



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 1 de 35

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD

CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 2 de 35

INDICE

1.-Objetivo	3
2.-Alcance	3
3.-Receptor del servicio	3
4.-Responsable	3
5.-Áreas involucradas	3
6.-Filosofía institucional	4
7.- Filosofía del área	5
8.-Introducción	5
9.-Organigrama	6
10. Perfil de puesto coordinador	7
11.-Descripción de puesto coordinador	10
12.-Perfil de puesto auxiliar administrativo	16
13.-Descripción de puesto auxiliar administrativo	19
14.-Perfil de puesto personal en formación	22
15.-Descripción de puesto personal en formación	25
16.- Generación, resguardo y conservación de la información generada en el área.	28
17. Confidencialidad de la información	32
18. Escases de recursos	32
19. Abreviaturas del área	32

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 3 de 35

1. Objetivo

Establecer las actividades específicas y las funciones a través de una descripción de puestos de los responsables del área, con la finalidad de apearse a la misión de la organización.

2. Alcance

Es de observancia obligatoria para el personal del área de calidad conocer este documento y vigilar su correcta aplicación.

3. Receptor del servicio

Todas las áreas que conforman la organización.

4. Responsable

Personal del área de calidad.
Coordinadora de calidad
Auxiliar de calidad

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Administración	Gerente administrativo	
Admisión	Responsable de admisión	
Almacén	Responsable de almacén	
Archivo clínico	Responsable de archivo clínico	
Área medica	Coordinadora médica	
Atención al cliente	Responsable de atención al cliente	
Biomédica	Ingeniero biomédico	
Calidad	Coordinador de calidad	
Cocina	Líder de comedor	
Dirección general	Directora general	
Dirección médica	Director médico	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Imagenología	Responsable de imagenología	
Jefatura de enseñanza	Jefa de enseñanza	
Laboratorio	Responsable de laboratorio	
Nutrición	Coordinador de evaluaciones médicas	
Operaciones	Gerente de operaciones	

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 4 de 35

Promoción	Coordinador de promoción	
Psicología	Psicólogo	
Reclutamiento	Gerente de reclutamiento	
Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Seguridad	Gerente de seguridad	
Seguros	Responsable de seguros	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	

6.- Filosofía Institucional

MISIÓN

Otorgar servicios para el cuidado de la salud a la población de todas las edades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y al máximo desarrollo de sus capacidades, a través de la evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones, todo con un sólido sustento científico, tecnológico y ético, con base a las normas nacionales e internacionales vigentes así como programas de seguridad de atención al paciente.

VISIÓN

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como uno de los mejores hospitales especializados en medicina del deporte y en las diferentes disciplinas que atienden los principales problemas de salud pública, con instalaciones, equipo, programas de vanguardia, personal capacitado y actualizado que brinde una atención de excelencia y sea líder de opinión.

VALORES

1. Compromiso
2. Responsabilidad
3. Respeto
4. Solidaridad
5. Honestidad
6. Justicia y equidad
7. Tolerancia
8. Pasión
9. Innovación
10. Integridad
11. Institucionalidad

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 5 de 35

7. Filosofía del área

Visión

Ser un área de excelencia, proactiva, propositiva y confiable, que lideré y conduzca la obtención y mantención de la calidad de atención, asegurando el cumplimiento de los estándares para certificar hospitales del Consejo de Salubridad General, y el cumplimiento de los ítems para la acreditación de Hospital Seguro.

Misión

Liderar, conducir, supervisar y evaluar los procesos de atención, con el fin de brindar una atención segura y de calidad a los pacientes, minimizando los riesgos asociados a la atención del paciente con la mayor eficiencia alcanzable.

8. Introducción

Como parte de las necesidades generadas para el logro de los objetivos de mejora continua de la organización, el área de calidad se ha convertido en una condición necesaria para establecer una estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la organización.

El objetivo de la Seguridad del Paciente es generar estrategias tendientes a identificar y evitar la ocurrencia de fallas o errores en los procesos de atención de salud y de disminuir el impacto en caso en que éstos se produjesen.

La Seguridad del Paciente es un elemento imprescindible de la calidad asistencial que ha adquirido gran importancia en los últimos años tanto para los pacientes y sus familias que desean sentirse seguros y confiados en los cuidados sanitarios recibidos, como para los profesionales que anhelan ofrecer una asistencia tangible, eficiente y segura.

Es por ello que el objetivo del área de calidad es garantizar que los procesos se cumplan de manera correcta garantizando la seguridad del paciente dentro de la organización.

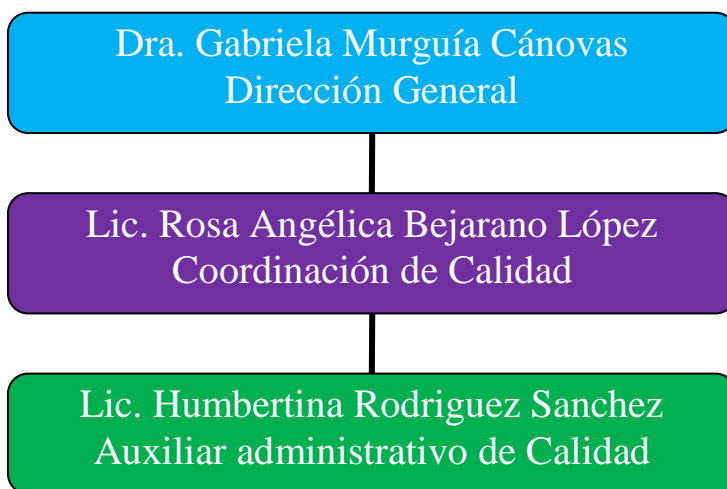
Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 6 de 35

9.- Organigrama

El área de calidad de la organización se conforma por dos personas operativas que depende de la Dirección General, el área se encuentra constituida por la Coordinación de Calidad y un Auxiliar administrativo de calidad, siendo un área de servicio y apoyo en el organigrama general de la organización.



Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 7 de 35

10.- PERFIL DEL PUESTO

Puesto	COORDINADOR DE CALIDAD
Departamento / Área	CALIDAD
Reporta a:	DIRECCIÓN GENERAL
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	N/A
Dirección Responsable	CALIDAD
Ubicación	UFD / CAMPUS LA CONCEPCIÓN
Unidad de Negocio	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA

Última
Actualización:
Febrero 2022



REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	EDAD: <p align="center">De 22 a 35 años</p>
ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	IDIOMAS: <input type="checkbox"/> Inglés 50 % mínimo <input type="checkbox"/> Francés ___% mínimo <input type="checkbox"/> Alemán ___% mínimo <input checked="" type="checkbox"/> Español 100% <input type="checkbox"/> Otro: _____% mínimo <input type="checkbox"/> No Aplica
NIVEL DE ESTUDIOS: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Carrera técnica o comercial <input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Técnico superior <input type="checkbox"/> Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> No Aplica	GRADO DE AVANCE: <input type="checkbox"/> Carrera trunca <input type="checkbox"/> Pasante <input checked="" type="checkbox"/> Proceso de Titulación <input checked="" type="checkbox"/> Titulado
ÁREAS DE CONOCIMIENTO: Área general: Conocimientos Generales de Calidad. Carrera: Licenciatura en Administración. Carrera(s) Alterna(s):	EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo: 1 año Área general: Sistemas de Calidad. Área específica: Control Documental, Implantación de Sistemas de Calidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 8 de 35

Ingeniería Industrial. Licenciatura en Sistemas.	Otro: Seguimiento de Clientes, Auditorias, Capacitación, Control de Grupos de Trabajo.
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR Sí (<input checked="" type="checkbox"/>) No (<input type="checkbox"/>)	HORARIO DE TRABAJO Diurno (<input type="checkbox"/>) Vespertino (<input type="checkbox"/>) Nocturno (<input type="checkbox"/>) Mixto (<input checked="" type="checkbox"/>)

CAPACIDADES PARA EL PUESTO

Clasificación	Capacidad	Frecuencia en que se manifiesta la capacidad			
		Siempre	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
Gerenciales	Visión estratégica	x			
	Liderazgo	x			
	Trabajo en equipo	x			
	Negociación	x			
Técnicas	Control de Grupo	x			
	Liderazgo de Grupo	x			
	Facilidad de Palabra	x			
	Negociador	x			
	Manejo de Controles	x			
	Control Documental	x			
	Manejo de Agenda	x			
	Manejo de información	x			
	Interpretación de Estándares / Normas de Calidad	x			
	Interpretación de Diagramas	x			
Manejo de procedimientos y manuales	x				
Operativas	Control de Tiempos	x			
	Cultura de la Prevención	x			
	Capacidad de Escuchar	x			
	Seguimiento a Clientes (Quejas, Mejoras)	x			

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 9 de 35

	Sugerencias, Felicitaciones)				
	Organizado	x			
	Presentable	x			

Especificaciones Particulares del Puesto

Aspectos Físicos:

Altura: () Baja () Mediana () Alta (x) Indistinta

Complexión: () Delgada (x) Normal () Sobrepeso () Indistinta

Nota: Preferentemente que su residencia sea en Pachuca, Hidalgo.

DIRECCIÓN DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS
----------------------	------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 10 de 35

11.- DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Puesto	COORDINADOR DE CALIDAD
Departamento / Área	CALIDAD
Reporta a:	DIRECCIÓN GENERAL
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	N/A
Dirección Responsable	CALIDAD
Ubicación	CEMA / CAMPUS LA CONCEPCIÓN
Unidad de Negocio	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA

Última
Actualización:
Febrero 2022



PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:

COORDINAR LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS / NORMAS / ESTANDARES / INDICADORES / POLITICAS DE LAS DIFERENTES CERTIFICACIONES Y REQUISITOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD Y ORGANISMOS EXTERNOS QUE LO SOLICITEN O REQUIERAN.

RESPONSABILIDADES / FUNCIONES:

1. Coordinar la implementación de los estándares para la certificación de hospitales del CSG, así como el seguimiento, control y evaluación de los estándares por sección.
2. Evidenciar la aplicación y resultados del cumplimiento de la Certificación de Hospitales del CSG.
3. Asistir a todas las reuniones de seguimiento para la implementación de los estándares del modelo del CSG.
4. Entablar relación con las entidades responsables de la Certificación de Hospitales CSG y acreditación del programa Hospital Seguro.
5. Miembro del comité de revisión del proceso de certificación.
6. Coordinar a todo el personal en el proceso de certificación, a través de ejercicios de auditoría y procesos de revisiones a través de reuniones del comité de certificación de manera semanal.
7. Apego a las metas internacionales de seguridad del paciente. (MISP)
8. Coordinación, seguimiento y control para la aplicación de la lista de verificación del programa hospital seguro. (FMS.9)
9. Administrar y controlar las solicitudes de (altas, bajas, mejoras, actualizaciones) del soporte documental de las diferentes áreas de la organización en el sistema de gestión de calidad SGC CEMA, control de claves de los documentos generados en el SCG CEMA, revisión y control del cumplimiento de la estructura de procedimientos, manuales, guías e instructivos, mantener la página del SGC CEMA actualizada con base a las solicitudes de altas, bajas, mejoras, actualizaciones de documentos,

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 11 de 35

- realizar resguardo de todos los documentos de manera digital en PDF. (MCI.10)
10. Control, seguimiento y gestión de las quejas, mejoras, sugerencias y felicitaciones generadas en la organización, comunicación y atención a los clientes quejosos, generación de reuniones con el comité para la atención de quejas. (PFR.3)
 11. Responsable del desarrollo, implementación y seguimiento de la mejora de la calidad y seguridad del paciente. (QPS)
 12. Responsable de desarrollar el plan de calidad y seguridad del paciente de la organización. (QPS.1)
 13. Acompañamiento a la Dirección general en la creación y ejecución del COCASEP de la organización, liderar el cumplimiento del cronograma de los subcomités de la organización, generación de evidencias y análisis de resultados de los indicadores por áreas. (QPS.2)
 14. Hacer cumplir las funciones del puesto de secretario en el COCASEP. (QPS.2)
 15. Coordinar la evaluación anual de riesgos y problemas de la organización. (QPS.3)
 16. Seguimiento y gestión a las notificaciones de eventos adversos, eventos centinelas, cuasifallas, cuasifallas y errores de medicación, generación de reuniones para atención a eventos presentados, generación de reporte para el COCASEP. (QPS.4-AESP-7)
 17. Participar en la estandarización de procesos con alta variabilidad de la organización (QPS.5)
 18. Coordinar la construcción de los indicadores que forman parte del sistema organizacional de calidad y seguridad del paciente de la organización. (QPS.6- QPS.6.8)
 19. Participar en el análisis de un proceso de riesgo con una herramienta proactiva de la organización. (QPS.7)
 20. Responsable de agrupar los resultados de los informes de indicadores de las diversas áreas de la organización. (QPS.8.2-MCI.11)
 21. Responsable de subir al SGC CEMA los informes de indicadores mensuales. (QPS.8-MCI.10-MCI.11)
 22. Participar en la difusión de mejoras en la organización. (QPS.9)
 23. Llevar a cabo capacitaciones de la introducción al proceso de certificación de hospitales y las relacionadas al proceso o contenido de los estándares para certificar hospitales del CSG. (SQE.10)
 24. Brindar capacitación del sistema organizacional de calidad y seguridad del paciente a todo el personal con apego al programa anual de capacitaciones de la organización. (QPS.10-SQE.10)
 25. Asistir a capacitaciones y sesiones hospitalarias programadas con apego al programa anual de capacitaciones de la organización (SQE.10)
 26. Actualizar funciones en la descripción de puestos del personal en formación y personal a su cargo. (SQE.4)
 27. Participar activamente en los simulacros programados de la organización. (FMS.5)
 28. Responsable de la implementación, desarrollo y seguimiento a las acciones del movimiento de cultura de seguridad del paciente. (MCI.1.1-AESP.8)
 29. Responsable de coordinar la medición de la cultura de seguridad del paciente a través de la aplicación del cuestionario (físico y digital) a todo el personal de la organización en los periodos definidos. (MCI.1.1-AESP-8)
 30. Responsable de responder el cuestionario de cultura de seguridad del paciente. (MCI.1.1-AESP.8)

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 12 de 35

31. Responsable de presentar los resultados de la aplicación del cuestionario de cultura de seguridad del paciente ante el COCASEP en sesión ordinaria. (MCI.1.1-AESP.8)
32. Participar y llevar a cabo las funciones de vocal en el comité ante desastres (FMS.9)
33. Participar y llevar a cabo las funciones de vocal en el comité de expediente clínico. (MCI.19)
34. Participar y llevar a cabo las funciones de vocal en el COFAT. (MMU)
35. Participar y llevar a cabo las funciones de vocal en el comité de Farmacovigilancia. (MMU)
36. Seguimiento y control de reportes del cumplimiento de los estatus por agenda del sistema de gestión hospitalaria (HISTOCLIN).
37. Asignación de horarios tipo del personal del área en el sistema (intranet), control y asignación de actividades.
38. Implementación del programa académico para el personal en formación. (SQE.14)
39. Apegarse al manejo, seguridad e integridad de los datos e información generados en el área y la organización. (MCI.3)
40. Asignar claves a nuevos proyectos, servicios o paquetes que se generen en la organización.

PROCESOS / PROCEDIMIENTOS QUE APLICAN AL PUESTO (Directos e Indirectos):

Clave	Proceso / Procedimiento	Objetivo
N/A	NOM-016-SSA3-2012 HOSPITAL SEGURO	ACREDITACIÓN HOSPITAL SEGURO
N/A	MODELO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL SINACEAM 2018	CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
N/A	AUTOEVALUACIÓN 2016	CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
	MANUAL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN HOSPITALARIA (HISTOCLIN)	SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DE AGENDAS
CEMA-PR-CA-QSF-03	ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, MEJORAS Y FELICITACIONES	CONTROL DE QUEJAS A PACIENTES / CLIENTES
CEMA-PR-CA-AD-01	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC	ACTUALIZACIÓN DE PAG WEB SIMART
CEMA-DOG-CA-GED-01	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	CONTROL DE DOCUMENTOS
	REVISIONES INTERNAS DEL PROGRAMA TUZO5+1	CHECK LIST DE REVISIONES, SEGUIMIENTO Y AUDITORIAS
CEMA-DOG-CA-CS-03	DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO	CONTROL DE CLAVES REGISTRADAS
CEMA-RG-DG-ES-01	ENCUESTAS DE SALIDA	REPORTE DE RESULTADOS
CEMA-PR-CA-MCSP-02	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	MEDICIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 13 de 35

CEMA-PR-CA-SNE-05	SISTEMA DE NOTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE	INDICADOR DE NOTIFICACIONES
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

Estos Procesos / Procedimientos No limitan el accionar del personal con las necesidades de la organización.

PARTICIPACIÓN Y APOYO A OTROS PROCESOS:

ÁREAS	CONTACTOS	PROÓSITO
INTERNAS	-TODAS LAS ÁREAS CLINICAS Y NO CLINICAS DE LA ORGANIZACIÓN (ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, ENFERMERIA, MÉDICA, REHABILITACIÓN, IMAGENOLOGIA, RECEPCIÓN, NUTRICIÓN, ALMACEN, EXPEDIENTE CLINICO, LAVANDERIA, ANALISIS CLINICOS, COCINA, INTENDENCIA, SEGURIDAD, ETC.)	-CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
Externas	-PACIENTES / CLIENTES / PÚBLICO EN GENERAL -SECRETARIA DEL TRABAJO -SINACEAM / CONSEJO SALUBRIDAD GENERAL	-INFORMACIÓN Y ATENCIÓN -APOYO Y CUMPLIMIENTO DE NORMAS -VINCULO CERTIFICACIÓN HOSPITALES

MANEJO DE RECURSOS:

Computadora
Impresora
Proyector (cañón)
Calculadora
Agenda
Escritorio
Sillón

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 14 de 35

Cajonera
 Procedimientos / Manuales
 Formatos / Documentos
 Buzón de sugerencias
 Teléfono
 SMART
 Carpetas
 Sistema de gestión hospitalaria (HISTOCLIN)

HORARIO TIPO DE TRABAJO DEL PUESTO:

Horario Lunes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar
	Operación del área
15:00hrs	Alimentos Comida
	Operación del área
17:30hrs	Salida de labores

Horario Martes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar
	Operación del área
15:00hrs	Alimentos Comida
	Operación del área
17:30hrs	Salida de labores

Horario Miércoles	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar
	Operación del área
15:00hrs	Alimentos Comida
	Operación del área
17:30hrs	Salida de labores

Horario Jueves	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar
	Operación del área
15:00hrs	Alimentos Comida
	Operación del área
17:30hrs	Salida de labores

Horario Viernes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada a laborar
	Operación del área
15:00hrs	Alimentos Comida
	Operación del área
17:30hrs	Salida de labores

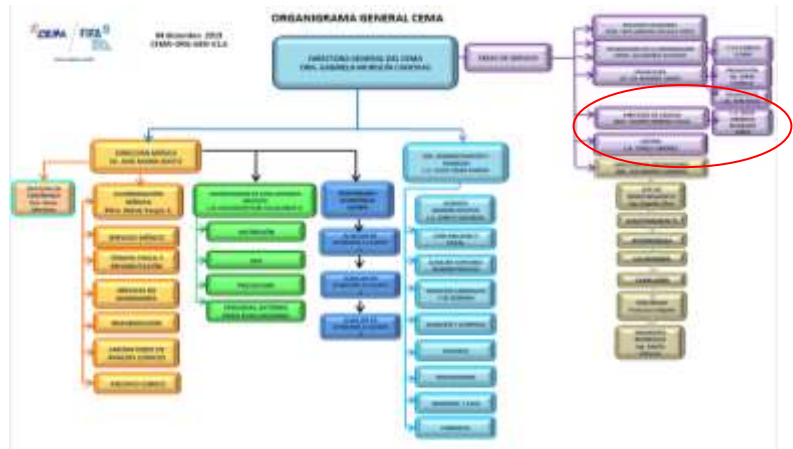
Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 15 de 35

Aviso: Cambian los turnos y horarios de trabajo en base a la logística de operación de la organización.

NIVEL EN EL ORGANIGRAMA:
Segundo nivel de la línea horizontal de liderazgo.
(Operativo)




DIRECTOR DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS
---------------------	------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 16 de 35

12.- PERFIL DEL PUESTO

Puesto	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	Última Actualización: Febrero 2022
Departamento / Área	CALIDAD	
Reporta a:	COORDINADOR DE CALIDAD	
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	N/A	
Dirección Responsable	CALIDAD	
Ubicación	UFD / CAMPUS LA CONCEPCIÓN	
Unidad de Negocio	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA	

REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	EDAD: <p align="center">De 19 a 25 años</p>
ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	IDIOMAS: <input type="checkbox"/> Inglés 50 % mínimo <input type="checkbox"/> Francés ___% mínimo <input type="checkbox"/> Alemán ___% mínimo <input checked="" type="checkbox"/> Español 100% <input type="checkbox"/> Otro: _____ % mínimo <input type="checkbox"/> No Aplica
NIVEL DE ESTUDIOS: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Carrera técnica o comercial <input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Técnico superior <input type="checkbox"/> Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> No Aplica	GRADO DE AVANCE: <input type="checkbox"/> Carrera trunca <input checked="" type="checkbox"/> Pasante <input type="checkbox"/> Proceso de Titulación <input type="checkbox"/> Titulado
ÁREAS DE CONOCIMIENTO: Área general: Conocimientos Generales de administración, manejo de paquetería office básica, conocimiento y manejo de plataformas. Carrera:	EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo: 1 año Área general: Sistemas de Calidad, Proceso administrativo. Área específica: Control Documental,

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 17 de 35

Alumno de la licenciatura en Administración. Carrera(s) Alterna(s): Alumno de Ingeniería Industrial. Alumno de Licenciatura en Sistemas.	Implantación de Sistemas de Calidad, administración de la calidad. Otro:
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR Sí () No (X)	HORARIO DE TRABAJO Diurno () Vespertino () Nocturno () Mixto (x)

CAPACIDADES PARA EL PUESTO

Clasificación	Capacidad	Frecuencia en que se manifiesta la capacidad			
		Siempre	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
Gerenciales	Visión estratégica	x			
	Liderazgo	x			
	Trabajo en equipo	x			
	Negociación	x			
Técnicas	Control de Grupo	x			
	Liderazgo de Grupo	x			
	Facilidad de Palabra	x			
	Negociador	x			
	Manejo de Controles	x			
	Control Documental	x			
	Manejo de Agenda	x			
	Manejo de información	x			
	Interpretación de Estándares / Normas de Calidad	x			
	Interpretación de Diagramas	x			
Manejo de procedimientos y manuales	x				
Operativas	Control de Tiempos	x			
	Cultura de la Prevención	x			
	Capacidad de Escuchar	x			
	Seguimiento a Clientes	x			

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 18 de 35

(Quejas, Mejoras Sugerencias, Felicitaciones)				
Organizado	x			
Presentable	x			

Especificaciones Particulares del Puesto

Aspectos Físicos:

Altura: () Baja () Mediana () Alta (x) Indistinta

Compleción: () Delgada (x) Normal () Sobrepeso () Indistinta

Nota: Preferentemente que su residencia sea en Pachuca, Hidalgo.

DIRECCIÓN DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS
----------------------	------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 19 de 35

13.- DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Puesto	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CALIDAD
Departamento / Área	CALIDAD
Reporta a:	COORDINADOR DE CALIDAD
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	N/A
Dirección Responsable	CALIDAD
Ubicación	CEMA / CAMPUS LA CONCEPCIÓN
Unidad de Negocio	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA

Última
Actualización:
Febrero 2022



PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:

APOYAR EN EL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE CALIDAD COMO PROCESOS DE CERTIFICACIÓN, NUEVOS PROYECTOS, SOPORTE DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE CLAVES DE SERVICIO.

RESPONSABILIDADES / FUNCIONES:

1. Contribuir en el proceso de certificaciones.
2. Controlar y resguardar la información generada del soporte documental de la organización. (MCI.10)
3. Revisión y orden de carpetas de evidencias con las que cuenta el área.(MCI.10)
4. Acompañar en revisiones internas de las áreas clínicas y no clínicas.
5. Capturar resultados de indicadores de proceso, resultado y estadísticas de la organización. (QPS.6-QPS.6.8-QPS.9-MCI.11)
6. Presentar propuestas de mejora con base a su conocimiento de los casos que presente el área.
7. Realizar presentaciones para análisis de datos en relación a indicadores del área.(MCI.11)
8. Respalda semestralmente los archivos del soporte documental en plataforma SGC CEMA con relación al listado oficial del área.(MCI.10)
9. Revisar el cumplimiento de la estructura de procedimientos, manuales, guías e instructivos para mantener la página web SGC CEMA actualizada.(MCI.10)
10. Apegarse a los estándares para certificar hospitales del CSG.
11. Generar reportes del sistema de gestión hospitalaria (HISTOCLIN).
12. Mantener actualizadas las bases de datos que le sean asignadas por el área.
13. Mantener la confidencialidad de la información con la que tiene contacto para el desarrollo de sus actividades.
14. Asistir a las capacitaciones y/o sesiones hospitalarias con apego al programa anual de capacitaciones

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 20 de 35

de la organización. (SQE.10)

PROCESOS / PROCEDIMIENTOS QUE APLICAN AL PUESTO (Directos e Indirectos):

Clave	Proceso / Procedimiento	Objetivo
N/A	MODELO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL SINACEAM 2018	CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
	MANUAL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN HOSPITALARIA (HISTOCLIN)	SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DE AGENDAS
CEMA-DOG-CA-GED-01	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	CONTROL DE DOCUMENTOS
CEMA-RG-DG-ES-01	ENCUESTAS DE SALIDA	REPORTE DE RESULTADOS
CEMA-PR-CA-SNE-05	SISTEMA DE NOTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE	INDICADOR DE NOTIFICACIONES

Estos Procesos / Procedimientos No limitan el accionar del personal con las necesidades de la organización.

PARTICIPACIÓN Y APOYO A OTROS PROCESOS:

ÁREAS	CONTACTOS	PROPÓSITO
INTERNAS	-TODAS LAS ÁREAS CLINICAS Y NO CLINICAS DE LA ORGANIZACIÓN (ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, ENFERMERIA, MÉDICA, REHABILITACIÓN, IMAGENOLOGIA, RECEPCIÓN, NUTRICIÓN, ALMACEN, EXPEDIENTE CLINICO, LAVANDERIA, ANALISIS CLINICOS, COCINA, INTENDENCIA, SEGURIDAD, ETC.)	-CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
Externas	NO APLICA	NO APLICA

MANEJO DE RECURSOS:

Computadora
Impresora

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 21 de 35

Escritorio
Sillón
Procedimientos / Manuales
Formatos / Documentos
SIMART
Carpetas
Sistema de gestión hospitalaria (HISTOCLIN)

HORARIO TIPO DE TRABAJO PARA EL PERSONAL EN FORMACIÓN:

El horario puede variar de acuerdo a las horas planificadas a realizar por el alumno. Así mismo en ocasiones especiales se le solicitara el apoyo para acudir en fin de semana, se notificara de manera anticipada.

Horario Lunes a Viernes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada personal en formación
	Realizar actividades planificadas
13:00hrs	Salida personal en formación

Aviso: Cambian los turnos y horarios de trabajo en base a la logística de operación de la organización.

NIVEL EN EL ORGANIGRAMA:

Tercer nivel de la línea horizontal de liderazgo.
(Líder General)



DIRECCIÓN DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS
-----------------------------	-------------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 22 de 35

14.- PERFIL DE PUESTO

Puesto	PERSONAL EN FORMACIÓN
Departamento / Área	CALIDAD
Reporta a:	COORDINADOR DE CALIDAD
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	N/A
Dirección Responsable	CALIDAD
Ubicación	UFD / CAMPUS LA CONCEPCIÓN
Unidad de Negocio	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA

Última
Actualización:
Febrero 2022



REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

SEXO: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	EDAD: <p align="center">De 19 a 25 años</p>
ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input checked="" type="checkbox"/> Indistinto	IDIOMAS: <input type="checkbox"/> Inglés 50 % mínimo <input type="checkbox"/> Francés ___% mínimo <input type="checkbox"/> Alemán ___% mínimo <input checked="" type="checkbox"/> Español 100% <input type="checkbox"/> Otro: _____% mínimo <input type="checkbox"/> No Aplica
NIVEL DE ESTUDIOS: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Carrera técnica o comercial <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Técnico superior <input type="checkbox"/> Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input checked="" type="checkbox"/> No Aplica	GRADO DE AVANCE: <input type="checkbox"/> Carrera trunca <input checked="" type="checkbox"/> Pasante <input type="checkbox"/> Proceso de Titulación <input type="checkbox"/> Titulado
ÁREAS DE CONOCIMIENTO: Área general: Conocimientos Generales de administración. Carrera: Alumno de la licenciatura en Administración.	EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo: Alumno de 6to a 9no semestre-cuatrimestre Área general: Sistemas de Calidad, Proceso administrativo.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 23 de 35

Carrera(s) Alterna(s): Alumno de Ingeniería Industrial. Alumno de Licenciatura en Sistemas.	Área específica: Control Documental, Implantación de Sistemas de Calidad, administración de la calidad. Otro:
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR Sí () No (X)	HORARIO DE TRABAJO Diurno () Vespertino () Nocturno () Mixto (x)

CAPACIDADES PARA EL PUESTO

Clasificación	Capacidad	Frecuencia en que se manifiesta la capacidad			
		Siempre	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
Gerenciales	Visión estratégica	x			
	Liderazgo	x			
	Trabajo en equipo	x			
	Negociación	x			
Técnicas	Control de Grupo	x			
	Liderazgo de Grupo	x			
	Facilidad de Palabra	x			
	Negociador	x			
	Manejo de Controles	x			
	Control Documental	x			
	Manejo de Agenda	x			
	Manejo de información	x			
	Interpretación de Estándares / Normas de Calidad	x			
	Interpretación de Diagramas	x			
Operativas	Manejo de procedimientos y manuales	x			
	Control de Tiempos	x			
	Cultura de la Prevención	x			
	Capacidad de Escuchar	x			

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 24 de 35

Seguimiento a Clientes (Quejas, Mejoras Sugerencias, Felicitaciones)	x			
Organizado	x			
Presentable	x			

Especificaciones Particulares del Puesto

Aspectos Físicos:

Altura: () Baja () Mediana () Alta (x) Indistinta

Complexión: () Delgada (x) Normal () Sobrepeso () Indistinta

Nota: Preferentemente que su residencia sea en Pachuca, Hidalgo.

DIRECCIÓN DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS
----------------------	------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 25 de 35

15.- DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Puesto	PERSONAL EN FORMACIÓN
Departamento / Área	CALIDAD
Reporta a:	COORDINADOR DE CALIDAD
Número total de personas que dependen directamente del puesto:	N/A
Dirección Responsable	CALIDAD
Ubicación	CEMA / CAMPUS LA CONCEPCIÓN
Unidad de Negocio	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA

Última
Actualización:
Febrero 2022



PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:

FORMAR U ORIENTAR AL PERSONAL EN FORMACIÓN EN PROCESOS DE CALIDAD EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL ÁREA.

RESPONSABILIDADES / FUNCIONES:

1. Revisar y ordenar las carpetas de evidencias con las que cuenta el área. (MCI.10)
2. Acompañar en las revisiones internas de las áreas clínicas y no clínicas.
3. Dar seguimiento a captura de resultados de indicadores de proceso, resultado y estadísticas de la organización. (QPS.6-QPS.6.8-QPS.9-MCI.11)
4. Presentar propuestas de mejora con base a su conocimiento de los casos que presente el área.
5. Crear la de presentación para análisis de datos en relación a indicadores del área. (MCI.11)
6. Revisar el soporte documental en plataforma SGC CEMA con relación al listado oficial del área. (MCI.10)
7. Revisar el cumplimiento de la estructura de procedimientos, manuales, guías e instructivos para mantener la página web SGC CEMA actualizada. (MCI.10)
8. Conocer y apegarse a los estándares para certificar hospitales del CSG.
9. Mantener actualizadas las bases de datos que le sean asignadas por el área.
10. Mantener la confidencialidad de la información con la que tiene contacto para el desarrollo de sus actividades.
11. Asistir a las capacitaciones y/o sesiones hospitalarias con apego al programa anual de capacitaciones de la organización. (SQE.10)
12. Apegarse al programa académico del área. (SQE.14)

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 26 de 35

PROCESOS / PROCEDIMIENTOS QUE APLICAN AL PUESTO (Directos e Indirectos):

Clave	Proceso / Procedimiento	Objetivo
N/A	MODELO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL SINACEAM 2018	CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
	MANUAL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN HOSPITALARIA (HISTOCLIN)	SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DE AGENDAS
CEMA-DOG-CA-GED-01	CONTROL DE REGISTROS DEL SGC	CONTROL DE DOCUMENTOS
CEMA-RG-DG-ES-01	ENCUESTAS DE SALIDA	REPORTE DE RESULTADOS
CEMA-PR-CA-SNE-05	SISTEMA DE NOTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE EVENTOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE	INDICADOR DE NOTIFICACIONES

Estos Procesos / Procedimientos No limitan el accionar del personal con las necesidades de la organización.

PARTICIPACIÓN Y APOYO A OTROS PROCESOS:

ÁREAS	CONTACTOS	PROPÓSITO
INTERNAS	-TODAS LAS ÁREAS CLINICAS Y NO CLINICAS DE LA ORGANIZACIÓN (ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, ENFERMERIA, MÉDICA, REHABILITACIÓN, IMAGENOLOGIA, RECEPCIÓN, NUTRICIÓN, ALMACEN, EXPEDIENTE CLINICO, LAVANDERIA, ANALISIS CLINICOS, COCINA, INTENDENCIA, SEGURIDAD, ETC.)	-CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES
Externas	NO APLICA	NO APLICA

MANEJO DE RECURSOS:

Computadora
Impresora
Escritorio

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 27 de 35

Sillón
 Procedimientos / Manuales
 Formatos / Documentos
 SMART
 Carpetas
 Sistema de gestión hospitalaria (HISTOCLIN)

HORARIO TIPO DE TRABAJO PARA EL PERSONAL EN FORMACIÓN:

El horario puede variar de acuerdo a las horas planificadas a realizar por el alumno. Así mismo en ocasiones especiales se le solicitara el apoyo para acudir en fin de semana, se notificara de manera anticipada.

Horario Lunes a Viernes	
Hora	Actividad
8:00hrs	Entrada personal en formación
	Realizar actividades planificadas
13:00hrs	Salida personal en formación

Aviso: Cambian los turnos y horarios de trabajo en base a la logística de operación de la organización.

NIVEL EN EL ORGANIGRAMA:

Tercer nivel de la línea horizontal de liderazgo.
 (Líder General)



DIRECCIÓN DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS
-----------------------------	-------------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 28 de 35

16.- Generación, resguardo y conservación de la información generada en el área.

El área de calidad funge como área de servicio y apoyo dentro de la organización, por sus distintas funciones crea datos e información, la cual es validada por la coordinación de calidad resultado de eso es la firma de supervisión o validación en cada uno de los documentos generados; a continuación se describe que tipo de información se genera, cual se considera como confidencial, el resguardo y conservación:

*Es la información que se considera confidencial dentro del área, se identifica dentro de la tabla como que solo el área de calidad tiene acceso a ella.

Agrupación de información	Información o datos generados	Documento generado	Personal que tiene acceso	Tipo de resguardo	Tiempo de conservación	Tipo de conservación
Servicios	Concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones	*Bitácoras de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones.	*Área de calidad	*Físico	5 años	Físico
		*Concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones (documento en Excel).	*Área de calidad	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Control de soporte documental.	*Soporte documental por tipo de registro (SIMART).	Todas las áreas	*Electrónico	5 años	Electrónico
		*Lista de control de movimientos del soporte documental.	*Área de calidad.	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Registro de notificaciones de eventos centinela, eventos adversos y	*Bitácoras de atención a eventos adversos, eventos centinelas y cuasifallas	*Área de calidad	*Físico	5 años	Físico

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 29 de 35

	cuasifallas presentados en la organización.	atendidos. *Concentrado de notificaciones presentadas en la organización (Documento en Excel)	*Área de calidad.	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Registro de notificaciones de cuasifallas y/o errores de medicación presentados en la organización.	*Bitácoras de atención a eventos notificados por cuasifallas y/o errores de medicación.	*Área de calidad	*Físico	5 años	Físico
		*Concentrado de notificaciones presentadas en la organización (Documento en Excel)	*Área de calidad.	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Minutas de reuniones de comité CEMA.	*Bitácoras semanales de reuniones comité CEMA.	-Dirección General -Área de calidad y líderes de área que lo soliciten.	*Físico	5 años	Físico
Servicios	Presentaciones de las reuniones de comité CEMA.	*Presentaciones de las diferentes áreas.	-Dirección General -Área de calidad y líderes de área que lo soliciten.	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Minutas de comité de certificación.	*Bitácoras de reuniones de comité de certificación	*Dirección General *Área de calidad	*Físico	5 años	Físico

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 30 de 35

Servicios	Minutas de sesiones del comité de COCASEP.	*Bitácoras de sesiones del comité de COCASEP	*Dirección General *Área de calidad	*Físico	5 años	Físico
Servicios	Minutas de reuniones extraordinarias y casos especiales.	*Bitácoras generadas en atención a casos especiales.	*Dirección General *Área de calidad	*Físico	5 años	Físico
Servicios	Resultados de la medición de la cultura de seguridad del paciente.	*Resultado de cuestionario en línea.	*Dirección General *Área de calidad	*Electrónico	5 años	Electrónico
		*Presentación de resultados de la medición de la cultura de seguridad (Documento en Power Point)	*Dirección General *Área de calidad	*Electrónico	5 años	Electrónico
		*Cuestionarios aplicados en físico al personal.	*Dirección General *Área de calidad	*Físico	5 años	Físico
Servicios	Sistema organizacional de calidad y seguridad del paciente.	*Sistema organizacional de calidad y seguridad del paciente.	*Dirección General *Área de calidad *Todas las áreas	*Físico *Electrónico	5 años 5 años	Físico Electrónico
Servicios	Presentaciones de procedimientos quirúrgicos CEMA.	*Reporte semanal de cumplimiento de agendas (Documento en Power Point, en calendario de actividades)	-Dirección General -Área de calidad -Todas las áreas	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Indicadores	*Reporte mensual	-Dirección	*Electrónico	5 años	Electrónico

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 31 de 35

	del área.	de soporte documental, quejas presentadas, encuestas de satisfacción (Documento en Power Point, en calendario de actividades)	General -Área de calidad -Todas las áreas			
Servicios	Informes de indicador de las distintas áreas.	*Resultados de indicadores mensuales de cada una de las áreas.	-Dirección General -Área de calidad -Todas las áreas	*Electrónico	5 años	Electrónico
Servicios	Control de asignación de claves de servicio	*Concentrado de asignaciones de clave por línea de servicio (Documento en Excel)	-Dirección General -Área de calidad Administración	*Electrónico	5 años	Electrónico

Los datos e información electrónicos que se generan dentro del área de calidad se resguardan en el equipo de cómputo que está asignado en su espacio físico, para dicha información se realiza un respaldo de todos los archivos generados de manera semestral en un disco CD, el cual permanece bajo el resguardo de la coordinación de calidad para fines que convenga a la organización, se encuentra disponible ante la solicitud de la Dirección General.

Los datos e información físicos se encuentran resguardados en el espacio físico de la coordinación de calidad en un librero, las carpetas se encuentran en un espacio del librero en el tercer y cuarto nivel de 4 niveles, en el espacio físico asignado, no se tienen riesgos de inundación o alguna situación que permita dañar la información, solo tiene acceso la coordinación de calidad y el auxiliar administrativo de calidad, la información se encuentra disponible ante la solicitud de la Dirección General.

Toda la información física como digital se mantendrá resguardada por 5 años, cumpliendo el periodo de conservación se procederá a dar de baja los datos e información conforme lo estipule la organización, informando a las áreas responsables o involucradas con dicha información del destino final de la misma.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 32 de 35

17.- Confidencialidad de la información.

La información generada dentro del área de calidad se considera como confidencial, como se muestra en la tabla del punto 16 se estableció quien tiene acceso a la información, el área de calidad tiene disponible la información para cuando la Dirección General la solicite.

La organización ha definido que ante un incumplimiento y/o violación de la política de integridad se aplicará las medidas correspondientes con base a las políticas institucionales.

18.- Escases de recursos del área.

Si el área llegará a presentar alguna escases de recursos dentro de la clasificación definida por la organización se realizarán las siguientes acciones:

RECURSO	ACCION INMEDIATA	ACCION PROGRAMADA
HUMANO	Asignación: El personal que se encuentre en ese momento asumirá la responsabilidad de las actividades a realizar.	Ingreso de requisición para la contratación de un nuevo personal.
MATERIAL	Ingreso de requisición con la justificación de la compra, con base en el presupuesto autorizado para el área.	Planificación de adquisición de equipos o mobiliario en relación al POA de la organización, para evitar gastos extraordinarios.
ESTRUCTURAL	Presentación de necesidad en reunión de comité CEMA ante la Dirección General para la aprobación de la necesidad.	Adaptación o construcción del espacio físico solicitado.

19. Abreviaturas utilizadas y generadas en el área

Derivado de los procesos que se llevan a cabo en el área de calidad se utilizan las siguientes abreviaturas las cuales se incluyen en el listado general de la organización:

No.	ABREVIATURA	CONCEPTO
1	CEMA	Centro de Excelencia Médica en Altura
2	UFD	Universidad del Futbol y Ciencias del Deporte
3	PCP	Promotora del Club Pachuca
4	DO	Documento
5	DOE	Documento externo

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 33 de 35

6	PR	Procedimiento
7	DOG	Documento Guía
8	DOI	Instructivo
9	RG	Registro
10	RGE	Registro externo
11	MN	Manual
12	MNE	Manual externo
13	AC	Archivo clínico
14	AD	Administración
15	ADM	Admisión
16	ANE	Anestesiología
17	BI	Área biomédica
18	CA	Calidad
19	CAJA	Caja
20	CB	Contabilidad
21	CC	Comunicación
22	CCR	Call center
23	CO	Cocina
24	COM	Compras
25	ENF	Enfermería
26	FA	Almacén CEMA
27	FC	Farmacia CEMA
28	IM	Imagenología
29	JE	Jefatura de enseñanza
30	LAC	Laboratorio de análisis clínicos
31	LV	Lavandería
32	MG	Medicina General
33	ML	Medicina laboral
34	MTTO	Mantenimiento

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 34 de 35

35	NU	Nutrición
36	ODON	Odontología
37	OP	Operaciones
38	PC	Protección civil
39	PRO	Promoción
40	PS	Psicología
41	RB	Rehabilitación
42	RH	Recursos humanos
43	RHR	Recursos humanos reclutamiento
44	RP	Relaciones públicas
45	SE	Seguridad
46	SG	Seguros
47	SM	Servicio Médico
48	SP	Spa
49	TI	Tecnologías de la Información
50	SE	Servicio
51	PQ	Paquete
52	PRO	Promociones y/o difusiones
53	CA	Cardiología
54	CO	Consultas
55	CO	Consultas de especialidad
56	DEP	Deportivo
57	END	Endoscopia
58	GI	Ginecología
59	HO	Hospitalización
60	LB	Laboratorio de análisis clínicos
61	MD	Medicina
62	OD	Odontología
63	QU	Paquete quirófano

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

MANUAL ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE CALIDAD (SQE.4)

Departamento / Área: Calidad	Vigente a partir de: Febrero 2022	Clave: CEMAN-MN-CA-MO-05
	Versión: 5.0	Página 35 de 35

64	PR	Procedimientos
65	PR	Promoción
66	PS	Psicología
67	RX	Rayos X
68	RM	Resonancia Magnética
69	SP	SPA
70	ST	Terapia
71	US	Ultrasonido
72	MISP	Metas Internacionales de Seguridad del Paciente
73	MMU	Manejo y uso de medicamentos
74	PCI	Prevención y control de infecciones
75	FMS	Gestión y seguridad de las instalaciones
76	SQE	Competencias y capacitación del personal
77	QPS	Mejora de la calidad y seguridad del paciente
78	ACC	Acceso y continuidad de la atención
79	PFR	Derechos del paciente y su familia
80	AOP	Evaluación de pacientes
81	SAD	Servicios auxiliares de diagnóstico
82	COP	Atención de pacientes
83	ASC	Anestesia y atención quirúrgica
84	PFE	Educación al paciente y su familia
85	MCI	Gestión de la comunicación y la información
86	GLD	Gobierno, liderazgo y dirección
87	COCASEP	Comité de calidad y seguridad del paciente
88	COFAT	Comité de farmacia y terapéutica
89	CODECIN	Comité para la detección y control de infecciones nosocomiales
90	SGC	Sistema de gestión de calidad
91	SIA	Sistema de información académica

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		