# Manual de Organización

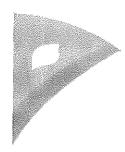
Dirección General de Servicios Médicos

Gobierno Municipal de Tlajomuleo de Zúniga 2015-2018

CÓDIGO DEL MANUAL: 1-SM-001 Versión del manual: 0

Tajomulco





#### Presentación del Manual

## Lic. Alberto Uribe Camacho Presidente Municipal

El gobierno de Tlajomulco ha sido punta de lanza del Estado de Jalisco en la ejecución de políticas públicas. La transparencia, la participación ciudadana, los programas sociales, así como la correcta ejecución de recursos que han propiciado las finanzas municipales sanas, han marcado el sello característico en el ejercicio de las últimas dos administraciones de nuestro municipio.

En ese sentido, con la finalidad de seguir reforzando y mejorando las políticas públicas, la formulación del **Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018** contempla la Modernización de la <u>Administración</u> Pública, tema que engloba, entre otras cosas, la simplificación administrativa, cuyo objetivo es hacer más sencillo cualquier tipo de trámite y servicio hacia los ciudadanos en un menor tiempo y, desde luego, a un menor costo.

Por lo anterior, el Manual de Organización presenta una relevancia significativa, ya que a través de este instrumento se institucionalizan y presentan de forma estructurada, sistemática y ordenada el marco normativo, funciones y atribuciones que orientan a los servidores públicos a mejorar el desempeño de sus labores.



Revisión

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Contenido

Objetivos del Manual de Organización	4
Filosofía Institucional	5
Misión	5
Visión	5
Política de Calidad	5
Filosofía	5
Valores del Servidor Público	6
Principios rectores	6
farco jurídico	7
Contribución al Plan Municipal de Desarrollo1	0
structura orgánica1	7
Organigrama1	9
tribuciones2	
unciones de las unidades orgánicas2	4
uplencias en caso de ausencias2	8
rámites y servicios al ciudadano2	9
istado general de los procedimientos3	0
olíticas generales de la unidad orgánica3	3
ilosario3	4



Revisión

0

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Objetivos del Manual de Organización

Una herramienta que contribuye a la planeación y organización de las funciones es el manual de organización, además de servir para el análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, y que a través de estos se logre una mejora sustancial en la atención y servicios con un impacto hacia el ciudadano y/o usuario final.

Los objetivos específicos del Manual de Organización son los siguientes:

Mostrar la organización de la dependencia municipal.

Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia, además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.

Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, así como detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones que repercutan en el uso indebido de los recursos.

Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución, así como en la toma de decisiones.

Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.

Facilitar la labor de la auditoría administrativa, mediante la evaluación del control y desempeño de la unidad administrativa.



#### Filosofía Institucional

El Gobierno Municipal de Tlajomulco ha definido su misión, visión y filosofía como parte de su planeación estratégica, los cuales definen el rumbo de acción para los próximos años; además, al ser un gobierno comprometido con la calidad y mejora continua se presenta su política de calidad.

#### Misión

Servir con profesionalismo y administrar de manera responsable los recursos públicos del Municipio de Tlajomulco en función del contexto local y metropolitano, fomentando la participación ciudadana en las decisiones de gobierno; y con responsabilidad social cubrir las necesidades de todas las partes interesadas en las dinámicas gubernamentales para generar condiciones que impulsen el desarrollo institucional, socioeconómico y sustentable.

#### Visión

Ser el Gobierno Municipal líder a nivel nacional en la innovación, rendición de cuentas y prestación de servicios con calidad certificada. Así mismo, actuar de manera coordinada con el resto del Área Metropolitana de Guadalajara en la solución de problemas y propiciar un lugar ideal para vivir, trabajar e invertir, en donde los ciudadanos son la parte medular en la toma de decisiones y todos aportan al bienestar común en un ambiente sustentable.

#### Política de Calidad

Los servidores públicos del Gobierno Municipal de Tlajomulco estamos comprometidos con la calidad en el servicio hacia los ciudadanos y demás partes interesadas en las dinámicas de gobierno; entendemos nuestro contexto para identificar riesgos y actuamos para minimizar su impacto. El liderazgo es la principal característica de este gobierno y los recursos públicos son administrados con honradez, transparencia y eficiencia bajo un clima laboral de mejora, y así mismo, se impulsa la participación democrática, el desarrollo social y económico con una visión de sustentabilidad.

#### Filosofía

La calidad en los servicios, la consolidación de una participación democrática sólida, el desarrollo sustentable, la rendición de cuentas y la mejora continua conforman el éxito de este Gobierno. Estamos comprometidos con la innovación y desempeñamos nuestras funciones de manera profesional, poniendo en práctica nuestros valores para beneficio de los ciudadanos.



Página 5 de 38



#### Valores del Servidor Público

**Profesionalismo** en la atención a los ciudadanos para satisfacer sus necesidades de manera eficiente y oportuna.

Austeridad en el uso de los recursos de la administración pública, lo que nos lleva a emplearlos de manera eficiente y sólo para lo que fueron asignados.

Transparencia en la realización de las labores, que son hechas con total claridad y legalidad.

Sustentabilidad, entendida como la responsabilidad social de elevar la calidad de vida de las futuras generaciones al promover permanentemente el cuidado del medio ambiente.

Sencillez para brindar trámites simples que incrementen la confianza en los ciudadanos con respecto al desempeño gubernamental.

**Innovación** como una manera de fomentar y trascender en la administración pública, creando e implementando técnicas de trabajo para mejorar el servicio público y hacerlo eficiente.

#### Principios rectores

Con fundamento en el Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, el ejercicio de la función y la gestión pública del Gobierno Municipal se sujetarán a los principios rectores siguientes:

1 Austeridad	V	Estado de derecho	ΧI	Profesionalización
II Autonomía municipal	VII	Gobernanza	XII	Respeto a las garantías individuales y a los derechos humanos
III Democracia	VIII	Honestidad	XIII	Responsabilidad social
Eficacia y eficiencia en la gestión pública	IX	Laicismo	XIV	Transparencia y rendición de cuentas
V Equidad de género	<b>X</b>	Pluralidad, inclusión y tolerancia		Transversalidad del medio ambiente y respeto al desarrollo sustentable y sostenible



Revisión

sìón

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Marco jurídico

A continuación, se presenta el marco jurídico al que habrá de apegarse la Dirección General de Servicios Médicos para la realización de sus actividades.

#### **Federal**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General de Salud

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud

#### **Normas Oficiales Mexicanas**

NOM-253-SSA1-2012 Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos; Diario Oficial de la Federación 23 De septiembre Del 2011.

NOM-005-SSA2-1993 De los servicios de planificación familiar; Diario Oficial de la Federación 30 de mayo de 1994.

NOM-007-SSA2-2016 Para la atención de la mujer durante el embarazo parto y puerperio, y de la persona recién nacida; Diario Oficial de la Federación 17 de Febrero del 2016.

NOM-009-SSA2-2013 Para el fomento de la salud escolar; Diario Oficial de la Federación 18 de Octubre del 2012.

NOM-010-SSA2-2010 Para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana; Diario Oficial de la Federación 21 de Junio del 2000.

NOM-013-SSA2-2015 Para la prevención y control de enfermedades bucales; Diario Oficial de la Federación 15 de Diciembre del 2014.

NOM-014-SSA2-1994 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino; Diario Oficial de la Federación 2 de marzo de 1998.

NOM-015-SSA2-2010 Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus; Diario Oficial de la Federación 23 de junio del 2009.

PROY-NOM-222-SSA1-2002 Que establece las especificaciones sanitarias de los reactivos: hemoclasificadores para determinar grupos de sistema ABO, Anti Rh para identificar el antígeno D y antiglobulina humana para la prueba de coombs; Diario Oficial de la Federación 10 de Septiembre del 2009.

#### Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 7 de 38



Revisión

n

#### Dirección General de Servicios Médicos

PROY-NOM-034-SSA3-2012 Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas; Diario Oficial de la Federación 19 de Diciembre del 2012.

NOM-021-SSA2-1994 Para la vigilancia, prevención y control del binomio teniasis/cisticercosis en el primer nivel de atención medica; Diario Oficial de la Federación 11 de Septiembre del 2000.

NOM-064-SSA1-1993 Que establece las especificaciones sanitarias de los equipos de reactivos utilizados para diagnostico; Diario Oficial de la Federación 20 de Abril de 1994.

NOM-066-SSA1-1993 Que establece las especificaciones sanitarias de las incubadoras para recién nacidos; Diario Oficial de la Federación 20 de Abril de 1994.

NOM-073-SSA1-2015 Estabilidad de fármacos y medicamentos, así como de remedios Herbolarios; Diario Oficial de la Federación 26 de Febrero del 2015.

PROY-NOM-225-SSA1-2002 Que establece las especificaciones sanitarias de los materiales de control (en general) y los estándares de calibración utilizados en las mediciones para laboratorios de patológica clínica; Diario Oficial de la Federación 10 de Septiembre del 2003.

NOM-087-ECOL/SSA1-2002 Protección ambiental-Salud ambiental-Residuos peligrosos biológicos-infecciosos-Clasificación y especificaciones de manejo; Diario Oficial de la Federación 20 de Enero del 2003.

NOM-114-SSA1-1994 Bienes y Servicios. Método para la determinación de salmonella en alimentos; Diario Oficial de la Federación 22 de Septiembre de 1995.

NOM-229-SSA1-2002 Salud ambiental. Requisitos técnicos para las instalaciones, responsabilidades sanitarias, especificaciones técnicas para los equipos y protección radiológica en establecimientos de diagnóstico médico con rayos x; Diario Oficial de la Federación 15 de Septiembre del 2006.

NOM-166-SSA1-1997 Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos; Diario Oficial de la Federación 13 de Enero del 2000.

NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico; Diario Oficial de la Federación 5 de Octubre del 2010.

NOM-006-SSA3-2011 Para práctica de la anestesiología; Diario Oficial de la Federación 5 de Noviembre del 2009.

NOM-008-SSA3-2010 Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad; Diario Oficial de la Federación 8 de Diciembre del 2008



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 8 de 38

Revisión

1

#### Dirección General de Servicios Médicos

PROY-NOM-005-SSA3-2007 Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención medica de pacientes ambulatorios; Diario oficial de la Federación 13 de Enero del 2009.

NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra de las mujeres. Criterios para la prevención y atención; Diario Oficial de la Federación 29 de Noviembre del 2007.

NOM-045-SSA2-2005 Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales; Diario oficial de la Federación 23 de Junio del 2009.

PROY-NOM-031-SSA2-2014 Para la atención a la salud infantil; Diario oficial de la federación 25 de Noviembre del 2015.

PROY-NOM-005-STPS-2004 Manejo de sustancias químicas peligrosas. Condiciones y procedimientos de seguridad y salud en los centros de trabajo; Diario Oficial de la Federación 30 de Junio del 2008.

#### **Estatal**

Constitución Política del Estado de Jalisco

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municípios

Ley de Salud del Estado de Jalisco

#### Municipal

Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

conforme a lo señalado en los reglamentos aplicables al área y al manual de organización vigente.

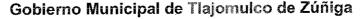
Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga

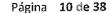


#### Contribución al Plan Municipal de Desarrollo

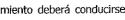
La visión de Gobierno para los próximos años está sustentada en el establecimiento de políticas públicas encaminadas a resolver los retos y necesidades del municipio; por lo anterior, el Plan Municipal de Desarrollo está integrado por los siguientes dos ejes transversales y seis estratégicos, como a continuación se mencionan.

Ejes		Subtemas
Transversal	Modernización de la administración pública	Mejora regulatoria Profesionalización de los servidores públicos Implementación de nuevas tecnologías al interior de la administración pública.
	Tlajomulco sustentable	Programa de reforestación Política de movilidad motorizada y no motorizada Promoción del consumo de productos orgánicos Educación ambiental Preservación de las reservas ecológicas Tratamiento de residuos Reenfoque en la utilización de los recursos disponibles al interior del gobierno
A VARIABANANA	Combate al rezago social	Programas sociales Servicios públicos de calidad Política de infraestructura social básica Política integral de salud: un enfoque de prevención de enfermedades Inclusión de personas con discapacidad Acciones coordinadas con organismos públicos descentralizados
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Gobierno de puertas abiertas	Nueva forma de organización social Ciudadanos en la toma de decisiones Mejora en la solución de demandas ciudadanas
Estratégicos	Manejo integral del agua	Potabilización y abastecimiento Saneamiento y colectores Mitigación de inundaciones Visión de sustentabilidad: uso eficiente y ahorro de agua
3	Política integral de cultura y recreación	Educación y promoción artística Disciplinas deportivas
	Desarrollo económico local	Fortalecimiento del campo y los sectores tradicionales Formación de cooperativas Promoción de la inversión Promoción del turismo Emprendurismo y liderazgo para jóvenes
	Tlajomulco en el modelo metropolitano de seguridad	Coordinación metropolítana Prevención Profesionalización de policías Procuraduría social Modernización del sistema de justicia Respeto de los derechos humanos









A la Dirección General de Servicios Médicos le corresponde lo siguiente:

Eje Transversal: Modernización de la Administración Pública

Ante el enorme crecimiento poblacional en el municipio se ha vuelto fundamental contar con una Administración Pública profesional, capaz de brindar de manera eficaz, oportuna y eficiente respuesta a todas las exigencias de los ciudadanos.

En el año 2010 se comenzó a seguir esta ruta con la dignificación del espacio de atención a los ciudadanos y del lugar de trabajo de los servidores públicos gracias a la construcción del Centro Administrativo de Tlajomulco.

Con este primer paso se logró erigir una obra que alberga más de la mitad de los servicios de atención directa con ciudadanos, tales como ventanillas de cobro para pago de impuesto predial y agua, licencias y multas, entre otros servicios. Esta concentración de los servicios públicos en un solo espacio permitió tener un mejor control de los procesos al interior de la Administración, lo que le ha permitido ser un referente en la innovación gubernamental.

El reto al que nos enfrentamos en estos tres años es dar el paso definitivo hacia la homogenización de procesos y la eficiencia administrativa.

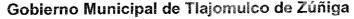
La actual administración del Gobierno municipal está decidida a superar estos retos por lo que en este período se contempla avanzar en tres temas: una política de modernización de toda la administración pública, que contempla la certificación de procesos y la mejora regulatoria, la profesionalización de servidores públicos en los ámbitos de su competencia y la dotación de infraestructura tecnológica que incluye la implementación de la firma electrónica como medida para erradicar paulatinamente el uso del papel y hacer más eficientes los procesos al interior de la Administración Pública.

#### Mejora Regulatoria

Uno de los objetivos de cualquier entidad gubernamental que pretenda tener una administración eficiente es la simplificación de procesos. Es decir, procurar los mayores beneficios para la sociedad con los menores costos posibles.

Esta Administración, al escuchar las demandas de sus ciudadanos, ha puesto especial atención en este tema.

Para tal propósito el Gobierno Municipal trabajará en estrategias encaminadas a la realización del programa de certificación de procesos, el cual contempla la formulación de reglas e incentivos que estimulen la innovación, la confianza en la economía, el servicio oportuno, la eficiencia y la competitividad del servicio público a favor del bienestar de la ciudadanía.







Revisión

1

#### Dirección General de Servicios Médicos

Estas líneas de acción se traducen en el logro de certificaciones ISO en todos los procesos de la administración pública al final del año 2017. La culminación de este trabajo de certificación se verá plasmada ese mismo año con el cumplimiento de la norma ISO 18091:2014 para gobiernos locales confiables, de la que Tlajomulco sería el primer acreedor a nivel mundial. Certificarse en esta norma implica un reconocimiento a la cercanía de este Gobierno con los ciudadanos, a la transparencia con que ejerce sus acciones y a la promoción de la participación ciudadana que ha incentivado desde hace varias Administraciones.

Es necesario destacar que los ciudadanos podrán notar cambios de manera casi inmediata en los procesos de la Administración Pública ya que la certificación de los procesos se realizará primeramente en las áreas de atención directa al ciudadano y posteriormente en aquellos qué son administrativos o de soporte al gobierno.

Otro de los medios con el que la atención a los ciudadanos en sus trámites será más ágil es la creación de un registro único de expedientes personalizado para cada uno de los ciudadanos con el sistema de ciudadano único. Así, la información generada por cada usuario podrá ser transmitida a las diferentes áreas que sean intermediarias en los procesos de su interés, disminuyendo el uso de papel y evitando la duplicación de expedientes y la entrega presencial de documentos, muchas veces innecesaria.

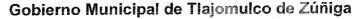
En el mismo ánimo de mejorar la labor de esta administración, este nuevo sistema integral está acompañado de una aplicación para teléfonos móviles desde la que se puede evaluar en tiempo real la calidad del servicio público.

#### Profesionalización de los Servidores Públicos

El gobierno municipal tiene una plantilla de servidores públicos comprometidos, quienes todos los días con su participación y compromiso contribuyen a brindar servicios públicos municipales desde las diversas dependencias que integran esta administración.

No obstante, aún existe un área de oportunidad para impactar positivamente en el nivel de atención y en el seguimiento de solicitudes y de demandas ciudadanas. Es por ello que, de manera posterior a un diagnóstico por área, se tiene el propósito de formular un programa de capacitaciones en función de las actividades de cada departamento para mejorar la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de sus funciones. Así mismo, es importante recalcar que no se dejará de lado en estos cursos de profesionalización la premisa de que una parte esencial en la formación de los servidores públicos consiste en la sensibilización acerca de su misión y visión, para que entiendan la importancia de su labor y por qué debe ser hecha con calidez.

Otra de los programas de capacitación que se llevarán a cabo consiste en el uso de nuevas tecnologías de la información, con el fin de que a los servidores públicos se les den los elementos para brindar una atención oportuna y puedan dar una pronta respuesta a las solicitudes y demandas ciudadanas.



Página 12 de 38



Revisión

0

#### Dirección General de Servicios Médicos

De manera complementaria, y siempre para el beneficio de los ciudadanos, se busca la superación personal de los servidores públicos, por lo que se gestionará mediante una serie de convenios con distintas instituciones de educación el otorgamiento de becas para que los servidores públicos puedan concluir el nivel básico o medio superior.

#### Implementación de nuevas tecnologías al interior de la Administración Pública

Se impulsará a través de un convenio con el Gobierno del Estado la implementación de la firma electrónica, estrategia mediante la cual se pretende lograr una reducción del 80 por ciento en el uso de papel tan sólo durante su primer año de utilización.

Con el uso de esta nueva tecnología se avanzará en varios sentidos. Uno de ellos es en el de la consolidación de un plan de austeridad que toca todos los puntos en la operación del Gobierno. Con el ahorro resultante de no utilizar insumos como papel y gasolina en la entrega de oficios se contará con más inversión social en beneficio de los habitantes de este municipio.

Además, al implementar esta estrategia se estará en vías de agilizar la comunicación al interior del Gobierno y de simplificar los actos jurídicos y los procedimientos administrativos con su consecuente beneficio a los ciudadanos, reflejados en una atención más eficiente.

Otro beneficio que se han planteado al dejar atrás métodos obsoletos y poco eficientes es el de la disminución de los desechos de papel generados por la Administración, con lo que estamos contribuyendo a ser un actor comprometido con el cuidado del medio ambiente, uno de los ejes transversales presentes a lo largo de todo este documento.

En una primera fase la administración municipal utilizará la firma electrónica para dar validez a los comunicados internos y con el Gobierno del Jalisco y sus dependencias. En una etapa posterior los ciudadanos podrán realizar en línea algunos trámites en los que se utilice la firma electrónica sin que tengan que acudir personalmente a los centros administrativos.



Eje Estratégico: Combate al rezago social

Como ciudadanos es fundamental reiterar el compromiso hacia los menos favorecidos: aquellos que se encuentran en el sector de la población más separado de los beneficios de la vida en la ciudad al no contar con los servicios básicos de vivienda, alimentación, salud y educación.

Así, el combate al rezago social será una de las prioridades de este gobierno. Esta política integral está configurada no sólo en torno a los programas de asistencia social de los tres órdenes de gobierno, sino que además incluye el programa de infraestructura social básica y la solución al problema de la rebasada cobertura de servicios públicos, ocasionada por el crecimiento exponencial de la población en el municipio.

El objetivo principal de las acciones comprendidas en este eje es contribuir a la reducción de la marginación de los grupos más vulnerables de la sociedad, como lo son los niños, los jóvenes, los adultos mayores, los indígenas, las madres jefas de familia y las personas con discapacidad.

Al final se tendrá una sociedad menos desigual, donde una mayor proporción de la población tendrá las mismas oportunidades y donde más personas serán capaces de abastecerse de sus necesidades básicas y de integrase a la sociedad de maneras productivas a través del estudio y el trabajo.

Los temas sobre los que se trabajarán para llegar a este objetivo están configurados a partir seis temas, entre los que tenemos los programas sociales, la distribución de servicios públicos de calidad, la construcción de infraestructura social básica y la formulación de políticas integrales en salud e inclusión social para las personas con discapacidad intelectual. Por otra parte, este eje se trabajará también de la mano de dos Organismos Públicos Descentralizados que con una labor tan amplia como la suya tienen acciones que recaen en este apartado en forma de temas propios. Nos referimos al Instituto de la Mujer Tlajomulquense y al Desarrollo Integral de la Familia.

#### Política de infraestructura social básica

La construcción de infraestructura social básica implica la satisfacción de necesidades primordiales tales como el agua potable, el drenaje sanitario, la energía eléctrica, los servicios de salud, los espacios de esparcimiento físico, recreativos y culturales, los centros comunitarios, la pavimentación de calles y la remodelación de plazas públicas e infraestructura para fomentar el turismo, entre otros.

El objetivo es consolidar el programa de obras públicas proyectado desde el año 2010 con la finalidad de dotar a los ciudadanos de Tlajomulco de la infraestructura básica necesaria para mejorar su calidad de vida.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 14 de 38

Revisión

0

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Política integral de salud: un enfoque de prevención de enfermedades

Las enfermedades cardiovasculares son un grupo de desórdenes del corazón y de los vasos sanguíneos.

La importancia de su análisis y de los esfuerzos encaminados en su disminución radica en que, según la Organización Mundial de la Salud, estas enfermedades son la principal causa de muerte en todo el mundo al representar un 31 por ciento de los decesos totales registrados. Por otro lado, los ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares son una manifestación particular de las enfermedades cardiovasculares, y suelen tener su causa primaria en la presencia de una combinación de factores de riesgo que desembocan en la obesidad, tales como las dietas poco saludables, generalmente acompañadas de la adicción a sustancias nocivas para la salud como el tabaquismo y el alcoholismo, y la inactividad física. Este es el principal factor en la generación de otros males como la hipertensión arterial y la diabetes, que, como se mencionó en líneas anteriores, derivan a su vez en ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares.

Según la Secretaría de Salud, el Gobierno de Jalisco, el INEGI y datos de población estimados por el Consejo Nacional de Población, en Tlajomulco la tasa de defunción por cada 100 mil habitantes de Diabetes Mellitus, una enfermedad en gran medida prevenible de acuerdo a la Secretaría de Salud del Gobierno Federal, fue de 40.44 en el 2015, que si bien sitúa al municipio por debajo de la media de la tasa estatal de 74.6, no puede ser pasada por alto debido a la relativamente alta capacidad de intervención en los factores de riesgo que pueden ocasionar esta enfermedad.

Es por lo anterior que uno de los objetivos de esta administración es el de proteger y mejorar la salud de los ciudadanos al proporcionarles, por un lado, espacios adecuados para la actividad física y, de manera análoga, con el diseño de una estrategia sólida de comunicación social, lo cual implica la difusión a través de distintos medios y redes sociales de campañas de concientización en torno a la prevención y promoción de la salud. Esta estrategia va más allá de la sola difusión, sino que está ligada al necesario replanteamiento de la forma en la que se hace la promoción de la activación física, de la vida saludable, del diagnóstico, del tratamiento oportuno, de la concientización y de la salud reproductiva. Así mismo, la nueva estrategia de comunicación de estos programas será más robusta, mejor dirigida y más adecuada a los medios actuales de acceso a la información.

Gracias a estas estrategias la población se beneficiará en un primer tiempo al tener tanto los incentivos como los conocimientos necesarios para adecuarse a un estilo de vida saludable. Se espera que, en una segunda etapa, estas prácticas sirvan para que los ciudadanos del municipio se mantengan saludables, conscientes y capacitados en los temas relacionados a la prevención de las enfermedades y de los embarazos no deseados.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 15 de 38

Revisión

3

#### Dirección General de Servicios Médicos

Otra de las acciones contempla la conservación de acciones de vigilancia epidemiológica, cuantificando estadísticamente el estado de salud que guarda la población y notificándolo la Secretaría de Salud del Estado.

Se continuará en una misma línea de provisión de servicios de calidad en la atención de los pacientes, por lo que el departamento médico de la ciudad realizará auditorías a los expedientes médicos para que estén apegados a la Norma Oficial Mexicana del expediente clínico NOM-004-SSA3-2012, garantizando la calidad de la atención médica.

Por otra parte, este gobierno trabajará en implementar el expediente médico electrónico, el cual estará interconectado a todas las unidades médicas con las que cuenta el municipio e impulsando su incorporación a una Agencia Metropolitana para la atención de urgencias médicas en coordinación con las instancias metropolitanas de la ciudad, para así otorgar un servicio de mayor calidad y eficiencia en beneficio de los usuarios. Con lo anterior, este municipio será el primero del país que posea el expediente clínico electrónico.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 16 de 38

#### Estructura orgánica

De acuerdo a lo que establece el artículo 133 del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, para el desarrollo de sus facultades la estructura aprobada para la Dirección General de Servicios Médicos es la siguiente:

No.	Unidad Orgánica	Objetivo de la Unidad Orgánica
1.	Coordinación General de Servicios Municipa	937000000000000000000000000000000000000
1.1	Dirección General de Servicios Médicos	Planear, organizar y coordinar los recursos materiales y humanos con el propósito de brindar servicios de salud de calidad a la población.
1.1.1	Dirección Médica	Coordinar y supervisar todos los servicios de la unidad para que se den con calidad.
1,1.2	Dirección de la Unidad de Servicios Médicos del Valle	Coordinar y supervisar todos los servicios de la unidad para que se den con calidad.
1.1.3	Dirección de la Unidad de Servicios Médicos de Agaves	Coordinar y supervisar todos los servicios de la unidad para que se den con calidad.
1.1.4	Jefatura de Promoción a la Salud	Promover la participación de la población en el cuidado de su salud y la de su comunidad. Llevar atención médica a las diferentes comunidades.
1.1.5	Jefatura del Departamento de Auditoría Médica	Evaluar la atención médica, diseñar, implantar y desarrollar sistema de garantía de calidad en la atención.
116	Jefatura de Vigilancia Epidemiológica y Estadística	Vigilar enfermedades sujetas a notificación, detección y prevención de brotes, apegado a las normas oficiales mexicanas. Generar estadísticas de datos recabados de los servicios de la unidad.
1.1.7	Jefatura Administrativa de Servicios Médicos	Integrar los recursos humanos y materiales para regular las actividades. Orientar al personal para evitar conflictos.
1.1.8.1	*Supervisión de Trabajo Social	Orientar, educar a las personas y sus familias en la obtención de servicios y atenciones. Dar solución a conflictos a través del diálogo con los usuarios del servicio.
1.1.8,2	*Coordinación de Mantenimiento	Coordinar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para que las instalaciones, los sistemas y equipos operen con seguridad.
1.1.8.3	* Compras	Proveer de insumos de acuerdo a la planeación previa y requerimientos de las diferentes áreas.  Mantener un abasto adecuado haciendo uso racional de los recursos.
1.1.8.4	* Coordinación de Almacén	Registrar, controlar y administrar los insumos



Página 17 de 38



0

#### MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Médicos

Revisión

#### ...

	para proveer a las diferentes áreas.
1,1.8.5 *Coordinación Médica	Dirigir la prestación continua y de calidad de los servicios médicos.
1.1.8.6 * Supervisión de Enfermería	Dirigir la prestación continua y de calidad de los servicios de enfermería.
1.1.8.7 *Coordinación Prehospitalario	Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar la atención medica prehospitalaria del municipio.

 Según la Estructura Orgánica incluida en el Reglamento General del Municipio para la Dirección General de Servicios Médicos, no están contempladas las áreas de Supervisión de Trabajo Social, Coordinación de Mantenimiento, Compras, Coordinación de Almacén, Coordinación Médica, Supervisión de Enfermería, Coordinación Prehospitalario; sin embargo, debido a la función primordial que desempeñan se incluyen en esta tabla.

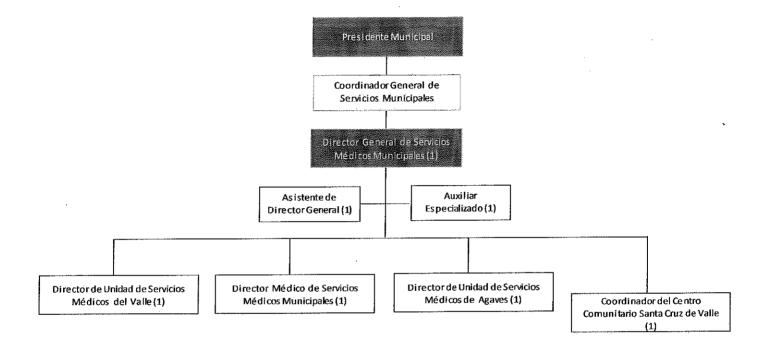


Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 18 de 38

#### Organigrama

El presente organigrama general es de la **Dirección General de Servicios Médicos Municipales** y se realizó con base en la plantilla de personal autorizada; asimismo se presentan en las siguientes páginas el desglose de las Direcciones por Área.

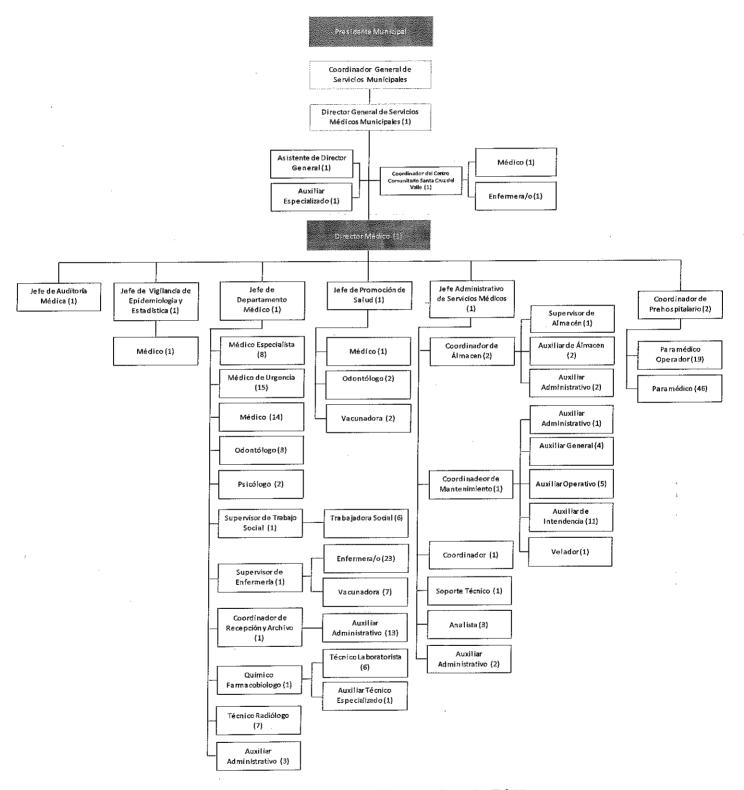




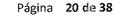
Revisión

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Organigrama de la Dirección General de Servicios Médicos Municipales y Dirección Médica







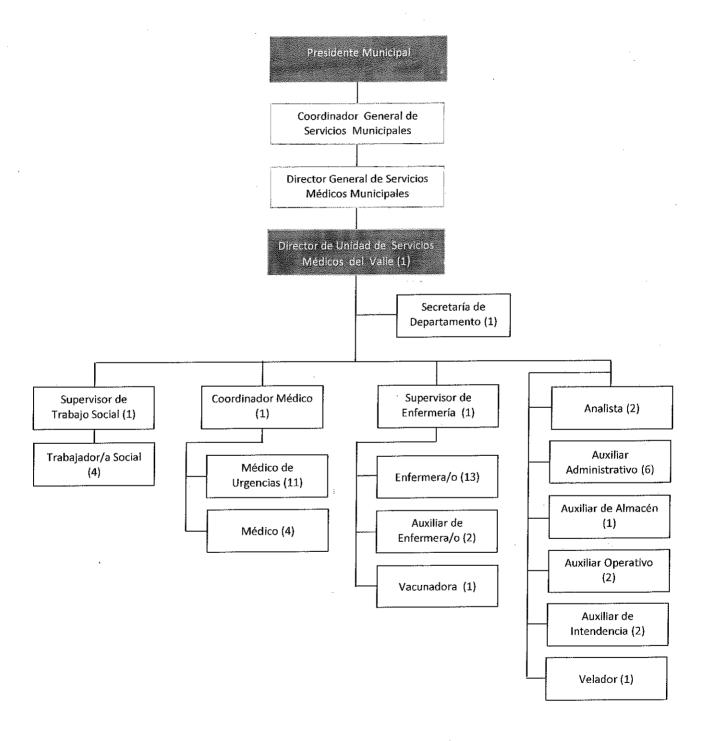


Revisión

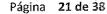
0

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Organigrama de la Dirección de Urgencias Médicas del Valle







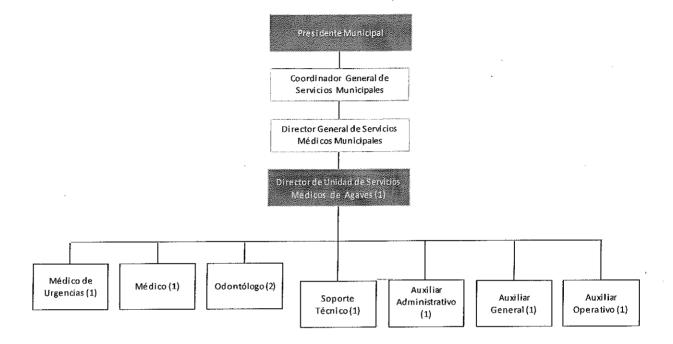


Revisión

n

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Organigrama de la Dirección de Urgencias Médicas de Agaves





Revisión

n

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### **Atribuciones**

Las obligaciones y atribuciones de la Dirección General del Servicios Médicos, se encuentran establecidas en el Capítulo III Sección I Artículo 134del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; asimismo, de éstas se derivan sus funciones como a continuación se mencionan.

Eracción(	es) del Reglamento General del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco
Artículo 134	La Coordinación General de Servicios Municipales tiene como titular a un funcionario público denominado Coordinador General de Servicios Municipales, el cual tiene las facultades siguientes:
l	Formular y ejecutar los proyectos y programas anuales de trabajo de la Dirección General, en el marco de los Sistemas Nacional y Estatal de Salud, de acuerdo con los principios y objetivos de los Planes Nacional, Estatal y Municipales de Desarrollo.
II	Evaluar el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas a las dependencias que conforman la Dirección General.
illi .	Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos de control que sean necesarios para agilizar y simplificar los servicios que preste la Dirección General.
IV	Promover acciones orientadas a cumplir con el Plan Municipal de Desarrollo en el ámbito de sus funciones.
V	Solicitar el apoyo y coordinación de las dependencias correspondientes para el cumplimiento de sus funciones.
VI	Otorgar la prestación de los servicios médicos de emergencia, así como vigilar en forma general que la atención médica pre-hospitalaria, de estabilización y de especialidades se preste de conformidad a las necesidades y a las posibilidades económicas del Municipio.
VII	Fomentar la capacitación integral de forma permanente del personal médico, enfermería, pre- hospitalario y personal operativo.
VIII	Concentrar la información estadística y epidemiológica para la actualización del diagnóstico de salud poblacional.
IX	Participar con las instituciones de salud y asistencia social, para la aplicación de programas preventivos en materia de salud, prevención de accidentes, enfermedades crónico-degenerativas, nutrición y combate a la obesidad.
X	Impulsar la generación de infraestructura médica acorde a las necesidades del Municipio.
ΧI	Fomentar la activación de las casas de salud al interior del Municipio.
XII	Gestionar convenios de cooperación con dependencias Federales, Estatales y Municipales, así como con Organizaciones No Gubernamentales, para la construcción, conservación, mejoramiento, dotación de equipo y recursos humanos para el mejor funcionamiento de la Dirección General de Servicios Médicos Municipales.
XIII	Las demás previstas en la legislación y normatividad aplicable, o que le instruya el Coordinador General de Servicios Municipales.



Revisión

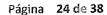
ísión

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Funciones de las unidades orgánicas

Unidad Orgánica	Funciones
Dirección General de	Coordinar previo acuerdo con el Presidente la gestión de Recursos materiales para aumentar los servicios e infraestructura.
	Establecer las responsabilidades de cada puesto de la Dirección de Servicios Médicos Municipales según organigrama y funciones, para determinar sus actividades.
Servicios	Asegurarse que el rendimiento social del hospital sea de acuerdo con sus fines.
Médicos	Planear proyectos a corto y largo plazo en función de recursos humanos y materiales.
and the second s	Coordinar la elaboración del presupuesto.
e o	Diseñar e implantar los indicadores para la evaluación y medición.
	Supervisar y reportar al Director General las acciones realizadas en las áreas de urgencias, consulta general, prehospitalario y enfermería.
Dirección Médica	Vigilar que la atención médica, consulta general, de especialidades, así como el área prehospitalaria y enfermería, realicen y den un servicio adecuado que cubra las necesidades de la ciudadanía en general.
Dirección de la Unidad de	Supervisar y reportar al Director General las acciones realizadas en las áreas de urgencias, consulta general, prehospitalario y enfermería.
Servicios Médicos del Valle	Vigilar que la atención médica de urgencias, así como el área prehospitalaria y enfermería, realicen y den un servicio adecuado que cubra las necesidades de la ciudadanía en general.
Dirección de la Unidad de	Supervisar y reportar al Director General las acciones realizadas en las áreas de consulta general, y enfermería.
Servicios Médicos de Agaves	Vigilar que la atención médica y de enfermería, realicen y den un servicio adecuado que cubra las necesidades de la ciudadanía en general.
Jefatura de Promoción a la Salud	Reforzar la acción comunitaria. La participación activa de la comunidad se puede dar en la definición de prioridades, de programas de acción, la toma de decisiones y la ejecución de los programas de promoción. Sin esta acción comunitaria, se puede caer en programas asistencialistas, que no son promoción de la salud.
	Desarrollar habilidades personales mediante el aprendizaje, el desarrollo de aptitudes y conductas en la población, también se puede realizar promoción de la salud. Estas actividades se pueden realizar a través de ciertos canales, como las escuelas, los lugares de trabajo y la familia.
	Reorientar los servicios de salud. Existía o existe un énfasis en la atención médica curativa, la atención secundaria y terciaria de la salud. Esto se puede ver en los presupuestos, en la distribución del personal y en otros indicadores. Es necesario que los servicios y los sistemas de salud se reorienten hacía atención promotora de la salud y a la atención primaria.
Jefatura del	Evaluar la calidad de la atención médica y el cumplimiento de la NOM-004.SSA-2012 en el expediente clínico.
Departamento de Auditoría Médica	Generar recomendaciones para la mejora continua de la calidad de la atención y el registro de datos.





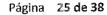


Revisión

3

Unidad Orgánica	Funciones
Jefatura de Vigilancia Epidemiológica y Estadística	Vigilar enfermedades sujetas a notificación, detección y prevención de brotes, apegado a las normas oficiales mexicanas.
	Generar estadísticas de datos recabados de los servicios de la unidad.
Jefatura	Dar al organismo, material y recursos humanos según sea las proporciones convenientes para que puedan cumplir su misión en forma segura y económica.
	Orientar a un mismo objetivo distintas funciones operativas.
Administrativa de	Conseguir que se "coopere" en las tareas a desempeñar.
Servicios	Armonizar decisiones para evitar conflictos.
Médicos	Regular y reglamentar actividades e integrar tareas.
	Coordinar la elaboración del Presupuesto.
	Diseñar e implantar los indicadores para la evaluación y medición del personal.
	Entrevistar a pacientes, registrar y pasar visita por el área de urgencias.
*Supervisión de	Realizar examen socioeconómico que contribuyen a identificar e interpretar las causas de los fenómenos sociales, planteando alternativas de solución a las mismas.
Trabajo Social	Tramitar la subrogación de estudios de laboratorio y gabinete, aplicando los procedimientos para la prestación de servicios subrogados DOM-P19 y DOM-P20, según proceda.
	Localizar a los familiares o responsable legal por vía telefónica o visita domiciliaria.
***************************************	Administrar y coordinar los recursos materiales y servicios de la dependencia.
	Elaborar programas de mantenimiento preventivo, correctivo y sustitutivo de los sistemas eléctricos neumáticos, hidráulicos, mecánicos y equipos en general.
*Coordinación de Mantenimiento	Desarrollar planes y programas para la utilización óptima de los recursos.
Wantenimone	Coordinar al personal a su cargo para mantener las instalaciones limpias (Intendencia).
	Presentar un reporte mensual de sus actividades.
	Abastecer de materiales.
	Hacer requisiciones.
*********	Dar seguimiento a las requisiciones hasta que sale la orden de compra.
*Compras	Contactar a los proveedores para dar seguimiento al abastecimiento de insumos.
	Hacer compras directas de insumos urgentes de lo que no tiene almacén.
	Gestionar el pago a las facturas directas.
*Coordinación de	Proveer internamente los insumos para enfermería y médicos con el fin de que se cumpla con un servicio de calidad.
Almacén	Controlar y supervisar el buen uso de los insumos.
	Almacenar y resguardar los medicamentos controlados.
*Coordinación Médica	Vigilar en forma general que la atención de consulta general, de especialidades, enfermería, prehospitalaria, de estabilización, asistencia psicológica, atención odontológica y de nutrición, se presten con apego a las Normas Oficiales Mexicanas.
	Vigilar que los departamentos de apoyo diagnóstico como laboratorio de análisis





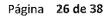


Revisión

0

Unidad Orgánica	Funciones
	clínicos e Imagenología, funcionen adecuadamente con una respuesta rápida y expedita, así como validar la confiabilidad de los resultados con apego al funcionamiento de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas.
	Facilitar y promover la capacitación integral y permanente del personal médico, departamento de nutrición, atención odontológica y psicología.
	Promover juntas periódicas con el personal médico para evaluar resultados y las necesidades que apremien en las diferentes áreas que conforman su competencia.
	Verificar que los consultorios cuentan con todo lo necesario como sábanas limpias y demás material necesario para poder dar la consulta.
	Hacer su stock de material, contabilizar su material y medicamentos que se encuentren completos.
*Coordinación de	Ingresar y registrar los pacientes en la hoja de actividades de enfermería, toma de signos vitales, somatometría y glucosa capilar.
Enfermería	Nebulizaciones.
	Curaciones y retiro de puntos.
	Seguimiento de indicaciones por partes del área médica.
	Registro y control de la aplicación de medicamentos.
	Mantener su área de trabajo limpio y en <u>or</u> den.
	Vigilar la elaboración de informes parciales y finales de las acciones y recursos utilizados por el personal de las unidades móviles durante los servicios de atención prehospitalaria e interhospitalaria de urgencias médicas.
	Establecer mecanismos de coordinación con las instituciones que ofrecen servicios prehospitalarios.
	Identificar y gestionar las necesidades de capacitación y gestionar programas de actualización y desarrollo de los trabajadores que apoyen el mejoramiento continuo de los servicios prehospitalarios.
	Asegurar los procesos para el cumplimiento de las normas, implementando estándares y procedimientos de seguridad basados en normas STPS, evaluación de riesgos y aplicación de medidas de control.
	Gestionar el desarrollo de evaluaciones médicas periódicas.
*Coordinación Prehospitalario	Desarrollo de procedimientos y formatos para el adecuado funcionamiento de los procesos.
, rondopitalica	Evaluar el nivel de competencia del personal a su cargo de acuerdo a los criterios establecidos en los procedimientos aplicables.
	Efectuar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorías internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana
	Generar la medición de los indicadores de proceso, estableciendo las acciones pertinentes para mejorar su desempeño.
	Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación manteniéndola actualizada.
	Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad, asegurando el involucramiento y participación del personal en todas las actividades requeridas.
	Informar oportunamente al personal sobre los resultados que se derivan del







Revisión

^

Unidad Orgánica	Funciones
	sistema, con la finalidad de involucrarlos en las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
ALLANDA	Gestionar las acciones correctivas y preventivas de los vehículos.
*Médico General	Brindar la atención de las consultas médicas con calidad y calidez al público en general en los Servicios Médicos Municipales.
	Llenado completo, claro, en tiempo y forma de los documentos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
	Solicitar los auxiliares diagnósticos necesarios existentes en nuestra unidad médica, para integrar un diagnóstico certero.
*Médico de	Revisar altas, determinar ingreso o egreso de pacientes, hacerlo en salida y entrada de guardia.
Urgencias	Atender cualquier paciente que presente una urgencia real.
no a pumma da h	Valorar traslado de paciente no derecho-habiente en forma oportuna
	Brindar atención con calidad y calidez al público en general.
	Expedir partes médicas de lesiones al público que solicite el documento, las 24 hrs, así como aquellos que por algún delito estén privados de su libertad.
*BI - II -	Tener un estricto apego a las normas oficiales en materia de prestaciones de servicio de salud y de justicia.
*Medicina Legal	Notificar al Ministerio Público cualquier hecho violento que se presuma como delito
The state of the s	Fomentar una cultura del uso racional del equipo, instrumental e insumos, que se utilizan en el desarrollo de las funciones encomendadas.
edifference control of the control o	Notificar a su Coordinador Médico, cualquier diagnóstico de notificación inmediata para la secretaria de Salud Jalisco.
	Organizar, coordinar, controlar y evaluar la atención prehospitalaria.
	Vigilar la elaboración de informes de las acciones y recursos utilizados en las unidades durante los servicios de atención prehospitalaria.
A ANDRONA OF THE PARTY OF THE P	Participar con las Instituciones de salud y bienestar social, para la aplicación de programas en materia de salud.
*Paramédico	Identificar las necesidades de capacitación, gestionar programas de actualizaciones y desarrollo de los trabajadores que apoyen el mejoramiento continuo de los servicios prehospitalarios.
	Capacitar al personal en la NOM-020-SSAO-1997 para la prestación de servicios de atención medica en unidades móviles tipo ambulación.
	Mantener su herramienta, equipo axial y su área de trabajo en orden y en buenas condiciones.



Revisión

a

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Suplencias en caso de ausencias

Las faltas temporales del titular de esta Dirección hasta por un mes serán cubiertas por quien se establezca en el reglamento interior, o en su caso mediante acuerdo delegatorio que emita el Presidente Municipal. El servidor público municipal que resulte designado estará habilitado para actuar como titular durante el tiempo que efectúe la suplencia.

Las faltas de más de un mes o definitivas del titular de esta Dirección, serán cubiertas por quien nombre el Presidente Municipal.

Las faltas temporales hasta de un mes de los servidores públicos adscritos a esta Dirección deben ser cubiertas por quien designe su titular.

Las faltas definitivas serán cubiertas, cuando así se requiera, por la persona que designe el Presidente Municipal.

Quien supla las faltas temporales o definitivas de los servidores públicos deberán reunir los requisitos para ocupar esos cargos según lo establecido por la legislación y la normatividad aplicable.

Las actividades que realicen los funcionarios o servidores públicos en suplencia de los respectivos titulares se entenderán inherentes a sus cargos, por lo que no percibirán remuneración adicional por tal motivo.



Revisión

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Trámites y servicios al ciudadano

A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en la "Guía de trámites" en el portal web municipal (<u>www.tlajomulco.gob.mx</u>), por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual sólo se mencionarán los trámites y servicios que la **Dirección General de Servicios Médicos** brindan a la ciudadanía.

14.7	Nombre del trámite o servicio externo
1	Consulta General.
2	Certificado médico prenupcial.
3	Certificado médico.
4	Constancia médica (Gratuito).
5	Parte médico de lesiones(Gratuito).
6	Resumen clínico (Gratuito).
7	Certificado de no gravidez.
8	Consulta de Ortopedia.
9	Consulta de Psicología.
10	Consulta de urgencias pediatría con arribo por medios propios.
11	Consulta de urgencias adultos con arribo por medios propios.
12	Consulta de urgencias pediatría a través del servicio de ambulancia.
13	Consulta de urgencias adulto a través del servicio de ambulancia.
14	Consulta odontológica.
15	Atención prehospitalaria (Gratuito).
16	Copia simple de parte médico de lesiones y/o parte de atención prehospitalaria (Gratuito).
17	Reclasificativo de Parte de Lesiones.

No. Nombre del trámite o servicio interno	
No aplica.	
The aprica.	ř



#### Listado general de los procedimientos

La siguiente tabla muestra los procedimientos que se realizan en la **Dirección General de Servicios Médicos:** 

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC* <sup>1</sup>
	Atención en el Servicio de Urgencias.	2-SM-001	Si
	Consulta externa	2-SM-002	No
	Elaboración de parte de lesiones	2-SM-003	No
	Recepción y atención de usuarios en el área de consulta externa.	2-SM-004	No
	Recepción y atención de usuarios en el área de urgencias.	2-SM-005	No
	Entrega de notas de urgencias al archivo clínico.	2-SM-006	No
	Manejo de agenda de citas médicas.	2-SM-007	No
	Recepción y atención de usuarios por enfermería en el área de consulta externa.	2-SM-008	No
	Recepción y atención de usuarios por enfermería en área de urgencias y hospitalización.	2-SM-009	No
	Entrega y recepción de material en el área de consulta externa por enfermería	2-SM-010	No
Servicios Médicos Municipales	Entrega y recepción de materiales en el área de urgencias y hospitalización por enfermería.	2-SM-011	No
	Entrega y recepción de ropería.	2-SM-012	No
	Asignación de nivel socioeconómico y autorización de descuento o exención de pago.	2-SM-013	No
· ·	Registro y asesoría de los usuarios en el servicio de trabajo social.	2-SM-014	No
TO THE PARTY OF TH	Gestión de apoyo interinstitucional.	2-SM-015	No
!	Entrega de cadáveres.	2-SM-016	No
	Atención a usuarios considerados vulnerables o de alto riesgo (Adulto mayor, en situación de calle, sin familiares, calidad de detenido, sin identificar, menores en situación de abandono, mujeres en situación de desamparo).	2-SM-017	No

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> SGC se refiere al Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 901 bajo el criterio ISO 18091



Página 30 de 38



Revisión

#### Dirección General de Servicios Médicos

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC* <sup>1</sup>
	Usuario masculino y/o femenino que sufrió agresión (psicológica, física, sexual, violencia familiar etc.,).	2-SM-018	No
	Madres con problemas de adicciones en estado gestacional.	2-SM-019	No
	Usuario en calidad de urgencia real.	2-SM-020	No
	Control y registro de certificados de defunción.	2-SM-021	No
	Control y registro de certificados de nacimiento.	2-SM-022	No
	Control y registro de certificados de muerte fetal.	2-SM-023	No
	Control, registro y resguardo de hoja de referencias.	2-SM-024	No
	Control y registro de parte médicos de lesiones.	2-SM-025	No
A distance of the second of th	Análisis estadístico de atenciones médicas	2-SM-026	No
Monowood State Co. 1.1.1.	Atención de vigilancia epidemiológica.	2-SM-027	No
Servicios Médicos	Análisis y resguardo de certificados defunción.	2-SM-028	No
Municipales	Análisis y resguardo de certificados de muerte fetal.	2-SM-029	No
Total a construction of a delaration of the construction of the co	Análisis y resguardo de certificados de nacimientos y atención de solicitudes para copias simples y/o certificadas.	2-SM-030	No
	Resguardo de parte médico de lesiones y atención de solicitudes para copias simples y/o certificadas	2-SM-031	No
diamental and the second and the sec	Atención Odontológica.	2-SM-032	No
	Interconsulta para odontología.	2-SM-033	No
	Control de entrada y salida de expedientes del Archivo Clínico.	2-SM-034	No
	Depuración de expedientes clínicos.	2-SM-035	No
	Recepción y registro de materiales y medicamentos.	2-SM-036	No
	Almacenamiento y manejo de materiales y medicamentos.	2-SM-037	No
	Control de existencias de materiales y medicamentos.	2-SM-038	No
	Fechas de caducidad de materiales y medicamentos.	2-SM-039	No

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 31 de 38



Revisión

n 0

Proceso	Procedimiento	Código	Dentro del Alcance SGC* <sup>1</sup>
Servicios Médicos Municipales	Surtido de materiales y medicamentos, controlados y antibióticos	2-SM-040	No
	Recepción y entrega del vehículo de emergencia.	2-SM-041	No
	Recepción y entrega del equipamiento e insumos.	2-SM-042	No
	Recepción y despacho del servicio de emergencia.	2-SM-043	No
	Conducción del vehículo de emergencia.	2-SM-044	No
	Atención medica prehospitalaria para pacientes de trauma.	2-SM-045	No
	Atención medica prehospitalaria para pacientes con enfermedades de urgencia.	2-SM-046	No
	Atención medica prehospitalaria para pacientes de ginecobstetria.	2-SM-047	No
	Llenado de partes de atención medica prehospitalaria.	2-SM-048	No
	Atención a incidentes con múltiples lesionados.	2-SM-049	No
	Recepción y entrega de pacientes en las áreas médicas o personal prehospitalario.	2-SM-050	No
	Consulta de Psicología.	2-SM-051	No
	Copia simple de parte médico de lesiones y/o parte de atención prehospitalaria (Gratuito).	2-SM-052	No
	Reclasificativo de Parte de Lesiones.	2-SM-053	No



Revisión

0

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Políticas generales de la unidad orgánica

Las funciones y procedimientos que se realicen en la **Dirección General de Servicios Médicos Municipales** deberán ajustarse al Reglamento General del Municipio.

Las funciones y procedimientos que se realicen en la Dirección General de Servicios Médicos Municipales deberán llevarse a cabo con calidad, calidez, seguridad y de la forma más eficiente posible.

Los recursos materiales se deberán administrar con honradez y eficiencia, para beneficio del correcto funcionamiento de la dependencia para la mejor atención de los usuarios.

Los servicios prestados dentro de la unidad de servicios médicos como son; Consulta de urgencias Adulto, Consulta de urgencias pediatría, Consulta de Psicología, Consulta odontológica, Certificado médico y Certificado de no gravidez tendrán un plazo máximo de resolución de 1 día hábil.

Los servicios prestados dentro de la unidad de servicios médicos como son; Consulta General, Certificado médico prenupcial, Constancia médica y Resumen médico, tendrán un plazo máximo de resolución de 2 días hábiles.

El plazo de resolución para solicitud del Reclasificativo de parte de lesiones, será de 5 días hábiles.

El plazo de resolución de una consulta de ortopedia será de 7 días hábiles.

En Urgencias, se atenderá a todo usuario que lo solicite, dando prioridad a situaciones que ponen en riesgo la vida del paciente, es por ello que el orden de atención a nuestros pacientes sigue un código de priorización: rojo, amarillo y verde.

Rojo: Situación súbita que pone en peligro un órgano, sistema o la vida, y que requiere atención inmediata.

Amarillo: Situación en la que el paciente experimenta alguna alteración en sus signos vitales y que, de manera inmediata, puede poner en peligro la función de algún órgano o sistema en las siguientes horas.

Verde: Situación en la que el paciente presenta signos y síntomas estables que no ponen en peligro la vida.

Toda atención brindada en urgencias será con calidad, calidez y seguridad para el usuario y sin distinción de raza, sexo, género, credo o condición social.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zuñiga

Página 33 de 38

Revisión

0

#### Dirección General de Servicios Médicos

#### Glosario

Análisis clínicos o prueba de laboratorio: es un examen cualitativo y cuantitativo de ciertas sustancias del organismo de una persona y sirve para confirmar o descartar un diagnóstico.

**Atención prehospitalaria:** comprende la suma de acciones y decisiones necesarias para prevenir la muerte o cualquier discapacidad futura del paciente durante una crisis de salud o urgencia. Es el proceso de reconocimiento inicial de estabilización, evaluación y tratamiento fuera del ámbito hospitalario.

**Atención primaria:** servicios que atienden las necesidades básicas de salud de la población; la atención primaria incluye las visitas médicas generales, educación sanitaria, vacunación, y la detección temprana de enfermedades.

**Atención secundaria:** va encaminada a detectar la enfermedad en estadios precoces en los que el establecimiento de medidas adecuadas puede impedir su progresión.

Atención terciaria: comprende aquellas medidas dirigidas al tratamiento y a la rehabilitación de una enfermedad para ralentizar su progresión y, con ello la aparición o el agravamiento de complicaciones o invalidez; intentando mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Auxiliares diagnósticos: todos aquellos exámenes de los que el médico se puede servir para apoyar o descartar el diagnóstico.

Consulta de especialidad: la consulta de especialidad médica es la que se emplea para reunir en una sola al conjunto de todas las enfermedades o afecciones de un órgano o sistema en particular.

Consulta general: es la atención brindada por un médico general, médico familiar o especialista, dependiendo del nivel de complejidad, incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo biológicos, psicológicos, sociales y culturales de la población, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

Derechohabiente / Derechohabiencia: derecho de las personas a recibir servicios médicos en instituciones de salud públicas o privadas, como resultado de una prestación laboral por ser pensionado o jubilado, por inscribirse o adquirir un seguro médico o por ser familiar designado beneficiario.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Revisión

n

#### Dirección General de Servicios Médicos

Diagnóstico de notificación inmediata: consiste en el reporte de todos los casos nuevos de una determinada enfermedad de importancia epidemiológica, por cualquier medio, en forma inmediata y desde el lugar en que fue diagnosticada.

**Examen socioeconómico**; es un análisis de la situación económica y social de una persona, familia o un grupo social específico. Este tipo de estudios se interesan por tanto en las condiciones de vida concretas de la población, tomando en cuenta, entre otras cosas, el lugar de residencia, las características familiares y de la vivienda, el ingreso promedio, las actividades ocupacionales, la escolaridad, o los servicios con que cuentan. De esta manera, se trata de elaborar una visión general y objetiva que permita caracterizar y ubicar dentro de algún parámetro, previamente establecido, a la persona o grupo que se estudia.

**Glucosa capilar:** la glucemia capilar es una prueba para medir la cantidad de azúcar en la sangre a través de una pequeña muestra de sangre extraída de los vasos capilares. Generalmente se realiza en un dedo de la mano o en el lóbulo de la oreja.

Se suele realizar de forma sencilla utilizando un punzón o lanceta para extraer la sangre y un glucómetro que mide los niveles de la muestra.

**Imagenología:** conjunto de técnicas y procedimientos que permiten obtener imágenes del cuerpo humano con fines clínicos o científicos, utilizados comúnmente para el diagnóstico o confirmación de enfermedades.

Indicadores: son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben quardar relación con el mismo.

Infraestructura: conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

**Insumos:** cualquier elemento que represente un producto, entiéndase como producto, todo aquello que se produce para un determinado fin.

**Medicamentos controlados:** medicamentos que potencialmente crean dependencia y su uso inadecuado conlleva al manejo ilícito por las sustancias que contienen, requieren de seguimiento, vigilancia y control por parte las autoridades sanitarias.

Ministerio público: (Ministerio Fiscal, Fiscalía General o Procuraduría General) es un organismo público, generalmente estatal, al que se atribuye, dentro de un Estado de derecho democrático, la representación de los intereses de la sociedad, mediante el ejercicio de las facultades de dirección de investigación de delitos, de protección a las víctimas y testigos, etc.



Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

Página 35 de 38

Revisión

Λ

#### Dirección General de Servicios Médicos

**Nebulizaciones:** son una modalidad de tratamiento que se basa en la administración de sustancias en forma de aerosol por vía inhalatoria. Un aerosol es una suspensión estable de partículas sólidas o líquidas en aire u otro gas, como el oxígeno.

**Norma oficial mexicana:** las normas oficiales mexicanas (NOMs) son disposiciones generales de tipo técnico expedidas por dependencias de la administración pública federal. Su objetivo es establecer reglas, especificaciones, directrices y características aplicables a un producto, proceso o servicio.

Parte médico de lesiones: documento médico legal donde se describe las lesiones encontradas en una persona, por causa traumática determinado si pone en riesgo o no la vida y el tiempo estimado para sanar.

**Promoción a la salud:** intervenciones sociales y ambientales destinadas a beneficiar y proteger la salud y la calidad de vida individuales mediante la prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud.

Recursos humanos: se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse.

Recursos materiales: son los bienes tangibles o concretos que disponen una empresa u organización con el fin de cumplir y lograr sus objetivos como: instalaciones, materia prima, equipos, herramientas, entre otros.

Requisiciones: una requisición de compra es una autorización al departamento de compras con el fin de abastecer bienes o servicios. Ésta a su vez es originada y aprobada por el Departamento que requiere los bienes o servicios.

Secretaria de salud: la Secretaría de Salud de México es una secretaría de estado del poder ejecutivo federal, encargada de la salud del pueblo mexicano; así como de su educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento a través de diversos programas de salud. Además, se encarga del control de los sitios privados y públicos, y la manutención de los sitios públicos (Centros de Salud, Hospitales, Sanatorios, Clínicas, Consultorios Médicos).

Signos vitales: conjunto de variables fisiológicas que se analizan para la valoración de las funciones orgánicas elementales. Temperatura corporal, pulso, frecuencia respiratoria y presión arterial.

**Sistema eléctrico:** es una serie de elementos o componentes eléctricos o electrónicos, tales como resistencias, inductancias, condensadores, fuentes, y/o dispositivos electrónicos semiconductores, conectados eléctricamente entre sí con el propósito de generar, transportar o modificar señales electrónicas o eléctricas.



Página 36 de 38



Revisión

Λ

#### Dirección General de Servicios Médicos

Sistema hidráulico: es un sistema que comprende un conjunto interconectado de componentes que transporta líquido.

**Sistema mecánico:** es un sistema constituido por dispositivos o elementos que tienen como función específica transformar o transmitir el movimiento desde las fuentes que lo generan, al transformar distintos tipos de energía.

**Sistema neumático:** es un sistema que aprovecha la presión y volumen del aire y lo transforma por medio de actuadores (cilindros y motores) en movimientos, que se usan para automatizar maquinaria en casi todas las industrias.

Somatometría: es el conjunto de técnicas que se emplean para medir externamente la constitución, a través de la medición de circunferencias y crecimiento lineal del individuo.

Stock: conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su uso.

**Triage**: proviene del Francés; Es el espacio físico donde se clasifican y se priorizan las atenciones de urgencia real o sentida.

**Urgencia real:** es aquella que pone en peligro la vida a muy corto plazo o riesgo inminente de muerte.



#### Autorización

El presente manual ha sido autorizado por el Titular de esta Dependencia (art. 45 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco); por lo cual es un documento oficial que debe ser utilizado para su consulta.

De requerirse una actualización en la información incluida en este manual, se debe solicitar a la Dirección de Planeación Institucional.

#### Elaboración y asesoría

Dirección General de Servicios Médicos Autorizó

Municipales de // S Tlajomul (DoseZManuel Mercado Martínez

Director General de Servicios Médicos

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL.

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL

Asesoró

Héctor Guillermo Hernández Aguayo

Director de Innovación Gubernamental

MUNICIPIO DE TLUOMULCO DE ZUNIGA, JAL. DIRECCION DE PLANEACIÓN

Vista bueno

Alberto Ramírez Martínez

Director de Planeación Institucional

Dirección General de Servicios Médicos

Gobierno Municipal de Tlajomulco de Žúfiiga 2015-2018

Manual de Organización