



Clave: PC-26-14

Versión N°.2

Fecha de emisión: 23/06/2014

Página: 1 de 6

# Plan de Calidad para el Ingreso de primera vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno

  
Elaboró

Licda. Ma. Magdalena Díaz Vega

Administradora del Albergue

  
Aprobó

Lic. José Luis Ramírez Málaga

Director de Asistencia Jurídica

  
Revisó  
C. Patricia de la Madrid  
Andrade  
Coordinadora de Albergues



# Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Dirección de Asistencia Jurídica

## PLAN DE CALIDAD PARA EL INGRESO DE PRIMERA VEZ AL ALBERGUE HILDA CEBALLOS DE MORENO

Clave: PC-26-14  
Emisión: 23/06/14  
Versión: 2  
Página 2 de 6

### 1. OBJETIVO

Brindar servicios de hospedaje, alimentos y regaderas en el Albergue Hilda Ceballos de Moreno a familiares en situación de vulnerabilidad de pacientes que reciben atención en el Hospital Regional Universitario, de personas indigentes, adultos mayores canalizados por alguna institución o autoreferidos por situaciones especiales.

### 2. ALCANCE

De la recepción de la solicitud del (la) usuario (a) hasta el registro de incidencias ocurridas plasmadas en la bitácora. Este proceso va dirigido a personas de todo el país en situación de vulnerabilidad, siendo familiares de pacientes que reciben atención en el HRU, a indigentes, adultos mayores canalizados por alguna institución o autorreferidos por situaciones especiales.

### 3. POLÍTICAS

- 3.1 No se aceptan personas en estado de ebriedad o bajo el efecto de alguna droga.
- 3.2 El servicio en general brindado en el Albergue es gratuito.
- 3.3 Las personas que vienen canalizadas por alguna institución tienen que presentar un oficio que avale sus días de estancia en el Albergue y el seguimiento para la resolución de su situación.
- 3.4 La permanencia en el Albergue de las personas derivadas por una institución solo es de 15 días máximo.
- 3.5 Las personas que requieran alguno de los servicios que se brindan en el Albergue y tengan citas o familiares internados en el HRU, tienen que solicitar un pase en el departamento de Trabajo Social del mismo nosocomio en mención.
- 3.6 Las personas procedentes del HRU pueden permanecer en el albergue durante el tiempo de su paciente esté hospitalizado o en tanto procedan de un lugar lejano y tiene cita médica pronta.
- 3.7 El servicio que se brinda en el albergue es durante las 24 horas, los 365 días del año.
- 3.8 Es requisito indispensable que el (la) usuario (a) firme o ponga su huella FO-26-91 Carta compromiso para todos los servicios, al ingreso y egreso del albergue.
- 3.9 Es requisito indispensable que el (la) usuario (a) firme o ponga su huella de enterado (a) la FO-26-118 Carta compromiso para alimentos y/o regaderas, a su ingreso al albergue cuando se le otorga el servicio de alimentos y/o regaderas.
- 3.10 Los alimentos y servicios en general del Albergue se brindan a dos familiares por paciente (se hacen excepciones dependiendo del estado de salud del (la) paciente del (la) usuario (a)).
- 3.11 Al solicitar el servicio de alimentos, el (la) usuario (a) tiene derecho a las tres comidas que se les brindan durante el día.
- 3.12 Para el servicio de alimentos, el (la) usuario(a) tiene que estar cinco minutos antes de la hora establecida. Las camas se asignan de acuerdo al sexo, situación médica y camas disponibles.
- 3.13 Se asigna una cama por persona.
- 3.14 A todo usuario (a) que requiere el servicio de hospedaje, al registrarse, se le proporciona una sábana de cajón, una sabana cubre colchón, almohada, funda para almohada y toalla; mismos enseres que tendrá que devolver al momento en que se da de baja del Albergue.
- 3.15 La capacidad del Albergue Hilda Ceballos de Moreno es para 50 personas.



## Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Dirección de Asistencia Jurídica

### PLAN DE CALIDAD PARA EL INGRESO DE PRIMERA VEZ AL ALBERGUE HILDA CEBALLOS DE MORENO

Clave: PC-26-14  
Emisión: 23/06/14  
Versión: 2  
Página 3 de 6

3.16 Solo firmaran o pondrán su huella, en la FO-26-119 Carta de baja para canalizados y autoreferidos, aquellos usuarios que son canalizados o autoreferidos.

#### 4. MARCO NORMATIVO

4.1 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima, artículo 46.

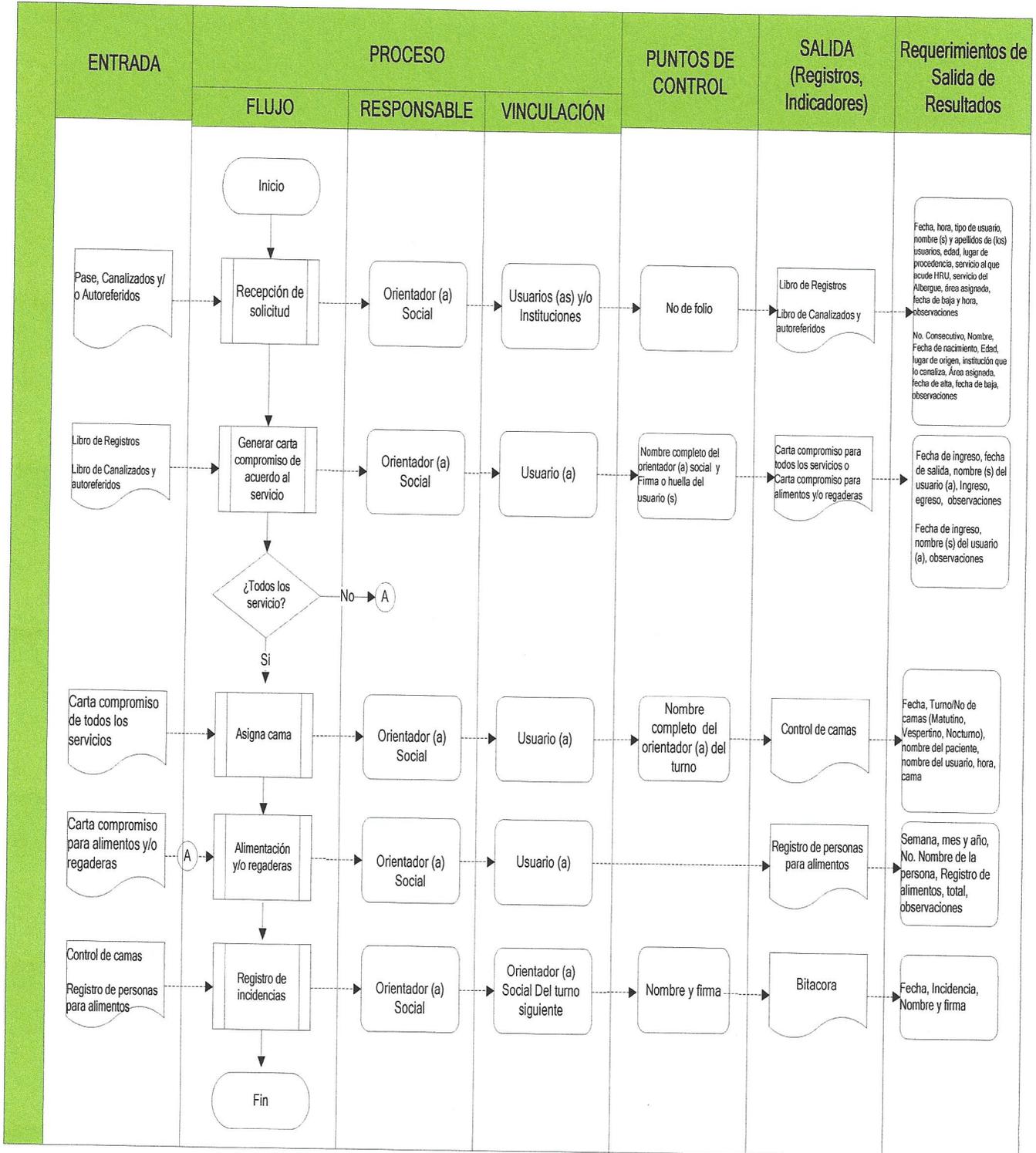
4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

4.3 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.

#### 5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Autoreferidos:** Personas que acude de manera voluntaria y en estado de vulnerabilidad a solicitar algún servicio del albergue, sin ninguna institución que respalde su ingreso.
- **Carta compromiso:** Documento que contiene las reglas esenciales a las que compromete cumplir el (la) usuario (a).
- **HRU:** Hospital Regional Universitario.
- **Nosocomio:** Sinónimo de hospital.
- **Orientadora (o) social:** es la persona que recibe, atiende y da el servicio al usuario (a). Se asigna una por turno.
- **Pase:** Documento expedido por el (la) trabajador (a) social del HRU, que contiene datos específicos del (la) paciente y los familiares que recibirán el servicio.
- **Situación de Vulnerabilidad:** A la circunstancia relativa a personas o grupos sociales, que por diferentes factores enfrentan situaciones de riesgo o discriminación, que afectan en su desarrollo integral, por lo que requieren de la atención e intervención pública.
- **Turno:** conjunto de horas que cubre la orientadora (o) social (matutino, vespertino y nocturno).
- **Canalizados:** son aquellos usuarios que son derivados al albergue por alguna institución.

**6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD**





**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Dirección de Asistencia Jurídica

**PLAN DE CALIDAD PARA EL INGRESO DE PRIMERA VEZ AL  
ALBERGUE HILDA CEBALLOS DE MORENO**

Clave: PC-26-14  
Emisión: 23/06/14  
Versión: 2  
Página 5 de 6

**7. INDICADORES**

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Satisfacción del (la) usuario (a)  Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios (as) Satisfechos (as)}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$	Trimestral	Administración del albergue Hilda Ceballos de Moreno
Tiempo de atención para el registro  Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios atendidos en menos de 15 minutos}}{\text{usuarios (as) encuestados}} * 100$	Trimestral	Administración del albergue Hilda Ceballos de Moreno

**8. REGISTROS DE CALIDAD**

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
N/A	Libro de registros	6 meses	Orientador(a) social
N/A	Libro de canalizados y autoreferidos	1 año	Orientador(a) social
FO-26-91	Carta compromiso para todos los servicios	6 meses	Orientador(a) social
FO-26-92	Control de camas	6 meses	Orientador(a) social
FO-26-93	Registro de personas para alimentos	6 meses	Orientador(a) social
N/A	Bitácora	6 meses	Orientador(a) social
FO-26-118	Carta compromiso para alimentos y/o regaderas	6 meses	Orientador(a) social
FO-26-119	Carta de baja para canalizados y autoreferidos	6 meses	Orientador(a) social

**9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS**

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
N/A	N/A	N/A



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Dirección de Asistencia Jurídica

**PLAN DE CALIDAD PARA EL INGRESO DE PRIMERA VEZ AL  
ALBERGUE HILDA CEBALLOS DE MORENO**

Clave: PC-26-14

Emisión: 23/06/14

Versión: 2

Página 6 de 6

**10. SECCIÓN DE CAMBIOS**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	23/06/2014	Se referenciaron formatos en las políticas 3.8, 3.9,3.16 y se modificó el diagrama del plan de calidad en el apartado de puntos de control se agregó nombre completo del orientador y firma o huella. El indicador cambio la meta.
1	07/03/2014	Se agregó al plan de calidad la política 3.9 y 3.16, en registros de calidad de agregaron 2 formatos al Diagrama del plan de calidad (FO-26-118 y FO-26-119) y al indicador de le puso porcentaje.
0	30/10/2013	Inicia su uso