

Herramienta para la Elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados

Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y
Regulación Sanitaria



Ministerio de Salud
Argentina

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	1
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

Contenido

1. Definición.....	2
2. Descripción de los Procedimientos operativos Estandarizados.....	2
2.1. Encabezado del documento y pie de pagina	2
2.2 Desarrollo.....	3
2.2.1. Introducción.....	4
2.2.2. Alcance.....	4
2.2.3. Objetivo	5
2.2.4. Marco legal.....	5
2.2.5. Definiciones y acrónimos.....	5
2.2.6. Responsabilidades	6
2.2.7. Sistemas Informáticos Involucrados	6
2.2.8. Desarrollo del procedimiento	6
2.2.9. Flujograma	7
2.3 Indicadores.....	7
2.4 Anexos	8

Emite: Equipo DNCSS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
---	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	2
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

1. Definición

Los Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs) son documentos que permiten garantizar la uniformidad y reproducibilidad de los procesos. En estos documentos se describen, en forma detallada las acciones y responsabilidades de los y las participantes en los procesos institucionales.

Esta herramienta tiene como principal objetivo agilizar el proceso de realización y redacción de documentos POE para cada una de las áreas de la DNCS y RS a fin de estandarizar los procesos de trabajo y garantizar su reproducibilidad; como también poder establecer evaluaciones de la performance del procedimiento descrito y sus resultados.

Esta descripción es orientativa y podrá contar con adaptaciones que resulten de utilidad para la práctica de las tareas involucradas.

2. Descripción de los Procedimientos operativos Estandarizados

2.1. Encabezado del documento y pie de pagina

Debe contener los siguientes elementos

- A. Logo del Ministerio de Salud
- B. Título del procedimiento
- C. Dependencia MSAL (Dirección, Subsecretaría, Secretaría)
- D. Descripción de la/s persona/s y área elaboradora
- E. Aprobación de la DNCSYRS, referencia documento GDE y fecha
- F. Versión del documento y fecha de aprobación, y de corresponder, fecha de vigencia.

Emite: Equipo DNCS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
--	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	3
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCyRS
		Documento:	V1-Sep-23

Ejemplo

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	PROCEDIMIENTO	Revisión	
		F. Revisión:	06/09/2023
		Hoja:	1 de 15
Procedimiento operativo estandarizado para la recepción, valoración y elaboración de informes para el reconocimiento de establecimientos comprometidos con la calidad		Sector:	DNCSS y RS Equipo Res 1744/21
		Documento:	V1-SEPT-23

Pie de Página

Emite: XX	Revisa: XX	Aprueba: XX
Fecha: sep-23	Fecha:	Fecha:
Firma: NOMBRE	Firma: NOMBRE	Firma: NOMBRE

2.2 Desarrollo

Todo POE debe estar compuesto por los siguientes segmentos:

- Introducción
- Alcance
- Objetivo
- Marco legal
- Definiciones y acrónimos

Emite: Equipo DNCSS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
---	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	4
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

- Responsabilidades
- Sistemas informáticos involucrados
- Desarrollo del procedimiento
- Flujogramas

2.2.1. Introducción

Realizar una descripción general del contexto vinculado a la temática de la actividad que se desarrolla en el procedimiento.

Ejemplo:

Las buenas prácticas de funcionamiento están orientadas principalmente a la reducción de riesgos inherentes a la prestación de servicios de salud y tienen como objetivo la promoción de la salud humana y, en consecuencia, la mejora de la calidad de vida.

Se consideran buenas prácticas aquellas acciones o intervenciones que responden a las necesidades de salud de las personas, relacionadas a estrategias de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación basada en el mejor conocimiento científico; que hayan demostrado ser efectivas, contribuyan a resultados positivos en ámbitos clínicos, de gestión y sean de valor para las personas usuarias. Los requisitos de buenas prácticas son un complemento indispensable de los sistemas de gestión. Se basan en principios que incluyen el cumplimiento de la normativa vigente, la planificación estratégica, factores de calidad, estrategias de prevención y seguridad, y aspectos éticos asociados al cuidado de la salud.

2.2.2. Alcance

Explicitar quienes ejecutan el POE incluyendo las distintas áreas que correspondan. En caso de que se involucre a actores externos deberá especificarlo.

Ejemplo: Este procedimiento se lleva a cabo por el personal técnico y administrativo tanto de la Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria (DNCSyRS) como aquel que integra los nodos jurisdiccionales de la Red Federal de Calidad y/o áreas de fiscalización de las jurisdicciones involucradas en los circuitos de validación de las autoevaluaciones.

Emite: Equipo DNCSS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
---	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	5
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

2.2.3. Objetivo

Describir el propósito del procedimiento en sí.

Ejemplo: describir el proceso mediante el cual se gestiona la recepción, valoración y elaboración de los informes correspondientes a la solicitud inicial/ulterior del reconocimiento como Establecimiento comprometido con la Calidad (resol 1744/2021), por parte del Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

2.2.4. Marco legal

Elaborar el listado de normativas con sus respectivos hipervínculos, que enmarcan las acciones desarrolladas en el procedimiento, colocando hipervínculos en el caso que corresponda.

Ejemplo:

- Resolución MS [1322-E/2017](#) que aprueba la creación del Diccionario Enciclopédico de Legislación Sanitaria (DELS).
- La Resolución [2935/2019](#) y sus modificatorias que crean creó el Digesto de la Legislación Sanitaria Nacional (DLSN); norma que fue modificada por la MS (Boletín Oficial B.O. 7/10/2020).

2.2.5. Definiciones y acrónimos

Especificar glosario que resulte pertinente para comprender el POE.

Ejemplo:

PVS: plataforma virtual del Ministerio de Salud de la Nación, que contiene cursos y herramientas.

Plataforma Virtual de Salud Pública OPS/OMS: plataforma de OPS/OMS para experiencias de cooperación técnica con jurisdicciones y organismos del Estado, otros países de la región, y

Emite: Equipo DNCSS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
---	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	6
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

también la cooperación que permitan compartir la experiencia de trabajo y realizar actividades colaborativas, investigaciones, entrenamientos, etc.

2.2.6. Responsabilidades

Desarrollar las funciones de cada área o sub-área involucrada y de los actores, internos o externos, del proceso. También puede establecerse el grado de responsabilidad en el procedimiento

Ejemplo 1:

Equipo Técnico: Es responsable de la coordinación general y la validación de los informes correspondiente a cada ES que se reciban y hayan sido elaborados por los representantes del nodo de calidad y/o fiscalización de la jurisdicción correspondiente.

Ejemplo 2:

Responsable principal: coordinación XXXX.

Responsables operativos: equipo técnico de evaluación de la Resolución 1744

Responsable secundario: coordinación de la red federal

2.2.7. Sistemas Informáticos Involucrados

Nombre del sistema y breve descripción de los mismos

- GDE
- SISA
- Red Cap

2.2.8. Desarrollo del procedimiento

Describir por etapas/pasos/fases los distintos momentos de la ejecución de éste, numerando la secuencia ordenada temporalmente de los pasos que lo componen.

Emite: Equipo DNCS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
--	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	7
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

Detallar los operadores que intervienen en el proceso y la denominación específica de corresponder, incluyendo la denominación de los sistemas informáticos en los que corren las acciones, así como también los productos esperados.

Ejemplo:

1. Presentación de la solicitud por parte de xx en la plataforma xxx de 1 al 10 de cada mes.
2. Evaluación de la solicitud por equipo técnico de xxx del 10 al 17 de cada mes. Detallar el documento y sistema en que debe cargarse o tramitar.
3. Elaboración de informe técnico preliminar por parte del director de proyecto. Detallar el documento y sistema en que debe cargarse o tramitar

2.2.9. Flujograma

Realizar un flujograma para la rápida consulta del POE que desarrolle la cronología de opciones en la evolución de la tarea con una representación gráfica de dicha secuencia; puede incluir los elementos de entrada y de salida del procedimiento. Se sugiere utilizar <https://diagramaweb.com/flujo-ansi/>

2.3 Indicadores

Las acciones descritas y sus resultados deberán contar con elementos de medición con fórmulas establecidas de corresponder, para el monitoreo del procedimiento.

Ejemplo:

N° total de productos finalizados por año

N° productos en vías de finalización/ Total de productos finalizados por año

N° solicitudes anuales del producto/ totales finalizados

Tiempo de desarrollo de cada producto finalizado

Tiempo promedio anual de productos finalizados

Proporción de participantes satisfechos con el producto/lugar

Emite: Equipo DNCSS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
---	---	--

 República Argentina-Poder Ejecutivo Nacional "1983/2023 40 años de Democracia"	HERRAMIENTA	Revisión:	
		F. Revisión:	06-09-2023
		Hoja:	8
Nombre del documento: Herramienta para la elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados		Sector:	DNCSyRS
		Documento:	V1-Sep-23

Número total de capacitaciones realizadas en un año

Número total de capacitaciones por provincia

Cantidad de inscriptos en las capacitaciones/ cantidad de cursantes aprobados

2.4 Anexos

Sumar planillas, información, aclaraciones pertinentes, consentimientos, cartas, relacionados con el procedimiento a confeccionar que se describe y se utiliza como referente de consulta. Los instructivos específicos de tareas determinadas podrán incorporarse como anexos, referenciados en el punto correspondiente de la ejecución del procedimiento.

Emite: Equipo DNCSS y RS Fecha: 05-08-23	Revisa: Mariano Fernandez Lerena Fecha: 06-09-23	Aprueba: Teresita Ithurburu Fecha: 06-09-23
---	---	--

*primero
la gente*



argentina.gob.ar/salud



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2023-77135574- -APN-DNCSSYRS#MS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 10 pagina/s.