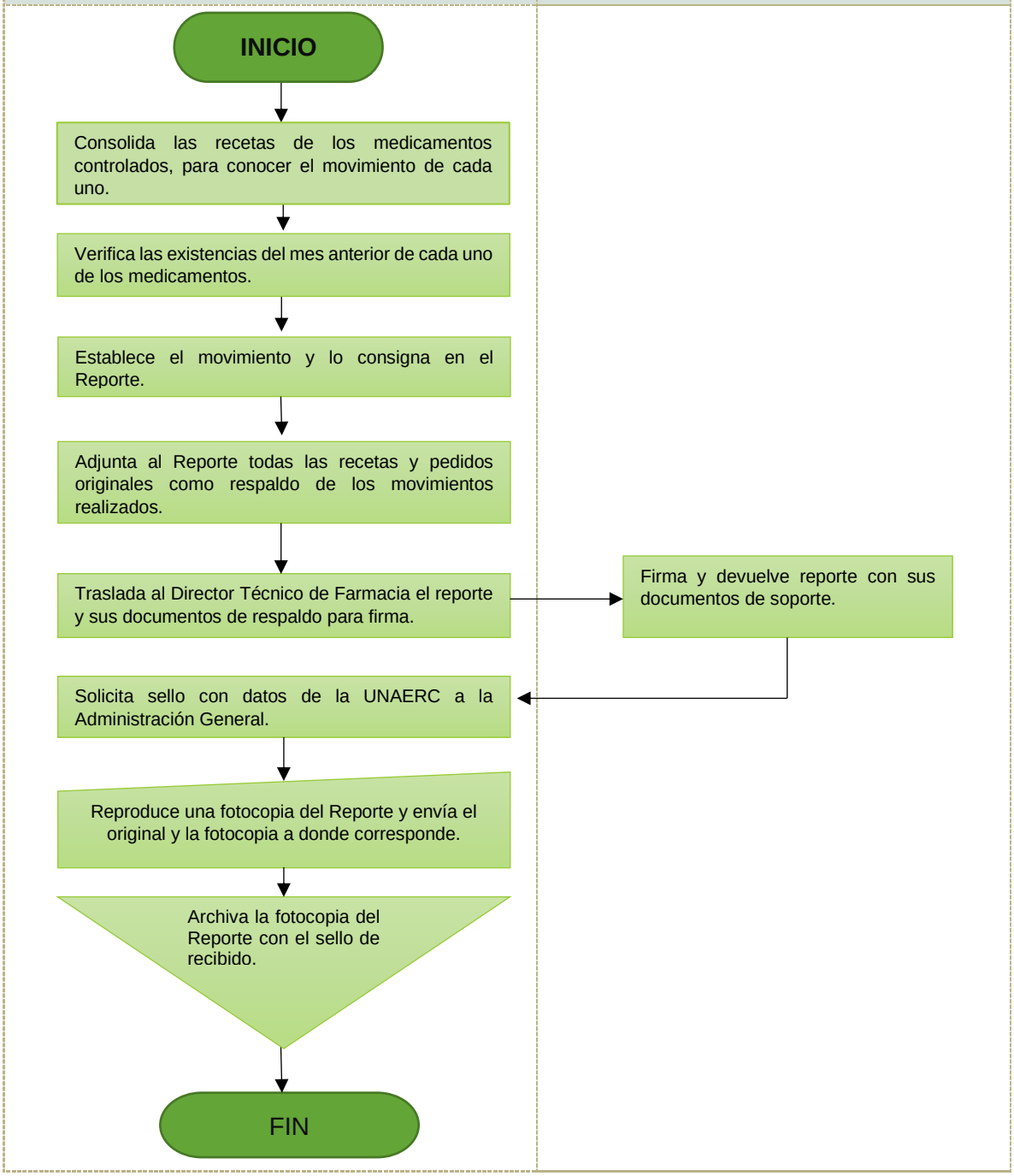
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Consolida las recetas de los medicamentos controlados, para conocer el movimiento de cada uno.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica las existencias del mes anterior de cada uno de los medicamentos.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Establece el movimiento y lo consigna en el Reporte.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Adjunta al Reporte todas las recetas y pedidos originales como respaldo de los movimientos realizados.	10 minutos

5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada al Director Técnico de Farmacia el reporte y sus documentos de respaldo para firma.	10 minutos
6.	Director Técnico de Farmacia	Firma y devuelve reporte con sus documentos de soporte.	15 minutos
7.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Solicita sello con datos de la UNAERC a la Administración General.	10 minutos
8.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Reproduce una fotocopia del Reporte y envía el original y la fotocopia a donde corresponde.	10 minutos
9.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Archiva la fotocopia del Reporte con el sello de recibido.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ELABORACIÓN DE REPORTE DE SICOTRÓPICOS Y ESTUPEFACIENTES



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Autorización de Requerimientos de Materiales y Suministros**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad en la cual se autorizan las cantidades de insumos a despachar a las áreas o servicios de la UNAERC, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Autorizar las cantidades razonables y disponibles de cada insumo solicitado, procurando que los insumos sean utilizados de forma correcta.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los requerimientos deben ser entregados al Departamento los primeros cinco días hábiles de cada mes.
- Los requerimientos deben estar autorizados por el Director del área.

D. RESPONSABLE

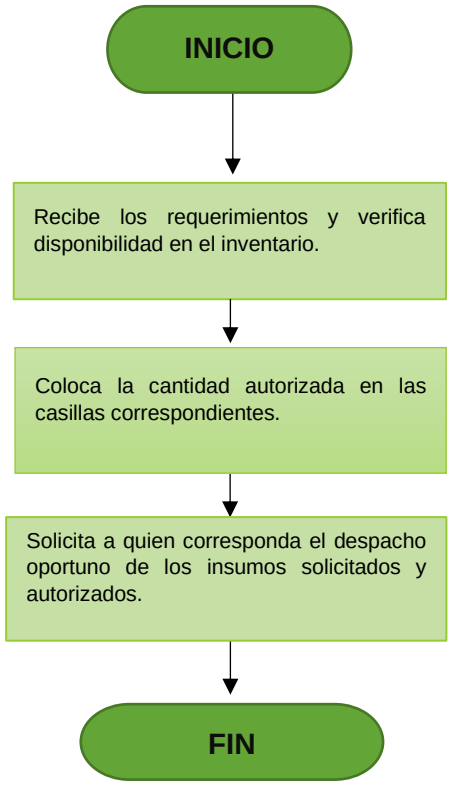
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Recibe los requerimientos y verifica disponibilidad en el inventario.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Coloca la cantidad autorizada en las casillas correspondientes.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Solicita a quien corresponda el despacho oportuno de los insumos solicitados y autorizados.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: AUTORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MATERIALES Y SUMINISTROS

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Razonamiento de facturas por insumos recibidos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la justificación que se le debe escribir a cada factura que ampara el ingreso de los diferentes insumos al Inventario.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Consignar los datos de los documentos donde surgió la adquisición de los diferentes insumos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las facturas deben razonarse utilizando el sello correspondiente.
- En el sello deben colocarse todos los datos solicitados, especificando donde será utilizado el insumo.
- La factura debe tener firma y sello de la persona responsable de haber solicitado los insumos.
- Las facturas deben tener el sello de ingreso, especificando el documento utilizado, con firma y sello.

D. RESPONSABLE

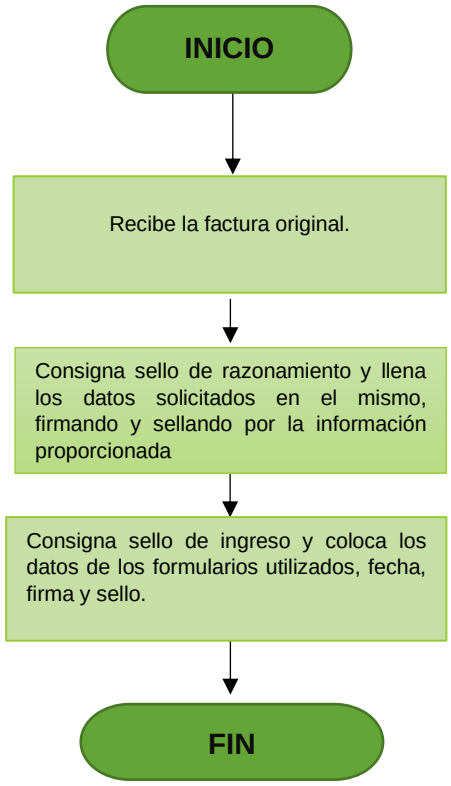
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Recibe la factura original.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Consigna sello de razonamiento y llena los datos solicitados en el mismo, firmando y sellando por la información proporcionada.	5 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Consigna sello de ingreso y coloca los datos de los formularios utilizados, fecha, firma y sello.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: RAZONAMIENTO DE FACTURAS POR INSUMOS RECIBIDOS

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realización de inventarios mensuales**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la verificación de que los saldos físicos estén acorde a los saldos reflejados en el Reporte de existencias a una fecha determinada.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar que los movimientos dentro del inventarios se estén realizando oportunamente y como corresponde.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los datos físicos deben coincidir con los datos que refleja el Reporte de Existencias.
- El inventario se realiza por cada una de las bodegas definidas dentro del Departamento.
- Para darle validez al inventario es necesario que esté presente la Dirección de Auditoría Interna
- Debe realizarse conteo físico de todos los insumos resguardados dentro de las Bodegas.

D. RESPONSABLE

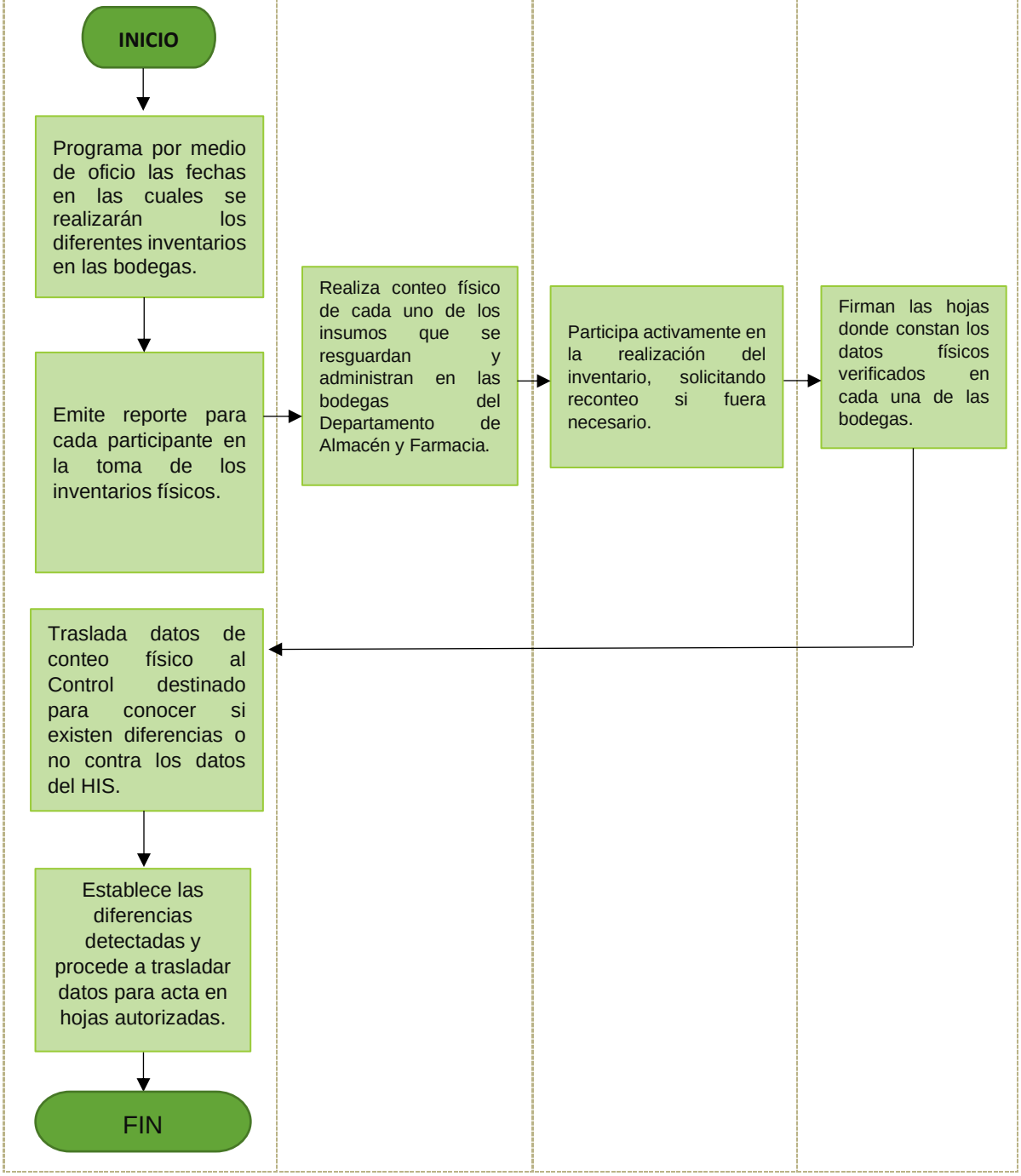
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	**Responsable**	**Descripción**	**Tiempo Estimado** (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Programa por medio de oficio las fechas en las cuales se realizarán los diferentes inventarios en las bodegas.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Emite reporte para cada participante en la toma de los inventarios físicos.	15 minutos
3.	Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia	Realiza conteo físico de cada uno de los insumos que se resguardan y administran en las bodegas del Departamento de Almacén y Farmacia.	1 hora
4.	Analista de la Dirección de Auditoría Interna	Participa activamente en la realización del inventario, solicitando reconteo si fuera necesario.	1 hora
5.	Involucrados	Firman las hojas donde constan los datos físicos verificados en cada una de las bodegas.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada datos de conteo físico al Control destinado para conocer si existen diferencias o no contra los datos del HIS.	20 minutos

7.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Establece las diferencias detectadas y procede a trasladar datos para acta en hojas autorizadas.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: REALIZACIÓN DE INVENTARIOS MENSUALES



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de actas de inventarios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad que se realiza para dejar constancia en documentos oficiales los inventarios realizados en las bodegas a cargo del Departamento de Almacén y Farmacia.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar constancia de las diferentes actividades realizadas en relación a toma de inventarios.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las actas deben contener las firmas de las personas que participaron en la realización de cada inventario.
- Las actas deben imprimirse en hojas autorizadas por la Contraloría General de Cuentas.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

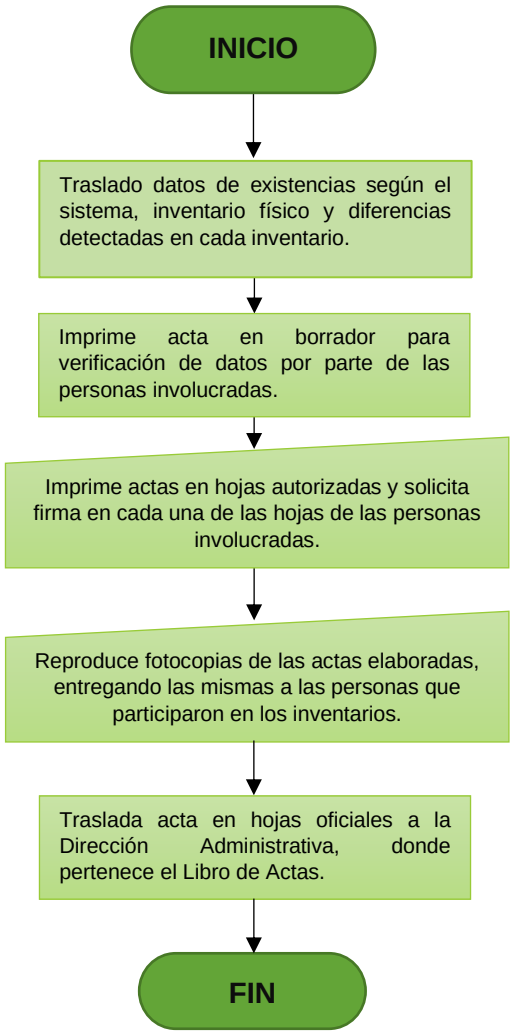
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslado datos de existencias según el sistema, inventario físico y diferencias detectadas en cada inventario.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Imprime acta en borrador para verificación de datos por parte de las personas involucradas.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Imprime actas en hojas autorizadas y solicita firma en cada una de las hojas de las personas involucradas.	15 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Reproduce fotocopias de las actas elaboradas, entregando las mismas a las personas que participaron en los inventarios.	10 minutos

5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada acta en hojas oficiales a la Dirección Administrativa, donde pertenece el Libro de Actas.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: ELABORACIÓN DE ACTAS DE INVENTARIOS

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de correspondencia**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad que se realiza para llevar a cabo diferentes gestiones administrativas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar evidencia para las diferentes gestiones realizadas para administrar de forma correcta el Departamento.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- La correspondencia realizada debe contar con un número correlativo del Departamento.
- La correspondencia debe contener la firma de Visto Bueno del Director Administrativo.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Establece la necesidad de realizar alguna gestión administrativa donde se requiera dejar evidencia por escrito.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Redacta el oficio de acuerdo a la gestión que se desee realizar.	20 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Firma y sella. Solicitándole al Director Administrativo la autorización correspondiente.	15 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Firma y sella el oficio, devolviéndolo al Departamento correspondiente.	10 minutos
5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Reproduce las fotocopias necesarias y hace entrega del mismo a donde corresponde, asegurándose de que firmen de recibido.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: ELABORACIÓN DE CORRESPONDENCIA

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Archivo de documentos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento por medio del cual se clasifican los documentos según su naturaleza y asunto.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con un control correcto, oportuno y eficiente de todos los documentos emitidos o recibidos en el Departamento.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los documentos deben archivarse de acuerdo a su naturaleza: recibidos o enviados.
- Los documentos deben archivarse de forma correlativa o por fecha de recepción.
- Debemos contar con fotocopia de recibido de todos los documentos emitidos y entregados.

D. RESPONSABLE

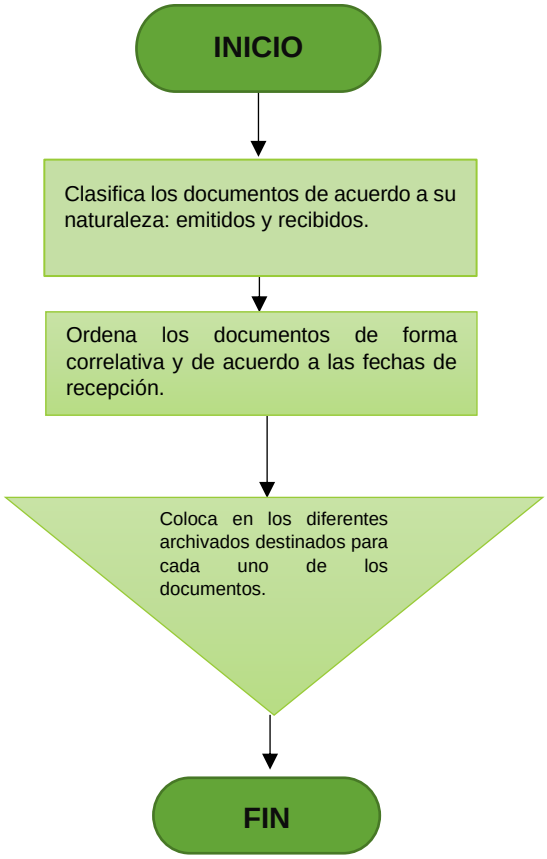
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Clasifica los documentos de acuerdo a su naturaleza: emitidos y recibidos.	30 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Ordena los documentos de forma correlativa y de acuerdo a las fechas de recepción.	20 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Coloca en los diferentes archivados destinados para cada uno de los documentos.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Despacho de cupones de combustible**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el procedimiento por medio del cual se busca dotar de los cupones necesarios al Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer al Departamento de Operaciones de los cupones en sus diferentes denominaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los cupones son solicitados y recibidos por el Jefe del Departamento de Operaciones.
- La requisición emitida por el despacho debe consignar el correlativo de los cupones que se están entregando.
- Los cupones deben ser revisados contra los datos de los documentos emitidos.
- El receptor debe firmar cada hoja donde están las fotocopias de los cupones recibidos.

D. RESPONSABLE

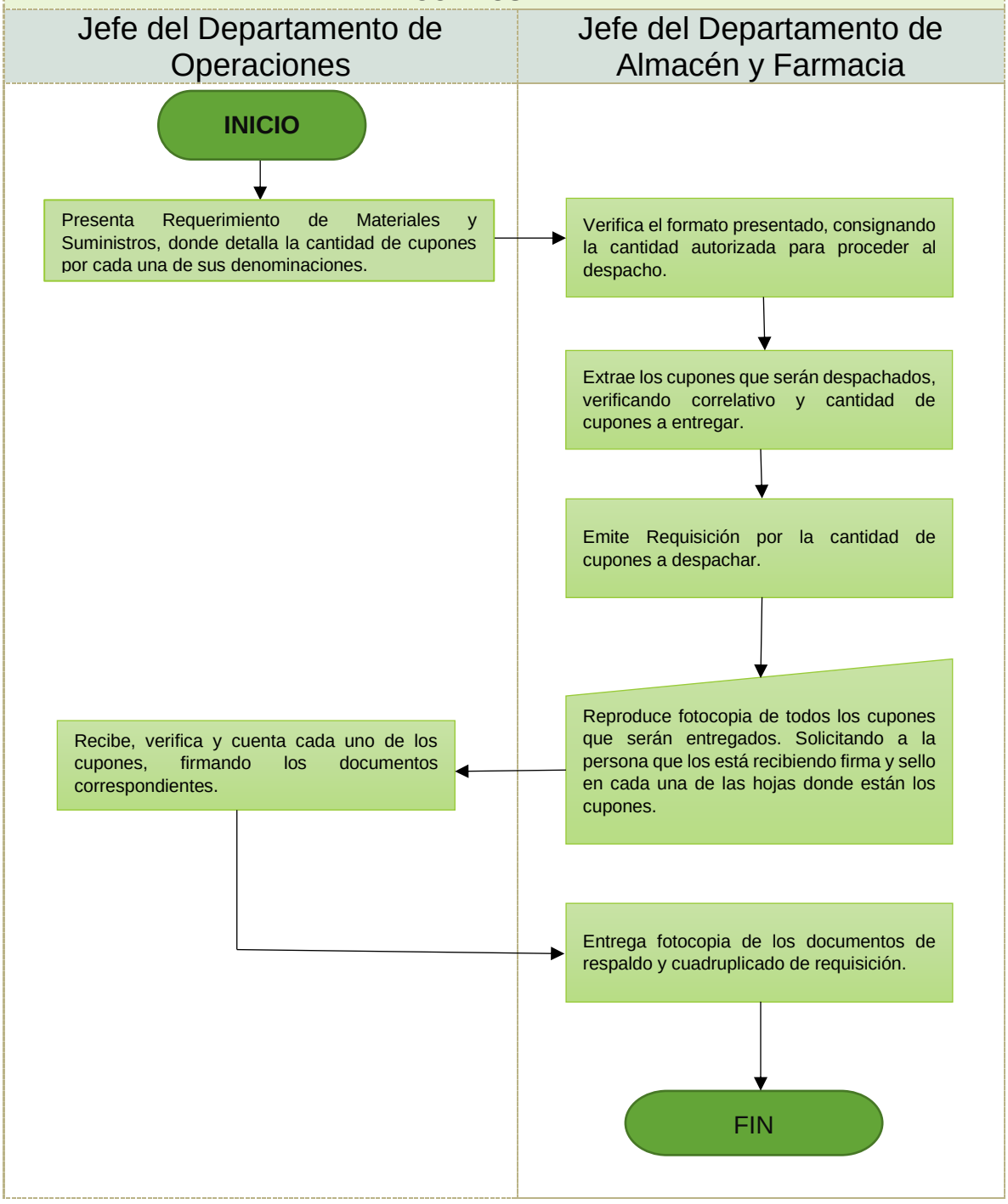
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Presenta Requerimiento de Materiales y Suministros, donde detalla la cantidad de cupones por cada una de sus denominaciones.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica el formato presentado, consignando la cantidad autorizada para proceder al despacho.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Extrae los cupones que serán despachados, verificando correlativo y cantidad de cupones a entregar.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Emite Requisición por la cantidad de cupones a despachar.	5 minutos
5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Reproduce fotocopia de todos los cupones que serán entregados. Solicitando a la persona que los está recibiendo firma y sello en cada una de las hojas donde están los cupones.	10 minutos

6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe, verifica y cuenta cada uno de los cupones, firmando los documentos correspondientes.	10 minutos
7.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Entrega fotocopia de los documentos de respaldo y cuadruplicado de requisición.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: DESPACHO DE CUPONES DE COMBUSTIBLE



No. DE PROCEDIMIENTO	13
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de corte de formas oficiales para Caja Fiscal**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad destinada a dar a conocer el movimiento que tuvieron las formas oficiales utilizadas dentro del Departamento de Almacén y Farmacia.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar las existencias actuales de formas oficiales, consumos realzados durante el mes y la disponibilidad de formas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El reporte debe elaborarse de forma mensual y trasladarlo al Departamento Financiero.
- Por cada forma oficial debe consignarse consumo y existencias disponibles.
- El reporte debe estar firmado y sellado por la persona responsable de la información.

D. RESPONSABLE

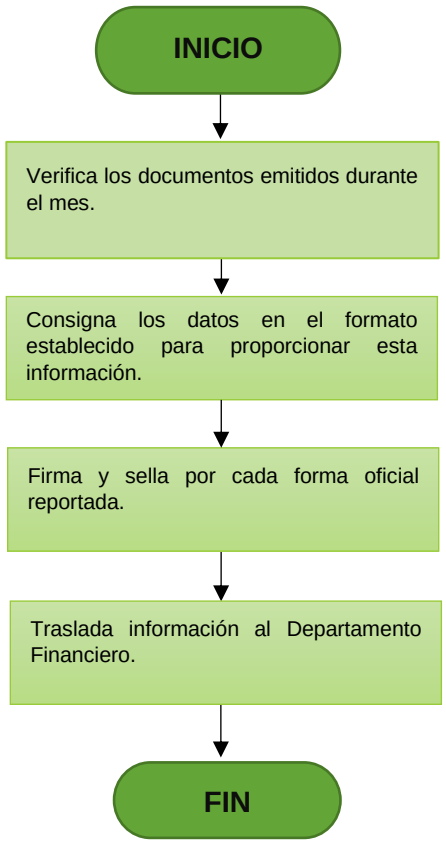
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica los documentos emitidos durante el mes.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Consigna los datos en el formato establecido para proporcionar esta información.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Firma y sella por cada forma oficial reportada.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada información al Departamento Financiero.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 13: ELABORACIÓN DE CORTE DE FORMAS OFICIALES PARA CAJA FISCAL

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	14
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de consolidación de recetas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento para verificar que todas las recetas emitidas y despachadas sean rebajadas del inventario.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con la información real sobre las rebajas a realizar.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las consolidaciones deben realizarse por cada una de las bodegas que se administran.
- La consolidación debe estar firmada y sellada por la persona correspondiente.
- La sumatoria de las recetas debe ser exactamente lo consignado en cada una de las consolidaciones.
- La consolidación debe tener el nombre de la bodega que resguarda los insumos a rebajar.

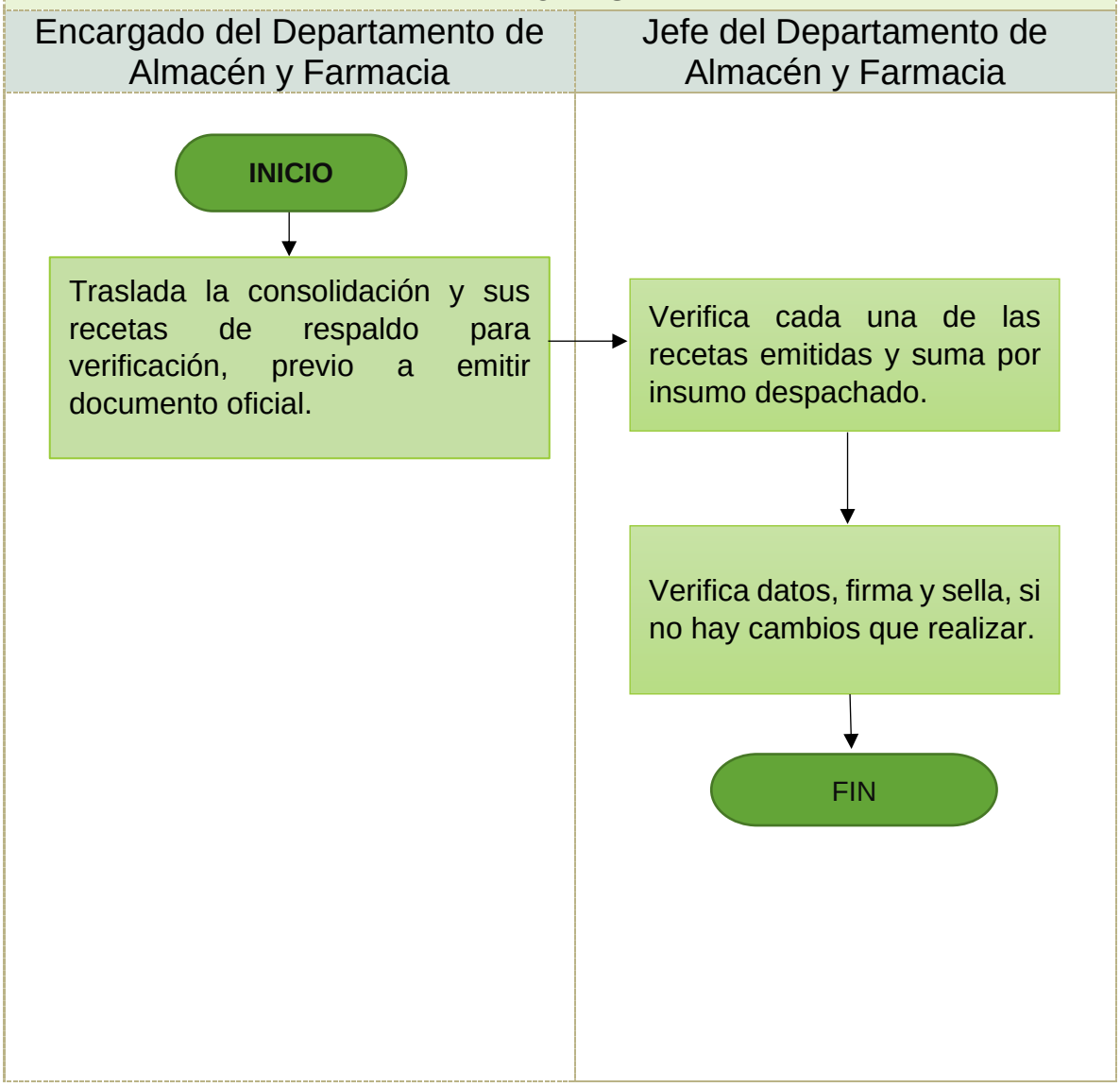
D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada la consolidación y sus recetas de respaldo para verificación, previo a emitir documento oficial.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica cada una de las recetas emitidas y suma por insumo despachado.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica datos, firma y sella, si no hay cambios que realizar.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 14: REVISIÓN DE CONSOLIDACIÓN DE RECETAS



No. DE PROCEDIMIENTO	15
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Impresión de movimientos kardex en hojas autorizadas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento utilizado para contar con hojas autorizadas impresas para ingresar la información de los movimientos kardex.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con los documentos requeridos por la Contraloría General de Cuentas en las diferentes fiscalizaciones que realiza.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los documentos no deben contener tachones, enmiendas o corrector.
- Cada una de las hojas autorizadas, debe contener firma y sello del responsable del Departamento.
- Las tarjetas deben archivarse por insumo.

D. RESPONSABLE

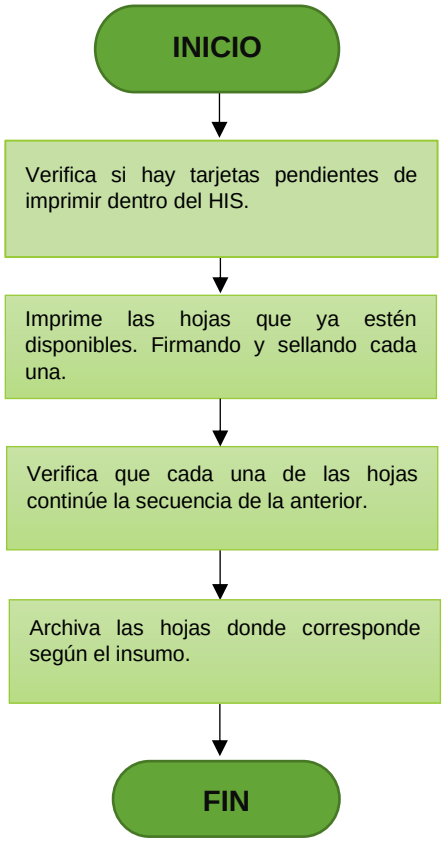
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica si hay tarjetas pendientes de imprimir dentro del HIS.	30 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Imprime las hojas que ya estén disponibles. Firmando y sellando cada una.	1 hora
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica que cada una de las hojas continúe la secuencia de la anterior.	30 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Archiva las hojas donde corresponde según el insumo.	40 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 15: IMPRESIÓN DE MOVIMIENTOS KARDEX EN HOJAS AUTORIZADAS

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	16
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Despacho de insumos para Sedes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el traslado de insumos complementarios a las Sedes Regionales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer la bodega de las Sedes con los insumos necesarios para la prestación de servicios a pacientes atendidos allá.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El requerimiento debe estar autorizado por el Coordinador de la Sede.
- Los insumos requeridos deben ser los utilizados para el Servicio de Hemodiálisis.
- Los requerimientos deben realizarse para cubrir una semana de atención.

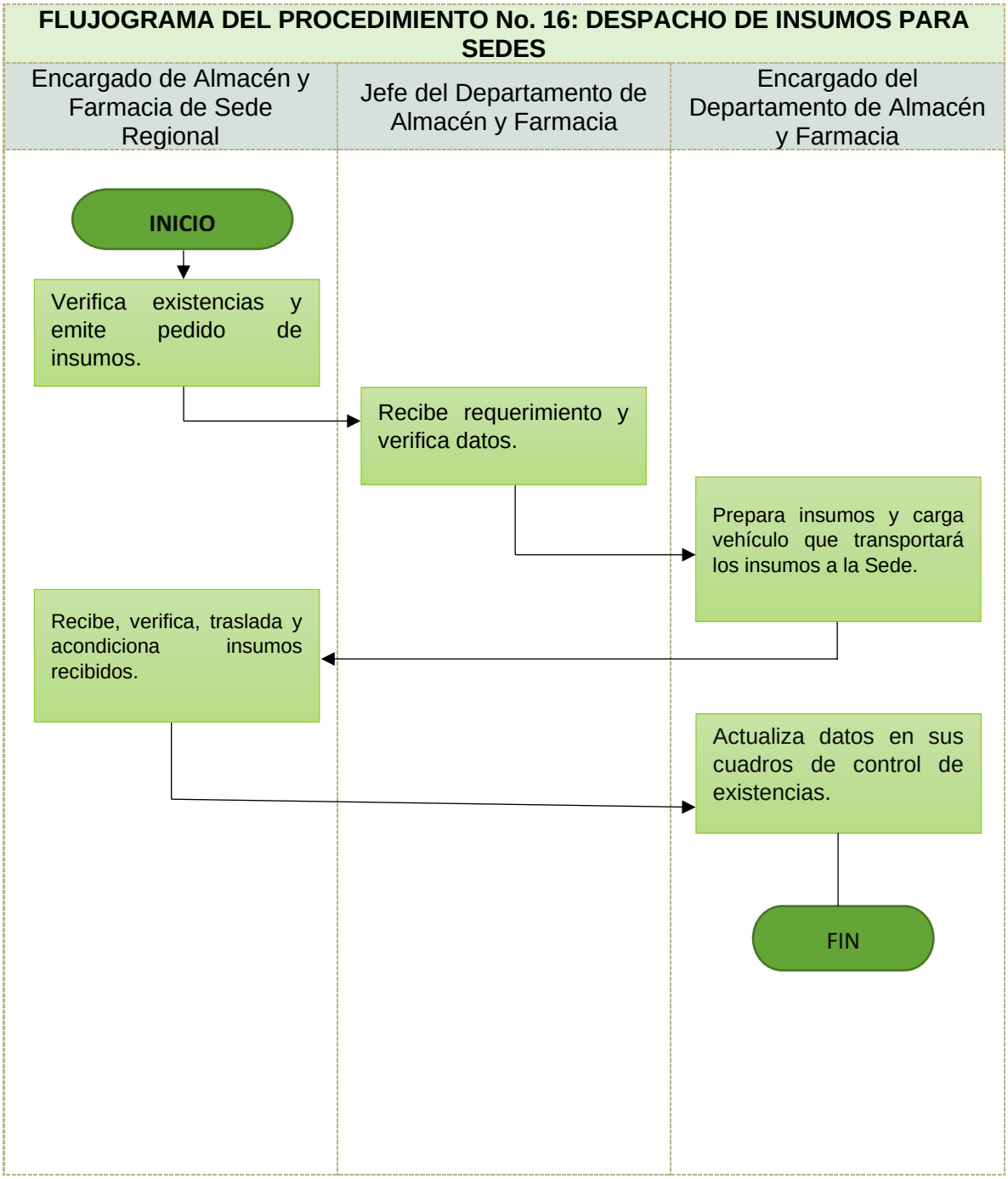
D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Almacén y Farmacia de Sede Regional	Verifica existencias y emite pedido de insumos.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Recibe requerimiento y verifica datos.	10 minutos
3.	Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia	Prepara insumos y carga vehículo que transportará los insumos a la Sede.	30 minutos
4.	Encargado de Almacén y Farmacia de la Sede Regional	Recibe, verifica, traslada y acondiciona insumos recibidos.	1 hora
5.	Encargado de Almacén y Farmacia de la Sede Regional	Actualiza datos en sus cuadros de control de existencias.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 16: DESPACHO DE INSUMOS PARA SEDES



No. DE PROCEDIMIENTO	17
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de informe por donaciones recibidas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento en el cual se brinda información sobre los insumos recibidos en calidad de donación y los diferentes movimientos que presenta en un período determinado.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Brindar información real y oportuna respecto al movimiento de los insumos recibidos en calidad de donación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El informe debe describir las formas 1-H utilizadas para la recepción de la donación.
- El informe debe especificar la forma como se utilizaron los insumos recibidos.
- El informe debe estar firmado y sellado por la responsable y el Director Administrativo.

D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

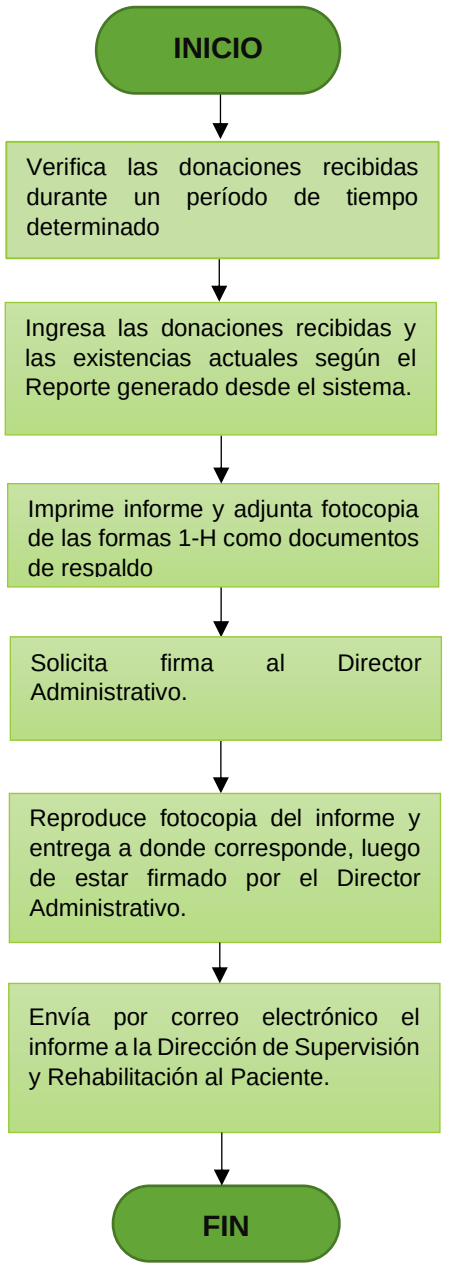
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica las donaciones recibidas durante un período de tiempo determinado.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Ingresa las donaciones recibidas y las existencias actuales según el Reporte generado desde el sistema.	30 minutos
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Imprime informe y adjunta fotocopia de las formas 1-H como documentos de respaldo.	15 minutos
4.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Solicita firma al Director Administrativo.	10 minutos
5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Reproduce fotocopia del informe y entrega a donde corresponde, luego de estar firmado por el Director Administrativo.	20 minutos

6.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Envía por correo electrónico el informe a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Paciente.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 17: ELABORACIÓN DE INFORME POR DONACIONES RECIBIDAS

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	18
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Bres**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento destinado para conocer la situación del inventario administrado por este Departamento.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con información real y oportuna para la realización de las diferentes solicitudes de pedido.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los datos de las existencias deben ser tomadas en base al reporte generado del sistema.
- Los consumos promedios mensuales deben ser actualizados por lo menos cada seis meses.

D. RESPONSABLE

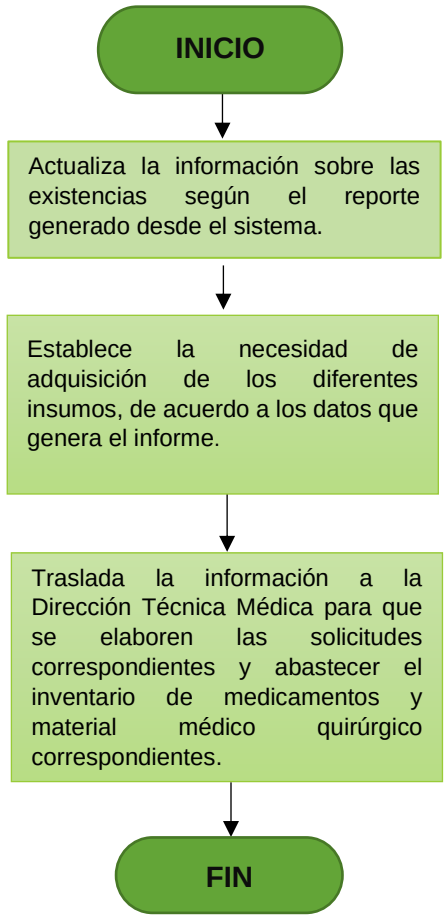
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Actualiza la información sobre las existencias según el reporte generado desde el sistema.	2 horas
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Establece la necesidad de adquisición de los diferentes insumos, de acuerdo a los datos que genera el informe.	1 hora
3.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Traslada la información a la Dirección Técnica Médica para que se elaboren las solicitudes correspondientes y abastecer el inventario de medicamentos y material médico quirúrgico correspondientes.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 18: ELABORACIÓN DE BRES

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



No. DE PROCEDIMIENTO	19
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de Vencimientos -Técnica del Semáforo-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento destinado para mantener un control estricto sobre las fechas de vencimiento de medicamentos y material médico quirúrgico.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con información real y oportuna para la correcta rotación de los medicamentos y material médico quirúrgico.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las fechas de vencimiento deben estar correctamente actualizadas.
- Debemos despachar los insumos que están más próximos a vencer.

D. RESPONSABLE

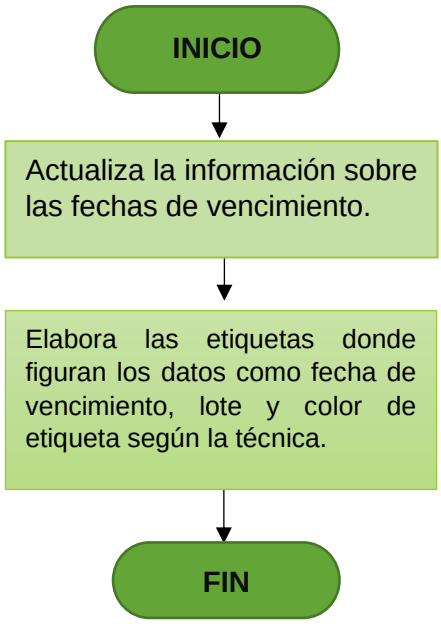
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	**Responsable**	**Descripción**	**Tiempo Estimado** (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Actualiza la información sobre las fechas de vencimiento.	2 horas
2.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Elabora las etiquetas donde figuran los datos como fecha de vencimiento, lote y color de etiqueta según la técnica.	3 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 19: CONTROL DE VENCIMIENTOS - TÉCNICA DEL SEMÁFORO-

Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia



ENCARGADO DE ALMACEN Y FARMACIA

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Abastecimiento de insumos a Servicios, Departamentos y Direcciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el abastecimiento de insumos a los Direcciones, Servicios y Departamentos, para la realización de las diferentes actividades que se realizan.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer oportunamente de insumos.
- Despachar los insumos de acuerdo a solicitudes con la debida autorización.
- Documentar las salidas de insumos con la documentación correspondiente.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El formato utilizado para requerir insumos, debe contener las firmas y sellos correspondientes.
- El Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia verifica las cantidades solicitadas y autoriza.
- El Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia debe asignar el despacho según la bodega.

D. RESPONSABLE

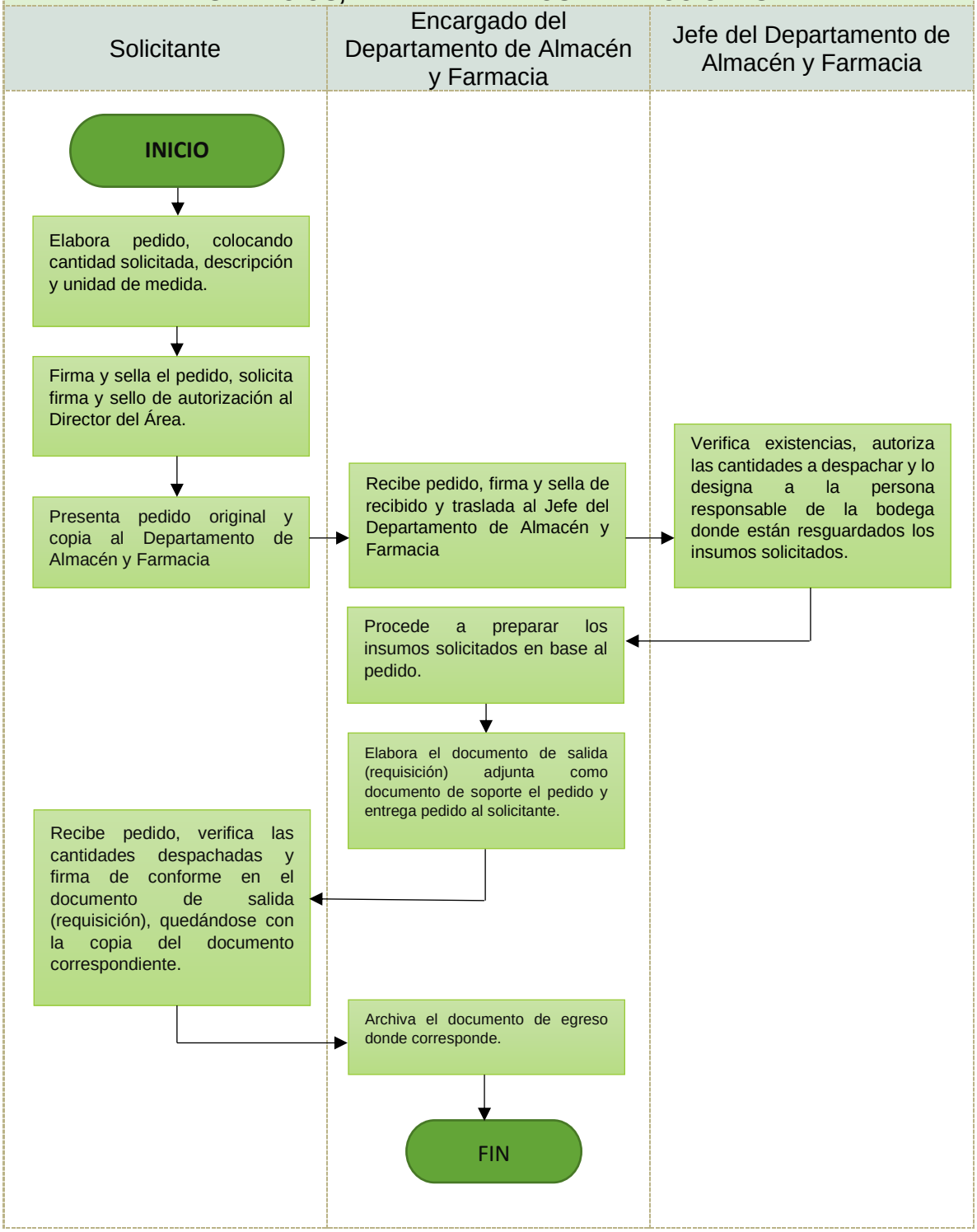
Encargado de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Solicitante	Elabora pedido, colocando cantidad solicitada, descripción y unidad de medida.	10 minutos
2.	Solicitante	Firma y sella el pedido, solicita firma y sello de autorización al Director del Área.	5 minutos
3.	Solicitante	Presenta pedido original y copia al Departamento de Almacén y Farmacia	5 minutos
4.	Encargado de Almacén y Farmacia	Recibe pedido, firma y sella de recibido y traslada al Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	5 minutos
5.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Verifica existencias, autoriza las cantidades a despachar y lo designa a la persona responsable de la bodega donde están resguardados los insumos solicitados.	10 minutos
6.	Encargado de Almacén y Farmacia	Procede a preparar los insumos solicitados en base al pedido.	20 minutos

7.	Encargado de Almacén y Farmacia	Elabora el documento de salida (requisición) adjunta como documento de soporte el pedido y entrega pedido al solicitante.	10 minutos
8.	Solicitante	Recibe pedido, verifica las cantidades despachadas y firma de conforme en el documento de salida (requisición), quedándose con la copia del documento correspondiente.	10 minutos
9.	Encargado de Almacén y Farmacia	Archiva el documento de egreso donde corresponde.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: ABASTECIMIENTO DE INSUMOS A SERVICIOS, DEPARTAMENTOS Y DIRECCIONES



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Despacho de recetas a pacientes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el procedimiento por medio del cual se despachan a pacientes los diferentes medicamentos y materiales según la prescripción del médico.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Brindar al paciente los medicamentos y materiales necesarios para el tratamiento médico indicado.
- Atender las necesidades del paciente mediante la presentación de la receta.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El paciente debe presentar la receta con firma y sello del médico respectivo.
- El paciente debe presentar su carné de identificación para verificar datos.
- El paciente debe firmar de recibido conforme lo descrito en la receta.
- La receta debe tener la original y dos copias.

D. RESPONSABLE

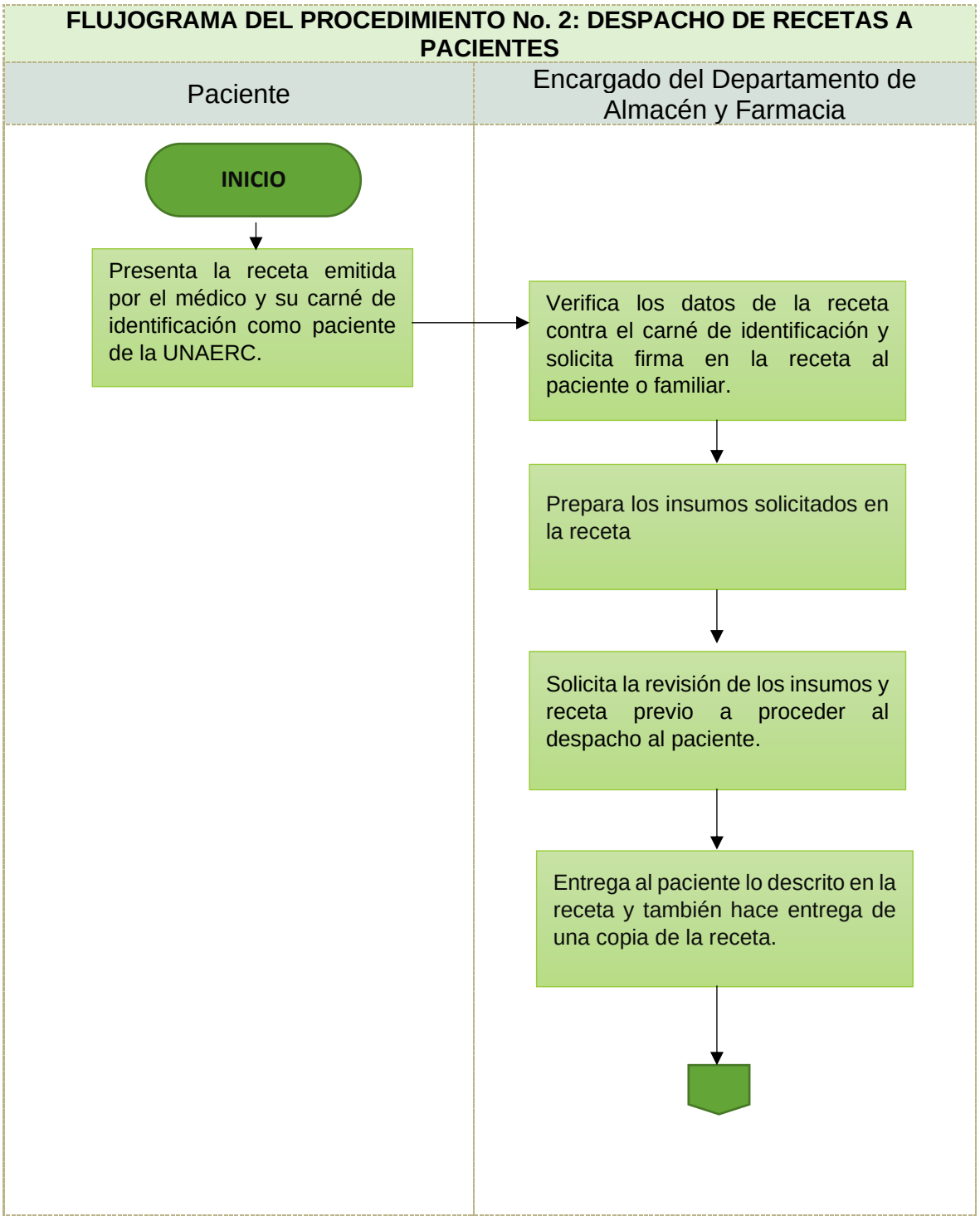
Encargado de Almacén y Farmacia

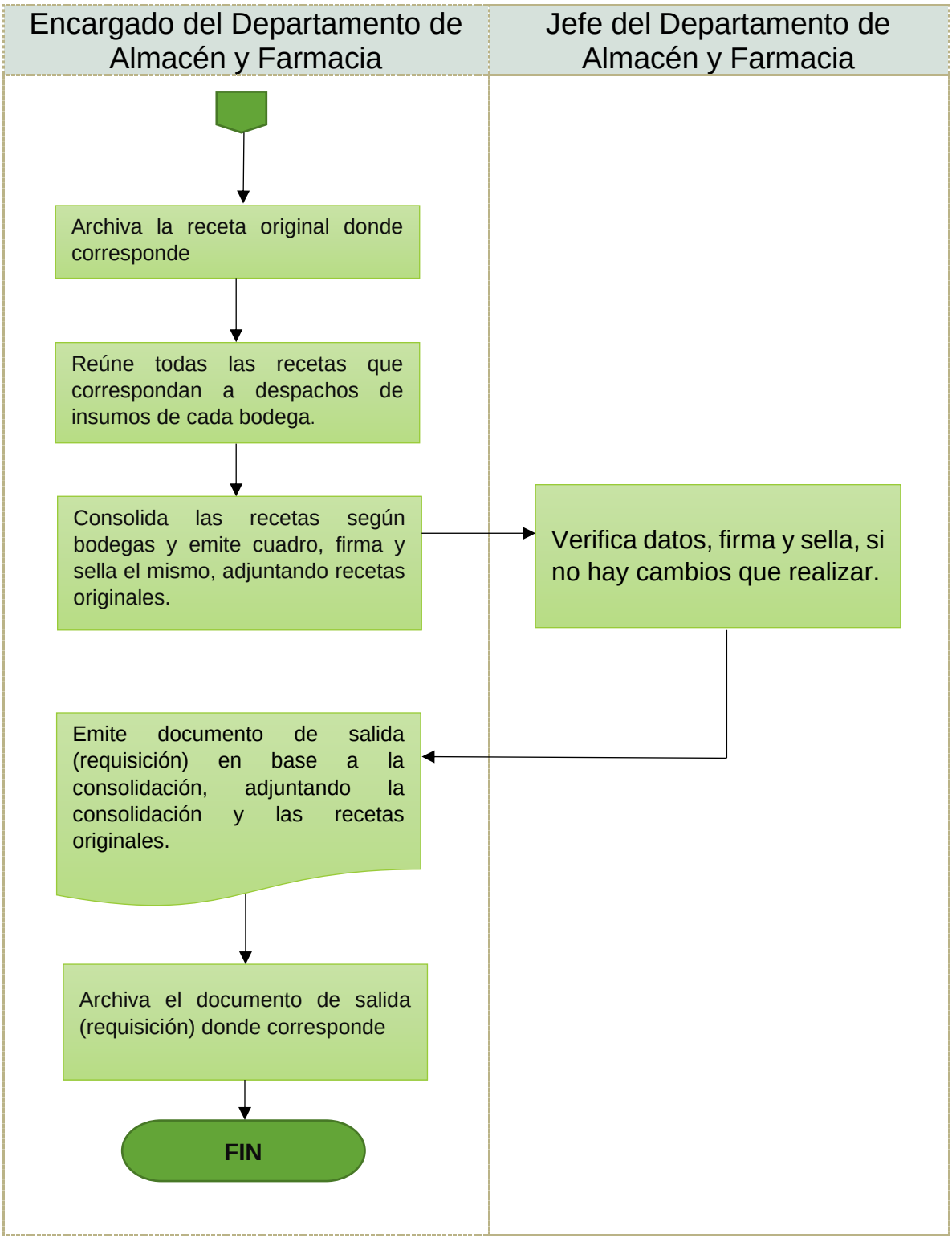
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Paciente	Presenta la receta emitida por el médico y su carné de identificación como paciente de la UNAERC.	2 minutos
2.	Encargado de Almacén y Farmacia	Verifica los datos de la receta contra el carné de identificación y solicita firma en la receta al paciente o familiar.	2 minutos
3.	Encargado de Almacén y Farmacia	Prepara los insumos solicitados en la receta	3 minutos
4.	Encargado de Almacén y Farmacia	Solicita la revisión de los insumos y receta previo a proceder al despacho al paciente.	2 minutos
5.	Encargado de Almacén y Farmacia	Entrega al paciente lo descrito en la receta y también hace entrega de una copia de la receta.	1 minutos

6.	Encargado de Almacén y Farmacia	Archiva la receta original donde corresponde	1 minutos
7.	Encargado de Almacén y Farmacia	Reúne todas las recetas que correspondan a despachos de insumos de cada bodega.	3 minutos
8.	Encargado de Almacén y Farmacia	Consolida las recetas según bodegas y emite cuadro, firma y sella el mismo, adjuntando recetas originales.	5 minutos
9.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia	Revisa el cuadro de consolidación contra las recetas despachadas y procede a firmar y sellar.	5 minutos
10.	Encargado de Almacén y Farmacia	Emite documento de salida (requisición) en base a la consolidación, adjuntando la consolidación y las recetas originales.	5 minutos
11.	Encargado de Almacén y Farmacia	Archiva el documento de salida (requisición) donde corresponde.	2 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: DESPACHO DE RECETAS A PACIENTES




Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia
Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia
Archiva la receta original donde corresponde
Reúne todas las recetas que correspondan a despachos de insumos de cada bodega.
Consolida las recetas según bodegas y emite cuadro, firma y sella el mismo, adjuntando recetas originales.
Verifica datos, firma y sella, si no hay cambios que realizar.
Emite documento de salida (requisición) en base a la consolidación, adjuntando la consolidación y las recetas originales.
Archiva el documento de salida (requisición) donde corresponde
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de insumos para Bodegas Centrales**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en recibir los insumos que han sido previamente solicitados, para abastecer el inventario y contar con existencias para despacho a Servicios, Departamentos y Direcciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer oportunamente el inventario de insumos.
- Documentar la recepción de los insumos y emitir los documentos correspondientes.
- Actualizar las existencias según los insumos recibidos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El proveedor debe cumplir con presentar los documentos requeridos.
- Los insumos a recibir deben ser de calidad, estar en buen estado y ser lo solicitado.
- El Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia debe verificar la factura y lo físico.
- Para la recepción de Activos Fijos debe estar presente la persona encargada de esta área.
- La fecha de vencimiento de los medicamentos debe ser por lo menos de un año.
- La orden de compra debe contener todas las firmas.

D. RESPONSABLE

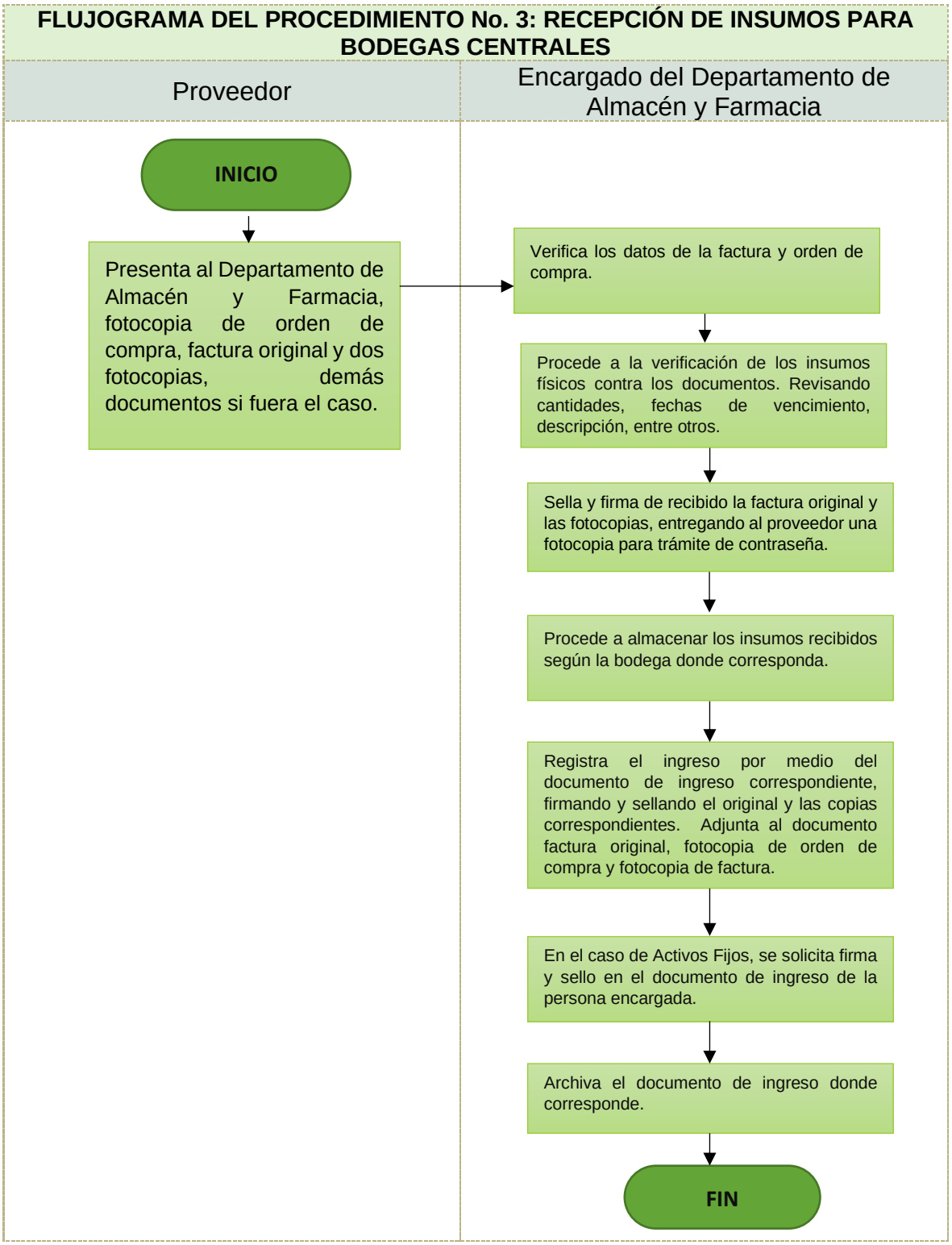
Encargado de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Proveedor	Presenta al Departamento de Almacén y Farmacia, fotocopia de orden de compra, factura original y dos fotocopias, demás documentos si fuera el caso.	2 minutos
2.	Encargado de Almacén y Farmacia	Verifica los datos de la factura y orden de compra.	2 minutos
3.	Encargado de Almacén y Farmacia	Procede a la verificación de los insumos físicos contra los documentos. Revisando cantidades, fechas de vencimiento, descripción, entre otros.	20 minutos
4.	Encargado de Almacén y Farmacia	Sella y firma de recibido la factura original y las fotocopias, entregando al proveedor una fotocopia para trámite de contraseña.	2 minutos

5.	Encargado de Almacén y Farmacia	Procede a almacenar los insumos recibidos según la bodega donde corresponda.	10 minutos
6.	Encargado de Almacén y Farmacia	Registra el ingreso por medio del documento de ingreso correspondiente, firmando y sellando el original y las copias correspondientes. Adjunta al documento factura original, fotocopia de orden de compra y fotocopia de factura.	5 minutos
7.	Encargado de Almacén y Farmacia	En el caso de Activos Fijos, se solicita firma y sello en el documento de ingreso de la persona encargada.	5 minutos
8.	Encargado de Almacén y Farmacia	Archiva el documento de ingreso donde corresponde.	2 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: RECEPCIÓN DE INSUMOS PARA BODEGAS CENTRALES



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de insumos para Bodegas de Tránsito**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad por medio de la cual se registra el ingreso de todos aquellos insumos que no se quedan resguardados en la Bodega Central, sino que en Servicios, Departamentos o Dirección, dependiendo quien lo solicite.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Registrar oportunamente el ingreso de insumos.
- Controlar la recepción de los diferentes insumos que serán utilizados en diferentes áreas.
- Generar registro dentro de tarjetas kardex de las adquisiciones realizadas con fondos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- La persona solicitante debe estar presente al momento de la recepción de los insumos.
- El proveedor debe presentar fotocopia de orden de compra, factura original y dos fotocopias de la factura.
- El Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia y la persona Solicitante deben verificar los insumos que están recibiendo.

D. RESPONSABLE

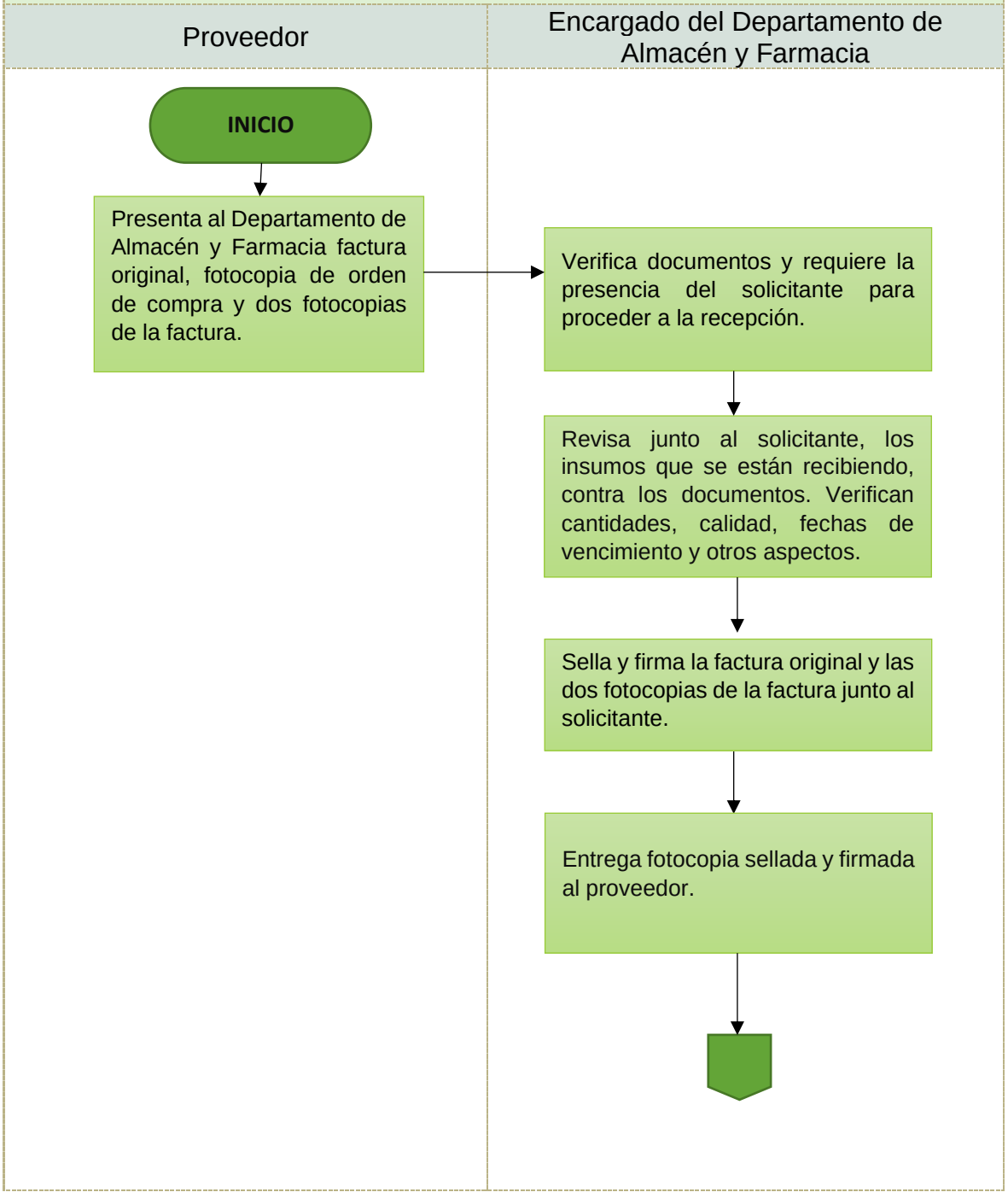
Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia

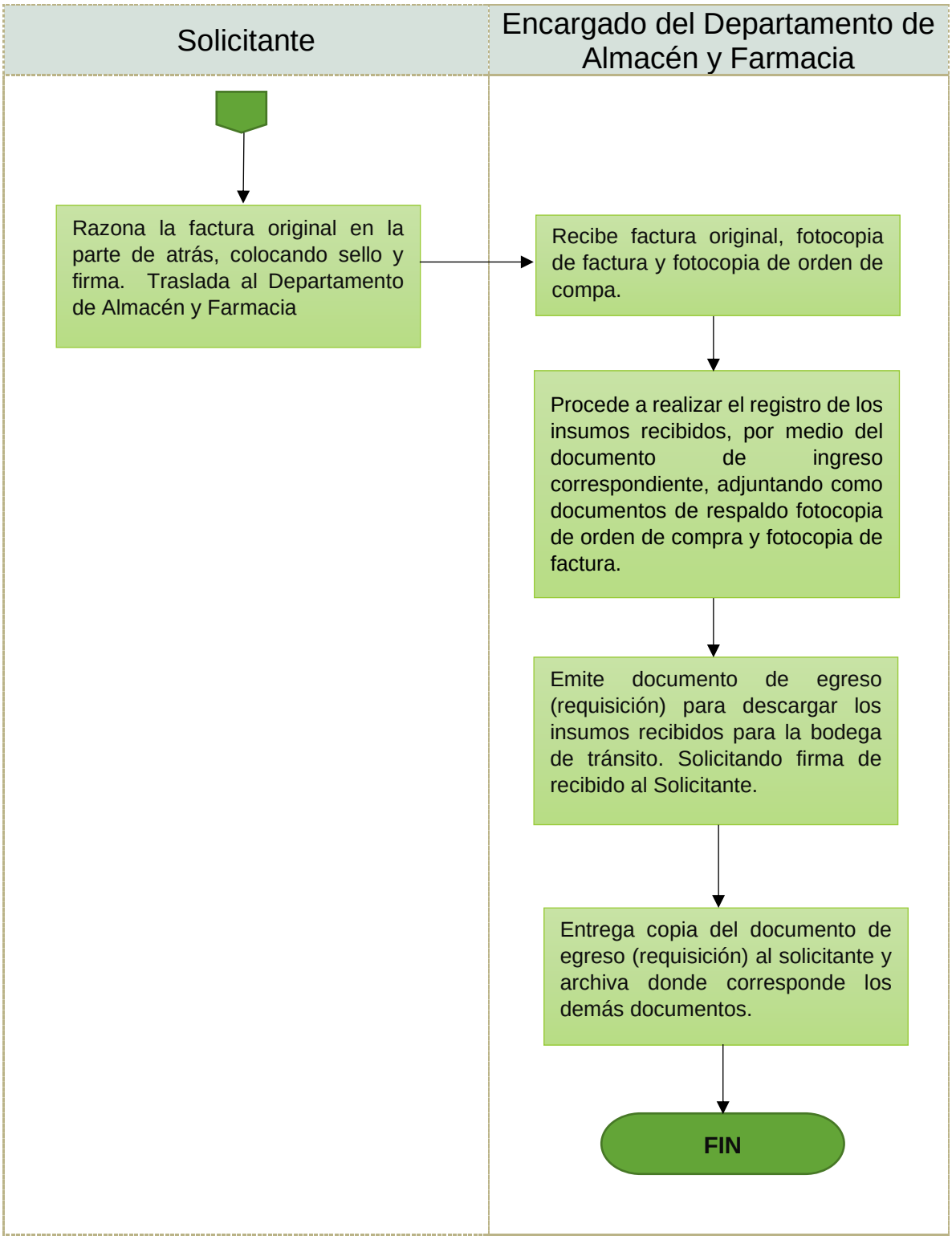
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Proveedor	Presenta al Departamento de Almacén y Farmacia factura original, fotocopia de orden de compra y dos fotocopia de la factura.	3 minutos
2.	Encargado de Almacén y Farmacia	Verifica documentos y requiere la presencia del solicitante para proceder a la recepción.	5 minutos
3.	Encargado de Almacén y Farmacia	Revisa junto al solicitante, los insumos que se están recibiendo, contra los documentos. Verifican cantidades, calidad, fechas de vencimiento y otros aspectos.	10 minutos

4.	Encargado de Almacén y Farmacia	Sella y firma la factura original y las dos fotocopias de la factura junto al solicitante.	5 minutos
5.	Encargado de Almacén y Farmacia	Entrega fotocopia sellada y firmada al proveedor.	2 minutos
6.	Solicitante	Razona la factura original en la parte de atrás, colocando sello y firma. Traslada al Departamento de Almacén y Farmacia	3 minutos
7.	Encargado de Almacén y Farmacia	Recibe factura original, fotocopia de factura y fotocopia de orden de compa.	3 minutos
8.	Encargado de Almacén y Farmacia	Procede a realizar el registro de los insumos recibidos, por medio del documento de ingreso correspondiente, adjuntando como documentos de respaldo fotocopia de orden de compra y fotocopia de factura.	5 minutos
9.	Encargado de Almacén y Farmacia	Emite documento de egreso (requisición) para descargar los insumos recibidos para la bodega de tránsito. Solicitando firma de recibido al Solicitante.	5 minutos
10.	Encargado de Almacén y Farmacia	Entrega copia del documento de egreso (requisición) al solicitante y archiva donde corresponde los demás documentos.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: RECEPCIÓN DE INSUMOS PARA BODEGAS DE TRÁNSITO




Solicitante
Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia
Razona la factura original en la parte de atrás, colocando sello y firma. Traslada al Departamento de Almacén y Farmacia
Recibe factura original, fotocopia de factura y fotocopia de orden de compa.
Procede a realizar el registro de los insumos recibidos, por medio del documento de ingreso correspondiente, adjuntando como documentos de respaldo fotocopia de orden de compra y fotocopia de factura.
Emite documento de egreso (requisición) para descargar los insumos recibidos para la bodega de tránsito. Solicitando firma de recibido al Solicitante.
Entrega copia del documento de egreso (requisición) al solicitante y archiva donde corresponde los demás documentos.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Registro de compras realizadas por medio de caja chica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad por medio de la cual se registra el ingreso de insumos adquiridos por medio de los fondos asignados para Caja Chica.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Registrar oportunamente el ingreso de insumos.
- Dejar constancia de las adquisiciones realizadas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentar la factura original y una fotocopia para proceder a realizar el ingreso.
- La factura debe tener consignado el renglón presupuestario afectado por el insumo adquirido.

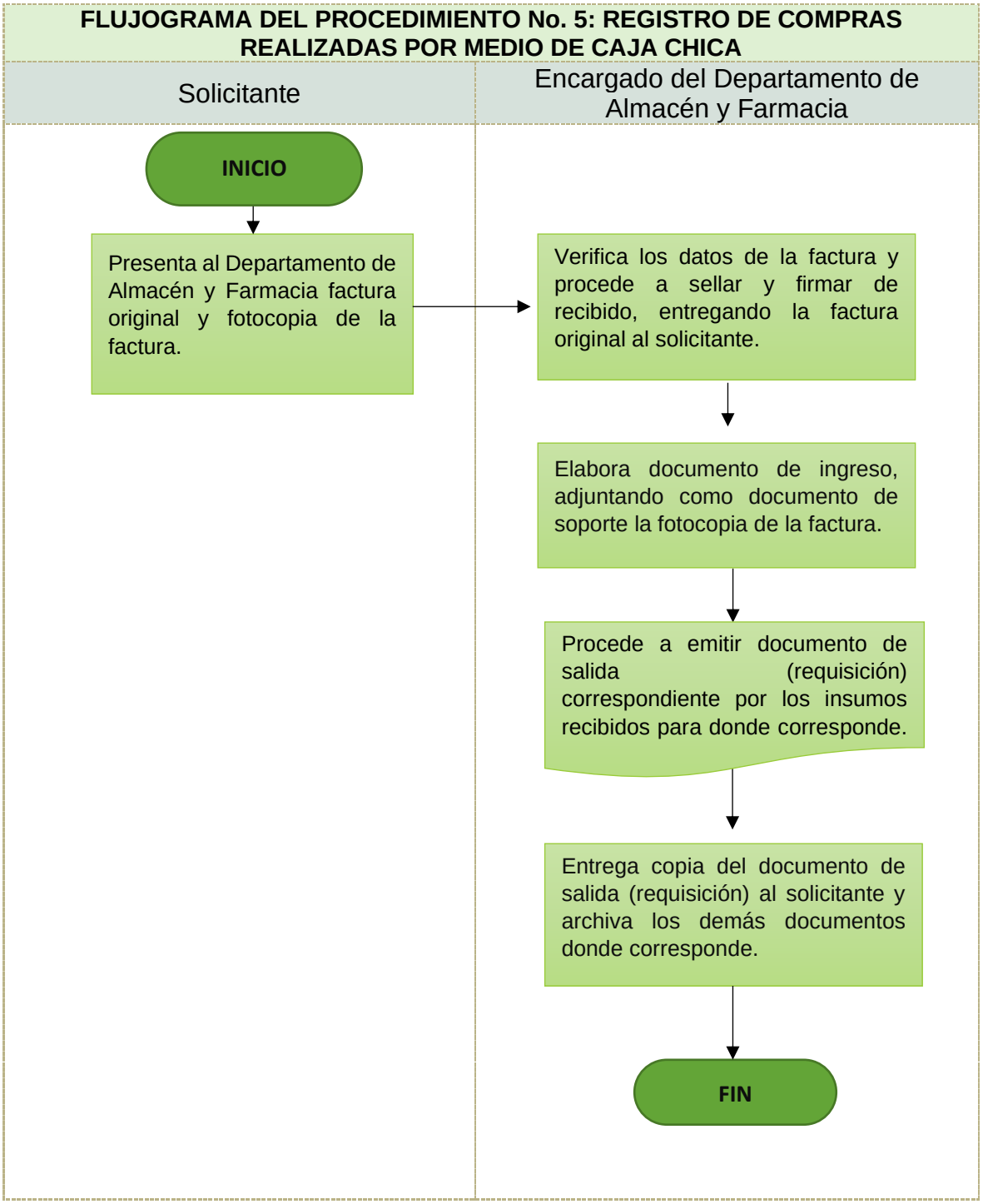
D. RESPONSABLE

Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Solicitante	Presenta al Departamento de Almacén y Farmacia factura original y fotocopia de la factura.	2 minutos
2.	Encargado de Almacén y Farmacia	Verifica los datos de la factura y procede a sellar y firmar de recibido, entregando la factura original al solicitante.	3 minutos
3.	Encargado de Almacén y Farmacia	Elabora documento de ingreso, adjuntando como documento de soporte la fotocopia de la factura.	5 minutos
4.	Encargado de Almacén y Farmacia	Procede a emitir documento de salida (requisición) correspondiente por los insumos recibidos para donde corresponde. Solicitando firma de recibido.	3 minutos
5.	Encargado de Almacén y Farmacia	Entrega copia del documento de salida (requisición) al solicitante y archiva los demás documentos donde corresponde.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: REGISTRO DE COMPRAS REALIZADAS POR MEDIO DE CAJA CHICA



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de Donaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es la actividad por medio de la cual se registra el ingreso de insumos recibidos en calidad de donativo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Registrar oportunamente el ingreso de insumos donados.
- Controlar el destino de los insumos recibidos en calidad de donación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Presentar Oficio indicando la donación recibida y definiendo las áreas a donde serán trasladados.
- La donación debe contar en acta de la Dirección a cargo de las donaciones.

D. RESPONSABLE

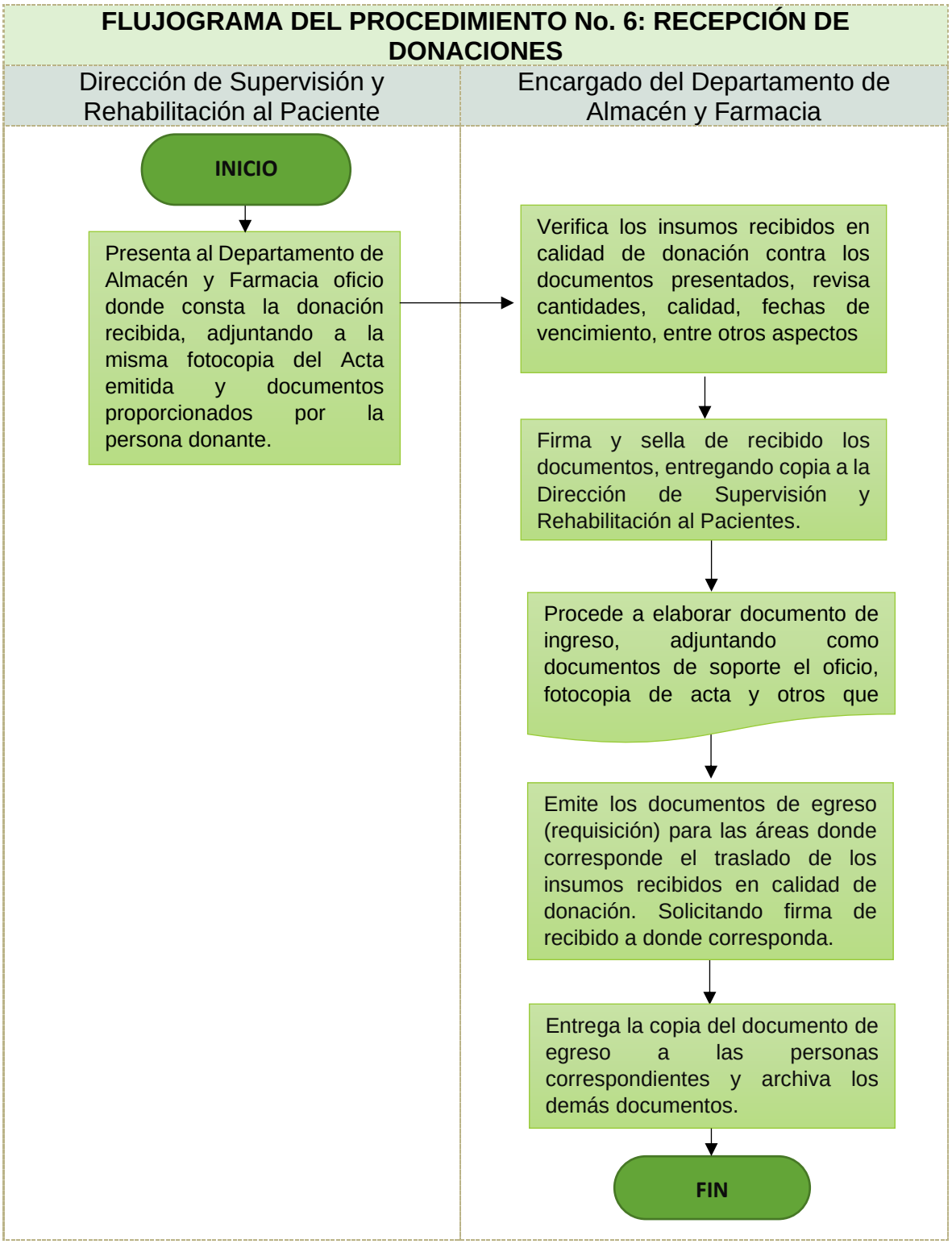
Encargado del Departamento de Almacén y Farmacia

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Paciente	Presenta al Departamento de Almacén y Farmacia oficio donde consta la donación recibida, adjuntando a la misma fotocopia del Acta emitida y documentos proporcionados por la persona donante.	5 minutos
2.	Encargado de Almacén y Farmacia	Verifica los insumos recibidos en calidad de donación contra los documentos presentados, revisa cantidades, calidad, fechas de vencimiento, entre otros aspectos.	30 minutos
3.	Encargado de Almacén y Farmacia	Firma y sella de recibido los documentos, entregando copia a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Pacientes.	5 minutos
4.	Encargado de Almacén y Farmacia	Procede a elaborar documento de ingreso, adjuntando como documentos de soporte el oficio, fotocopia de acta y otros que respalden la donación recibida.	10 minutos
5.	Encargado de Almacén y Farmacia	Emite los documentos de egreso (requisición) para las áreas donde corresponde el traslado de los insumos recibidos en calidad de donación.	5 minutos

		Solicitando firma de recibido a donde corresponda.	
6.	Encargado de Almacén y Farmacia	Entrega la copia del documento de egreso a las personas correspondientes y archiva los demás documentos.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: RECEPCIÓN DE DONACIONES



CONSIDERACIONES FINALES

La Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC- a través del Administrador General, velará por el cumplimiento del presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Es de observancia obligatoria y los procedimientos establecidos deben ser utilizados para las actividades relacionadas con el cumplimiento de las funciones de los colaboradores en cada área.
- Apegarse a los criterios técnicos de este Manual.
- Crear, modificar o suprimir los procedimientos que se consideren necesarios, de acuerdo a los cambios que demande la UNAERC.
- Incluir los cambios que surjan de las modificaciones a los Reglamentos, Acuerdos y Leyes relacionadas con el que hacer de la UNAERC con cierta temporalidad.

REVISIONES, MODIFICACIONES Y APROBACIÓN

Debido a los cambios que susciten dentro de la UNAERC será indispensable su revisión y actualización cada dos años o cuando sea necesario.

La facultad para realizar revisiones o modificaciones será responsabilidad del Consejo de Administración o el Administrador General, a través del Departamento de Recursos Humanos, en cuanto a su forma completa (creación, modificación, ampliación, entre otras) de acuerdo a las necesidades de la UNAERC y en congruencia con las Leyes que le rigen.

SANCION DE LA AUTORIDAD SUPERIOR

La persona que altere o modifique el contenido del presente Manual sin autorización alguna del Consejo de Administración, será sancionada por las autoridades correspondientes de la UNAERC.

VIGENCIA Y COMUNICACIÓN

El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación. Es preciso dar a conocer que el mismo queda sujeto a cambios derivados de las necesidades que se presenten en la UNAERC y modificaciones administrativas, con

el propósito de cumplir con los objetivos del mismo y por consiguiente de la UNAERC y será comunicado al Administrador General, Dirección Administrativa y sus Departamentos a través del Departamento de Recursos Humanos quienes serán responsables de darlo a conocer a todo el personal bajo su cargo.