

*SUPLEMENTO*. Tomo II. Ejemplar 12. Décima Novena Sección. Año 101. 16 de marzo de 2018

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. COORDINACIÓN GENERAL DE CONSTRUCCIÓN DE LA  
COMUNIDAD. DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES. MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES**

# DIRECTORIO



**Maestro Juan Enrique Ibarra Pedroza**  
*Presidente Municipal de Guadalajara*

**Maestro Oscar Villalobos Gámez**  
*Secretario General*

**Licenciado Luis Eduardo Romero Gómez**  
*Director de Archivo Municipal*

#### **Comisión Editorial**

Mónica Ruvalcaba Osthoff  
Mirna Lizbeth Oliva Gómez  
Karla Alejandrina Serratos Ríos  
Gloria Adriana Gasga García  
Lucina Yolanda Cárdenas del Toro  
Sandra Julissa Navarro Guevara  
Margarita Martín del Campo Hajar

#### **Registro Nacional de Archivo Código**

**MX14039 AMG**

#### **Archivo Municipal de Guadalajara**

Esmeralda No. 2486  
Col. Verde Valle  
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

#### **Edición, diseño e impresión**

Esmeralda No. 2486  
Col. Verde Valle  
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

La Gaceta Municipal es el órgano oficial del  
Ayuntamiento de Guadalajara

# Gaceta

Fecha de publicación: 16 de marzo de 2018

## SUMARIO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. COORDINACIÓN  
GENERAL DE CONSTRUCCIÓN DE LA  
COMUNIDAD. DIRECCIÓN DE SERVICIOS  
MÉDICOS MUNICIPALES. MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE  
SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES**



Gobierno de  
**Guadalajara**



# Dirección de Servicios Médicos Municipales



Documento de Referencia

## Manual de Organización

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002

Autorización: **19 de octubre del 2017**



Departamento de Innovación y Desarrollo  
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación  
H. Ayuntamiento de Guadalajara  
2015-2018



## Contenido

Introducción	3
A. Antecedentes Históricos	7
B. Filosofía Organizacional	13
C. Políticas Rectoras	17
D. Fundamento Legal	19
E. Atribuciones	23
F. Estructura Orgánica	25
G. Organigrama Estructural	27
H. Descripción de Funciones	29
I. Colaboradores	51
J. Autorización	53

## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación Pág. 1



# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización



## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 2 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



## Introducción

El manual de organización se construye y constituye, como un instrumento técnico de carácter administrativo con la intencionalidad de satisfacer todo requerimiento legal o normativo.

¿Para qué sirve el documento?

El manual de organización proporciona la información necesaria sobre la conformación de la unidad administrativa en sí misma; provee las funciones y objetivos de cada unidad médica/orgánica que la compone; determina de manera clara los niveles de jerarquía y responsabilidad. Este documento, permite a los empleados de toda organización, trabajar sin duplicidad de funciones, y en consecuencia, hacer más eficiente los procesos de trabajo de forma racional en todos sus recursos.

Por otro lado, también es un documento que coadyuva en el proceso de inducción a todas aquellas personas que ingresan por primera vez a la unidad administrativa o cuando los trabajadores se cambian de una unidad orgánica a otra; El manual de organización suele ser el primer documento que se solicita cuando se lleva a cabo una auditoría por los órganos de control del H. Ayuntamiento.

¿Qué apartados integran un manual de organización?

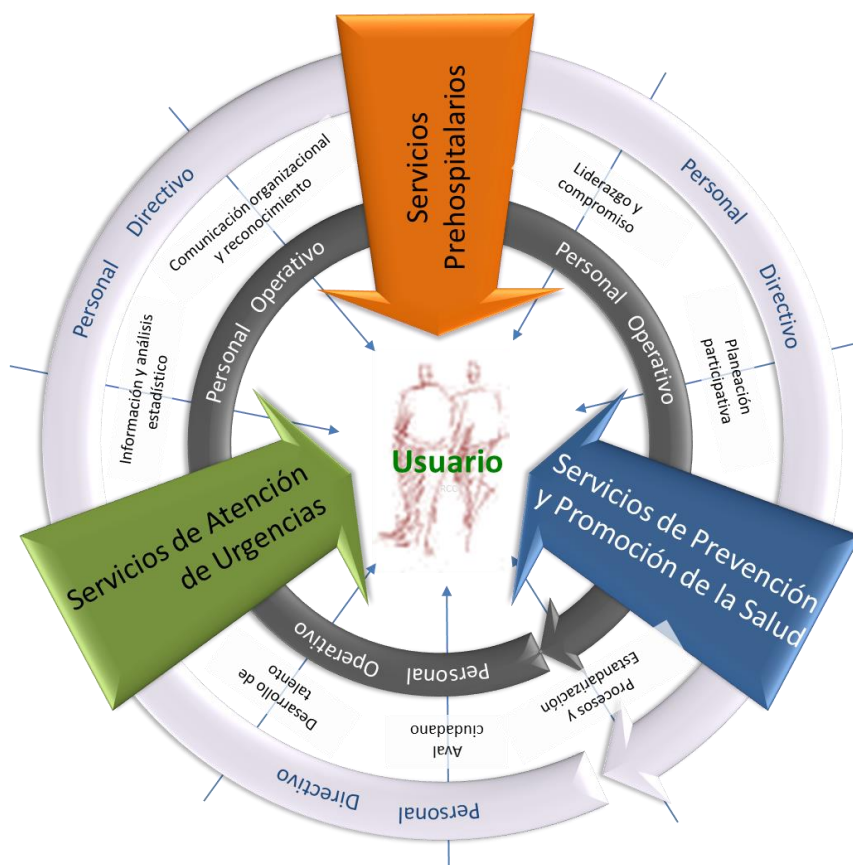
El primer apartado es a modo de contextualización y se le denomina Antecedentes Históricos, posterior e él, sigue un apartado filosófico en donde se define la misión, visión, el decálogo de valores y, si se desea, alguna aspiración de gobierno; el siguiente apartado es el fundamento legal y las principales atribuciones que tienen que cumplirse; después el documento integra un dibujo con la totalidad de las área jerárquicas que integran la organización, el cual funciona como una carta de navegación organizacional al que denominamos organograma u organigrama; para proseguir después con la descripción del objetivo y funciones de las unidades orgánicas y concluir así, con al apartado de autorizaciones.



## Modelo conceptual

Un modelo, es la representación gráfica que ayuda a entender algo que no se puede palpar o ver directamente. Un modelo no es una realidad, trata de una abstracción de la realidad y que inspira a trabajar para lograrlo. Por tanto, se puede decir que un modelo conceptual, es la imagen conceptual del ideal de lo que debería ser, o de lo que se espera ser para cumplir con la razón de ser o misión organizacional; trata de una imagen que proporciona una dirección o patrón para alcanzar a través de la *praxis* de todos los trabajadores. El objetivo del modelo conceptual es la de representar la realidad en términos ideales, en la cual, se observan imágenes que se relacionan con otros elementos que son esenciales.

El Modelo Conceptual para la Atención en la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Gobierno de Guadalajara es el siguiente:



**Fuente:** Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara/ Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación/ Departamento de Innovación y Desarrollo. Febrero 2016

## Documento de Referencia

**Elaboración:** 01 de octubre del 2015 **Actualización:** 18 de septiembre del 2017 **Nivel:** I **Clave:** 007OG-DSMM\_002  
Pág. 4 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

El modelo conceptual que se presenta, tiene como centro de todos los procesos al usuario tanto interno como externo, razón y motivo que llevan a la misión y visión propuestas.

Existen 3 procesos sustantivos o vitales de los servicios médicos municipales del Gobierno de Guadalajara son:

- La atención de urgencias médico-quirúrgicas,
- La atención prehospitalaria
- Los servicios de prevención y promoción a la salud.

Todos estos procesos están encaminados y dirigidos a la plena satisfacción de los usuarios y tienen tanto al personal operativo de las diferentes categorías como al personal directivo en circulares concéntricas permanentes alrededor de estos procesos, impulsados por valores inmersos en una espiral continua de calidad y calidez.

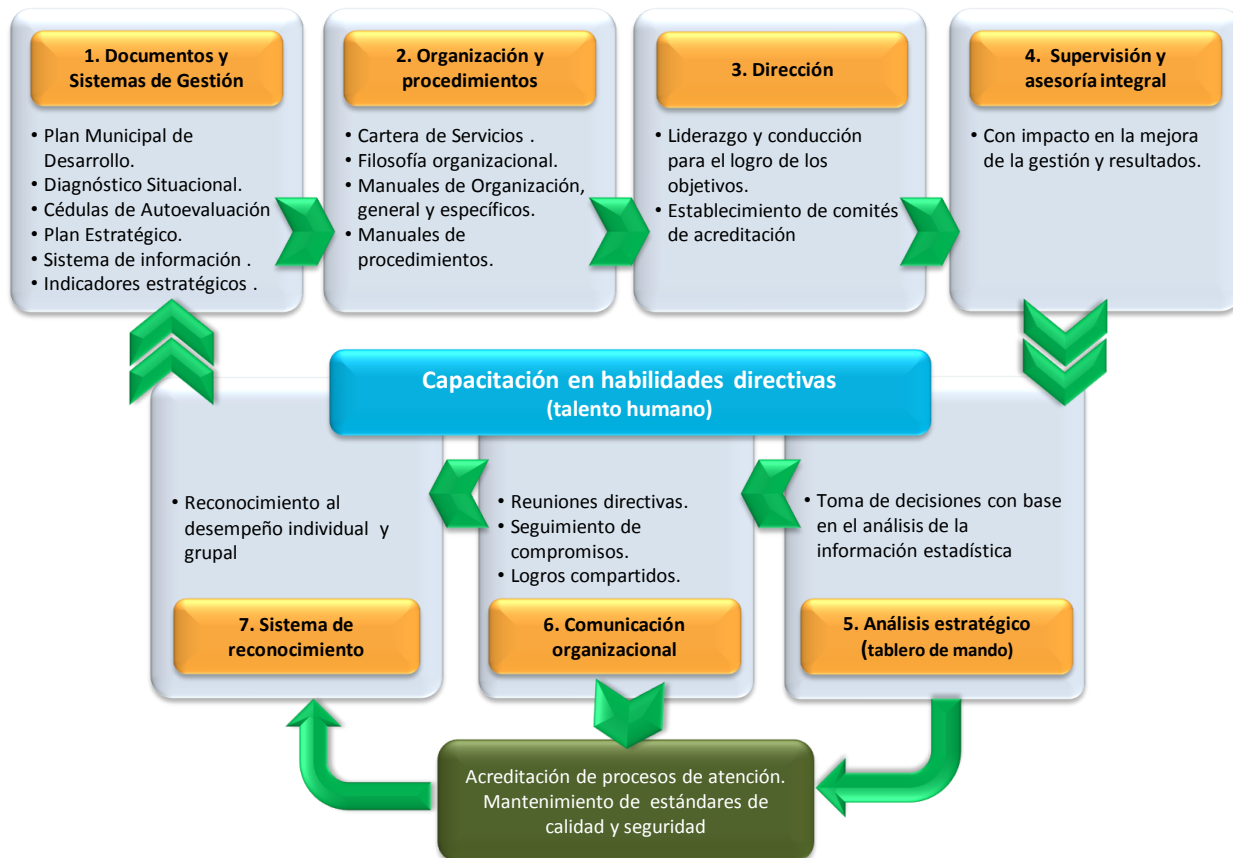
Este modelo centrado en el ser humano (el usuario) promueve la integración de los mandos operativos y directivos en un mismo fin: El humanitarismo, ello a través de la creación de la comunidad que se dirige hacia su transformación en una ciudad saludable.

## La Calidad en Servicios Médicos.

Como toda tendencia en nuestra realidad, toda organización busca la adopción de un modelo de gestión que sirva como referente a los procesos y procedimientos, los cuales responden a los servicios que se ofrecen en las unidades médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara.

Nuestro modelo de gestión de calidad y seguridad, debe ser un referente permanente para buscar la mejora de nuestros procesos y servicios, y en consecuencia, favorecer el entendimiento de una institución.

**Modelo de Gestión de Calidad y Seguridad** de la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Gobierno de Guadalajara.



**Fuente:** Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara/ Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación/ Departamento de Innovación y Desarrollo. Febrero 2016.

## Documento de Referencia

**Elaboración:** 01 de octubre del 2015 **Actualización:** 18 de septiembre del 2017 **Nivel:** I **Clave:** 007OG-DSMM\_002  
Pág. 6 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

## A Antecedentes Históricos

- 1607, El H. Ayuntamiento de Guadalajara se realizaron las primeras acciones encaminadas a atender las necesidades de salud de sus habitantes, por lo que se implementó el apoyo sanitario y asistencial.
- 1652, El cirujano don Diego de Peralta es designado por el cabildo de Justicia y Regimiento para atender a la comunidad.
- 1764, El H. Ayuntamiento, a través de cabildo de Justicia y Regimiento, asigna un presupuesto anual para atender a la población en materia de salud.
- 1892, Se establecen la participación practicantes especialistas en atender heridos y accidentados.
- 1895, El 11 de julio, se transfiere al H. Ayuntamiento de Guadalajara, la facultad de ejercer acciones del código sanitario y para ello, se crea la Junta Directiva con sede en la escuela de medicina.
- 1897, El supremo Gobierno del Estado, clasifica a la Dirección de Servicios Médicos Municipales, en demarcaciones o comisarías, junto con la policía municipal. El total de comisarías para la ciudad era de cinco, distribuidas en las distintas partes de la ciudad.
- 1901, Se establecen la “sección médica”, de policía especial de salubridad y vigilancia, bajo cuya responsabilidad estaban los preceptos de Código Sanitario. Cada comisaría tenía un jefe médico.
- 1905, Se realiza obras de teatro para obtener fondos para atender las necesidades de las cinco secciones médicas.
- 1906, En la segunda sección se dota de arsenal quirúrgico y autoclave para desinfectar material.
- 1919, Se establece el primer proyecto de reglamento para la Dirección General de Servicios Médicos, con el C. Presidente Salvador Ulloa.
- 1922 – 1926, Se logra la adquisición de transporte adecuado para la atención de urgencias médicas.
- 1927 – 1928 Se dotar de equipo y material a la sala de cirugía general.

- 1929 – 1930 En este periodo se destaca el alto sentido humanitario y de desarrollo con apoyo personal.
- 1930 – 1933 Se Adquieren vehículos equipados para la transportación de heridos.
- 1934 – 1938 El Dr. Jesús Delgadillo y Araujo y los practicantes, donaban su sueldo.
- 1943 – 1946 Se adquirió el primer aparato para anestesiología, y con ello, se mejoraron los procedimientos anestésicos y quirúrgicos.
- 1947 – 1948 Se designó un local interno en Juárez y Colón para continuar con las funciones de la sección médica.
- 1949 – 1952 Se cambia el nombre de la institución a Departamento Médico Municipal, con ello se mejora la organización y el otorgamiento de los servicios, se adquiere el primer aparato de rayos “X”, banco de sangre y consulta externa.
- 1953 – 1955 El Cabildo cambia de nombre a las secciones médicas municipales, que son instituciones sociales de emergencia a “Cruz Verde” y se hace la adquisición en material y equipo médico.
- 1956 – 1958 Se crea el primer centro de prevención y asistencia social llamado “No. 1” (Silverio García y Bulevar a Tlaquepaque).
- 1959 – 1961 Se implementa el servicio de ortopedia, traumatología de urgencia y consulta externa y, se adquiere material, equipo y dos ambulancias.
- 1962 – 1964 Se cambia el nombre de Departamento Médico Municipal y se modifican las instalaciones. Además, se retoma el tema de los reglamentos, políticas y procedimientos; se implementan las áreas de medicina y de cirugía, responsabilidad asignada al pasante más responsable.
- 1964 – 1970 Inicia el apoyo médico a la cárcel preventiva.
- 1967, En diciembre se inaugura la Unidad “Dr. Francisco Ruiz Sánchez” en un predio Municipal, inició sus actividades, solo con primeros auxilios y debido a la demanda en atención médica, esta unidad se remodeló y se amplió.
- 1971 – 1973 Se inaugura la unidad de urgencias “Dr. Leonardo Oliva” y las periféricas “Ignacio Allende”, “Valentín Gómez Farías”, y el laboratorio de análisis clínicos “Virginia Romero Vda. de Orozco”.
- 1974 – 1976 Se establece el departamento de Trabajo Social como apoyo comunitario y con ello se dio otro impulso a los procesos de atención médica.

## Documento de Referencia

1977 – 1979 Se cambia la nominación de Departamento a “Dirección General de Servicios Médicos” y se hace entrega de las Unidades Hogar al Sistema DIF.

1980 – 1982 Seda énfasis a los procesos de enseñanza.

1983 – 1985 Se remodela la unidad “Leonardo Oliva” y se diseña como un Hospital General con 40 camas censables, cuatro quirófanos, 11 camas para terapia intensiva, auditorio y otros servicios.

Se remodela la Unidad “Francisco Ruiz Sánchez” y ofrece el servicio de ginecología y obstetricia.

En 1985 se inaugura la nueva Unidad “Dr. Jesús Delgadillo y Araujo” a espaldas del parque alcalde y la clínica médica municipal con las oficinas administrativas generales.

Se incrementan los recursos humanos, de 150 a 430 trabajadores y se cuenta con el primer delegado sindical.

Se duplica la cantidad de residentes, realizando especialidades en las tres áreas aceptadas por la Universidad de Guadalajara (anestesiología, ortopedia y traumatología médico-quirúrgicas).

Por primera vez se establece el sistema operativo de paramédicos, con la instalación de la escuela y se da inicio a la formación de paramédicos juveniles como grupo turístico, en la Unidad “Dr. Leonardo Oliva”.

1986 – 1988 Los trabajadores del H. Ayuntamiento se incorporan al régimen de atención el IMSS.

Se renta la planta alta de la unida “Delgadillo y Araujo” correspondiente a las oficinas generales y a la clínica municipal.

Se cierran dos unidades periféricas (Ignacio allende y Gómez Farías) y se adquieren 5 ambulancias y material quirúrgico.

1989 – 1992 Se firma convenio con la Universidad de Guadalajara para las especialidades en ortopedia y traumatología, anestesiología y urgencia médico-quirúrgicas, además del curso de superación académica de un año en cualquiera de las especialidades mencionadas.

Se reabren al público las Unidades “Ignacio Allende” y “Valentín Gómez Farías”.

Se adquieren cuatro ambulancias, de las cuales, dos fueron donadas por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y Se establecen un taller mecánico para soluciones inmediatas.

Se instala la central de abasto y se organiza y legaliza la sociedad médica de Cruz Verde.

1992 – 1994 Reestructuración de unidades y apoyo a los procedimientos y materiales quirúrgicos. Las especialidades se reconocen nuevamente, aceptándose con el examen nacional de residencia, y avaladas por la Universidad de Guadalajara.

Se inaugura la unidad “Reforma”, que posteriormente llevará el nombre del Dr. Mario Rivas Souza.

1995 – 1997 Se remodela la unidad “Dr. Leonardo Oliva”, y reduce el número de camas censables a la mitad y desaparece la unidad de terapia intensiva, así como la disminución a dos quirófanos, con lo cual, se mejora el servicio en la atención de urgencias y el de sala de choque.

La unidad “Dr. Francisco Ruiz Sánchez” se remodela con hospitalización en planta alta, urgencias y quirófanos.

La unidad “Delgadillo y Araujo” se reforma de acuerdo al plan maestro en la segunda etapa, contando con 35 camas censables, tres quirófanos y cinco camas para terapia intermedia.

Se inaugura el Centro Regional de Información y Atención Toxicología (CRIAT) en la planta alta de la unidad “Ernesto Áreas González” antes Dr. Mario Rivas Souza”.

1998 – 2000 Se cambia el nombre de la dependencia, ahora Dirección General de Servicios Médicos, innova con planeación estratégica para muchos años. Se inaugura la unidad periférica Tetlán.

2001 – 2003 Se cambia el nombre de unidades periféricas por el de U.A.P.S. Unidades de Atención Primaria de Salud.

Se remodelan los edificios de las unidades médicas hospitalarias Leonardo Oliva, Ruiz Sánchez, Delgadillo y Araujo, U.A.P.S. y oficinas del área médica y administrativa. Se adquiere un tomógrafo nuevo y tres equipos de ultrasonido.

## Documento de Referencia

2004 – 2006 Se da atención al primer nivel de atención médica, a través de la integración una red de ocho unidades de atención primaria y ocho consultorios populares.

Se rehabilito la unidad hospitalaria “Dr. Ernesto Áreas” primordialmente en su centro de toxicología (CRIAT) y se consolida como el más importante en la región centro occidente del país.

2007 – 2009 Se da inicio al programa del Seguro Popular para atender a los afiliados del mismo, pece a que no se contaba con ninguna Cruz Verde acreditada.

2010 – 2015 La Secretaría de Servicios Médicos Municipales, logra instalar en la Unidad Delgadillo Araujo el primer banco de sangre.

Se construye la farmacia del Seguro Popular y se conforma el patronato de Cruz Verde.

2015 En el mes de octubre, con el inicio de la nueva administración, la Secretaría de Servicios Médicos Municipales, vuelve a cambiar de nombre para quedar como Dirección de Servicios Municipales, bajo el liderazgo de la Coordinación General de Construcción de la Comunidad.

Se modifica la estructura orgánica y se incorporan dos nuevas subdirecciones, la Subdirección de Atención Prehospitalaria y la Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación, con estas dos subdirecciones, se busca dar énfasis a la ciudad saludable que todos quieren, por lo que se buscarán esquemas metropolitanos de intervención.

2016 2017 Como hecho sin precedente, y con la finalidad de incrementar la calidad en los servicios que se ofrecen a los habitantes de Guadalajara, la Dirección de Servicios Médicos de Municipales, en el mes de agosto, logró la acreditación de dos unidades médicas de urgencia (Cruz Verde), y seis meses después, se logró la acreditación del la tercera Cruz Verde. Las Unidades de Atención Primaria a la Salud (UAPS) se vocacionen y comienza con su transformación a unidades de Urgencia Médica Básica (UMB), en noviembre del 2016 fue la primera y hasta el momento son tres unidades transformadas; se espera que para finales del 2017, sean otras tres.

Se logró una inversión sin precedente, como nunca se había realizado, gracias al presupuesto participativo que implementó el Gobierno de Guadalajara, se destinó un monto de 72.7 mdp que se utilizaron para: equipar (ambulancias y equipamiento médico) y se remodelaron en su infraestructura, las cinco unidades médicas de urgencia y seis unidades de Urgencia Básica (UMB).



En el 2016, por primera vez en la historia del municipio de Guadalajara, se logró la certificación ante la Secretaría de Salud de diez espacios públicos de la Ciudad, como “Entornos favorables a la salud”.

La Unidad médica de urgencia “Dr. Jesús Delgadillo Araujo”, se integró a la red de hospitales donantes para procurar órganos y tejidos, con los familiares de pacientes fallecidos.

En coordinación con la Dirección de Ingresos de la Tesorería, se logró que dentro de las unidades médicas de urgencia se expidieran recibos en cero, ello, para todos aquellos pacientes que tuvieron la exención del pago bajo el proceso de valoración socioeconómica que realiza el personal de Trabajo Social, y obtener así información de toda la asistencia social que se otorga.

## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 12 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

## B. Filosofía Organizacional

### Dirección de Servicios Médicos Municipales 2015 - 2018.

#### Misión

Otorgar servicios de atención prehospitalaria y de urgencias médicas con alta eficiencia, calidad y seguridad de los pacientes; así como, promover las condiciones para la prevención, protección y promoción de la salud.

#### Visión 2042

En el año 2042, la Ciudad Guadalajara ha sido declarada “**Ciudad Saludable**” porque brinda las condiciones para que la gente viva más años con mejor salud, ya que de manera planificada en las colonias y barrios - donde se desenvuelven cotidianamente las personas – se han fortalecido y creado las “**condiciones para la salud colectiva**” contribuyendo de esta manera a construir ciudadanía y comunidad.

Cuando los ciudadanos están enfermos o sufren un accidente, las instituciones de los tres niveles de gobierno establecidas en la Ciudad de Guadalajara y su área conurbada, integradas en un “**Sistema Metropolitano de Salud**”, ofrecen sus servicios con calidad y trato digno, satisfaciendo las expectativas y necesidades de una población cada vez más consciente del cuidado de su salud. Los Servicios Médicos Municipales de la Zona de Guadalajara, constituidos en una “**Red Metropolitana de atención prehospitalaria y urgencias médicas**”, cuentan con patrimonio propio y personalidad jurídica, y operan con alta eficacia y eficiencia.

Por todo lo anterior, los niveles de protección y atención de la salud contribuyen a la eliminación de la pobreza y al desarrollo integral de las ciudades y las personas, quienes disfrutan de una mayor calidad de vida dentro un ambiente digno y seguro, logrando que **Guadalajara y el área metropolitana sea reconocida como un lugar para crecer sanamente y vivir con armonía.**

Documento de Referencia

## Las estrategias rectoras para lograr la visión Salud Guadalajara 2042

Sentar las bases para vocacionar, eficientar y modernizar de manera paulatina la gerencia de las unidades médicas, y consolidarlas como proveedores competitivos del Seguro Popular.

Construir el andamiaje para implementar la Red Metropolitana de Atención Pre hospitalaria y Urgencias Médicas, y su integración estratégica en el Sistema Estatal de Salud.

Ciudad Saludable: fortalecer, orientar y crear de forma planificada espacios públicos, servicios y programas municipales como la primera línea de defensa contra riesgos sanitarios, de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

## Decálogo de Valores

Los valores son normas de convivencia de la especie humana, son un conjunto de características positivas y válidas para un desarrollo de vida plena. Son principios rectores que nos fortalecen y nos sacarán adelante.

### *Compromiso*

Este valor permite que un servidor público dé todo de sí mismo para conseguirlos objetivos planteados, tenemos que lograrlo/hacerlo". Para lograr este valor, se requiere de una promesa a cumplir, del proceso que se realiza para cumplirlo y el cumplimiento en sí mismo de forma holística.

### *Respeto*

El servidor público, no debe hacer las cosas que vayan en contra de la naturaleza, debe hacer posible las relaciones de convivencia y comunicación efectivas entre sus compañeros y los ciudadanos, el respeto es condición indispensable para el surgimiento de la confianza, para vivir

## Documento de Referencia

sin agresiones, para pensar libremente sin represalias, para actuar con equidad y, para aceptar a los demás tal y como son.

### ***Congruencia***

La clave para generar confianza y credibilidad entre los ciudadanos, es actuar de conformidad con lo que se dice, lo que se hace y lo que se piensa. La congruencia, es la acción intrínseca de nosotros como servidores públicos.

### ***Responsabilidad.***

El proceder de los servidores públicos, debe de estar encaminado a la satisfacción plena de nuestros usuarios/pacientes, por tanto, todo lo que hagamos surge de nosotros mismos y de nadie más, no se tiene que culpar a otros, debemos afrontar nuestras acciones con entereza. La responsabilidad tiene que ver con nuestros actos y éstos a nuestras promesas y compromisos, tenemos que cumplir. Hacer lo correcto es un signo de madurez y dignidad humana; por eso el servidor público debe:

- Responder por sus actos, ser consciente del daño que puede generar y asumir las consecuencias con dignidad.
- Cumplir en forma cabal sus deberes y obligaciones, bajo el actuar de sus derechos
- Hacer lo que se debe hacer.
- Evitar excusarse y justificarse.
- Tener iniciativa e inteligencia para hacer bien lo que se hace.
- Valorar lo importante de lo urgente.

### ***Honradez***

El trabajador de la salud, sabe que este valor es la probidad, rectitud, integridad y honestidad personal en el actuar cotidiano con base en la verdad y la auténtica justicia. La honradez es la razón de pensar, decir y actuar.

### ***Trato digno***

El ciudadano reclama un trato digno en todo momento, especialmente en situaciones tan sensibles como es la salud. Aplicable en acciones, actitudes y respuestas cordiales, que la población espera del gobierno, a través de la coordinación de todas sus áreas especialmente bien dirigida por la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

### ***Humanitarismo***

El orgullo del trabajador de la salud, gira alrededor de la capacidad que se tiene para sentir afecto, comprensión y sobre todo, solidaridad hacia las demás personas, se vive en una misma comunidad que busca un mismo fin, la trascendencia.

## Documento de Referencia

### ***Amabilidad***

Para el trabajador de la salud sabe que ser amable es tratar a las personas en forma digna, porque tiene el derecho a ser amado, por tanto se debe ser afectuoso, agradable, gentil y servicial, incluso humorista o alegre. Ser amable también es ser atento, brindar atención y respeto en equidad, pero con énfasis en los desvalidos, y necesitados.

### ***Honorabilidad***

Como profesionales, somos capaces de dar respeto y emitir merecidas opiniones hacia los demás y recíprocamente, se deben recibir, el honor se obtiene y se recibe a través del respeto total a nuestros semejantes.

### ***Eficiencia***

El servidor público busca de forma permanente, hacer correctamente lo que tiene que hacer, para aumentar la capacidad operativa y resolutive de: los procesos pre-hospitalarios, de las unidades de atención a urgencias y de las áreas administrativas. En suma, este valor tiene que ver con “hacer las cosas correctas, de manera correcta en el tiempo correcto”.

## Documento de Referencia

## C. Políticas Rectoras

1. Todo usuario de nuestros servicios, debe recibir atención médica de calidad, con calidez y con trato digno, por tanto, nuestros servicios deben darse de forma eficaz y oportuna,
2. Toda atención médica debe otorgarse bajo el enfoque de la seguridad del paciente, para evitar daños colaterales,
3. Los usuarios deben estar tranquilos por sus pertenencias, por ello, es que todas sus cosas serán respetadas por el personal de Servicios Médicos Municipales,
4. Para unificar los criterios de atención, todos los procedimientos y procesos de trabajo deben estar plenamente estandarizados, y así, promover la mejora continua de los mismos,
5. Todo los usuario que demanda atención médica, debe ser atendido por pequeño que sea su padecimiento, por tanto, debe ser estabilizado y referenciado a otra institución de alta complejidad médica cuando el caso lo amerite e implementar el cero rechazo,
6. El actuar de los trabajadores, debe responder plenamente a la normatividad vigente, con relación a la atención médica, y
7. Las unidades de atención a urgencias médicas, deben trabajar y documentar su actividad administrativa, práctica médica y apegarse a las guías de práctica clínica.
8. Los directivos de las Unidades médicas de urgencia, deben identificar de manera sistemática la opinión de los usuarios, para mejorar los procesos de trabajo



# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización



## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 18 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



## D. Fundamento Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,
- Constitución Política del Estado de Jalisco,
- Condiciones Generales de Trabajo del Ayuntamiento de Guadalajara,
- Ley General de Salud,
- Ley Estatal de Salud,
- Ley del Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco,
- Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios,
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco,
- Reglamento de Salud para el Municipio de Guadalajara,
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica,
- Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud,
- Reglamento de la Organización de los Servidores Públicos Auxiliares de la Administración Municipal de Guadalajara,
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara,
- Reglamento para el Impulso y Aplicación del Proceso de Mejora Regulatoria del Municipio de Guadalajara.

### Normas oficiales mexicanas

Se detallan algunas que corresponden al servicio de la Dirección de Servicios Médicos Municipales. Es importante mencionar que hay modificaciones constantes o normas nuevas que competen a esta institución y se deberán tomar en cuenta, todas aquellas que se consideren de competencia de esta Dependencia.

NOM-001-SSA3-2012

Norma para la organización y funcionamiento de residencias médicas.

## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación Pág. 19



NOM-004-SSA3-2009

Norma para el expediente clínico.

NOM-005-SSA3-2010

Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

NOM-006-SSA3-2011

Norma para la práctica de anestesiología.

NOM-010-SSA2-2010

Norma para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.

NOM-013-SSA2-2006

Norma para la prevención y control de enfermedades bucales.

NOM-015-SSA2-2010

Norma para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.

NOM-016-SSA2-2012

Norma para la vigilancia, prevención, control, manejo y tratamiento del cólera.

NOM-026-SSA3-2011

Norma para la práctica de la cirugía mayor ambulatoria.

NOM-027-SSA3-2011

Norma para la regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica.

NOM-030-SSA2-2009

Norma para la prevención, tratamiento y control de la hipertensión arterial.

NOM-030-SSA3-2011

Norma que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso, permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

NOM-031-SSA3-2012

Norma para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

NOM-034-SSA3-2013

Regulación de los servicios de salud. Atención médica Prehospitalaria

## Documento de Referencia

NOM-035-SSA3-2012

Norma en materia de información en salud.

NOM-046-SSA2-2005

Norma para la prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.

NOM-056-SSA1-1993

Norma para los requisitos sanitarios del equipo de protección personal.

NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002

Norma para la protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.

NOM-167-SSA1-1997

Norma para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.

NOM-220-SSA1-2002

Norma para la instalación y operación del fármaco vigilancia.

NOM-233-SSA1-2002

Norma que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud.

NOM-253-SSA1-2012

Norma para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos



# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización



## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 22 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



## **E. Atribuciones**

- Ordenamiento:** Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara. Publicado el 21 de agosto de 2017. Suplemento de la Gaceta Municipal
- Título Sexto:** Coordinaciones Generales.
- Capítulo VI** Coordinación General de Construcción de la Comunidad.
- Sección Quinta:** Dirección de Servicios Médicos Municipales.

**ARTÍCULO 149.** La Dirección de Servicios Médicos Municipales, tiene las siguientes atribuciones:

- I.** Participar en la construcción del modelo metropolitano, con énfasis en la educación para la salud, la prevención y el autocuidado, con las dependencias competentes;
- II.** Planear, dirigir y controlar los programas que se instrumenten en el municipio en materia de salud, así como su operación;
- III.** Mejorar la cobertura de servicios de salud para urgencias médicas, atendiéndolas en tiempo, ya sea por accidente o por enfermedad;
- IV.** Promover programas de activación física en lugares públicos, para impulsar estilos de vida sana, y trabajar en la prevención de enfermedades de mayor prevalencia y costo social, en coordinación con las dependencias competentes;
- V.** Operar un sistema sanitario de atención, con vinculación funcional de todas las instituciones públicas y privadas del sector salud que actúan en el municipio;
- VI.** Empezar la reingeniería del sistema de salud, en correspondencia con el nuevo modelo de gestión de la ciudad multipolar, alineando la estructura y funciones a las nuevas responsabilidades;
- VII.** Desarrollar los protocolos de intervención específica para los padecimientos de alta prevalencia y tipos de trauma en accidentes;
- VIII.** Realizar el saneamiento y preservación de los entornos habitacionales, escolares y laborales como condicionantes de la salud de las personas, en coordinación con las dependencias competentes;
- IX.** Promover y proponer la celebración de convenios con las dependencias competentes, para la consecución de sus fines;

Documento de Referencia

- X.** Realizar acuerdos con otras secretarías para llevar a cabo trabajos intermunicipales y de coordinación interinstitucional, en cuanto sean compatibles y necesarios para lograr un objetivo social;
- XI.** Planear, dirigir y controlar los programas que se instrumenten en el municipio en materia de salud, así como su operación;
- XII.** Dirigir y controlar la operación de las dependencias del Ayuntamiento encargadas de la prestación de los servicios de salud en el municipio;
- XIII.** Autorizar, apoyar y evaluar el desarrollo y cumplimiento de los programas de enseñanza, educación continua y adiestramiento en el servicio médico;
- XIV.** Informar a la Coordinación General de Construcción de Comunidad, los avances de sus actividades, y resultado de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XV.** Coadyuvar y asesorar a las dependencias y entidades de la administración pública municipal para que las oficinas y edificios públicos del municipio obtengan la certificación como entornos favorables a la salud, así como para que conserven dicha certificación;
- XVI.** Auxiliar a las dependencias y entidades municipales, para que los servidores públicos activen la Cartilla de Salud, coadyuvando con ellas en la promoción y vigilancia que corresponda;
- XVII.** Asesorar y auxiliar, en coordinación con la Dirección de Protección Civil y Bomberos, a las dependencias y entidades de la administración pública municipal en la implementación y operación de sus respectivas Comisiones de Seguridad e Higiene; y
- XVIII.** Las demás previstas en la normatividad aplicable.

## Documento de Referencia

## F. Estructura Orgánica

### I. Dirección de Servicios Médicos Municipales

#### 1.01 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación.

1.01.1 Departamento de Innovación y Desarrollo

1.01.2 Departamento de Información y Evaluación

#### 1.02 Junta de Directiva.

#### 1.03 Patronato.

#### 1.1 Subdirección de Atención Prehospitalaria

#### 1.2 Subdirección de Atención de Urgencias Médicas

1.2.1 Departamento de Coordinación de Enfermería

1.2.2 Departamento de Enseñanza e Investigación

1.2.3 Unidad Médica de Urgencias (Cruz Verde)

✓ Jesús Delgadillo Araujo

✓ Francisco Ruíz Sánchez

✓ Leonardo Oliva Alzaga

✓ Ernesto Arias González

✓ Mario Rivas Souza

1.2.4 Departamento de Coordinación de Urgencias Médicas Básicas (**UMB's**) y Casas de Salud

1.2.5 Departamento de Certificación Médico Legal

#### 1.3 Subdirección de Servicios Administrativos

1.3.1 Departamento de Recursos Humanos

1.3.2 Departamento de Recursos Materiales



# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización

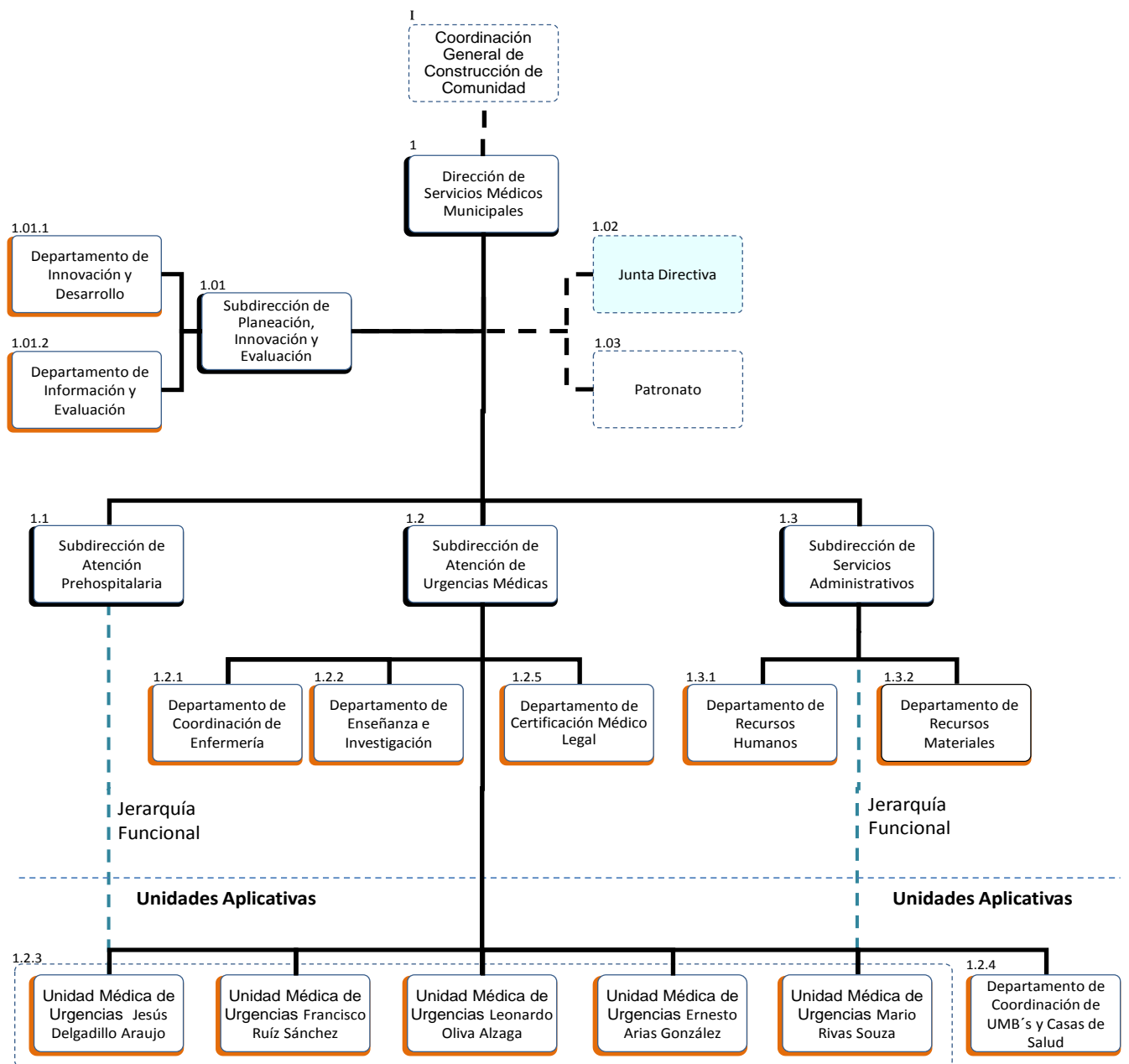


## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 26 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



## G. Organigrama Estructural







# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización



## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 28 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



## H. Descripción de Funciones

### 1. Dirección de Servicios Médicos Municipales

#### Objetivo:

Lograr una ciudad saludable con enfoque metropolitano, mediante la prestación servicios de atención prehospitalaria, de urgencias y de consulta médica, así apoyar con acciones encaminadas a mejorar los estilos de vida de la población para lograr la salud colectiva.

#### Funciones

- a) Planear y dirigir en lo general, el funcionamiento y operación de la dirección,
- b) Representar a la dirección en todo asunto relacionado o que se derive de las atribuciones del reglamento municipal,
- c) Autorizar la implementación de redes de atención de urgencias médicas, para atender a la población de forma eficiente, las redes se conforman por las casas de salud, las unidades de atención de urgencias básicas y las Unidades de Urgencias Médicas “Cruz Verde”,
- d) Conformar y formar parte de la Red Metropolitana de Servicios de Atención Prehospitalaria y Urgencias Médicas,
- e) Procurar la creación de condiciones de salud colectiva a través de acciones de promoción, prevención y protección de la salud,
- f) Monitorear mediante visitas periódicas a las unidades médica/orgánicas para encontrar situaciones o acciones que inhiban el desarrollo de la atención médica o de los procesos de trabajo,
- g) Autorizar procedimientos y todo documento de índole interna a las diferentes unidades médicas/orgánicas que regulen y estandaricen los procesos de trabajo,
- h) Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos por el Consejo Interno de Estrategia, Dirección y Orientación,
- i) Gestionar recursos adicionales al presupuesto autorizado para mejorar los procesos de atención prehospitalaria, de urgencias médicas y los procesos internos de logística y administración,

## Documento de Referencia

- j) Apoyar a sus colaboradores y al personal en general, con la intensidad apropiada en la búsqueda de la eficiencia organizacional,
- k) Proponer para su visto bueno a la Coordinación General de Construcción de Comunidad:
  - Las políticas generales que regulan el actual del personal de la Dirección,
  - Los planes de trabajo,
  - La propuesta de presupuesto anual,
  - Manuales Administrativos,
  - Informes anual de actividades, o bien informe de resultados y,
  - Los estados financieros del ejercicio del presupuesto.
- l) Suscribir, previa aprobación de la Coordinación General de Construcción de Comunidad, los acuerdos/convenios de colaboración con universidades, dependencias, organismos y entidades de la administración pública estatal/federal, o bien, con organismos no gubernamentales, en materia de la competencia de la dirección,
- m) Las demás que el Coordinador General de Construcción de Comunidad, el reglamento y otras disposiciones legales le confieran.

## Documento de Referencia

## 1.01 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

### Objetivo:

Planear, organizar y evaluar de manera estratégica los servicios médicos municipales con enfoque sectorial y metropolitano, así como impulsar los sistemas de información médico-estadísticos, y las tecnologías de la información idóneas para mejorar los procesos de atención a la salud y logística administrativa.

### Funciones

- a) Promover y coordinar los procesos de planeación estratégica de los servicios de atención a la salud del municipio, acorde con los propósitos del Plan Municipal de Desarrollo, así como proporcionar al efecto asesoría y apoyo técnico a las unidades aplicativas,
- b) Proporcionar, dentro del ámbito de su competencia, asesoría y apoyo técnico a las unidades médicas del Municipio, para la implementación y consolidación del sistema de planeación de los servicios,
- c) Implantar instrumentos técnicos administrativos para la unificación de políticas y criterios en la elaboración de manuales de organización y de procesos,
- d) Conducir la integración y dictaminar el manual de organización y los manuales específicos de organización de las unidades médicas/orgánicas, así como proponer modificaciones a la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Médicos Municipales y sus unidades aplicativas,
- e) Coordinar la elaboración del capítulo correspondiente a salud, del Plan de Desarrollo Municipal y los respectivos informes anuales de resultados,
- f) Promover mecanismos de coordinación con las autoridades médicas de los municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara, a fin de establecer paulatinamente la “metropolización de los servicios de atención prehospitalaria y de urgencias médicas”,
- g) Promover y organizar la consulta popular y/o participación ciudadana a fin de formular, ejecutar, controlar y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de salud del municipio,
- h) Participar, en el ámbito de sus responsabilidades, en la integración de proyectos para la mejora de la infraestructura y equipamiento de las unidades médicas del municipio, y la respectiva gestión de recursos financieros para su implementación,

- i) Coordinar la operación y desarrollo sostenido del sistema de información en salud, con la colaboración de las unidades médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales,
- j) Dirigir e impulsar la implantación y desarrollo de los programas de informática médica, así como vigilar el buen funcionamiento de los mismos en las unidades aplicativas,
- k) Organizar, operar y controlar el sistema de evaluación de los programas y servicios de salud de la Dirección de Servicios Médicos Municipales en su conjunto,
- l) Promover e implementar en las unidades médicas/orgánicas, sistemas electrónicos de información, así como, promover el aprovechamiento de la información para el análisis e interpretación de la misma, para la toma de decisiones,
- m) Participar en la acreditación o certificación de las unidades médicas del municipio, así como colaborar en los programas y procesos de mejora de la calidad y seguridad en la atención,
- n) Apoyar en la constitución y funcionamiento del Comité Municipal de Salud, y
- o) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### **1.01.1 Departamento de Innovación y Desarrollo**

#### **Objetivo:**

Establecer sistemas de gestión documental en las unidades médicas/orgánicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales para mejorar desempeño organizacional, a través de asesorías bajo lineamientos técnico-administrativos uniformes.

#### **Funciones**

- a) Analizar, dictaminar y proponer modificaciones a la estructura orgánica de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, con apego a procesos de trabajo,
- b) Coordinar y asesorar en la elaboración de procedimientos, de manuales de organización (general y específicos), programas de trabajo y para manuales de servicios al público, conjuntamente con el personal de la unidad médica/orgánica,

## Documento de Referencia

- c) Asesorar en la elaboración o actualización de los documentos administrativos de las diferentes unidades médicas/orgánicas,
- d) Diseñar, analizar y elaborar instrumentos administrativos con lineamientos y políticas, institucionales que faciliten el proceso de elaboración o actualización de documentos administrativos materia del departamento; así como emitir los dictámenes técnico-administrativos correspondientes cuando sean requeridos,
- e) identificar el modelo de coordinación interna con miras a la metropolización de la atención prehospitalaria y hospitalaria,
- f) Coadyuvar al proceso de la acreditación y certificación de las unidades médicas de salud que conforman la Dirección de Servicios Médicos Municipales,
- g) Gestionar la validación de los manuales administrativos ante las autoridades correspondientes para su instrumentación,
- h) Llevar el control de los documentos validados y autorizados de las diferentes unidades médicas/orgánicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, y
- i) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### **1.01.2 Departamento de Información y Evaluación**

#### **Objetivo:**

Establecer y operar sistemas virtuales de información estadística médica, para orientar, conducir y vigilar el cumplimiento de las normas técnicas para sistemas de información; así como evaluar los resultados de los procesos de atención médica con base a indicadores.

#### **Funciones**

- a) Mantener la coordinación con las diferentes unidades médicas/orgánicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, a fin de disponer de la información estadística uniforme y suficiente para los procesos de planeación, organización y evaluación, de los programas y acciones,
- b) Recolectar, integrar, procesar, analizar y presentar la información estadística generada en las unidades médicas a las autoridades correspondientes,

Documento de Referencia

- c) Asesorar a los trabajadores de las unidades médicas en materia de estadística, así como capacitar al personal que opera los sistemas informáticos,
- d) Evaluar los programas y servicios de salud de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, mediante la aplicación de indicadores de resultado, así como difundirlos y publicarlos,
- e) Proponer alternativas de solución a irregularidades detectadas en los procesos de evaluación de la Dirección de Servicios Médicos Municipales,
- f) Analizar, diseñar e implementar sistemas de información en salud, para hacer más eficientes los procesos médicos/administrativos,
- g) Proporcionar soporte técnico especializado en tecnologías de la información, mantener el buen funcionamiento de los medios para el procesamiento de información, y la red integral de voz y datos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, y
- h) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

## 1.02 Junta Directiva

### Objetivo:

Proponer, autorizar y evaluar estrategias relacionadas con la planeación, dirección, organización, administración y prestación de los servicios que se ofrecen en las unidades médicas, con el fin de dar dirección y vigilar el puntual alcance de las metas y proyectos que se establezcan para la Dirección de Servicios Médicos Municipales para la mejora continua del desempeño en lo particular a la metropolización de los servicios.

### Funciones

- a) Establecer políticas y estrategias que permitan el óptimo aprovechamiento de los diversos recursos de Servicios Médicos Municipales,
- b) Estudiar y solucionar los problemas de coordinación, propiciados por la interacción de las diversas unidades médicas/orgánicas que conforman la Dirección de Servicios Médicos Municipales,

## Documento de Referencia

- c) Analizar y proponer la creación e institucionalización de todo tipo de documentos, así como opinar sobre las modificaciones que se planteen a la estructura para la metropolización de los servicios y sobre sistemas administrativos de coordinación,
- d) Evaluar de forma objetiva el desempeño de cada unidad médica en la búsqueda de lograr mayor productividad, calidad y seguridad en la atención, así como proponer los cambios necesarios para lograr el señalado fin,
- e) Asesorar al director de los Servicios Médicos Municipales para lograr la mejor proyección de la institución en la ciudad que queremos,
- f) Conocer el estado que guarda la administración de los recursos humanos, materiales y de infraestructura, y proponer estrategias de mejora,
- g) Convocar a los directores de las unidades médicas de urgencia y al coordinador de las UMB y casas de salud, con el propósito de conocer el estado que guarda su: Organización, administración y resultados,
- h) Investigar, analizar y validar el avance de los indicadores, las metas y el presupuesto de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, así como proponer vías alternativas para hacer más eficiente los recursos, y
- i) Así como todas aquellas acciones que se requieran y se considere necesario implementar para dar cumplimiento al objetivo de la comisión.

### 1.03 Patronato

**Objetivo:**

Servir como órgano de consulta y opinión, así como de coordinador de la participación de la comunidad, para gestionar y proporcionar apoyo económico y de servicio a la Dirección de Servicios Médicos Municipales que contribuya a mejorar la prestación y cobertura de servicios con calidad.

**Funciones**

- a) Gestionar y obtener recursos económicos y en especie para mejorar la operación de la institución, así como otorgarlos y canalizarlos a Servicios Médicos Municipales,
- b) Verificar que el cuerpo de gobierno del hospital aplique los recursos entregados por donativos, de acuerdo al motivo que generó la donación,

Documento de Referencia



- c) Promover la participación de la comunidad en labores de voluntariado social que coadyuven en los programas de promoción y mejoramiento de la salud individual o colectiva, prevención de enfermedades y accidentes, prevención de invalidez y de rehabilitación de inválidos,
- d) Gestionar, proporcionar y canalizar apoyos en especie a los usuarios y familiares de bajos recursos que lo requieran,
- e) Apoyar al cuerpo de gobierno de Servicios Médicos Municipales en estrategias que contribuyan a brindar servicios con calidad,
- f) Formular y proponer sugerencias al cuerpo de gobierno de Servicios Médicos Municipales, tendientes a mejorar la atención y cobertura de servicios a los usuarios.
- g) Así como todas aquellas que se requieran y se considere necesario implementarlas para el cumplimiento del objetivo del Patronato

## Documento de Referencia

## 1.1 Subdirección de Atención Prehospitalaria

### Objetivo:

Asegurar el funcionamiento adecuado y oportuno de la atención prehospitalaria en urgencias médicas y coordinar las acciones rumbo a la metropolización de la atención prehospitalaria

- a) Definir y proponer al superior jerárquico, las políticas administrativas en materia prehospitalaria y asegurar su cumplimiento,
- b) Difundir las especificaciones técnicas que deban tener las ambulancias y equipo biomédico para los procesos de licitación y entregarlas al área correspondiente,
- c) Participar activamente en la implementación de un sistema de gestión de la calidad de los procesos prehospitalarios,
- d) Desarrollar y mantener procesos para identificar, documentar y analizar eventos médicos y no médicos, adversos o potencialmente adversos, con la finalidad de mejorar la seguridad del paciente y la calidad en el cuidado del paciente,
- e) Revisar periódicamente la atención prehospitalaria brindada a los pacientes, mediante herramientas de auditoría como la revisión de los formatos de reporte de atención prehospitalaria,
- f) Participar activamente en las actividades administrativas que afecten la atención médica del servicio,
- g) Elaborar y presentar a la dirección, el presupuesto operativo anual de la subdirección,
- h) Establecer, supervisar y aplicar en conjunto con las áreas competentes las guías de tratamiento (protocolos de atención) del servicio, asegurando la actualidad de las mismas,
- i) Desarrollar en conjunto con la Subdirección de Atención de Urgencias Médicas, los programas específicos para entidades clínicas específicas con el fin de abatir la morbi-mortalidad de las 10 principales patologías de nuestra comunidad,
- j) Participar activamente en el proceso de contratación, entrenamiento y educación médica del personal prehospitalario, asegurando la competencia y actualización del personal, así como en la verificación de la atención médica de los pacientes críticamente enfermos o lesionados,

- k) Ser el responsable sanitario de las unidades ambulancias ante la Comisión de Protección contra Riesgos Sanitarios de Jalisco (COPRISJAL),
- l) Coordinar la atención de las urgencias médicas prehospitalarias del municipio de Guadalajara,
- m) Planear y programar las acciones de la subdirección, en coordinación con los responsables de la atención prehospitalaria de las unidades médicas,
- n) Controlar, coordinar y supervisar el funcionamiento de las áreas de: Mantenimiento de vehículos, cabina, eventos especiales, escuadrón motorizado, rescate orión, y ambulancias, que integran la subdirección,
- o) Establecer la coordinación con los titulares de las unidades médicas en el caso de requerirse apoyo inminente en caso de urgencia o desastres con otras instituciones o dependencias de los diferentes niveles de gobierno,
- p) Establecer las relaciones necesarias para la operación del sistema prehospitalario y las demás necesarias rumbo a la metropolización, con los responsables de éste proceso de los diferentes municipios que integran la zona metropolitana, y
- q) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

## Documento de Referencia

## 1.2 Subdirección de Atención de Urgencias Médicas

### Objetivo:

Coordinar y apoyar a los titulares de las unidades médicas en el desarrollo de sus funciones, así como, sugerir acciones de corrección en la atención de consultas y urgencias médicas.

### Funciones

- a) Coordinar de forma efectivas el trabajo operativo de las diferentes unidades médicas,
- b) Establecer con apoyo de los titulares de las unidades de urgencias médicas (Cruz Verde) redes de atención médica para hacer más eficientes los recursos,
- c) Diseñar e implementar esquemas integrales de intervención durante la atención a pacientes en urgencias médicas y en áreas de hospitalización,
- d) Coordinarse con la Subdirección de Atención Prehospitalaria para en cualquier situación de urgencia por enfermedad o accidente de manera oportuna y eficaz,
- e) Implementar esquemas de integración de riesgos para la salud de los habitantes de Guadalajara y promover la coordinación con las demás instituciones para la solución de los problemas que aquejan a los grupos vulnerables (niños, ancianos y marginados),
- f) Auxiliarse del área de comunicación social del municipio para fomentar la participación social bajo el principio del auto cuidado y la autogestión de la salud,
- g) Proponer en coordinación de los titulares de las unidades médicas, programas de enseñanza y capacitación para la formación de recursos humanos en procesos de atención de urgencias y consultas médicas,
- h) Apoyar las acciones de innovación y modernización de los procesos de atención médica, de urgencias y hospitalización de la Dirección de Servicios Médicos Municipales en su conjunto,
- i) Participar en la conformación de la metrópoli de los servicios de urgencias de la Zona Metropolitana de Guadalajara,
- j) Definir, implantar y controlar estrategias e instrumentos administrativos necesarios, que garanticen la calidad en la prestación de los servicios médicos, hospitalarios y de atención a urgencias médicas,

- k) Coordinar la supervisión de su equipo de trabajo y evaluar los servicios para corregir las desviaciones e implementar alternativas de solución a la problemática existente mediante asesorías y apoyo técnico,
- l) Promover el establecimiento y operación del patronato, de los comités técnico-médicos establecidos por la normatividad vigente, y
- m) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### 1.2.1 Departamento de Coordinación de Enfermería

#### Objetivo:

Lograr la efectividad en las intervenciones de enfermería en las unidades médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, durante el otorgamiento de atención de calidad, que favorezca la consecución de los objetivos planteados.

#### Funciones

- a) Actualizar el diagnóstico situacional de enfermería para aplicar y establecer estrategias de intervención en pro de la calidad de los servicios,
- b) Promover y apoyar el diseño de modelos estratégicos de trabajo, que privilegien el cuidado integral y profesional de enfermería en beneficio de los usuarios,
- c) Definir e implementar con apoyo de la Subdirección de Atención a Urgencias Médicas, estándares de calidad para evaluar los servicios de atención de enfermería,
- d) Participar en el reclutamiento y selección de personal, de aquellas enfermeras de nuevo ingreso o suplentes que se requieran en las unidades médicas,
- e) Monitorear las acciones del personal de enfermería de las unidades médicas y verificar el cumplimiento y aplicación de los procedimientos para ministrar medicamentos,
- f) Coadyuvar con las responsables de enfermería de las unidades de urgencias médicas para la elaboración de los movimientos, roles y guardias de enfermería,

## Documento de Referencia

- g) Informar sobre las modificaciones que se generen en la normatividad, especialmente las relacionadas con las acciones de enfermería que impacten en los programas de salud, así como supervisar y validar el cumplimiento de los programas de salud, y
- h) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### **1.2.2 Departamento de Enseñanza e Investigación**

#### **Objetivo:**

Apoyar a los residentes y al personal que labora en la atención de procesos médicos, mediante acciones de capacitación y enseñanza, para que sean competentes y capaces de aplicar conocimientos, habilidades y destrezas en favor de sus usuarios.

#### **Funciones**

- a) Diseñar programas de actualización continua al personal de la salud de los Servicios Médicos Municipales,
- b) Solicitar a la Universidad de Guadalajara, los programas académicos actualizados de las especialidades de ortopedia y traumatología, anestesiología y medicina de urgencias médico quirúrgicas,
- c) Participar en la planificación, diseño y/o redacción de los programas en la medida que las autoridades universitarias lo soliciten,
- d) Establecer, impulsar y/o participar en la formulación y seguimiento de programas, así como apoyar en el otorgamiento de becas,
- e) Gestionar convenios con diferentes Instituciones de salud, para la retroalimentación de los conocimientos actuales en medicina de urgencias complementando la formación de los trabajadores de la salud,
- f) Gestionar con instituciones de salud y educación, la realización de eventos académicos de actualización y ponerlos a consideración de su superior jerárquico,
- g) Llevar el control y registro de todas las acciones realizadas en materia de enseñanza y capacitación, así como del personal que ha tomado cursos,

- h) Evaluar los campos clínicos para la realización de las especialidades, post-grado, prestadores de servicio social y prácticas profesionales en los diferentes cursos de medicina,
- i) Gestionar y convocar, con las autoridades y las partes involucradas, para la conformación de los distintos comités para la organización y definición de las funciones institucionales en el marco de lo asistencial, la educación, la investigación, la vigilancia y la planificación, y
- j) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### 1.2.3 Unidad Médica de Urgencias (Cruz Verde)

#### Objetivo:

Vigilar el cumplimiento de políticas, normas reglamentos y disposiciones de la Dirección de Servicios Médicos, para establecer una correcta atención preventiva, curativa y de rehabilitación a los ciudadanos, que requieren de atención de urgencia médica.

#### Funciones

- a) Implementar las acciones necesarias para acreditar la unidad médicas de urgencias y buscar la certificación de ser necesaria o de acuerdo a instrucciones superiores,
- b) Coadyuvar para que se dé atención médica integral a la población, que demanda servicios en la unidad médicas de urgencias, con la calidad y humanitarismo,
- c) Instaurar mecanismos de control, supervisión y evaluación de calidad de la atención médica prestada a los usuarios,
- d) Identificar las principales causas de atención y la cantidad de demanda solicitada, a fin de planificar la organización de los recursos humanos,
- e) Participar en la organización y ejecución de acciones médicas coordinadas ante las contingencias de salud en el municipio,
- f) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,

## Documento de Referencia

- g) Coadyuvar con la formación, capacitación y actualización del personal de la unidad médica en coordinación con el Departamento de Enseñanza e Investigación,
- h) Participar activamente en la formación de los becarios que rotan en la unidad médica,
- i) Buscar el buen uso y conservación de los bienes patrimoniales y la optimización del uso de los insumos,
- j) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- k) Implementar redes de atención médica y de urgencias en plena comunicación con la Coordinación de UMB y Casas de Salud en la búsqueda de la eficiencia organizacional, según sean autorizadas por la Subdirección de Atención de Urgencias Médicas,
- l) Apoyar a otras unidades médicas, ya sea del propio municipio o de otros de la Zona Metropolitana de Guadalajara que no cuenten con capacidad operativa en casos de urgencia inminente, y
- m) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

#### **1.2.4 Departamento de Coordinación de Urgencias Médicas Básicas (UMB) y Casas de Salud**

**Objetivo:**

Coordinar el funcionamiento óptimo de las unidades médicas denominadas: Urgencias Médicas Básicas (UMB) y Casas de Salud (C.S.) para que se ofrezca a los ciudadanos la atención médica de urgencia básica y consulta externa, con calidad y calidez.

**Funciones**

- a) Planear, organizar, dirigir, y evaluar las actividades médicas del personal adscrito a las UMB y C.S.,
- b) Verificar que el personal médico de las UMB, otorgue el servicio básico de urgencias, la consulta médica general y ordene el traslado oportuno de paciente que lo requieran un mayor grado complejidad médica,



- c) Cerciorarse que el personal médico de las Casas de Salud, otorgue la consulta médica general a la población,
- d) Implementar mecanismos idóneos para canalicen con prontitud a las personas que por problemática en salud, requieran de la atención en la UMB más cercana o algún otro nivel de atención de mayor complejidad médica,
- e) Verificar que la Coordinación Administrativa de cada UMB y C.S. gestionen y proporcionen los insumos necesarios para el óptimo funcionamiento de las unidades, así como,
- f) Solicitar el mantenimiento a las unidades de atención médica, bajo un programa de exprofeso para ello y verificar que se cumpla con las acciones planeadas,
- g) Tramitar oportunamente y dar seguimiento a los datos necesarios para la conformación de la nómina de los trabajadores,
- h) Definir e implementar las acciones necesarias para liderar la acreditación o certificación de las UMB y de las Casas de Salud. para mejorar la calidad y la atención durante el otorgamiento de los servicios,
- i) Analizar y proponer la conformación de redes de servicio, bajo el esquema de sistemas locales de atención, para elevar la productividad y participar activamente en su implementación,
- j) Planear y organizar asesorías o pláticas para que el personal de los establecimientos se apeguen a la normatividad vigente,
- k) Elaborar el programa anual de trabajo de su área de responsabilidad, dando a conocer a los médicos, los objetivos y metas establecidos,
- l) Verificar que los médicos de las casas de salud realicen actividades extramuros como medidas de prevención y control de enfermedades, y
- m) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

## Documento de Referencia

### 1.2.5 Departamento de Certificación Médico Legal

#### Objetivo:

Establecer y determinar de forma clara y precisa la revisión físico-clínica de las probables lesiones producidas en alguna persona y su clasificación, así como, determinar el objeto o elemento que las produjo.

#### Funciones

- a) Coordinar, planear y supervisar la elaboración de partes de lesiones y en su caso brindar la atención médica a personas infractoras que se encuentran en custodia de los juzgados municipales y de prevención social,
- b) Asegurar que el personal aplique correctamente los conocimientos médico-científicos en la elaboración del parte médico de lesiones que en consecuencia será elemento auxiliar en la procuración administración e impartición de justicia,
- c) Crear y controlar la estructura y de la cronología de guardias con personal médico de base así como con personal suplente,
- d) Atender con oportunidad las incidencias del personal médico de base que de forma propia o circunstancial se presenten, con el objetivo fundamental de cubrir el servicio las 24 horas los 365 días del año,
- e) Capturar y reportar las estadísticas generadas al superior jerárquico, de las atenciones y partes de lesiones de cada mes,
- f) Gestionar la capacitación constantemente al personal de base, suplentes y administrativos en coordinación con el Departamento de Enseñanza e Investigación, así como con la subdirección, apoyo administrativo,
- g) Capturar el reporte de trabajo realizado del personal suplente cada quincena para gestionar su pago y canalizarlo a recursos humanos,
- h) Mantener la coordinación permanente con la subdirección médica y las direcciones de justicia municipal y con las direcciones de juzgados municipales y prevención social,
- i) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.



# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización



## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 46 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



### 1.3 Subdirección de Servicios Administrativos

#### Objetivo:

Coordinar y establecer sistemas y procedimientos para la administración integral de los recursos humanos, financieros y materiales, que permitan la operación eficiente y eficaz, de las diferentes unidades médicas/orgánicas que integran la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

#### Funciones

- a) Gestionar y administrar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para el logro de los objetivos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales,
- b) Proponer al director, la instauración e impartición de los cursos de capacitación que considere necesarios al personal adscrito a dicha dependencia, a fin de lograr su desarrollo personal y la máxima eficiencia en la prestación de los servicios a su cargo, así como coordinar los mismos,
- c) Vigilar el ejercicio del presupuesto asignado a la Dirección de Servicios Médicos Municipales, así como, supervisar su aplicación, verificando que ésta se lleve a cabo de forma honesta y eficiente,
- d) Monitorear que la documentación comprobatoria del gasto, cumpla con los requisitos fiscales, contables y legales, y que el ejercicio del gasto, corresponda a lo programado por la Dirección de Servicios Médicos Municipales,
- e) Dirigir y supervisar el control y actualización del inventario físico de los bienes muebles e inmuebles en uso de las unidades médicas/orgánicas,
- f) Aprobar los procesos de adquisición, abastecimiento de insumos y de servicios generales de las diferentes unidades médicas/orgánicas en apoyo a sus procesos de trabajo,
- g) Definir y establecer políticas administrativas que faciliten la administración estratégica de los procesos de trabajo operativo,
- h) Vigilar la correcta aplicación de las políticas y lineamientos en el área de personal, así como llevar el monitoreo del sistema de registro de asistencias por parte del personal,
- i) Establecer coordinación y relación con otras dependencias municipales para la realización de los trámites administrativos correspondientes, y

- j) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### 1.3.1 Departamento de Recursos Humanos

#### Objetivo:

Establecer iniciativas hacia el personal para favorecer que los trabajadores crezcan y se desarrollen en su máxima potencia en lo personal y lo profesional; así como, realizar las gestiones administrativas según lo establecido por la normatividad vigente.

#### Funciones

- a) Llevar el control del personal de incidencias que se encuentra en todas las unidades médicas,
- b) Establecer los mecanismos para el control de asistencia de todo el personal de las áreas médicas y de las administrativas, e implementarlas en las unidades médicas/orgánicas,
- c) Coordinarse con logística administrativa de las unidades médicas para el desarrollo pleno de las funciones en materia de personal,
- d) Llevar a cabo todos los movimientos del personal y elaborar los registros correspondientes para que no se vean afectados los trabajadores en el ejercicio de sus derechos y obligaciones,
- e) Llevar el control y custodiar los expedientes del personal de la Dirección de Servicios Médicos Municipales para el mejor funcionamiento del departamento,
- f) Tramitar, realizar y controlar los pagos al personal de base, becario y suplente, teniendo en cuenta las normas vigentes establecidas,
- g) Asesorar y verificar que el personal del área, cumpla con las disposiciones normativas en materia de pago y manejo de nóminas,
- h) Realizar las acciones necesarias ante las diversas áreas del H. Ayuntamiento para que el personal esté en condiciones de realizar trámites personales y dar cumplimiento a sus obligaciones y necesidades,
- i) Programar, organizar y detectar los requerimientos de capacitación del personal administrativo y ponerlo a consideración de su superior jerárquico,

## Documento de Referencia

- j) Mantener actualizado los perfiles de puestos de todo el personal adscrito a Servicios Médicos Municipales, y
- k) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

### 1.3.2 Departamento de Recursos Materiales

#### Objetivo:

Dotar de insumos, conservación mantenimiento y servicios a las diferentes unidades médicas/orgánicas con la mayor eficiencia posible para no detener los procesos de trabajo, así como llevar el control patrimonial, con plena coordinación con los responsables de logística administrativa de las unidades.

#### Funciones

- a) Realizar las compras de los insumos y servicios que se requieran para la Dirección de Servicios Médicos Municipales y apoyar a las unidades médicas/orgánicas en sus necesidades,
- b) Elaborar y consolidar el programa de adquisiciones de insumos así como elaborar las requisiciones para su adquisición correspondiente,
- c) Tramitar ante la Subdirección de Servicios Administrativos las requisiciones de cualquier índole y gestionarlas ante las instancias municipales correspondientes,
- d) Aprobar el plan de mantenimiento y conservación del estado físico de las unidades y equipos inventariados a la Dirección de Servicios Médicos Municipales en su conjunto,
- e) Aprobar el plan de mantenimiento vehicular para mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento,
- f) Llevar el control del almacén central y realizar inventarios de forma programada,
- g) Abastecer de forma oportuna, a las unidades médicas/orgánicas de todo aquel insumo o servicio que requieran para su operación,
- h) Llevar el control de los bienes inventariables de forma clara y expedita, así como, controlar aquellos bienes que se requieren dar de baja, en tanto se dictaminan por las autoridades correspondientes,

- i) Llevar el registro de los bienes y equipos que se reubicaron en unidades diferentes y adecuar los resguardos correspondientes,
- j) Elaborar resguardos internos de los bienes inventariables a cada servidor público que cuente con ellos y mantenerlos actualizados, y
- k) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

## Documento de Referencia

## I. Colaboradores

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación  
Departamento de Innovación y Desarrollo

Jefe del Departamento  
Dr. Rubén Contreras Cabrera

Asesor organizacional

- Lic. Ma. Luz Rosales Briseño.

Servidor Público que participó en la elaboración

Nombre del Trabajador	Cargo
• Juan Pablo Preciado F.	Subdirector de Atención Prehospitalario
• Michel Bureau Chávez	Subdirector de Atención de Urgencias Médicas
• Arturo Múzquiz Peña	Subdirector de Planeación, Innovación y Evaluación
• Luis Alfredo Padilla	Jefe de Departamento de Enseñanza e Investigación
• Genaro Torres Vidrio	Jefe de Departamento de Certificación Médico Legal
• Ricardo Zavala Hernández	Departamento de Coordinación de UMB y Casas de Salud
• Beatriz Rangel Vargas	Jefa del Departamento de Recursos Materiales
• José Ángel Rodríguez García.	Jefe del Departamento de Información y Evaluación





# Dirección de Servicios Médicos Municipales

## Manual de Organización



## Documento de Referencia

Elaboración: 01 de octubre del 2015 Actualización: 18 de septiembre del 2017 Nivel: I Clave: 007OG-DSMM\_002  
Pág. 52 Departamento de Innovación y Desarrollo / Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación



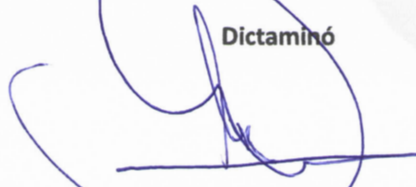
## J. Autorización

Elaboró



DR. RUBÉN CONTRERAS CABRERA  
Jefe del Departamento de Innovación y Desarrollo

Dictaminó



DR. ARTURO MÚZQUIZ PEÑA  
Subdirector de Planeación, Innovación y Evaluación

Validó:



DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN  
Director de Servicios Médicos Municipales

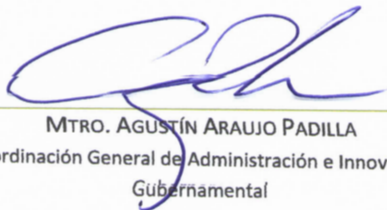
Aprobó:



ING. BERNARDO FERNÁNDEZ LABASTIDA  
Coordinador General de Construcción de Comunidad

Autorizó:

Artículo 94 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara



MTRO. AGUSTÍN ARAUJO PADILLA  
Coordinación General de Administración e Innovación  
Gubernamental



ING. ENRIQUE ALFARO RAMÍREZ  
Presidente Municipal de Guadalajara

Fecha de Autorización

19 de octubre del 2017

