



Facultad de Ciencias Empresariales
Sede Rosario - Campus Pellegrini
Carrera: Licenciatura en Administración

Trabajo Final de Carrera Título:

*Manuales de Procedimientos para la
Asociación Padre Misericordioso (PICP)*

Alumno: Santiago A. Raffaelli, santiagoraffaelli@gmail.com

Tutores de Contenidos C.P. Lic. Matias Scavone

Tutora Metodológico: Mg. Lic. Ana María Trottoni

Marzo 2018

INDICE

Página

AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCION	5
CAPITULO I - Diagnostico	
Breve descripción de la organización.....	6
Desarrollo de un diagnóstico, mediante la descripción actual de la organización, por parte de los miembros de la misma.....	8
Diagnostico.....	11
CAPITULO II - Marco teórico del proyecto	
Organizaciones sin fines de lucro.....	12
Estructura organizativa.....	12
Departamentalización.....	13
Organigrama.....	13
Manuales de Procedimiento.....	13
CAPITULO III	
Propuestas de solución.....	15
Manual de Procedimientos Centro de Día.....	15
Manual de Procedimientos Centro / Hogar de Internación.....	24
Manual de Procedimientos Administración.....	32
Reestructuración del organigrama según normas legales.....	38
CONCLUSION	39
BIBLIOGRAFIA	40

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, Ana y Daniel, sin ellos no hubiera podido fijar los cimientos de mi educación.

A mi compañera, mi guía, amiga, socia, mi compinche para locuras, mi todo, mi mundo, mi familia, Laura Bonifazi por todo el amor incondicional que me brinda día tras día, apoyándome constantemente sin dejarme bajar los brazos y demostrando que el mundo en su compañía es una suma ilimitada de alternativas para mejorar y ser cada vez más felices... Te Amo Laurita...

A mis hermanos, Luciano y Sergio que siempre fueron un ejemplo a seguir de mi parte, ya que con tropezones y sorpresas que presenta la vida, siempre se levantaron airosos y con una sonrisa para con sus familias.

A mis abuelos, Tito y Tita, que me apoyaron en los proyectos de seguir adelante con el estudio desde siempre.

A mis sobrinos, Azul, Simón, Joaquin y Gaia, por aportar ese eterno aire de juventud y felicidad a este tío todo desgastado, como así también agradecerles a sus madres por traerlos al mundo y así empujarme a querer mejorar cada día para dejar algo mejor para ellos.

A mis tíos, Alejandro y Laura, que jugaron un papel muy importante en mi vida, me ayudaron en muchos momentos que los necesité y sin que tenga que decir ni una palabra, solamente pensarlos y ellos estaban, cual hada madrina, y que además me regalaron otro par de hermanas, Aldi y Vale, por apoyarme siempre para seguir creciendo y por hacerme conocer a otro ejemplo de esfuerzo y un referente a seguir como es el Dr. Dario Vileta.

A los amigos de toda la vida, Walter, Lucio, Jose, Nico, Pablin, Artu, Milton, Fer, Chapu, ya que todos aportaron algo, para ayudar a que yo logre transformarme en Profesional, ya sea comprendiendo cuando no podía participar de algún evento porque tenía que estudiar, como al contestar cualquier pregunta que necesitara.

Al equipo de los pibes que salimos del Brigadier, Lucas, Lionel, Martin, Emiliano, Mariano y Sergio y a los dos que se agregaron después Santi y Abel, porque

sin el empuje de esos muchachos no hubiera llegado a nada, al igual que cabe resaltar un agradecimiento especial a mi compañero de estudios, de casi todos los años, Lepe.

Al Profesor Dr. Sergio Albano por haber colaborado activamente en el desarrollo de mi trabajo, de la mano de C.P. Lic. Matías Scavone que además de un eficiente consejero y acompañante, desarrolló el papel de Tutor de Contenidos de este Trabajo Final de Carrera.

A la Mg. Lic. Ana María Trottini, no solo por su aporte como Tutora Metodológica, sino como gran conocedora y ciudadana del mundo, y siempre dispuesta a ayudar al que lo necesita.

Gracias, **Lic. Santiago Adrian Raffaelli**

INTRODUCCION

Nuestro proyecto consiste en el análisis de la Asociación Padre Misericordioso, a los fines de generar un diagnóstico, de la situación actual de la organización con respecto a su protocolo de funcionamiento, a los fines de sanear la necesidad que tiene dicha organización con respecto al desarrollo de sus manuales de procedimientos.

Dicha entidad es una asociación sin fines de lucro que se ocupa de la recuperación, apoyo y reinserción de adictos en la sociedad. Dicha asociación funciona a través de diferentes centros, áreas y actividades, para el apoyo de sus pacientes, los cuales se dividen de la siguiente manera:

- a. Centro de día,
- b. Centro/Hogar de Internación,
- c. Administración,
- d. Grupo para Padres y Familiares.

En esta organización es clave contar con manuales de procedimiento, ya que por su naturaleza (sin fin de lucro), muchos de los participantes son voluntarios o con retribuciones relativamente bajas, lo cual contribuye a una alta rotación del personal. Por otra parte, debido a su crecimiento a través del tiempo, es de vital importancia la estandarización de sus áreas, como así también, la realización de un protocolo a los fines de ofrecer una atención cada vez mejor a los pacientes, logrando de esta forma ofrecer a la sociedad una herramienta de inclusión y apoyo cada vez mejor y que alcance día tras día, más familias que lo necesiten.

El proyecto está ligado con la responsabilidad social profesional, es por esta razón que pusimos a entera disposición, de dicha asociación, todas las herramientas con las que contamos como consultora integral, para llevar adelante este proyecto de R.S.E. buscando de esta forma brindar algo a la sociedad, todo lo que recibimos de ella.

CAPITULO I

DIAGNOSTICO

Breve descripción de la organización

La asociación civil Padre Misericordioso nace en el año 2009, de la intención de un grupo de personas de fe con la fuerte convicción y voluntad de querer ayudar a las personas que padecen la problemática de las adicciones y en muchas ocasiones viven en situación de calle y vulnerabilidad social grave.

Para poder desarrollar esa ardua tarea constituyen una asociación civil católica sin fines de lucro que busca promover la dignidad humana en el aspecto integral de la persona.

En el año 2013, después de 4 años de intensa labor, lograron poner en funcionamiento un centro de tratamiento y recuperación de las adicciones.

En la actualidad, la organización es llevada adelante por un grupo de profesionales y voluntarios, que son los que ayudan a todo el que lo necesite, a solucionar su problema de adicción y a reinsertarse en la sociedad.

Objetivo

Brindar una posibilidad a aquellos hombres con problemas de adicciones, logren una recuperación a largo plazo, promoviendo la capacidad de elección y la dignidad humana.

Valores con los cuales se trabaja y fomenta

- **Esperanza**, llevarla es ayudar a que el otro piense que un cambio en su vida es posible; que puede comenzar, con pequeñas cosas, a modificar su entorno.
- **Trabajo responsable**, cada uno desde su lugar, voluntarios y profesionales, nos comprometemos con esta obra día a día.
- **Diálogo**, aprender a abrir el corazón para escuchar las palabras y los silencios del otro. Saber cuándo hablar, cuándo callar y cuándo abrazar.
- **Amor**, amar sin recibir nada a cambio, y al final darte cuenta que lo recibiste todo.

Hoy día la organización lleva adelante diferentes módulos de trabajo los cuales se ajustan a las diferentes necesidades de cada persona, dichos módulos son denominados centros o grupos:

- Centro / Hogar de internación,
- Centro de Día,
- Grupos para Padres y Familiares.

Centro / Hogar de Internación

En la Comunidad Padre Misericordioso, se brinda un tratamiento integral para la recuperación de adicciones. Se ofrece un ambiente seguro, cuidado, respetuoso, con ciertas normas que regulan el diario convivir, y van sentando bases de límites, que quedaron difusos u olvidados. Se pretende que personas en contextos de alta vulnerabilidad social puedan, en este proceso, comenzar a recuperar su capacidad de autonomía; aquella capacidad de elección que perdieron por su adicción. Se apunta a que la persona pueda volver a ELEGIR.

El hogar de internación cuenta con un Equipo Interdisciplinario de Profesionales, en formación permanente y con alto valor y respeto por la persona humana, que brinda espacios donde aquellos que llegan en situación de calle y de vulnerabilidad social grave, puedan transitar el camino hacia la recuperación de la capacidad de elección.

Las intervenciones se focalizan en las necesidades del paciente, en su particularidad histórica y subjetiva, para que logre una inserción social saludable. Es por ello, que la familia y la sociedad, también son parte activa en el proceso de recuperación. Se trabaja fuertemente, en la posibilidad de restablecer lazos familiares y sociales, que puedan sostener al paciente durante su tratamiento, y luego, en su recuperación.

Centro de Día

Es un dispositivo ambulatorio diseñado para facilitar tratamiento a personas que tienen problemas vinculados al consumo de drogas y que no tienen cobertura social.

El equipo terapéutico está conformado por psicólogos, psiquiatra, trabajador social y operadores socio-terapéuticos a los fines de brindar un tratamiento que integre los abordajes psicológico, social y médico bajo una misma meta: la abstinencia completa sostenida a través del tiempo.

Entre los objetivos principales del tratamiento podemos consignar:

- Promover la conciencia de enfermedad y el sentido de responsabilidad por la propia recuperación.
- Fomentar vínculos sanos que funcionen como contención y apoyo para el adicto y como un aprendizaje para modificar sus propios vínculos sociales.
- Enseñar estrategias de prevención de recaídas.

- Estimular la motivación por sostener una vida sin drogas.
- Apuntalar el desarrollo de un proyecto de vida acorde con las posibilidades, necesidades e intereses de cada persona.

Las personas realizan primero un proceso de admisión que consta de entrevistas con los profesionales del equipo de admisión a fin de indicar el tratamiento que sea más acorde a la situación de la persona.

La base y fundamento del tratamiento es el Modelo Minessotta por lo cual el trabajo grupal es el eje de las actividades. Los pacientes cuentan con grupos de reflexión, grupos terapéuticos, talleres de doce pasos y prevención de recaídas, consultas individuales con el psiquiatra y la trabajadora social, terapia individual con el psicólogo y actividades recreativas esporádicas.

Esta modalidad de tratamiento permite a las personas continuar con sus actividades diarias casi en su totalidad ya que consta de 4 horas de tratamiento por día durante la tarde.

Grupo para Padres y Familiares

Este espacio está diseñado para que familiares y amigos de las personas que tienen problemas con las drogas puedan encontrar un apoyo terapéutico para sí mismos y para su grupo familiar en relación con esta problemática tan compleja como es la adicción a drogas de uno o más miembros de la familia.

El objetivo principal es el trabajo de los malestares, angustias e incertidumbres que genera en los familiares la problemática de la adicción.

En segundo lugar se busca que, compartiendo experiencias comunes, puedan construir herramientas simples y prácticas para llevar adelante esta realidad y, tal vez, poder hacer algo para que mejore.

A tal fin, los grupos son coordinados por un profesional en psicología y tienen una frecuencia semanal. Son abiertos a la comunidad, es decir, puede asistir cualquier persona que tenga un familiar con esta problemática, sea que haga o no tratamiento en la institución.

Desarrollo de un diagnóstico, mediante la descripción actual de la organización, por parte de los miembros de la misma.

Al comienzo nos reunimos con los miembros de la comisión directiva de la organización, se le solicitó a los mismos que nos comunicaran que era lo que nosotros les podíamos brindar, como profesionales, para satisfacer alguna necesidad que les urja en ese momento. Los miembros de la comisión directiva nos comunicaron que les era de vital importancia la posibilidad de formalizar el modo de trabajo de la organización ya que en este tiempo la misma había crecido mucho y por ende se incorporaron muchas personas voluntarias y necesitaban saber cómo y qué hacer, para lograr un buen desarrollo de sus funciones.

Es por esta razón que propusimos la realización de los manuales de procedimiento de cada uno de los centros que integran la organización, a los fines de ofrecerles un soporte formal a las personas que forman parte de la misma.

Luego del primer encuentro, se sucedió con una serie de reuniones en las cuales se solicitó a los miembros de la comisión, la realización de un relevamiento de cada uno de los centros y grupos, con los que contaba en la organización.

Este primer relevamiento consistiría en una serie de preguntas a cada uno de los integrantes de cada centro o grupo a los fines de saber cuáles son las tareas que realizan como las realizan, cuales son los encargados de cada una de las mismas y que dan por resultado.

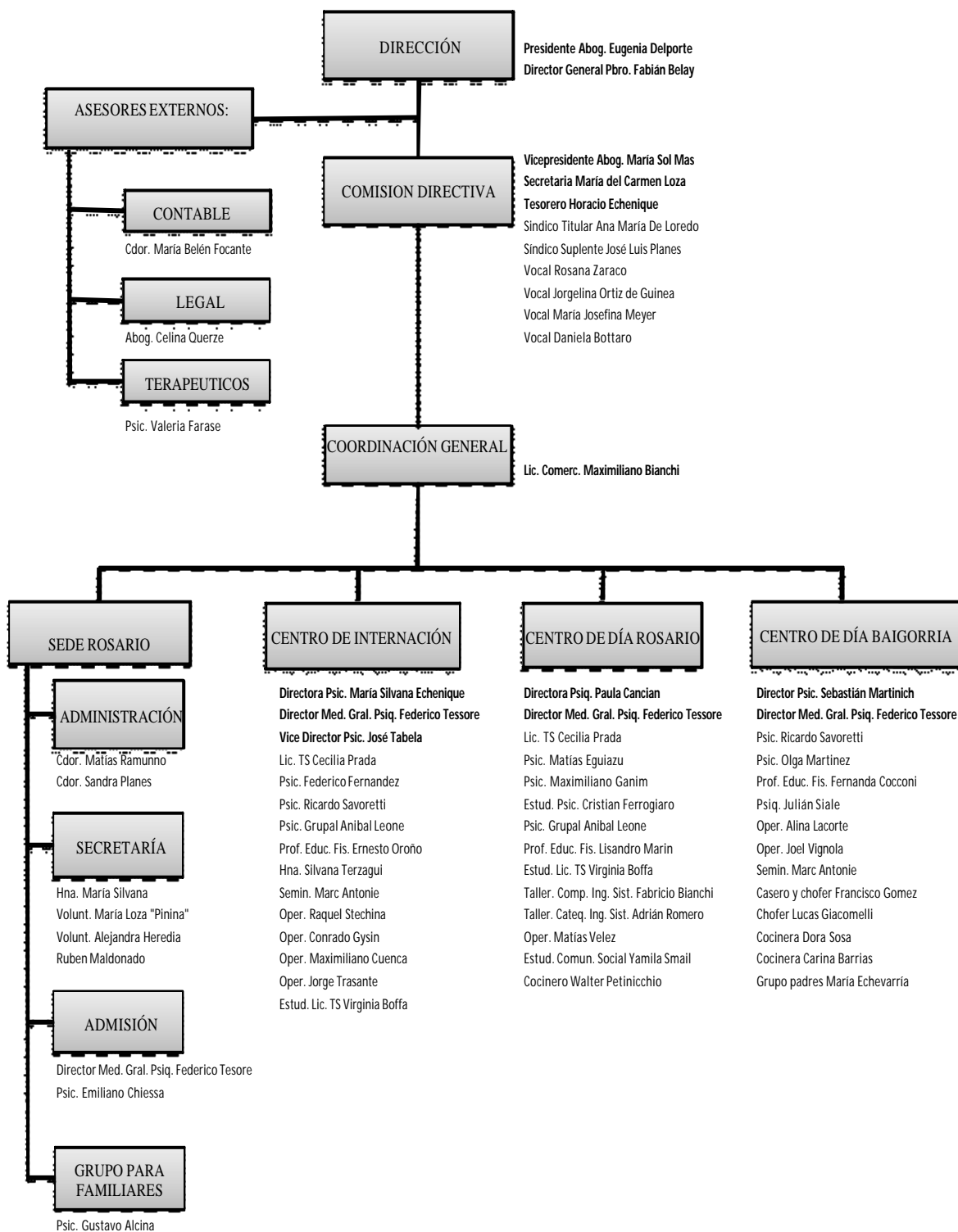
Detalle de preguntas hechas al personal de la asociación para la realización del primer relevamiento:

1. ¿A qué centro pertenece?
2. ¿Cuál es el objetivo del centro?
3. ¿Cuáles son los procesos fundamentales que lleva a cabo dicho centro?
4. ¿Quién tiene a cargo la realización de cada uno de los procesos?
5. Detallar lo más exacto posible cuales son las tareas u operaciones que se llevan a cabo dentro de cada uno de esos procesos.
6. ¿Quién lleva a cabo cada una de esas tareas?
7. ¿Quién es el encargado de la supervisión de dichas tareas o operaciones?
8. ¿Qué dan como resultado o producto cada una de esas tareas u operaciones? (documentación complementaria, informes, carpetas de archivo, etc.)
9. ¿Quién se ocupa del ordenamiento y archivo de dicha información generada?
10. ¿Dónde se recopila, ordena y archiva dicha información resultante?
11. ¿Cuáles son los usos de esa información?
12. ¿Quién se ocupa de abastecer al centro de los recursos necesarios para llevar adelante su tarea?

Las respuestas de este cuestionario son de vital importancia para la realización de un diagnóstico de la situación actual de la organización, como así también de cuanto saben cada uno de los integrantes de la misma, acerca de la tarea que realizan y su objetivo dentro de la organización.

Otro paso del relevamiento fue, solicitarles a los miembros de la asociación que nos comenten como estaba compuesto, desde su perspectiva, el organigrama, y solicitamos que lleven a cabo la disposición gráfica del mismo. El organigrama quedó dispuesto como se expone en el siguiente gráfico:

Organigrama de Padre Misericordioso aportado por la asociación.



Diagnóstico

Al disponer de toda la información antes solicitada, pudimos llevar a cabo un diagnóstico correcto de la situación actual de la organización como así también de los aspectos fundamentales sobre los que teníamos que desarrollar nuestro trabajo.

Como diagnóstico de la situación actual de la organización podemos decir que:

La asociación tiene un problema con respecto a la estructura formal del organigrama de la misma, ya que este no cumple los lineamientos legales que presenta toda asociación civil y que se establecen el marco legal de cualquier asociación civil, esto se ve reflejado al observar el cargo principal, es decir la cabecera del organigrama. Esto se puede confirmar en el hecho de que en las cabeceras de los organigramas de las asociaciones sin fines de lucro, se encuentra la asamblea de asociados, que en realidad, es quien decide y avala todos los actos realizados dentro de las organizaciones de este tipo.

También debemos trabajar en desarrollo de la estructura formal en cada uno de los centros y de la Sede Rosario para lograr la disposición de la misma, en forma horizontal y paralela entre los diferentes sectores que la conforman. Para poder, de esta forma, desarrollar una mejor disposición con respecto a responsabilidades y comunicaciones entre los miembros de la organización.

Por otra parte también observamos que los miembros más antiguos de la asociación tienen bien en claro cuáles son los procesos fundamentales que se desarrollan en el centro, departamento o sector al que pertenecen, como así también las operaciones o tareas cotidianas que deben realizarse en cada uno de estos procesos, en cambio ésta claridad no se observa o se vuelve difusa, en los miembros más nuevos de la organización, y esto puede generar problemas graves teniendo en cuenta la alta rotación que se genera en el personal de la organización.

A su vez la poca claridad de lo que hace el otro, puede generar un problema al tener que afrontar un remplazo en el capital humano de un centro con un integrante de otro centro. Por ejemplo si un operador de un centro de día tiene que ir a remplazar a un operador de centro/hogar de internación, que se fue de vacaciones, es muy probable que las tareas a desarrollar sean similares, pero no iguales, es por esta razón que lo difuso en la visión de los procesos y tareas puede generar conflictos innecesarios dentro de la organización.

Es por esta razón que nos enfocamos en la realización de los manuales de procedimiento a los fines de poder reducir al mínimo la incertidumbre que se puede generar con respecto a los procesos y las tareas u operaciones, que los integrantes de la organización deberán realizar de manera cotidiana, mejorando así su desempeño al contar con una guía que les brindará información útil acerca de la institución su objetivo dentro de la misma.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO

Asociaciones sin fines de lucro

Las asociaciones civiles son personas jurídicas privadas que según la definición del Código Civil y Comercial de la República Argentina, en su artículo N° 168, define su objeto de la siguiente manera:

ARTICULO 168.- Objeto. La asociación civil debe tener un objeto que no sea contrario al interés general o al bien común. El interés general se interpreta dentro del respeto a las diversas identidades, creencias y tradiciones, sean culturales, religiosas, artísticas, literarias, sociales, políticas o étnicas que no vulneren los valores constitucionales.

No puede perseguir el lucro como fin principal, ni puede tener por fin el lucro para sus miembros o terceros.

Son reguladas en la provincia de Santa Fe por la Inspección General de Personas Jurídicas la cual es la encargada de autorizar su funcionamiento, aprobar sus estatutos y reformas; fiscalizar el funcionamiento, la disolución y liquidación; y aprobar la disolución resuelta por la entidad.

Estructura Organizativa

Toda organización está conformada por una estructura organizativa la cual puede ser implícita o explícita, a su vez esta estructura puede ser formal o informal. La estructura formal es la que se encuentra de forma explícita y es avalada por la organización, también nos podemos encontrar con la estructura informal de la organización la cual es mantenida por los miembros de la organización de forma implícita y se basa no en la autoridad relativa que tienen los individuos en función de su estructura formal sino en el poder de influencia que tienen los mismos para con sus pares. Los procesos que sustentan la estructura organizativa son

- La delegación: es el proceso de pasar tareas o funciones de un miembro a otro de la organización.
- La departamentalización: es el proceso de agrupar tareas o funciones en grupos homogéneos.

Departamentalización

La calidad de la estructura organizativa está directamente relacionada con una buena departamentalización ya que esta influye directamente en el desarrollo eficiente de la organización.

Según el libro “Técnicas de Organización, Sistemas y Métodos”, de Alberto R. Lardent, Manuel A. Gomez Echarren y Alberto Loro, la departamentalización es:

“El proceso que consiste en agrupar tareas o funciones en conjuntos homogéneos, especializados en el cumplimiento de cierto tipo de actividades.”

Es decir que lo complejo de la departamentalización es lograr una buena especialización y distribución del trabajo, a los fines de lograr una coordinación perfecta entre las unidades de la organización definidas en el organigrama.

Modelos de departamentalización:

- a. Por procesos: agrupar las actividades homogéneas entre sí, esto genera un incremento en la especialización de la organización.
- b. Por objetivos: los sectores que tienen objetivos parecidos o iguales se los agrupa entre sí a los fines de mejorar la coordinación de los mismos.
 - Pro productos o líneas de productos,
 - Por zona geográfica,
 - Por mercado.

Organigrama

Teniendo en cuenta lo establecido en el libro, podemos definir un organigrama como “la representación grafica de la estructura formal de una organización”, es decir es una herramienta que muestra de forma grafica las relaciones que existen entre las partes integrantes de una organización. A su vez aclara que tiene dos objetivos fundamentales:

- a) Mostrar las áreas que componen la organización, como así también, facilitar a los miembros de la organización la definición de cuál es su función dentro de la organización y la distribución de las responsabilidades a través del análisis de la ubicación de su área dentro de la misma.
- b) También permite el análisis y evaluación de las estructuras actuales de la organización a los fines de detectar problemas en su estructura formal.

Manual de procedimientos y normas

Podemos definir el manual de procedimientos como una redacción que se lleva a cabo de forma analítica y que describe los procedimientos de cada una de las áreas de la organización, permitiendo la rápida comprensión de los mismos y mejorando la adaptación del personal recién ingresado a la organización, como así también, de los que ya forman parte de la misma, pero por diferentes motivos (asensos, licencias,

enfermedad.) necesitan repasar cuales son las actividades a llevar a cabo y cuál es la correcta realización de las mismas.

Los manuales de procedimientos expresan las actividades operativas y administrativas incluyendo, además, las normas a cumplir por los miembros de la organización. Están compuestos por las normas de procedimiento y los formularios necesarios para realizar cada uno de los mismos como también los responsables de cada una de las tareas a desarrollar.

CAPITULO III

PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

Como propuestas de solución vamos a llevar a cabo el desarrollo de un nuevo organigrama acorde a lo dispuesto en las normas legales de las asociaciones sin fines de lucro, que también facilite el correcto funcionamiento de cada uno de los centros, adaptándose al correcto funcionamiento de la institución como un todo. Por otra parte vamos a confeccionar los manuales de procedimiento de cada uno de los centros que integran la institución, a los fines de eliminar la mayoría de los puntos difusos en cuanto a operatoria, jerarquía o comunicación entre pares exista.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CENTRO DE DÍA

El Centro de Día consta de cuatro procesos fundamentales para llevar a cabo su trabajo de ayuda a la reinserción social de personas con problemas de adicciones.

Estos procesos son:

- 1) Admisión,
- 2) Tratamiento,
- 3) Egreso o Cierre de tratamiento,
- 4) Seguimiento (Post-Tratamiento) “Casa de Medio Camino”.

Detallamos las operaciones y los productos resultantes de dichas operaciones, que integran cada uno de los procesos.

1) Admisión:

El primer contacto se lleva a cabo en la recepción del paciente en el Centro de Día.

Los pacientes pueden ser derivados desde diferentes organismos gubernamentales, centros de salud, hospitales, neuropsiquiátricos, cualquier otra institución capaz de detectar problemas de adicciones. A continuación se detallan algunos de los posibles derivadores:

- Equipos de salud municipales de Granadero Baigorria, Pérez, Funes, Capitán Bermúdez, Roldan, entre otros.
- Hospital Eva Perón de Granadero Baigorria,

- Centros de Salud Provinciales,
- Neuropsiquiátrico de Oliveros,
- Centros de internación de la comunidad del Padre Misericordioso,
- Centros de día de la comunidad del Padre Misericordioso (teniendo en cuenta la ubicación geográfica más conveniente para el paciente).

Se comienza con el proceso de admisión del paciente en este dispositivo de la siguiente manera:

Se recibe la siguiente información del paciente:

- Las entrevistas de psicológica y psiquiátrica realizada por el equipo derivador.
- Oficio judicial de juzgado pertinente, solicitando intervención del dispositivo.
- Resumen de historia clínica de institución o dispositivo derivador.

Primero se realiza un análisis de la historia clínica del paciente, emitida por el dispositivo o institución derivador.

Como segunda instancia se lleva a cabo la confección de una carpeta psicológica y una psiquiátrica. Dichas carpetas se confeccionan como se describe a continuación:

Se le asigna un turno a las personas consultantes para tener una reunión con un Psicólogo y un Psiquiatra de la institución, dicha reunión se llevara a cabo de forma separada entre los profesionales, es decir la reunión se llevara a cabo con el psicólogo en un momento y con el psiquiatra en otro.

Las tareas que se llevaran a cabo en dicha instancia de reuniones serán las siguientes:

- a) Ofrecer un espacio de escucha, alojar al consultante, para que comience a poner en juego la palabra, abrir interrogantes.
- b) Facilitar la aparición de la demanda del potencial paciente, debido a que mayormente el mismo es llevado por sus familiares, sin estar convencido de la entrevista o de la ayuda que necesita y también en los casos en el que el consultante no es directamente el paciente sino un familiar.
- c) Orientar y asesorar a la familia del potencial paciente en todas sus consultas.
- d) Propiciar la formación de este primer vínculo transferencial hacia la institución con el potencial paciente.
- e) Armar una red de allegados y/o familiares con los cuales se trabajará en conjunto, reforzando y afianzando los cimientos del tratamiento.
- f) Registrar el motivo manifiesto de la consulta, a los fines de discernir las motivaciones latentes que impulsan la consulta, y de esta forma conocer sus expectativas y necesidades en función de su padecimiento.
- g) Articular con el equipo de salud que lo deriva, para recabar mayores datos.
- h) Realizar un diagnóstico.
- i) Explicar los ejes básicos del tratamiento que se llevara adelante, dejando en claro el encuadre con el que se realizará, buscando un compromiso conjunto de las partes intervinientes (institución, paciente y familia), cada uno desde su

lugar, a los fines de consumir el objeto común que los compete, la recuperación y reinserción social del paciente.

En estas reuniones se confeccionaran las E.T.A. (Entrevista Terapéutica de Admisión) semidirigidas confeccionadas por cada profesional interviniente:

- E.T.A. semidirigida Psicológica, confeccionada por la institución y realizada por el psicólogo participante de la reunión,
- E.T.A. semidirigida Psiquiátrica, confeccionada por la institución y realizada por el psiquiatra que intervino en la reunión con el paciente,

Cada una de las E.T.A. contiene un diagnóstico presuntivo del paciente realizado por cada profesional a cargo de la realización de cada reunión, como se expone anteriormente, dichas E.T.A.S. son de vital importancia para la confección de las carpetas expuestas a continuación:

- Carpeta Psicológica,
- Carpeta Psiquiátrica,

Llevamos a cabo una reunión de equipo, la cual estará a cargo del director médico o en su defecto del vicedirector médico. La reunión de equipo se llevaran a cabo semanalmente y en las mismas se procede a evaluar los datos recolectados de cada paciente y se decide su admisión o derivación al dispositivo conveniente o en su defecto su derivación a otra institución más adecuada a las necesidades del paciente.

Luego de la reunión de equipo se procede a la devolución al paciente. Esta devolución se lleva a cabo mediante una reunión con el paciente y un familiar, en esta reunión se comunica la decisión de admisión o derivación. En caso de derivación se le informa al paciente que otro dispositivo o institución sería más acorde con su necesidad y se realiza el contacto con el dispositivo o institución al que se propone la derivación. Previo a este paso, se debe comunicar con el dispositivo o institución que recepciona la derivación y se debe coordinar el contacto entre el paciente y la institución receptora del mismo.

Casos Especiales:

Ingresos derivados de dispositivos propios y equipos municipales se realiza una E.T.A. abierta, en la cual se firman los contratos terapéuticos, si el paciente decide ingresar a la institución.

Productos resultantes de la admisión:

Carpetas:

- Psicológica,
- Psiquiátrica,

Personal que interviene en el proceso:

- Psiquiatra,

- Psicólogo,
- Director médico/ Vicedirectormédico.

2) Tratamiento:

El proceso de tratamiento está compuesto por cuatro etapas:

- 1) Primera entrevista y firma de acuerdos terapéuticos,
- 2) Adaptación,
- 3) Desarrollo de planes terapéuticos,
- 4) Reinserción social.

1) Etapa de primera entrevista y firma de contratos: Esta entrevista es realizada para tener una visión general de la situación actual del paciente y cuáles son sus perspectivas del tratamiento, a su vez, se lleva a cabo la confección de la E.T.A. Social, esta tarea está a cargo del director del dispositivo. Dicha E.T.A. es utilizada para comenzar con el desarrollo de la carpeta social del paciente, en esta etapa también se procede con la firma de los acuerdos terapéuticos, los cuales se detallan a continuación:

- Consentimiento informado,
- Consentimiento de tratamiento individual,
- Derecho y obligaciones del paciente,
- Derecho y obligaciones de los familiares,
- Reglamento interno del dispositivo.

2) Etapa de adaptación: transcurre durante el primer mes, consiste en adaptarse a normas y pautas de tratamiento y se comienza con la redacción de la historia de vida del paciente y se procede a la presentación en el grupo terapéutico de la misma.

3) Etapa de desarrollo de planes terapéuticos: transcurre desde la presentación del primer plan terapéutico hasta aprobar el quinto plan terapéutico. Esta etapa se divide en tres fases:

- a) Proceso de tratamiento primera fase (primer plan terapéutico): se trabaja con el fin de conocer al paciente y ayudarlo a encontrar el conocimiento de sí mismo, poniendo énfasis en la identificación de consecuencias físicas, materiales, y afectivas ocasionadas por el problema de adicción que lo acoge, a los fines de que el paciente adquiera conciencia de la dimensión del mismo, accediendo a la ayuda necesaria por su propia convicción, y de esta forma tomara el tratamiento como herramienta necesaria para la solución de su problema.

- b) Proceso de tratamiento segunda fase (segundo plan terapéutico y tercer plan terapéutico): en esta fase se busca generar, en el paciente, conciencia de que su problema de adicción es una enfermedad. Identificación de defectos predominantes en el carácter del paciente.
 - c) Proceso de tratamiento tercera fase (cuarto plan terapéutico y quinto plan terapéutico): el trabajo a desarrollar en esta fase es lograr el reconocimiento y aceptación de los defectos predominantes en el carácter del paciente identificados en la fase anterior e impulsar el cambio de los mismos. A su vez se impulsa la re-vinculación con los denominados vínculos saludables, mediante la creación de nuevos lazos afectivos y sociales.
- 4) Etapa de reinserción social: esta es también vista como la finalización del tratamiento, abarca los planes terapéuticos de prevención de recaídas y la presentación de historia final. Se hace énfasis en el desarrollo de hábitos saludables y habilidades sociales, a los fines de lograr por parte del paciente la aplicación activa de todo el trabajo terapéutico realizado, a su vez se trabaja constantemente el desarrollo de herramientas de prevención de recaídas, buscando aumentar la tolerancia a situaciones que generen frustración en el paciente. Por otra parte se comienza a implementar una reducción de la carga horaria relacionada con la participación activa del paciente en el establecimiento para facilitar el desarrollo de actividades laborales y educativas.

“el tiempo de realización de la historia de vida, los planes terapéuticos y los planes de reinserción social e historia final depende de la capacidad subjetiva de cada paciente y del momento que este atravesando en lo personal, familiar y social”

3) Egreso o Cierre de tratamiento

Se realiza un acto de cierre de la etapa de tratamiento, en dicho acto se entrega diploma en reconocimiento al proceso terapéutico realizado con éxito y se realiza la ceremonia de entrega del legado del paciente a la institución y sus compañeros.

4) Seguimiento (Post-Tratamiento) “Casa de Medio Camino”.

En el proceso de seguimiento (post-tratamiento) “Casa de Medio Camino” se busca ofrecer cuidados especiales a cada uno de los egresados del tratamiento frente a situaciones y vínculos de riesgo o traumáticos para ellos, buscando funcionar como un escudo frente a posibles recaídas, a su vez poner un énfasis especial en el mantenimiento de los hábitos saludables adquiridos en el tratamiento.

Este proceso se realiza mediante la organización de un grupo terapéutico con los pacientes ya egresados del tratamiento, los cuales se reunirán una vez a la semana para

recibir ayuda en el proceso de separación de la institución, mediante el acompañamiento en la nueva etapa que los mismos están afrontando.

Personal que interviene en los procesos de tratamiento, egreso del tratamiento y seguimiento:

- Psicólogos,
- Psiquiatra,
- Profesores de distintas disciplinas,
- Director y Vicedirector del Dispositivo,
- Operadores.

Actividades realizadas por los psicólogos:

- Terapia individual: Espacio de frecuencia semanal en el cual se procede a hablar con el paciente cuestiones de su vida personal y aspectos importantes del tratamiento a los fines de conseguir información para la generación del informe evolutivo en la historia clínica del paciente.
- Terapia de grupo: realizan grupos de sentimiento libres y de planes terapéuticos. De estos surge la información para realizar el informe evolutivo en la historia clínica del paciente.
- Participar de las reuniones de equipo y realizar reuniones vinculares.

Actividades realizadas por los psiquiatras:

- Desarrollar un espacio de frecuencia semanal en el cual se reúne con el paciente para recabar información con respecto al tratamiento.
- Confeccionar un informe o registro evolutivo en la historia clínica del paciente.
- Dejar constancia de las indicaciones con respecto a la medicación que debe tomar cada paciente.

Actividades realizadas por los profesores de las distintas disciplinas:

- Educación Física: se encargan de planificar y llevar a cabo el espacio de educación física, entre los pacientes de la institución, este espacio tiene una frecuencia diaria.
- Arte: se encargan de planificar, organizar y ejecutar el espacio de arte, la frecuencia con la que se lleva a cabo este espacio artístico es semanal.
- Catequesis: se encargan de planificar y llevar a cabo el espacio de instrucción en la fe católica, la cual es la que guía el accionar de la institución. Dicha instrucción es de frecuencia semanal.

Actividades realizadas por el director médico:

- Encabezar las reuniones de equipo, las cuales son de frecuencia semanal, y se utilizan para comunicar cambios en cuestiones normativas y pautas institucionales, o para tomar decisiones con respecto a los pacientes.

- Realizar los informes mensuales que se soliciten internamente o por un organismo externo.
- Supervisar el trabajo de los profesionales, los operadores y los profesores, teniendo en cuenta el cumplimiento en la realización de las actividades.
- Participar de reuniones con equipos técnicos de los municipios y hospitales generales, como también de dispensarios municipales.
- Registrar en la historia clínica los ingresos de los pacientes y firmar los egresos contra prescripción médica, las suspensiones y el alta por finalización de tratamiento.

Actividades realizadas por el director y vicedirector de dispositivo:

- Tomar las decisiones diarias en términos de pautas generales de realización de las actividades.
- Deben asegurarse de que el psiquiatra y psicólogo individual estén informados de los eventos relevantes, debido a que ellos son responsables del manejo de su equipo terapéutico.
- Llevar a cabo las reuniones de equipo, las cuales son de frecuencia semanal, y se utilizan para comunicar cambios en cuestiones normativas y pautas institucionales, o para tomar decisiones con respecto a los pacientes.
- Realizar los informes mensuales que se soliciten internamente o por un organismo externo.
- Supervisar el trabajo de los profesionales, los operadores y los profesores.
- Llevar a cabo los procesos administrativos necesarios para funcionamiento del dispositivo terapéutico.
- Realizar los pedidos de alimentos y necesidades que surjan en el establecimiento.
- Participar de reuniones con equipos técnicos de los municipios y hospitales generales, como también de dispensarios municipales.
- Registrar en la historia clínica los ingresos de los pacientes y firmar los egresos contra prescripción médica, las suspensiones y el alta por finalización de tratamiento.
- Controlar y manejar los recursos económicos del dispositivo.
- Mantener el cuidado del archivo de historias clínicas.

Actividades realizadas por los Operadores:

En paralelo al proceso de tratamiento se llevan a cabo diferentes tareas que intervienen de manera indirecta en el tratamiento, dichas tareas son llevadas a cabo por Operadores del Centro de Día.

Los operadores son los encargados de recibir a los pacientes y solicitarle a los mismos la entrega de celulares y billeteras a los fines de alcanzar un buen desarrollo del tratamiento. También se ocupan de llamar a los pacientes ausentes para indagar el o los motivos de la inasistencia.

A su vez tienen a cargo el grupo de solo por hoy, la realización de los grupos de escritura de planes terapéuticos, actividades lúdicas y video debate, y las actividades de mantenimiento de la casa, la huerta y el gallinero.

También son los encargados de la realización del informe o registro evolutivo diario de cada paciente en su historia clínica.

Cotidianamente los operadores del centro de día, supervisan la preparación del desayuno, almuerzo y merienda y la posterior limpieza de la cocina.

Tienen una participación activa en la realización de los talleres socioeducativos, los espacios de música y arte y del espacio de actividad física brindados a cada paciente.

La supervisión de los espacios de tiempo libre y de aseo e higiene personal, también es de su competencia.

También los operadores son los encargados de llevar a cabo la apertura de un acta, la cual se realiza de forma diaria, en dicha acta se registran los ingresos, egresos y llamados realizados durante cada turno. Al final de la jornada se procede con el cierre del libro de actas. Ver tipo de libro rubricado.

Proceso de entrega de información administrativa: recabado de datos: horas del personal, asistencia periódica de los pacientes, registro de almuerzos y meriendas, registro de gastos.


Productos resultantes del tratamiento, egreso y seguimiento:

Tratamiento:

- Informes a juzgados.
- Informe mensual para S.E.D.R.O.N.A.R, documentos enviado por dicho organismo.
- Informe mensual para A.P.R.E.C.O.D, documentos enviado por dicho organismo.

Egreso:

- Egreso de la institución en contra de prescripción médica.
- Las historias clínicas, se guardan en el dispositivo terapéutico. Luego de un tiempo se envían al archivo general de la institución.
- Diploma de egreso para el paciente.

Ficha Manual de Procedimiento Centro de Día			
	Nombre de la Organización: Padre Misericordioso	Fecha: 14/12/2017	
		Página:	De
	Manual de Procedimiento CENTRO DE DIA	Sustituye	
		Fecha:	
		Página:	De

Procesos Fundamentales del Centro de Día

Proceso	Responsable del proceso	Operación	Responsable de la operación	Producto
1 Admisión	Director Medico / Equipo de Admision	1.1 Recepción de la información		Carpeta abierta
		1.2.1 Confección de Carpeta Psicológica	Psicólogo	ETA semidirijida
		1.2.2 Confección de Carpeta Psiquiátrica	Psiquiatra	ETA semidirijida
		1.3 Reunión de equipo	Director Medico / Reunión de Equipo	Admisión / Derivación
		1.4.1 Derivación	Director Medico / Reunión de Equipo	Contacto con institución o dispositivo al que se derivará
2 Tratamiento	Director del Dispositivo	2.1 Admisión / Firma de contratos	Director Medico / Reunión de Equipo	Acuerdos Terapéuticos
		2.2 Primera Entrevista / Confección de Carpeta Social	Director de Dispositivo	ETA semidirijida
		2.3 Adaptación	Operadores, Psicólogo, Psiquiatra y Director de Dispositivo.	Historia de Vida
		2.3.1 Adaptación de Normas y Pautas		
		2.3.2 Comienzo de Redacción de Historia de vida		
		2.3.3 Presentación de Historia de Vida		
		2.4 Fase 1	Operadores, Psicólogo, Psiquiatra, Profesores de las Distintas Disciplinas y Director del Dispositivo.	Plan Terapéutico 1
		2.5 Fase 2		Plan Terapéutico 2 y 3
2.6 Fase 3	Plan Terapéutico 4 y 5			
2.7 Reinserción Social	Plan Terapéutico de Prevención de Recaídas e Historia Final			
3 Egreso o Cierre del Tratamiento	Director del Dispositivo	3.1 Acto de Entrega de Diplomas	Operadores, Psicólogo, Psiquiatra, Profesores de las Distintas Disciplinas y Director del Dispositivo.	Diploma de Reconocimiento Legado del Paciente
4 Seguimiento (Post-Tratamiento) "Casa de Medio Camino"	Director del Dispositivo	4.1 Grupo Terapéutico	Operadores, Psicólogo, Psiquiatra, Profesores de las Distintas Disciplinas y Director del Dispositivo.	

Manual de Procedimientos Centro de Internación

El centro de internación consta de tres procesos fundamentales:

1. Ingreso al dispositivo,
2. Adaptación,
3. Tratamiento.

1. Proceso de ingreso al dispositivo

El paciente es derivado por los Equipos de Admisión de la Comunidad del Padre Misericordioso, los cuales llevaron a cabo previamente el proceso de admisión propiamente dicho, es decir, el análisis de la historia clínica de cada paciente, el desarrollo de las carpetas (psicológica, psiquiátrica y social) y la decisión de traslado a este dispositivo.

El proceso de ingreso a la institución comienza en el momento en el que el paciente ingresa a la institución con sus pertenencias, este proceso se lleva a cabo preferentemente los días Martes o Miércoles.

Al ingresar el equipo directivo en conjunto con los operadores llevan a cabo la primera entrevista. Esta entrevista es realizada para tener una visión general de la situación actual del paciente y cuáles son sus perspectivas del tratamiento. A su vez el equipo directivo procede con la firma de los acuerdos pertinentes al tratamiento (los cuales se detallan a continuación) y a la apertura de la historia clínica. Y mientras tanto los operadores llevan a cabo un control sobre el paciente a los fines de que el mismo no ingrese consustancias, luego de eso le asignan una habitación y le informan al paciente la realización del primer grupo terapéutico de su estadía en la institución. En dicho grupo terapéutico se procede a la presentación del paciente ingresante al grupo y la presentación del equipo de trabajo que lo ayudara y guiara en su tratamiento.

Acuerdos terapéuticos:

- Consentimiento informado,
- Consentimiento de tratamiento individual,
- Derecho y obligaciones del paciente,
- Derecho y obligaciones de los familiares,
- Reglamento interno del dispositivo.

2. Proceso de Adaptación

Este proceso transcurre durante la primera semana del tratamiento. El mismo comienza con la asignación de un compañero, por parte de un operador. El compañero asignado, se encuentra más avanzado en el tratamiento, de esta forma se logra una comunicación explícita y sencilla de las pautas de funcionamiento y comportamiento institucionales. Durante esta semana el paciente participa de todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la institución.

3. Tratamiento

Al concluir la primera semana del tratamiento “proceso de adaptación”, se procede con la realización de un grupo terapéutico, a los fines de celebrar los primeros siete días “limpio” del paciente, y a continuación se introduce al mismo en la estructura formal del tratamiento. La introducción a la estructura formal es llevada a cabo por el Psicólogo Grupal.

De esta forma el paciente comienza con la etapa del tratamiento denominada planes terapéuticos. Esta etapa se prolonga durante toda la estadía del paciente dentro de la institución. Cada uno de estos planes será desarrollado durante la internación con la compañía de un operador y un psicólogo grupal, el cual también se ocupará de evaluarlos y aprobarlos.

Por otra parte el terapeuta grupal se ocupará de reportar al equipo terapéutico los avances de los planes, en reuniones llevadas a cabo quincenalmente, en las cuales también planteará las fechas planificadas de entrega de los planes siguientes. Teniendo en cuenta que cada plan terapéutico es individualizado de acuerdo a la necesidad de cada paciente, como así también, que el tiempo de realización de los planes terapéuticos depende de la capacidad subjetiva de cada paciente y del momento que este atraviesa en lo personal, familiar y social.

Los planes que se realizan en este dispositivo son:

1. Historia de vida,
2. Plan 1,
 - 2.1. Obsesión,
 - 2.2. Impotencia,
 - 2.3. Ingovernabilidad.
3. Plan 2,

A partir de la aprobación del segundo plan y comienzo del tercero se le indica al paciente que comience a participar de los grupos de Alcohólicos Anónimos y Narcóticos Anónimos. La asistencia a dichos grupos será controlada por el equipo directivo, y tenida en cuenta al momento de la derivación al centro de día.

4. Plan 3,

5. Plan 4,
6. Plan 5.

Como seguimiento y apoyo de los pacientes en el traspaso del proceso de tratamiento y de manera conjunta con los planes terapéuticos, se llevan a cabo otras tareas que se detallan a continuación:

1. Grupos Terapéuticos: son espacios grupales de frecuencia semanal en los cuales participa un psicólogo grupal, el cual se ocupa de la coordinación de los grupos y pasar la información al equipo terapéutico sobre los datos significativos resultantes de estos grupos los cuales posteriormente compartirá en las reuniones de equipo. En estos grupos participan también operadores los cuales son los encargados de asegurarse que todos los pacientes estén disponibles y organizados al momento del comienzo de los mismos, como así también aportan acompañamiento en la realización de los planes y en algunos casos también se ocupan de coordinar los grupos e informar al equipo terapéutico los datos relevantes del trabajo realizado. Los Grupos terapéuticos se fraccionan en cuatro partes:
 - 1.1. Grupo de seguimiento de planes: en el cual se realiza un seguimiento de los planes terapéuticos y su evolución teniendo en cuenta plazos y problemáticas que se puedan presentar, para de esta forma, poder acondicionar el plan a las necesidades de cada paciente.
 - 1.2. Grupo de pensamiento y sentimiento libre: este grupo se lleva a cabo para conversar con los pacientes y reflexionar acerca de los sentimientos que se van manifestando a lo largo del tratamiento.
 - 1.3. Grupo terapéutico “Solo por Hoy”: consiste en la lectura de un libro homónimo de Narcóticos Anónimos, y se propone que cada paciente realice una reflexión sobre la lectura del día, de estas reuniones se obtiene como resultado el objetivo grupal de la fecha y se plasma por escrito.
 - 1.4. Grupo R.E.S. (Recuento de Evento Significativo): durante el día los pacientes escriben un cuaderno, el cual se denomina “Cuaderno R.E.S.” y es individualizado para cada paciente, las situaciones que le parecieron significativas y sus emociones con respecto a esas situaciones, al finalizar las actividades cotidianas y previo a las oraciones se procede a la realización de este grupo terapéutico, el cual se puede definir como una terapia de descripción de sentimientos y pensamientos que tiene durante un tiempo determinado, que habitualmente suele ser diario, para luego compartirlas con el grupo y de esta forma trabajarlas conjuntamente con el resto de los pacientes.
2. Terapia Individual: Espacio de frecuencia semanal en el cual se procede a hablar con el paciente cuestiones de su vida personal y aspectos importantes del tratamiento a los fines de conseguir información para la generación del informe evolutivo en la historia clínica del paciente. El psicólogo, a su vez, tiene que informar cuestiones significativas del paciente siempre y cuando el secreto profesional se lo permita

3. Talleres: se llevan a cabo diferentes talleres los cuales son utilizados para fortalecer al paciente en el aspecto físico como así también sus valores y la capacidad de cooperación y vinculación con sus pares.
 - 3.1. Taller de Educación Física: el encargado de coordinar este taller es un profesor de educación física, este se encarga de planificar y llevar a cabo el espacio de educación física, entre los pacientes de la institución, este espacio tiene una frecuencia semanal.
 - 3.2. Taller de Teatro: está coordinado por un profesor de teatro el cual se encarga de planificar, organizar y ejecutar este espacio, la frecuencia con la que se lleva a cabo este espacio es semanal.
4. Salidas Recreativas: el equipo directivo procede a la planificación de actividades recreativas fuera del predio de la institución, mediante las cuales se busca reconstruir los vínculos sociales saludables en cada paciente. Estas salidas se agregan a las programadas por el paciente y su familia para la visita de los mismos.
5. Acompañamiento Espiritual: cotidianamente se llevan a cabo actividades las cuales aportan al paciente una ayuda espiritual la cual refuerza la fe en la recuperación de los mismos para seguir adelante con el tratamiento. Como acompañamiento espiritual se llevan a cabo diferentes actividades las cuales se detallan a continuación:
 - 5.1. Todos los días, al comenzar el día se realiza la oración de Laudes, y al finalizarlo por la noche se realizan oraciones completas.
 - 5.2. Los días lunes se lleva a cabo el taller de catequesis cargo de un catequista de la institución.
 - 5.3. Los días martes se cuenta con la presencia un Seminarista el cual brinda acompañamiento espiritual a todos los pacientes.
 - 5.4. Los días miércoles se celebra la santa misa de la mano de un Sacerdote de la institución.

Al concluir con los planes, el equipo directivo, el cual direcciono el tratamiento y supervisó cada uno de los procesos, indica la derivación del paciente a alguno de los Centros de Día que forman parte de la Comunidad del Padre Misericordioso (Rosario Centro / Granadero Baigorria).

En el proceso de tratamiento se llevan a cabo operaciones del tipo cotidianas las cuales se desarrollan en paralelo con los planes terapéuticos. Estas operaciones se detallan a continuación:

1) Mantenimiento del Hogar

El mantenimiento del hogar es responsabilidad de los pacientes, esto implica que la higiene y mantenimiento de las habitaciones, baño, salas comunes, cocina, jardín y huerta son actividades diarias que deben realizar los mismos. El desarrollo de estas actividades favorece la adquisición de hábitos saludables los que debido a diferentes causas como pueden ser la adicción, la situación de calle y vulnerabilidad social influyeron negativamente en la pérdida de los mismos o directamente, no han sido internalizadas por los pacientes. Para el desarrollo de estas tareas el operador debe desarrollar grupos con los pacientes para definir y coordinar las tareas a realizar por

cada uno de ellos, a su vez está a cargo del acompañamiento en la realización de la tarea, como así también la administración de los tiempos para realizarlas, en esta operación el equipo directivo también se ocupa de supervisar que todas las operaciones se realicen en tiempo y forma. Por otra parte los pacientes pueden elegir la tarea que van a realizar dentro de las propuestas por el operador.


2) Alimentación


La alimentación es parte fundamental del proceso de reestructuración psíquica y física del paciente, por esta razón se realizan las cuatro comidas necesarias para una buena nutrición las cuales son:


- Desayuno,
- Almuerzo,
- Merienda,
- Cena.

El objeto de generar esta rutina es la incorporación de horarios, hábitos saludables, normas de orden y respeto es esencial en el inicio del tratamiento. Es por esta razón que las tareas de preparación de los alimentos y servicio de las mesas están a cargo de los pacientes, al igual que la elaboración del pan de consumo diario. El operador se ocupa de suministrar cotidianamente los elementos necesarios para la preparación de los diferentes alimentos, como así también desarrolla y supervisa el cronograma de trabajo de la cocina y el menú diario, siempre ocupa la punta de la mesa y es el que invita a realizar la bendición diaria de los alimentos y la finalización del horario de almuerzo o cena.

Ficha Manual de Procedimiento Centro de Internación

	Nombre de la Organización: Padre Misericordioso		Fecha: 14/12/2017	
	Manual de Procedimiento CENTRO DE INTERNACIÓN		Sustituye	
			Fecha:	
			Página:	De
Procesos Fundamentales del Centro de Internación				
Proceso	Responsable del proceso	Operación	Responsable de la operación	Producto
1. Ingreso al dispositivo	Director de dispositivo	1.1 Primera entrevista	Equipo directivo y operadores	
		1.2 Firma de contratos	Equipo directivo	Acuerdos terapéuticos: <ul style="list-style-type: none"> • Consentimiento informado, • Consentimiento de tratamiento individual, • Derecho y obligaciones del paciente, • Derecho y obligaciones de los familiares, • Reglamento interno del dispositivo.
2. Adaptación	Director de dispositivo	2.1 Asignación de un Compañero	Operador	
		2.2 Realización de grupo terapéutico	Operador	
3. Tratamiento	Director de dispositivo	3.1 Introducción a la estructura formal	Psicólogo	
		3.2 Desarrollo de Historia de Vida	Psicólogo y operadores	Historia de vida
		3.3 Desarrollo de Plan N°1	Psicólogo y operadores	Plan N°1
		3.3.1 Grupos Terapéuticos	Psicólogo y operadores	Informe
		3.3.1.1 Grupo de seguimiento de planes	Psicólogo y operadores	Informe
		3.3.1.2 Grupo de pensamiento y sentimiento libre	Psicólogo y operadores	Informe
		3.3.1.3 Grupo solo por hoy	Psicólogo y operadores	Informe
		3.3.1.4 Grupo R.E.S.	Psicólogo y operadores	Informe
		3.3.2 Terapia Individual	Psicólogo	Informe
		3.3.3 Talleres	Profesor de educación física y teatro	
		3.3.3.1 Taller de Educación Física	Profesor de educación física	
		3.3.3.2 Taller de Teatro	Profesor de teatro	
		3.3.3.3 Salidas recreativas	Equipo directivo	
		3.3.4 Evaluación de Plan N° 1	Psicólogo y operadores	Evaluación de Plan N°1
		3.3.5 Reporte de avances Plan N° 1	Terapeuta Grupal	Reporte Plan N°1
		3.4 Acompañamiento espiritual	Operadores, Catequista, Seminarista y Sacerdote	
		3.4.1 Oración diaria	Operadores	
		3.4.2 Catequesis	Catequista de la institución	
		3.4.3 Acompañamiento espiritual semanal	Seminarista	
		3.4.4 Santa misa	Sacerdote de la institución	
3.5 Operaciones cotidianas	Equipo directivo y operadores			
3.5.1 Mantenimiento del hogar	Equipo directivo y operadores	Cronograma de trabajo		
3.5.2 Alimentación	Operadores	Cronograma de trabajo		

Ficha Manual de Procedimiento Centro de Internación				
	Nombre de la Organización: Padre Misericordioso		Fecha: 14/12/2017	
	Manual de Procedimiento CENTRO DE INTERNACIÓN		Página:	De
			Sustituye	
			Fecha:	
		Página:	De	
Procesos Fundamentales del Centro de Internación				
Proceso	Responsable del proceso	Operación	Responsable de la operación	Producto
3. Tratamiento	Director de dispositivo	3.6 Desarrollo de Plan N°2	Psicólogo y operadores	Plan N°2
		3.6.1 Grupos Terapéuticos	Psicólogo y operadores	Informe
		3.6.1.1 Grupo de seguimiento de planes	Psicólogo y operadores	Informe
		3.6.1.2 Grupo de pensamiento y sentimiento libre	Psicólogo y operadores	Informe
		3.6.1.3 Grupo solo por hoy	Psicólogo y operadores	Informe
		3.6.1.4 Grupo R.E.S.	Psicólogo y operadores	Informe
		3.6.2 Terapia Individual	Psicólogo	Informe
		3.6.3 Talleres	Profesor de educación física y teatro	
		3.6.3.1 Taller de Educación Física	Profesor de educación física	
		3.6.3.2 Taller de Teatro	Profesor de teatro	
		3.6.3.3 Salidas recreativas	Equipo directivo	
		3.6.4 Evaluación de Plan N° 2	Psicólogo y operadores	Evaluación de Plan N° 2
		3.6.5 Reporte de avances Plan N° 2	Terapeuta Grupal	Reporte Plan N°2
		3.7 Acompañamiento espiritual	Operadores, Catequista, Seminarista y Sacerdote	
		3.7.1 Oración diaria	Operadores	
		3.7.2 Catequesis	Catequista de la institución	
		3.7.3 Acompañamiento espiritual semanal	Seminarista	
		3.7.4 Santa misa	Sacerdote de la institución	
		3.8 Operaciones cotidianas	Equipo directivo y operadores	
		3.8.1 Mantenimiento del hogar	Equipo directivo y operadores	Cronograma de trabajo
3.8.2 Alimentación	Operadores	Cronograma de trabajo		
3. Tratamiento	Director de dispositivo	3.9 Desarrollo de Plan N°3	Psicólogo y operadores	Plan N°3
		3.9.1 Grupos Terapéuticos	Psicólogo y operadores	Informe
		3.9.1.1 Grupo de seguimiento de planes	Psicólogo y operadores	Informe
		3.9.1.2 Grupo de pensamiento y sentimiento libre	Psicólogo y operadores	Informe
		3.9.1.3 Grupo solo por hoy	Psicólogo y operadores	Informe
		3.9.1.4 Grupo R.E.S.	Psicólogo y operadores	Informe
		3.9.2 Terapia Individual	Psicólogo	Informe
		3.9.3 Talleres	Profesor de educación física y teatro	
		3.9.3.1 Taller de Educación Física	Profesor de educación física	
		3.9.3.2 Taller de Teatro	Profesor de teatro	
		3.9.3.3 Salidas recreativas	Equipo directivo	
		3.9.4 Evaluación de Plan N° 3	Psicólogo y operadores	Evaluación de Plan N°3
		3.9.5 Reporte de avances Plan N° 3	Terapeuta Grupal	Reporte Plan N°3
		3.10 Acompañamiento espiritual	Operadores, Catequista, Seminarista y Sacerdote	
		3.10.1 Oración diaria	Operadores	
		3.10.2 Catequesis	Catequista de la institución	
		3.10.3 Acompañamiento espiritual semanal	Seminarista	
		3.10.4 Santa misa	Sacerdote de la institución	
		3.11 Operaciones cotidianas	Equipo directivo y operadores	
		3.11.1 Mantenimiento del hogar	Equipo directivo y operadores	Cronograma de trabajo
3.11.2 Alimentación	Operadores	Cronograma de trabajo		

Ficha Manual de Procedimiento Centro de Internación				
	Nombre de la Organización: Padre Misericordioso		Fecha: 14/12/2017	
	Manual de Procedimiento CENTRO DE INTERNACIÓN		Página:	De
			Sustituye:	
			Fecha:	
		Página:	De	
Procesos Fundamentales del Centro de Internación				
Proceso	Responsable del proceso	Operación	Responsable de la operación	Producto
3. Tratamiento	Director de dispositivo	3.12 Desarrollo de Plan N°4	Psicólogo y operadores	Plan N°4
		3.12.1 Grupos Terapéuticos	Psicólogo y operadores	Informe
		3.12.1.1 Grupo de seguimiento de planes	Psicólogo y operadores	Informe
		3.12.1.2 Grupo de pensamiento y sentimiento libre	Psicólogo y operadores	Informe
		3.12.1.3 Grupo solo por hoy	Psicólogo y operadores	Informe
		3.12.1.4 Grupo R.E.S.	Psicólogo y operadores	Informe
		3.12.2 Terapia Individual	Psicólogo	Informe
		3.12.3 Talleres	Profesor de educación física y teatro	
		3.12.3.1 Taller de Educación Física	Profesor de educación física	
		3.12.3.2 Taller de Teatro	Profesor de teatro	
		3.12.3.3 Salidas recreativas	Equipo directivo	
		3.12.4 Evaluación de Plan N° 4	Psicólogo y operadores	Evaluación de Plan N°4
		3.12.5 Reporte de avances Plan N° 4	Terapeuta Grupal	Reporte Plan N° 4
		3.13 Acompañamiento espiritual	Operadores, Catequista, Seminarista y Sacerdote	
		3.13.1 Oración diaria	Operadores	
		3.13.2 Catequesis	Catequista de la institución	
		3.13.3 Acompañamiento espiritual semanal	Seminarista	
		3.13.4 Santa misa	Sacerdote de la institución	
		3.14 Operaciones cotidianas	Equipo directivo y operadores	
		3.14.1 Mantenimiento del hogar	Equipo directivo y operadores	Cronograma de trabajo
3.14.2 Alimentación	Operadores	Cronograma de trabajo		
3. Tratamiento	Director de dispositivo	3.15 Desarrollo de Plan N° 5	Psicólogo y operadores	Plan N°5
		3.15.1 Grupos Terapéuticos	Psicólogo y operadores	Informe
		3.15.1.1 Grupo de seguimiento de planes	Psicólogo y operadores	Informe
		3.15.1.2 Grupo de pensamiento y sentimiento libre	Psicólogo y operadores	Informe
		3.15.1.3 Grupo solo por hoy	Psicólogo y operadores	Informe
		3.15.1.4 Grupo R.E.S.	Psicólogo y operadores	Informe
		3.15.2 Terapia Individual	Psicólogo	Informe
		3.15.3 Talleres	Profesor de educación física y teatro	
		3.15.3.1 Taller de Educación Física	Profesor de educación física	
		3.15.3.2 Taller de Teatro	Profesor de teatro	
		3.15.3.3 Salidas recreativas	Equipo directivo	
		3.15.4 Evaluación de Plan N° 5	Psicólogo y operadores	Evaluación de Plan N°5
		3.15.5 Reporte de avances Plan N° 5	Terapeuta Grupal	Reporte Plan N° 5
		3.16 Acompañamiento espiritual	Operadores, Catequista, Seminarista y Sacerdote	
		3.16.1 Oración diaria	Operadores	
		3.16.2 Catequesis	Catequista de la institución	
		3.16.3 Acompañamiento espiritual semanal	Seminarista	
		3.16.4 Santa misa	Sacerdote de la institución	
		3.17 Operaciones cotidianas	Equipo directivo y operadores	
		3.17.1 Mantenimiento del hogar	Equipo directivo y operadores	Cronograma de trabajo
3.17.2 Alimentación	Operadores	Cronograma de trabajo		

Manual de Procedimientos Administración

El sector de administración implica la realización de diferentes procesos los cuales se detallan a continuación:

1. Gestión económica y finanzas,
2. Generación de información y archivo,
3. Rendición de cuentas y difusión de la información,
4. Secretaria.

Estos procesos a su vez están compuestos por una serie de operaciones las cuales se realizan de manera repetitiva y lo que varía en algunos casos, es la periodicidad de su repetición, ya que algunas son de frecuencia mensual y otras suelen ser diarias o semanales.

A continuación se procede a desarrollar el desglose de cada operación a los fines de comprender, sencillamente como se llevan a cabo cada uno de los procesos completos.

1. Gestión económica y financiera

Este proceso está compuesto por todo lo relacionado a caja y bancos y las variaciones en el cash-flow que se puedan generar.

- 1.1. **Pago de honorarios** a profesionales o demás prestadores de servicios: los profesionales o prestadores de servicios son los encargados de llevar a delante la mayoría de las actividades desarrolladas en los diferentes centros. Esto se lleva a cabo de manera posterior al ingreso de la planilla de horarios trabajados, estas planillas son formuladas de forma individual por el director de cada centro, y en las mismas se detalla la cantidad de horas de trabajo prestadas a la institución por parte de cada profesional o prestador de servicios particular. Utilizando la información detallada en las planillas nombradas anteriormente se procede a realizar el cálculo de los honorarios a pagar, teniendo en cuenta la tarea realizada en la institución. A continuación se debe informar a los directores de cada centro los montos a abonar resultantes de las planillas para que ellos procedan a comunicarle a los prestadores, los montos para la formulación de sus comprobantes. Posteriormente los directivos proceden a adjuntar las facturas o recibos originales de cada prestador a los fines de notificar al sector administración, el cual se encarga de controlar la correcta confección de los comprobantes (fecha de emisión, plazo de facturación, monto, condición de IVA, y de pago, como así también el N° de CAI y su vencimiento, etc.) para luego, generar la orden de pago correspondiente a cada comprobante. Una vez aprobada dicha orden por el Director, Presidente o Tesorero, se procede a abonarle al prestador de dos formas, en efectivo o a través de una transferencia bancaria. Si la forma de pago fue efectivo se emite un recibo de pago en efectivo y en el caso de que se realice a través de transferencia lo que se obtiene es un comprobante de transferencia, el cual se le envía al prestador vía mail para que confirme su

recepción. Para finalizar este proceso se envía a los directores de cada centro la información sobre los pagos realizados a los prestadores, relacionados con el centro que a ellos los compete, esta información es utilizada para la confección de los informes a las dependencias gubernamentales, sobre las actividades realizadas cada mes en cada centro.

- 1.2. **Control de ingresos:** esta operación consiste en verificar periódicamente los ingresos que obtiene la institución por parte de dependencias gubernamentales (Nacionales, Provinciales o Municipales), ya sea por subsidios, acuerdos o convenios, confeccionados previamente con cada dependencia gubernamental. En el caso de presentarse algún tipo de retaso en el depósito de los mismos se procede a la confección de un reclamo a la dependencia gubernamental correspondiente, telefónicamente o redactando un e-mail, en el cual se detalla el problema y se adjunta al mismo el detalle del subsidio, acuerdo o convenio que abala, dicho depósito y la planilla de detalle de actividades realizadas en cada centro.
- 1.3. **Análisis y control de los fondos fijos de cada centro:** cada centro utiliza su fondo fijo para llevar adelante sus actividades, es por esta razón que se solicita a cada centro, por parte de su director o vicedirector, la confección de una rendición mensual (a mes vencido), la cual está compuesta por una “planilla de rendición de fondo fijo” y todos los tickets o facturas respaldatorios de las operaciones realizadas en dicho mes, como así también, una nota solicitando la reposición de los montos que conforman el fondo fijo. Dicha nota se envía también vía e-mail. La administración recibe dicha solicitud y procede a la evaluación de la misma. A continuación la administración emite las órdenes de pago correspondientes a cada centro, las cuales deben ser autorizadas por el Director, Presidente o Tesorero, para concluir en la reposición de los fondos fijos de cada centro, dicha reposición se lleva a cabo de forma mensual.
- 1.4. **Gestión de caja chica de Administración:** la administración lleva una caja chica, la cual se confecciona de manera separada de los fondos de los centros. En esta se procede con la anotación diaria de las operaciones de ingresos y egresos llevadas a cabo por dicho sector de forma cotidiana. Al finalizar cada día se procede con la realización de un arqueo de caja en el cual se detallan los comprobantes respaldatorios (facturas, recibos o tickets) generados o recibidos que influyen en la variación de los fondos de dicha caja. Semanalmente se realiza una rendición o reporte a la persona encargada de controlar los saldos de la caja chica de administración.
- 1.5. **Pago de Impuestos y servicios:** primero se comienza con la recepción y orden de las boletas o facturas correspondientes a los impuestos a servicios a pagar, el orden se lleva a cabo teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de dichos impuestos o servicios. Luego se emite una orden de pago, dicha orden debe ser autorizada por el Director, Presidente o Tesorero. Al ser aprobada la orden se procede al pago de dicho impuesto o servicio a través de una transferencia bancaria, que dará como resultado un comprobante digital de transferencia el cual debe ser impreso y posteriormente archivado, en orden

cronológico y acompañado por la boleta o factura y la orden de pago correspondiente.

2. Generación de información y archivo

Este proceso está relacionado con las operaciones que implican la confección, orden, control y archivo de la información resultante de todos los sectores y centros que conforman la institución.

- 2.1. Generación de informes gubernamentales: los directores de cada centro deben confeccionar un detalle de todas las actividades llevadas a cabo en su centro, durante el mes anterior, este detalle debe ser enviado a la administración, dentro del plazo de 5 días hábiles del mes corriente. Con la información recibida el coordinador general de administración debe realizar la confección de un informe detallado y una nota, para presentar a las diferentes entidades gubernamentales (Nación, Provincia o Municipio). A continuación se procede a enviar la información y el recibo correspondiente a través del correo convencional (no electrónico) a las distintas entidades gubernamentales. Este proceso concluye en el traspaso de la información para su posterior archivo en la institución.
- 2.2. Generación de informes financieros y contables: diariamente los auxiliares y coordinadores de administración reciben la información relacionada con recursos y gastos de la institución los cuales son asentados en los libros contables de la institución, y los comprobantes archivados en carpetas con un orden preestablecido. La información resultante de dicha operación es la utilizada por el profesional en ciencias económicas para la confección del balance anual de la institución.
- 2.3. Generación de requerimientos específicos: se realiza la confección de carpetas, de acuerdo a lo solicitado por organismos externos a la institución, como así también para usuarios internos de la misma. Luego se procede a la presentación de la carpeta frente a quien corresponda, solicitando un acuse de recibo de la información, para luego proceder al archivo en la institución de una copia de la carpeta presentada con su correspondiente acuse de recibo.
- 2.4. Confección de registro de profesionales y prestadores de servicios: se solicita a cada uno de los profesionales y prestadores de servicios que intervienen en el desarrollo de las tareas de la institución, su curriculum vitae detallado y que adjunten a su vez la póliza de seguro de mala praxis correspondiente. Con esta información se confecciona un legajo individual para cada profesional o prestador de servicios, el cual es actualizado semestralmente, por el coordinador general de administración, encargado de solicitar nuevamente esta información a cada prestador.
- 2.5. Archivo de la información: diariamente se debe recopilar la información nombrada en los puntos anteriores, para luego proceder a la separación por rubros y de esta forma facilitar el orden y archivo de las mismas en sus carpetas correspondientes, las cuales ya constan de un orden preestablecido con anterioridad

3. Rendición de cuentas y difusión de la información

Este proceso integra todas las operaciones relacionadas a la comunicación interna o externa de la información y los sucesos ocurridos en la institución.

- 3.1. Reunión de directorio: para la reunión de directorio la cual se lleva a cabo mensualmente, se procede con la confección de un informe, el cual contiene toda la información económica/financiera de la institución durante ese periodo de tiempo, a los fines de que el directorio evalúe las alternativas o planes de acción de la institución en el futuro, teniendo en cuenta los objetivos planteados en el pasado.
- 3.2. Comunicación a directores: se debe informar a los directores de cada centro acerca de los acontecimientos relevantes en la institución a los fines de estos puedan tener una visión clara de la situación actual de la institución para tomar decisiones, que sean beneficiosas para cada uno de los centros.
- 3.3. Difusión en redes sociales: se lleva a cabo cotidianamente la difusión a través de redes sociales (Facebook, Instagram Twitter.) de las actividades llevadas a cabo por la institución.

4.- Secretaria

Este proceso está compuesto por todas las operaciones realizadas por los operadores que tengan a cargo el área de secretaria de la institución, las cuales se detallan a continuación:

- 3.4. Conocer y estar al tanto de todas las actividades que acontecen a la institución,
- 3.5. Atender el teléfono,
- 3.6. Administrar y otorgar los turnos para la admisión,
- 3.7. Ordenar y acondicionar la sala en la que se llevara a cabo la reunión, previamente a la realización de la misma.
- 3.8. Recibir a los visitantes y en el caso que sea necesario, proceder con la preparación y servicio de un ágape,
- 3.9. Ofrecer soporte activo al coordinador general,
- 3.10. Recibir las donaciones y dar un orden coherente a las mismas, para luego ofrecerles un presente a los donantes, en forma de agradecimiento por su buena acción para con la institución,
- 3.11. Otorgar un presente a quien corresponda en la fecha de su cumpleaños.

Ficha Manual de Procedimiento Administración



Nombre de la Organización:
Padre Misericordioso
Manual de Procedimiento
ADMINISTRACION

Fecha: 14/12/2017

Página:

De

Sustituye


Fecha:

Página:

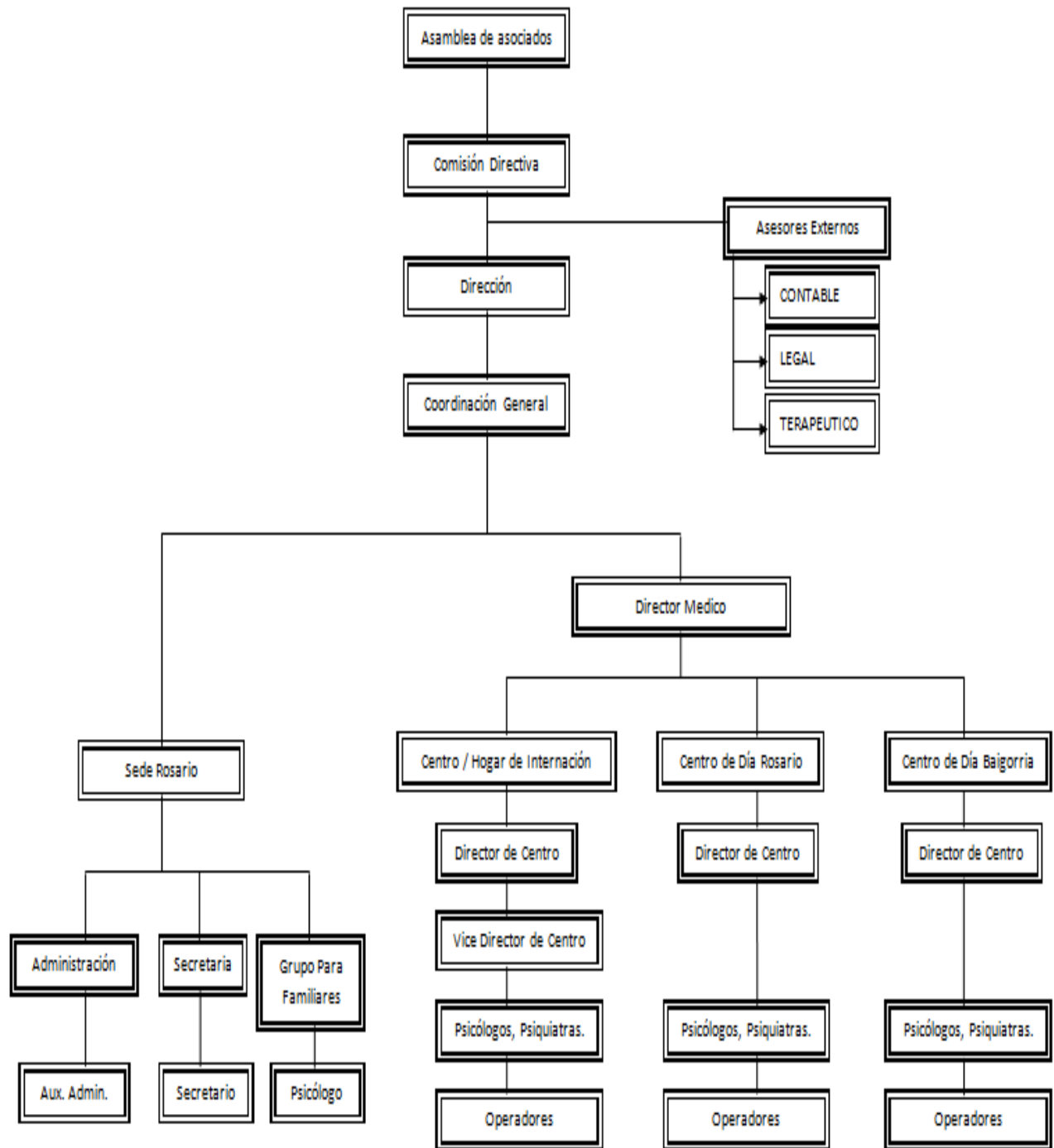
De

Procedimiento: Administración

Proceso	Responsable del proceso	Operación	Responsable de la operación	Producto
1. Gestión económica y financiera	Director	1.1 Pago de Honorarios		
		1.1.1 Confección de planillas de horarios / Cálculo de montos a pagar	Director de cada centro	Planilla de horarios / Informe de montos a pagar
		1.1.2 Informar a los prestadores los montos a cobrar	Director de cada centro	
		1.1.3 Recepción y control de comprobantes	Auxiliar contable	Comprobantes de terceros
		1.1.4 Generación de orden de pago	Auxiliar contable	Orden de pago
		1.1.4.1 Aprobación de orden de pago	Presidente, Tesorero o Director	Orden de pago aprobada
		1.1.5 Realización del pago	Auxiliar contable	
		1.1.5.1 Transferencia Bancaria	Auxiliar contable	Comprobantes de transferencia
		1.1.5.2 Pago en efectivo	Presidente, Tesorero o Director	Recibo de pago
		1.1.6 Confección de informe de pagos	Coordinador Contable	Informe de pagos de cada centro
		1.2 Control de Ingresos	Coordinador Contable	
		1.2.1 Verificación periódica de ingresos	Coordinador Contable	Informe de ingresos
		1.2.2 Gestión de reclamos por retrasos	Coordinador Contable / Auxiliar Contable	Reclamos via e-mail o Telefónicos
		1.3 Análisis y control de fondos fijos de cada centro		
		1.3.1 Confección de rendición mensual	Director de cada centro	Planilla de rendición de fondo fijo
		1.3.2 Emisión de orden de pago para cada centro	Auxiliar Contable	Orden de pago
		1.3.3 Aprobación de orden de pago	Director, Presidente o Tesorero	Orden de pago aprobada
		1.3.4 Reposición de fondos fijos	Auxiliar Contable	
		1.4 Gestión de caja chica de administración	Auxiliar Contable	
		1.4.1 Arqueo de caja diario	Auxiliar Contable	Planilla de arqueo
		1.4.2 Confección de rendición o reporte semanal	Auxiliar Contable	Rendición o reporte semanal
		1.5 Pago de impuestos y servicios		
		1.5.1 Recepción y orden de boletas	Auxiliar Contable	Boletas
		1.5.2 Emisión de orden de pago	Auxiliar Contable	Orden de pago
		1.5.3 Aprobación de orden de pago	Director, Presidente o Tesorero	Orden de pago aprobada
		1.5.4 Pago mediante transferencia	Auxiliar Contable	Comprobante digital de transferencia

Ficha Manual de Procedimiento Administración				
	Nombre de la Organización: Padre Misericordioso		Fecha: 14/12/2017	
	Manual de Procedimiento ADMINISTRACION		Página:	De
			Sustituye	
			Fecha:	
		Página:	De	
Procedimiento: Administración				
Proceso	Responsable del proceso	Operación	Responsable de la operación	Producto
2. Generación de información y archivo	Director	2.1 Generación de informes gubernamentales		
		2.1.1 Confección de detalle mensual de actividades	Director de Dispositivo	Detalle de actividades
		2.1.2 Confección de informe y nota para entidades gubernamentales	Coordinador Gral.	Informe para entidades gubernamentales
		2.1.3 Envío de informe y recibo por correo	Coordinador Gral.	Constancia de envío del correo
		2.2 Generación de informes financieros y contables	Auxiliar contable y Coordinador Gral.	
		2.2.1 Recopilación de información de recursos y gastos	Auxiliar Contable	Comprobantes y boletas
		2.2.2 Transcripción en libros contables	Auxiliar Contable	Libro
		2.2.3 Orden y archivo de comprobantes	Auxiliar Contable	Carpetas de archivo
		2.3 Generación de requerimientos específicos		
		2.3.1 Confección de carpetas	Auxiliar Contable	Carpetas
		2.3.2 Presentación de carpetas	Auxiliar Contable	Acuse de recibo
		2.3.3 Archivo de copia de carpetas y acuse de recibo	Auxiliar Contable	Archivo
		2.4 Confección de registro de profesionales y prestadores de servicios		
		2.4.1 Solicitud de cv. Y seguros de mala praxis	Coordinador Gral.	Legajo
		2.4.2 Actualización semestral del legajo	Coordinador Gral.	Legajo actualizado
		2.5 Archivo de la información		
		2.5.1 Recopilación diaria de la información	Auxiliar Contable	Información diaria
		2.5.2 Clasificación de la información por rubro	Auxiliar Contable	Información Clasificada
		2.5.3 Archivo de la información clasificada	Auxiliar Contable	Archivo
		3. Rendición de cuentas y difusión de la información	Director	3.1 Confección de informe para reunión de directorio
3.2 Comunicación con directores	Coordinador Gral.			Informe
3.3 Difusión en redes sociales, Revistas y Graficas.	Comunicador Social			Publicaciones
4. Secretaria	Director	4.1 Informarse sobre las actividades de la institución	Secretario	
		4.2 Atender el teléfono	Secretario	
		4.3 Administración de turnos para admisión	Secretario	Agenda de turnos
		4.4 Orden y acondicionamiento de sala de reuniones	Secretario	
		4.5 Recepción de visitantes y preparación de ágape	Secretario	
		4.6 Ofrecer soporte activo al coordinador general.	Secretario	Informes
		4.7 Recepción y orden de donaciones	Secretario	Donaciones
		4.8 Entregar presente a los donantes	Secretario	
		4.9 Entregar presentes de cumpleaños	Secretario	

Reestructuración del organigrama según normas legales



CONCLUSIÓN

Como conclusión de nuestro proyecto cabe destacar principalmente lo enriquecedor de llevar adelante una iniciativa de Responsabilidad Social Profesional con todo lo que esto implica, realizar los relevamientos pertinentes, conocer a los integrantes de la organización y como llevan a cabo su día a día.

A su vez buscamos aportar a la organización una herramienta orgánica de funcionamiento como son los manuales de procedimiento de cada centro, a los fines de que tengan sentadas la bases de su funcionamiento en este documento para resolver cualquier tipo de situación que se presente, ya que el mismo esta creado con lo que cada uno de ellos apporto al investigador, desde su perspectiva personal.

También llevamos a cabo un análisis en la estructura organizacional para llegar a la conclusión de que no se estaba cumplimentando con los requisitos legales mínimos fijados en la estructura de las organizaciones sin fines de lucro, que es que por sobre todas los cargos esta la asamblea de asociados.

Planteamos una reestructuración con respecto a las jerarquías de autoridad del director médico como así también del coordinador general, entre otras cosas.

En conclusión con este trabajo aportamos una reducción en lo difuso de la visión operacional de cada uno de los miembros de la organización, eliminando la incertidumbre con respecto al desarrollo de las tareas u operaciones que tienen asignadas cada integrante.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

Lardent,Alberto R, Gomez Echarren,Manuel A y Loro,Alberto. "*Técnicas de Organización, Sistemas y Métodos*", Editorial Club de Estudio, Bs. As. 1993

Dei, Daniel H. "*La tesis, cómo orientarse en su elaboración*". Editorial Prometeo Libros. Bs. As.2006.

Sabino, Carlos. "*Cómo hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos*". Editorial Panapo. Caracas, 1994.

Scavone, Graciela. "*Cómo se escribe una tesis*". Editorial La Ley. Argentina, 2003.

PÁGINAS WEB:

Código Civil y Comercial de la Nación Ley 26.994

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm>.