



Versión vigente No. 00 Fecha: 05/07/2012

Administrador de Proceso:	Coordinador del Hospital Veterinario Grandes Especies
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoja de Ingreso</li><li>• Hoja de Autorización</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención Médica</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hípico Universitario, Coordinación de Producción, universitarios en general.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propietario del animal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propietario del animal</li><li>• Hípico Universitario, Coordinación de Producción, universitarios en general.</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sector público (gobiernos municipales, estatales, federales), Sector Privado (empresas y organizaciones privadas) y Sector Social (público general y sociedades civiles)	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
1 Coordinador 2 Clínicos 1 Recepcionista 1 Intendencia 1 Caballerango 1 Auxiliar	5 mangas de manejo, 1 aparato de rayos X, 1 reveladora automática, 1 ultrasonido, 2 transductores, 1 equipo de hematología, 1 cuarto de inducción, 1 cama quirúrgica, 1 aparato de anestesia, 2 lámparas quirúrgicas, 1 autoclave, 1 tarja para lavado, 1 lámpara de emergencia, 1 grúa, material clínico y medicamentos, 12 caballerizas, forrajes y concentrados.		Ambiente tranquilo, confortable y acondicionado.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Aumentar en un 5%, las respuestas positivas sobre la apreciación del servicio.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinador del Hospital Veterinario Grandes Especies	Encuesta realizada al usuario.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
"...general, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales..." "...con base en los valores y principios institucionales, apoyados en un sistema de gestión que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos"	Nodos de responsabilidad social	5.4 Extensión y vinculación para responder a la sociedad. 5.4.2. Proyecto: Extensión universitaria y vinculación al servicio de la sociedad





Versión vigente No. 00 Fecha: 05/07/2012

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Hoja de ingreso: <ul style="list-style-type: none"><li>Datos del animal (identificación, edad, sexo, especie, raza, etc.)</li><li>Datos del propietario (nombre, domicilio, teléfonos, etc.)</li><li>Información sobre las condiciones del servicio</li><li>Firma de compromiso</li></ul>
Hoja de autorización: <ul style="list-style-type: none"><li>Información para la autorización del servicio</li><li>Firma de autorización</li></ul>

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Profesionalismo, eficiencia y rapidez	Personal calificado
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	1. Disponibilidad de medicamentos y material clínico. 2. Disponibilidad de espacio	1. Inventario de medicamentos y material clínico 2. Inventario de espacios
Legales y reglamentarios	Ver apartado 4 del procedimiento	Cumplimiento de las normas
UAEM	Pago de derechos del servicio	Recibo de pago

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Compras	1. Requisición de compra
2. Presupuesto	2. Solicitud de presupuesto
3. Disposición final de residuos peligrosos	3. Almacenamiento y entrega de residuos peligrosos.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	Animal en resguardo (etiqueta de identificación)
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Comparando con la hoja de ingreso
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	Caballerizas

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atención del animal	Coordinador del HVGE	Número de hojas de ingreso / Número de recibos pagados * 100	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Coordinador del HVGE	Aplicación de cuestionarios de satisfacción	Semestral





Versión vigente No. 00 Fecha: 05/07/2012

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Ingreso	Hoja de ingreso
II	Consulta	Diagnóstico e informe clínico
III	Hospitalización	Hoja de indicaciones y examen físico
IV	Cirugía	Orden y autorización de cirugía
V	Alta médica	Informe clínico con alta

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Atención Médica Grandes Especies	Examen físico y pruebas complementarias	Hoja de indicaciones y examen físico	Informe clínico	N/A

\*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Complicaciones médicas	Tratamiento de emergencia

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	05/07/2012	Coordinador del HVGE	Director	Primera versión

