

Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA

“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 0548-2023-UNCA, de fecha
29 de agosto de 2023



AGOSTO – 2023
HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PBU-OD-44	
		FECHA:	Agosto-2023	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	2 de 7	

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DR. WALTER JUAN VÁSQUEZ CRUZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. ELISEO PUMACALLAHUI SALCEDO

VICEPRESIDENTE INVESTIGACIÓN

DR. ALBERTO VALENZUELA MUÑOZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 Lic. Liz Pamela Asto Campos Especialista en Enfermería	 Lic. Carla Ghisella Contreras Bocanegra DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA COMISION ORGANIZADORA Dr. Walter Juan Vasquez Cruz PRESIDENTE
LIC. LIZ PAMELA ASTO CAMPOS	LIC. CARLA CONTRERAS BOCANEGRA	COMISIÓN ORGANIZADORA
22/08/2023	23/08/2023	29/08/2023

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PBU-OD-44	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS	FECHA:	Agosto - 2023	
		VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	3 de 7	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
Proceso: Atención de consultas, urgencias y referencia de emergencias.	Dueño del proceso: Especialista en Enfermería
Tipo de Proceso: Apoyo	
OBJETIVO DEL PROCESO	
Establecer procedimientos que aseguren que, ante una consulta, urgencia y emergencia, los estudiantes, docentes y personal no docente reciban una atención en forma rápida y oportuna.	
ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?
1. Relación de docentes y personal no docente.	1. Proceso de Gestión de Recursos Humanos.
2. Relación de estudiantes.	2. Dirección de Servicios Académicos.
3. Derivación de estudiantes que requieren atención de salud.	3. Personal docente / Tutor / Personal no docente.
4. Plan Operativo Institucional (POI).	4. Proceso de Planeamiento y Presupuesto.
PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
1. Informe de usuarios atendidos en el Servicio de Salud.	1. Dirección de Bienestar Universitario.
2. Historia Clínica.	2. Servicio de Salud.
3. Referencia a otro establecimiento de salud de mayor complejidad.	3. Establecimiento de Salud de mayor complejidad.
GESTIÓN DEL PROCESO ¿Cómo se opera y controla el proceso?	
ACTIVIDADES ¿Cuáles son las actividades/ tareas y secuencia dentro del proceso?	
1. Consulta o Prioridad IV.	
2. Urgencia o Prioridad III.	
3. Referencia de emergencias o Prioridad II y I.	
CONTROLES ¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto?	

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PBU-OD-44		
		FECHA:	Agosto - 2023		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		4 de 7

Supervisión y monitoreo constante de la ejecución del programa del servicio de salud.

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS

(Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.).

1. Estatuto de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
2. Política de Bienestar Universitario.
3. Reglamento General de Bienestar Universitario.
4. Reglamento del servicio de salud.
5. Protocolo de Atención del Servicio de Salud.
6. Programa del Servicio de Salud.

DOCUMENTOS EXTERNOS

(Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley 28044, Ley General de Educación.
3. Ley 30220, Ley Universitaria.
4. Ley 26842, Ley General de Salud.
5. Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad.
6. Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural.
7. Resolución Ministerial N° 485 - 2015/MINSA que aprueba las Orientaciones Técnicas para Promover Universidades Saludables.
8. Resolución de Superintendencia N° 055 – 2021 – SUNEDU que aprueba las Consideraciones para la Valoración de los Medios de Verificación establecidos en la Matriz de Condiciones Básicas de Calidad, Componentes, Indicadores y Medios de Verificación, por tipo de universidad.
9. Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD que aprueba el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas.

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

1. Registro diario de atención del servicio de salud.
2. Historia Clínica.
3. Ficha de monitoreo y seguimiento.
4. Aplicación del método del plato.
5. Cuestionario De Actividad Física.

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PBU-OD-44	
		FECHA:	Agosto-2023	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	5 de 7	

6. Hoja de referencia del servicio de salud
7. Registro de atención de trauma.

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES	SISTEMAS INFORMÁTICOS	EQUIPOS
(Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	(Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	(Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm.: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc.).
1. Dirección de Bienestar Universitario 2. Tópicos	Sistema Información de Bienestar Universitario	1. Computadora 2. Laptop 3. Impresora 4. Equipos e insumos de tópicos de salud

CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO

¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)

- Orden y limpieza.
- Medidas de bioseguridad.
- Ambientes con calefacción que eviten la humedad.

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Número
Especialistas en enfermería	04

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta
Porcentaje de pacientes que fue resuelto la	(N° pacientes que fue resuelto la consulta, urgencia y referencia de	Anual	≥ 80%

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PBU-OD-44		
		FECHA:	Agosto-2023		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS		VERSIÓN:		01
			PÁGINA:		6 de 7

atención de consulta, urgencia y referencia de emergencia.	emergencia) / (N° total de pacientes) X100		
Porcentaje de pacientes referidos por consulta, urgencia y emergencia.	(N° de pacientes referidos por consulta, urgencia y emergencia) / (N° total de pacientes) X100	Anual	≥ 20%



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PBU-OD-44	
		FECHA:	Agosto-2023	
	CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, URGENCIAS Y REFERENCIA DE EMERGENCIAS	VERSIÓN:	01	
		PÁGINA:	7 de 7	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 0548-2023/CO-UNCA Fecha: 29 de agosto de 2023	Aprueba la Caracterización de Atención de consultas, urgencias y referencia de emergencias de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

