INSTRUCTIVO REGISTRO DE INCIDENCIAS

Urosur

2025

#UrosurSomosTodos

Instructivo para el uso de archivos de Excel de registro de incidencias

1. Objetivo

Contar con una bitácora única y oficial de todas las incidencias reportadas en UROSUR, garantizando orden, trazabilidad y seguimiento efectivo.

2. Flujo de reporte

1. Personal operativo o médico → reporta la incidencia en el chat de WhatsApp de Incidencias inmediatamente al detectarla.
2. Asistente de la Vicepresidencia → recibe el mensaje en el chat y:
   - Transcribe la información en el archivo de Excel, en la hoja que corresponda (A–J).
   - Verifica que estén completos los datos mínimos: fecha, código, descripción, área y responsable.
   - Mantiene actualizado el archivo con avances y cierre de cada incidencia.
3. Vicepresidencia y Dirección → consultan el archivo consolidado como fuente oficial para supervisión y toma de decisiones.

3. Responsable del archivo

La Asistente de la Vicepresidencia es quien:
- Mantiene el archivo actualizado y completo.
- Transcribe directamente la información desde el chat de WhatsApp a las hojas del Excel.
- Actualiza el campo Estado actual y las Notas conforme recibe avances o cierres de los responsables.
- Verifica que cada registro quede íntegro y en la hoja correcta.
- Prepara y entrega los reportes periódicos a la Vicepresidencia y a la Dirección.

4. Estructura del archivo

El archivo cuenta con 10 hojas de registro (A–J):
A. Generales de Operación
B. Incidencias con Pacientes
C. Incidencias con Personal
D. Equipos y Recursos
E. Vehículos y Traslados
F. Insumos y Abastecimiento
G. Laboratorio y Diagnóstico
H. Terceros y Proveedores
I. Información y Comunicación
J. Otros

Cada hoja está organizada así:
- Fila 1: título de la hoja.

- Fila 3: encabezados de columnas.
- Fila 4 en adelante: registro de incidencias (una fila por evento).

5. Campos de registro

Cada fila debe completarse con:

1. Fecha – día en que ocurrió o se detectó la incidencia.
2. Código – clave de incidencia según protocolo.
3. Descripción breve – síntesis clara y objetiva.
4. Área que reporta – la que envió el aviso en el chat.
5. Responsable de su atención – persona designada para atender.
6. Estado actual – Abierta, En seguimiento o Cerrada.
7. Notas – observaciones, acuerdos, acciones tomadas o evidencias.

6. Procedimiento de captura

Al recibir el reporte en el chat de WhatsApp de Incidencias:

1. Identificar el tipo de incidencia.
2. Abrir la hoja correspondiente en el archivo.
3. Registrar la información en una nueva fila.
4. Guardar el archivo.
5. Conforme avanza la atención, actualizar Estado actual y Notas hasta el cierre.

7. Buenas prácticas

- Registrar todas las incidencias reportadas en el chat.
- Usar una fila por incidencia, sin dejar espacios en blanco.
- Redactar siempre con objetividad y sin juicios personales.
- Usar la columna Notas como bitácora de seguimiento.
- Verificar que cada incidencia esté en la hoja correcta (A–J).

8. Supervisión

El chat de WhatsApp es solo un canal de notificación.
El archivo Excel es la fuente oficial para:

- Identificar incidencias abiertas o en seguimiento.
- Medir tiempos de atención y cumplimiento.
- Detectar reincidencias o patrones recurrentes.
- Respaldar auditorías internas y externas.