



Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnico-Administrativos Tomo II



Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

Departamento de Innovación y Desarrollo



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



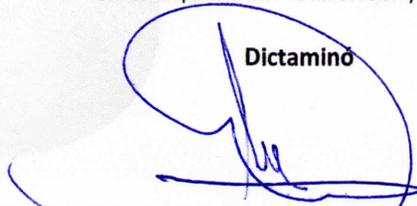
Autorización

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

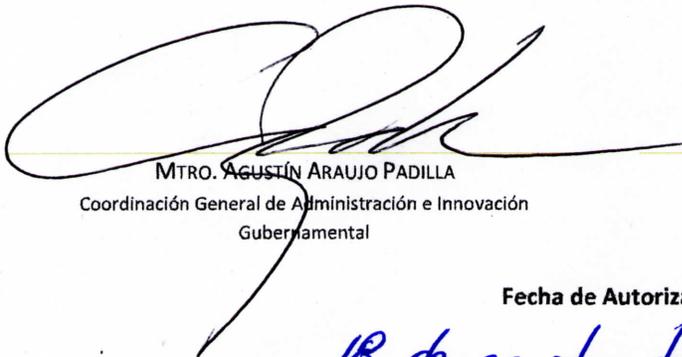
Aprobó



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

18 de agosto del 2016





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

TOMO II



Presentación

El Manual de Procedimientos y Lineamiento Técnico Administrativos (tomo II), que hoy se pone a disposición de los titulares de unidades médicas/orgánicas de la Dirección de Servicios Médicos Adscrita la Coordinación General de Construcción de Comunidad del H. Ayuntamiento de Guadalajara, tiene por objeto establecer las bases, criterios y directrices para orientar de forma ordenada, uniforme y sistemática a la organización.

En esta administración municipal 2015 – 2018, se está enfocando hacia el desarrollo organizacional para lograr mejores eficiencias en los procesos de trabajo, así como los de comunicación, y las guías del tomo II son, por tanto, una herramienta técnico-administrativa que contribuirá en dicha intención.

Documentar los programas de trabajo, el manual de servicios al público y la reglamentación de la operación de la Junta Directiva”, buscan potencializar los procesos de trabajo mediante acciones (planes operativos de acción) y el establecimiento de servicios concretos y accesibles a la población de Guadalajara y a visitantes.

La Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación, junto con sus dos departamentos: (innovación y desarrollo y, el de Información y Evaluación), estarán dirigiendo los procesos para lograr el cometido antes mencionado, y se pide apoyo total, el esfuerzo es conjunto, de ambos lados y no unilateral. Los usuarios de los servicios prehospitalarios y de los servicios médicos de urgencias que tienen las “Cruz Verde” lo tomarán con agrado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

TOMO II



Contenido del manual

Presentación

Contenido del manual

Introducción

Misión de la Dirección de Servicios Médicos Municipales

Visión 2042

Las estrategias rectoras para lograr la visión 2042

Decálogo de valores

Políticas rectoras

Modelo conceptual de atención

Políticas rectoras

Fundamento legal

Separador 1. Guía técnica para construir un programa de trabajo

Separador 2. Reglamento de la Junta Directiva

Separador 3. Guía técnica para elaborar el manual de servicios al público



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

TOMO II



Introducción

Dentro del desarrollo organizacional se contempla todo lo relacionado con la organización, los procesos y los diagnósticos situacionales, es por ello, que este conjunto de guías (tomo II), contribuirán en parte, a lograr la eficiencia organizacional y en el cumplimiento de estándares de calidad; cada guía se encuentra dividida por medio de pestañas, separadores que a continuación se comentan:

El separador uno, trata de la *“guía técnica para construir un programa de trabajo”*, ésta guía va acompañada, además, de un archivo electrónico que sirve como plantilla para dicho fin. La guía busca unificar y estandarizar los criterios para su elaboración y pretende que el titular de cada unidad médica u orgánica, construya su plan de trabajo.

El separador dos, contiene un reglamento, el cual, regula el actuar de la Junta Directiva, el mamotreto se le denomina *“Reglamento de la Junta Directiva”*, en el contenido de dicho documento, estipula la operación y el quehacer de todos los participantes. Éste órgano es un ente de asesoramiento consultivo que propone, autoriza y evalúa 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.

El separador tres contiene la *“guía técnica para elaborar el manual de servicios al público”*. Ésta guía pretende facilitar la construcción del referido manual bajo ciertos lineamientos, y al igual que la guía técnica para construir programas de trabajo, también va acompañada de su formato electrónico para facilitar su construcción.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

TOMO II



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 alcanzados están contribuido 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.**

Las estrategias rectoras para lograr la visión 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 conseguir los 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 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.

TOMO II

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.

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.

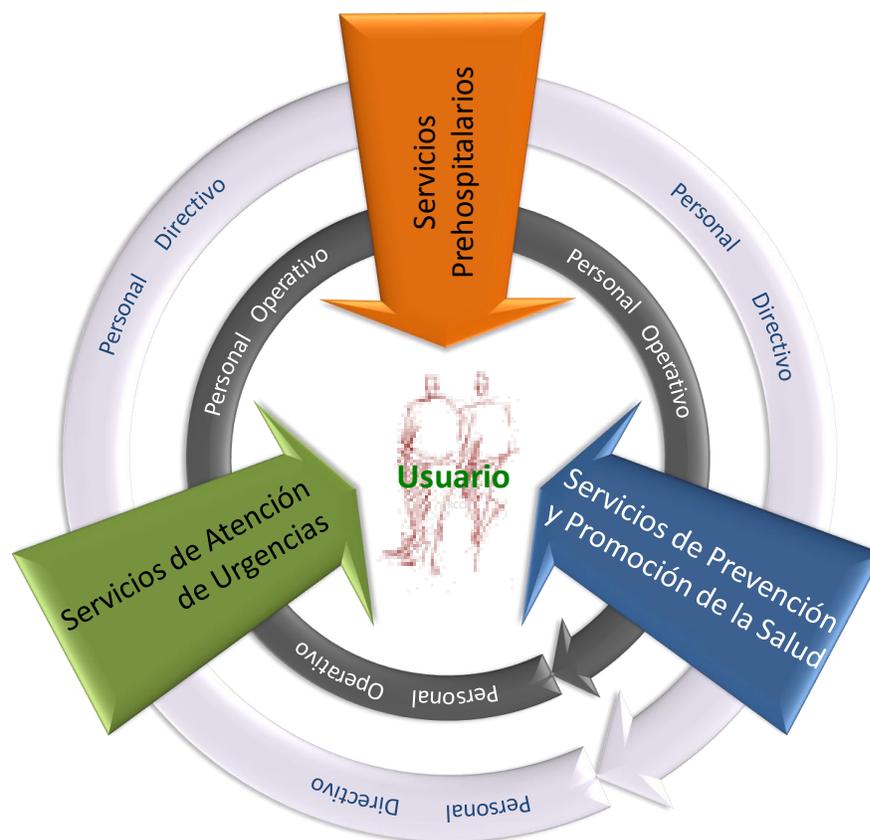
Eficiencia

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”.

Modelo Conceptual de Atención

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

TOMO II

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.

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, y evitar así, 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 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. Los trabajadores de las unidades de atención a urgencias médicas, deben: Trabajar y documentar su actividad administrativa; práctica médica y apegarse a las guías tomo II de práctica clínica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS

TOMO II



Fundamento Legal

Ordenamiento: Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

Título Sexto: Coordinaciones Generales.

Capítulo I: Disposiciones Comunes

Artículo 94. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Asimismo, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

Capítulo VI Coordinación General de Construcción de 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. Emprender 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;

TOMO II

- 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;
- 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; y
- XV.** Las demás previstas en la normatividad aplicable.



Junio de 2016

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
2015 - 2018



Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

Departamento de Innovación y Desarrollo

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

Autorización: 23 de diciembre del 2015



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



Contenido

Introducción.....	3
A. Lineamientos	5
B. Generalidades.....	7
C. Elementos básicos que integran un programa de trabajo	11
D. Metodología	31
E. Glosario de términos	37
F. Colaboradores	39
G. Autorización.....	41



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

Introducción

La Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación, a través del Departamento de Innovación y Desarrollo, presenta la 1ª versión de la “Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo”.

La presente guía, nos señala la metodología y nos proporciona directrices y lineamientos técnicos-administrativos para conformar un programa de trabajo, Estos lineamientos deben ser tomados en cuenta por todos los titulares de las áreas administrativas u orgánicas que conforman la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara.

No se puede dejar a un lado el aspecto de la mejora continua en los servicios de salud que se ofrecen a nuestros usuarios, por lo que se propone, documentar los programas anuales de trabajo con un enfoque de calidad y mediante el desglose de proyectos operativos.

Se hace la aclaración de que este documento coincide casi en su totalidad con la Guía Técnica para Elaborar Programas de Trabajo de la Secretaría de Salud Jalisco, dado que el autor, es la misma persona que elabora el de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara.

Objetivo:

Proporcionar a los responsables de unidades administrativas u orgánicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, los lineamientos técnico-administrativos para unificar los criterios en la construcción/elaboración de su programa de trabajo.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

A. Lineamientos

Las políticas a las que deberán sujetarse los trabajadores de las unidades administrativas u orgánicas son:

1. Con la finalidad de unificar criterios de diseño, sólo se deberá utilizar el formato establecido en esta Guía para Construir un Programa de Trabajo, para ello, debe ponerse en contacto al Departamento de Innovación y desarrollo para solicitar el formato electrónico.
2. Todo programa de trabajo que se elabore en las unidades administrativa u orgánicas, deben autorizarse por el Director de Servicios Médicos Municipales, previa firma de aprobación del titular de la subdirección correspondiente y las firmas de dictaminado y revisado por el titular Subdirección de Innovación y Evaluación y el departamento de Innovación y Desarrollo respectivamente.
3. El titular de la unidad administrativa u orgánica, debe asignar una persona o grupo de personas, que serán las encargada(s) de construir el programa de trabajo de su centro de responsabilidad.
4. Es responsabilidad del titular de la unidad administrativa u orgánica, la de coordinar y dar seguimiento hasta la conclusión del programas de trabajo y presentarlo a su dictaminación correspondiente.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

B. Generalidades

Las organizaciones inteligentes siempre están buscando la forma de coordinar sus esfuerzos para alcanzar los resultados que desean y enfrentar de la mejor forma las adversidades que se les puedan presentar. Para poder efectuar esto, es necesario que la organización defina los resultados que pretende alcanzar, así como la problemática a la que se debe enfrentar y además de establecer las acciones que permitirán la obtención de los resultados esperados con el mínimo desgaste de recursos. A este proceso de análisis se le conoce como **planeación**.

Se puede decir que la planeación consiste en hacer un análisis del trabajo a realizar para un determinado tiempo y organizar los recursos, además de dirigir las acciones para lograr un determinado fin. Para no perder de vista los resultados obtenidos en el ejercicio de la planeación es importante plasmarlos por escrito y al documento que contiene la planeación se le llama **plan**.

Todos los planes contienen información general sobre los resultados que la organización desea alcanzar y las acciones que emprenderá para lograrlo, sin embargo, no describen la forma, ni los recursos que se requieren para la obtención de dichos resultados. Es por esto que se requiere un ejercicio posterior a la planeación en el que se definan las acciones generales que se deben realizar, las titulares y trabajadores de las áreas responsables de realizarlas, a través de un cronograma general que permita la evaluación de los avances en el logro de los resultados. A este documento se le denomina o conoce como **programa**.

Una vez que se ha construido el programa, se deben describir las acciones detalladas que de manera coordinada y complementaria permitirán la realización de las acciones generales, además de definir: el objetivo que se pretende alcanzar con éstas, los responsables de la ejecución de cada una de ellas y, los periodos o fechas de realización. Toda esta información conforma los llamados **proyectos**. Los proyectos a su vez se desglosan de tal forma que describen las principales actividades que se deben realizar para que el proyecto planteado, se cumpla con las metas que se pretenden alcanzar al término de cada una de ellas.

Los proyectos del programa no son más que paquetes de esfuerzos (acciones) que responden a las necesidades presentes, con el propósito de capitalizar una oportunidad y de encauzar nuestras fortalezas a un bien común. Entre los principales beneficios al contar con un programa de trabajo, son los siguientes:

- ✓ Se dirige la acción (nuestro quehacer) hacia la satisfacción del cliente o usuario, concretizando los mejores servicios y elevando la productividad y la efectividad.
- ✓ Propicia el hábito de la mejora y favorece la calidad como un objetivo común.
- ✓ Los procedimientos, las políticas, los informes, los sistemas, las estrategias, etc., se modificarán de acuerdo con la necesidad de cambiar.
- ✓ Contribuye con el rompimiento de las barreras entre las áreas funcionales, pues los proyectos requieren conjuntos de individuos unidos por un objetivo común.
- ✓ Puede preverse el impacto del programa de trabajo y con base a esto, se deben tomar decisiones en la etapa de implantación.

Una herramienta ágil y ventajosa que se utiliza como método de análisis y diagnóstico colectivo, para tratar un problema desde múltiples perspectivas y que facilite la construcción del programa de trabajo, es la matriz FODA. **FODA** es el acrónimo de **F**ortalezas, **O**portunidades, **D**ebilidades, y **A**menazas.

La plantilla del análisis FODA se presenta en una matriz de cuatro secciones, una para cada uno de los elementos: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Factores Internos Controlables	Factores Externos No Controlables
Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
Debilidades (-)	Amenazas (-)

Fortalezas: Son aquellos elementos positivos que la organización posee en el momento del análisis y que constituyen recursos muy importantes para alcanzar los objetivos de la organización. Las fortalezas se pueden clasificar en los siguientes aspectos: a) del servicio que se brinda, b) financieros, c) de mercadeo, d) organizacionales, e) de control, así como, f) recursos, habilidades y actitudes positivas que se utilizan para lograr sus objetivos.

Oportunidades: Son los elementos o factores que se generan en el ambiente externo a la organización (fuera de la institución) y que ésta, podría aprovechar para hacer posible el logro de sus objetivos. En fin, son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno, y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas para el beneficio de la institución.

Debilidades: Son todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa tiene en el momento del análisis, las cuales constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar en los siguientes aspectos: a) del servicio que se brinda, b) financieros, c) de mercadeo, d) organizacionales, c) de control. Pensar en debilidades es pensar en lo "negativo" que tenemos y que nos impide avanzar y nos estanca como organización.

Amenazas: Son situaciones negativas que se presentan en el ambiente externo y que pueden hacer más graves los problemas de la organización y afectan directamente el desempeño de la organización.

Una vez establecidas las prioridades para el futuro inmediato, se procede a planear cuidadosamente la solución de los problemas seleccionados y la manera en que se aprovecharán las oportunidades, se mejorarán las fortalezas o se evitarán las amenazas y se buscará disminuir debilidades organizacionales.

En síntesis:

- ✓ Las fortalezas deben utilizarse.
- ✓ Las oportunidades deben aprovecharse.
- ✓ Las debilidades deben reducirse o bien, eliminarse.
- ✓ Las amenazas deben esquivarse o sortearse.

Es importante que toda organización tenga los proyectos necesarios tendientes a eliminar las debilidades, mediante la utilización de las fortalezas y el aprovechamiento oportuno de las oportunidades de la unidad administrativa u orgánica, y además, que puedan esquivar las amenazas del entorno, tal que, esto permitirá que la unidad incremente la calidad en la prestación de sus servicios y en el desempeño de sus procesos internos.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

C. Elementos básicos que integran un programa de trabajo

1. Portada
2. Contenido
3. Antecedentes
4. Marco jurídico
5. Lo que motiva a seguir
6. Políticas Rectoras
7. Objetivo
8. Diagnóstico estratégico
9. Listado de estrategias
10. Inventario de Proyectos
11. Desglose de proyectos
12. Colaboradores
13. Autorización

PORTADA: Es la cara principal del documento, en la cual se consignan o evidencian los siguientes componentes:

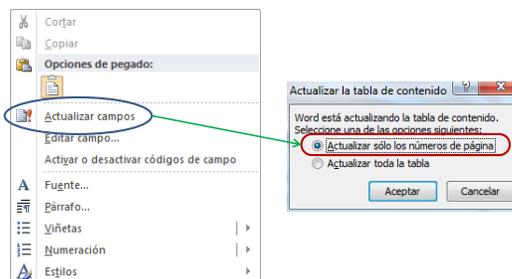
Nombre de la Unidad: Aquí debe establecerse el nombre de la unidad y/o área a la que corresponde el documento.

Título del Documento: Debe establecerse el nombre del programa de trabajo indicando el tiempo que abarcará el mismo; por lo regular, se pueden elaborar programas por periodos de seis meses a un año.

Fechas de Elaboración; indica el día, mes y el año en el que se inició con la elaboración del programa y la **fecha de actualización** es el día, mes y el año en el cual se manda a firmas el documento y por último, la **fecha autorización**, la cual corresponde al día, mes y año en que se autorizó el documento por las autoridades correspondientes.

En la portada también se encuentran dos campos más, trata del nivel documenta y de la clave del documento. Estos datos son de control documental interno del Departamento de Innovación y Desarrollo

CONTENIDO: El contenido se encuentra en la “Plantilla Programa de Trabajo” como campos automáticos o tabla de contenido, una vez concluido el documento (o cada que desee) debe actualizar los campos, para ello, debe posicionar el ratón (mouse) sobre el contenido y dar click del botón derecho, y seleccionar “**Actualizar campos**” y posterior a ello, escoger “**Actualizar sólo los números de página**”, una vez hecho este proceso, Word actualizará la páginas automáticamente.



ANTECEDENTES: Se debe describir una breve síntesis de los principales eventos que han acontecido a la unidad o área que elabora el programa de trabajo, como resultado del ejercicio de revisión sobre los logros y hechos a los que se han tenido que enfrentar para poder consolidarse como la unidad que actualmente son.

Actividades Sobresalientes: También en este apartado, se describen los acontecimientos más importantes que ha vivido hasta la fecha la unidad; con la finalidad de identificar los logros, que permiten a los miembros de la unidad sentirse orgullosos de su desempeño y favorezcan la integración de los mismos. Si no se desea anotar acciones sobresalientes, debe borrar de la “*Plantilla Programa de Trabajo*” lo referente a este subtítulo y dejar únicamente los antecedentes.

MARCO JURÍDICO: Son aquellos ordenamientos jurídicos vigentes en los cuales se sustenta la elaboración del programa de trabajo. La “*Plantilla Programa de Trabajo*” ya contiene el marco normativo.

LO QUE MOTIVA A SEGUIR: Este apartado contiene los siguientes puntos:

Misión: es la razón de ser o fin último de una empresa u organización, para este caso, la “*Plantilla Programa de Trabajo*” ya contiene la Misión de la Dirección de Servicios Médicos municipales.

Contribución a la misión: Aquí debe establecerse la forma en cómo contribuye con la Misión de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

Visión 2042: En este punto se enuncia la visión de la Dirección de Servicios Médicos Municipales para el año 2042.

Las estrategias rectoras para lograr la visión salud Guadalajara 2042: Aquí se establecen tres estrategias que se tienen presentes para lograr la visión 20142

Decálogo de Valores: Se enuncias y se definen los valores compartidos que tiene la Dirección de Servicios Médicos Municipales, estos constituyen la base del actuar diario de todo el personal.

POLÍTICAS RECTORAS: En este punto se enuncian las siete políticas rectoras que tiene la Dirección de Servicios Médicos Municipales a las que todos deben asirse.

OBJETIVO: Consiste en la descripción de lo que se pretende alcanzar con la *construcción del programa de trabajo* y la ejecución del mismo, así como su intención al ser elaborado, texto que va viene capturado en la “*Plantilla Programa de Trabajo*”.

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO: Consiste en realizar un ejercicio de análisis y evaluación *grosso modo* de la situación que prevalece actualmente en la unidad a fin de detectar oportunidades de mejora y definir algunos de los puntos sobre los que se centrará el programa de trabajo.

Si así lo decide, incorpore un primer párrafo indicando una breve descripción de lo que para los trabajadores de la unidad administrativa u orgánica, considera que es un diagnóstico estratégico.

Un diagnóstico estratégico al menos incluye los siguientes puntos:

Los Servicios que se ofrecen: Aquí deben establecerse los principales productos o servicios que la unidad ofrece en su actuar diario, para ello, la “*Plantilla Programa de Trabajo*” tiene tres columnas para anotarlos.

Identificación de Clientes: Se debe describir un listado de los principales usuarios que son quienes reciben los productos o servicios finales que la unidad genera y que pueden ser internos y externos.

Matriz FODA: Consiste en realizar un diagnóstico de la situación que prevalece en la unidad con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que la unidad posee, para facilitar la elaboración del programa y encauzarlo hacia la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de la unidad.

LISTADO DE ESTRATEGIAS: Aquí se establece una lista de todas las estrategias a desarrollar y se acomodan en una tabla de Word, la cual contiene los siguientes puntos:

No.: Aquí se debe establecer un número consecutivo para identificar los programas que se enlisten.

Estrategia: En este espacio se debe colocar el nombre que llevará la estrategia que se identificó para cumplir con la planeación desarrollada. Pueden existir varias estrategias y debe colocarse una por cada renglón.

Responsable: Consiste en definir el nombre de la persona que será responsable de darle seguimiento al desarrollo y ejecución de la estrategia propuesta, también debe participar en ella (la estrategia).

Observaciones: Aquí debe escribirse la información que se considere relevante para realizar alguna aclaración sobre el contenido del listado.

INVENTARIO DE PROYECTOS: Consiste en enlistar todos los proyectos que se requieren para poder cumplir con uno de las estrategias establecidas en el listado de estrategias, debiendo contener, para su mejor comprensión, los siguientes apartados:

Estrategia No.: En este espacio se debe colocar el número y el nombre de la estrategia que se está desagregando en proyectos, la estrategia es alguna de las que anotó en el listado de estrategias.

No.: Aquí se establece un número consecutivo que identifica los proyectos que se requieren para cumplir con la estrategia.

Proyecto: En este espacio se debe colocar el nombre que tendrá el proyecto que se identificó. Generalmente una estrategia requiere de varios proyectos para su realización, por lo que debe colocar solo un proyecto por renglón.

Objetivo: Debe establecerse, en este apartado, el resultado esperado que se pretende alcanzar con el proyecto que se definió y su intención.

Responsable: Este apartado es para colocar el nombre de la persona que será responsable de la ejecución del proyecto y de lograr el objetivo del mismo.

Fecha: Aquí se establece la fecha en la que el proyecto debe iniciar y la fecha en la que el mismo debe concluirse.

Observaciones: En este espacio se escribe la información que se considere relevante para realizar alguna aclaración sobre el contenido de los proyectos o sobre algún supuesto.

DESGLOSE DE PROYECTOS: Consiste en desarrollar de forma detallada el contenido de un proyecto, para su mejor comprensión y fácil evaluación. Se conforma con los siguientes puntos:

Proyecto No.: Espacio donde se debe colocar el nombre del proyecto que se va a desagregar.

Estrategia: En este espacio se debe colocar el número y nombre de la estrategia del proyecto a desglosar.

Áreas Involucradas: Definir en este espacio, las áreas de la unidad que deben participar para que el proyecto se lleve a cabo.

No.: Aquí se establece el número consecutivo para identificar las principales acciones que se requieren para cumplir con el proyecto.

Principales Acciones: Establecer, en estos espacios, la descripción narrativa de la acción primordial que se requiere, para la ejecución del proyecto. La ejecución de un proyecto requiere de varias acciones principales, por lo que sólo se escribirá una acción por renglón.

Meta: En este apartado se colocará la meta que se pretende alcanzar con la realización de la acción descrita; no se debe olvidar que las metas son cuantificables.

Responsable: Consiste en escribir el nombre de la persona que será responsable de la ejecución de la acción y el logro de la meta.

Fecha: Aquí se establece la fecha en la que la acción debe iniciar y la fecha en la que la misma debe quedar concluida.

Observaciones: En este espacio se escribe lo que se considere relevante o, realizar alguna aclaración sobre el contenido del desglose del proyecto.

COLABORADORES: Consiste en establecer el nombre del responsable de la unidad administrativa u orgánica y el de los que colaboraron en la conformación del Programa de Trabajo.

AUTORIZACIÓN: Es el apartado que contiene los nombres y puestos de las personas encargadas de elaborar, revisar, dictaminar, aprobar y autorizar el programa de trabajo de la unidad administrativa u orgánicas. Cuando existan más de dos personas que trabajaron en la elaboración del programa, solamente la que documentó en el formato oficial y lideró el documento, será quien aparezca en la portada, todos los demás participantes, se anotarán en el apartado de colaboradores.

Cuando se trate de unidades administrativas que en sus procesos sean la atención médica, quien debe aprobar los programas de trabajo, será el titular de la Subdirección de Atención Médica de Urgencias, si sus procesos son de corte administrativo, lo aprueba el titular de la Subdirección de Servicios Administrativos y por último si sus procesos son de atención prehospitalaria, el que aprueba será el titular de la Subdirección de Atención Prehospitalaria.



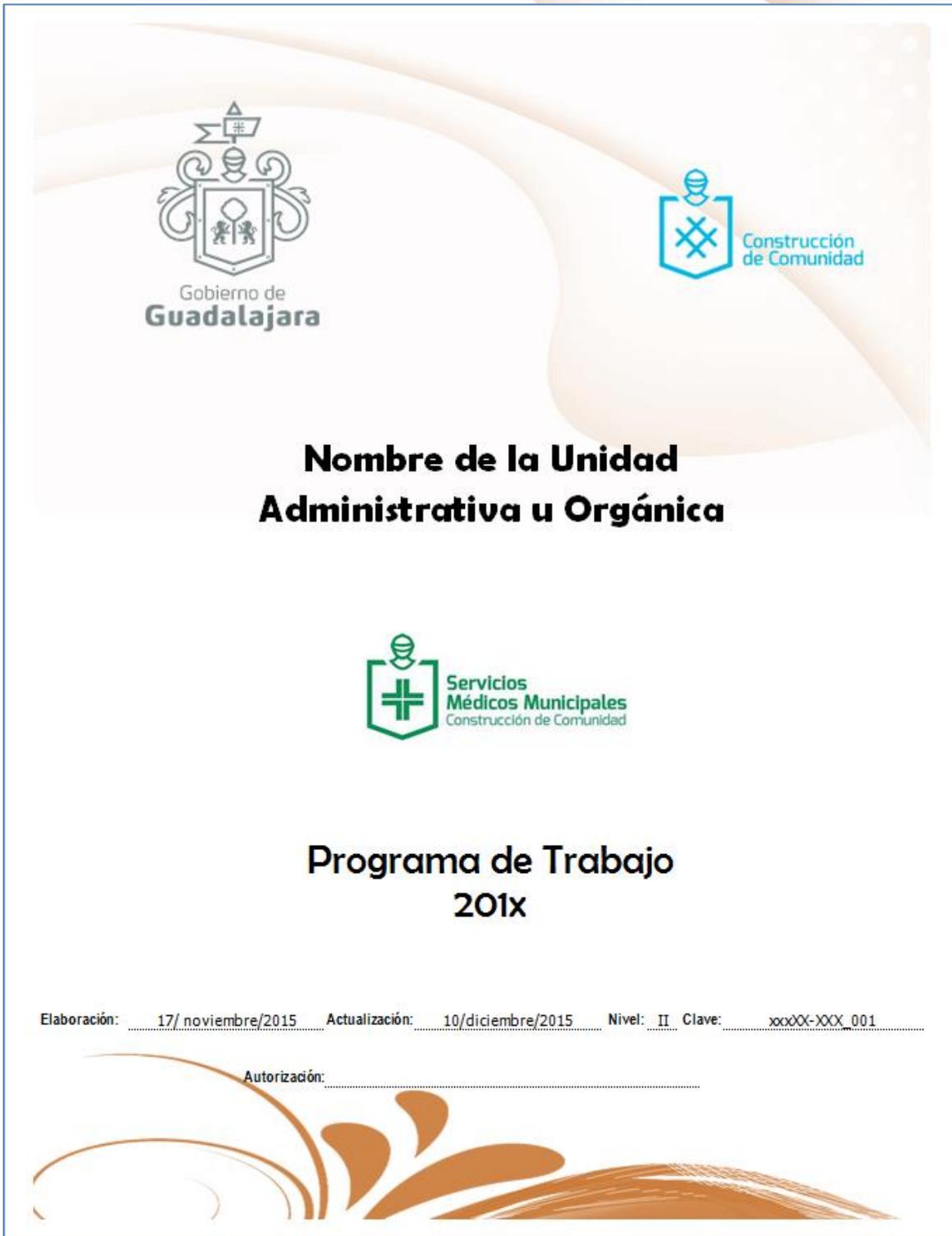
DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

Formato para documentar programas de trabajo:



The image shows a template for a work program document. It features the logos of the Government of Guadalajara and the Municipality of Construction of Community. The text is centered and includes the name of the unit, the title of the program, and the year. At the bottom, there are fields for the date of elaboration, update, level, and key, as well as an authorization field.


Gobierno de
Guadalajara


Construcción
de Comunidad

**Nombre de la Unidad
Administrativa u Orgánica**


Servicios
Médicos Municipales
Construcción de Comunidad

**Programa de Trabajo
201x**

Elaboración: 17/ noviembre/2015 Actualización: 10/diciembre/2015 Nivel: II Clave: xxxXX-XXX_001

Autorización:

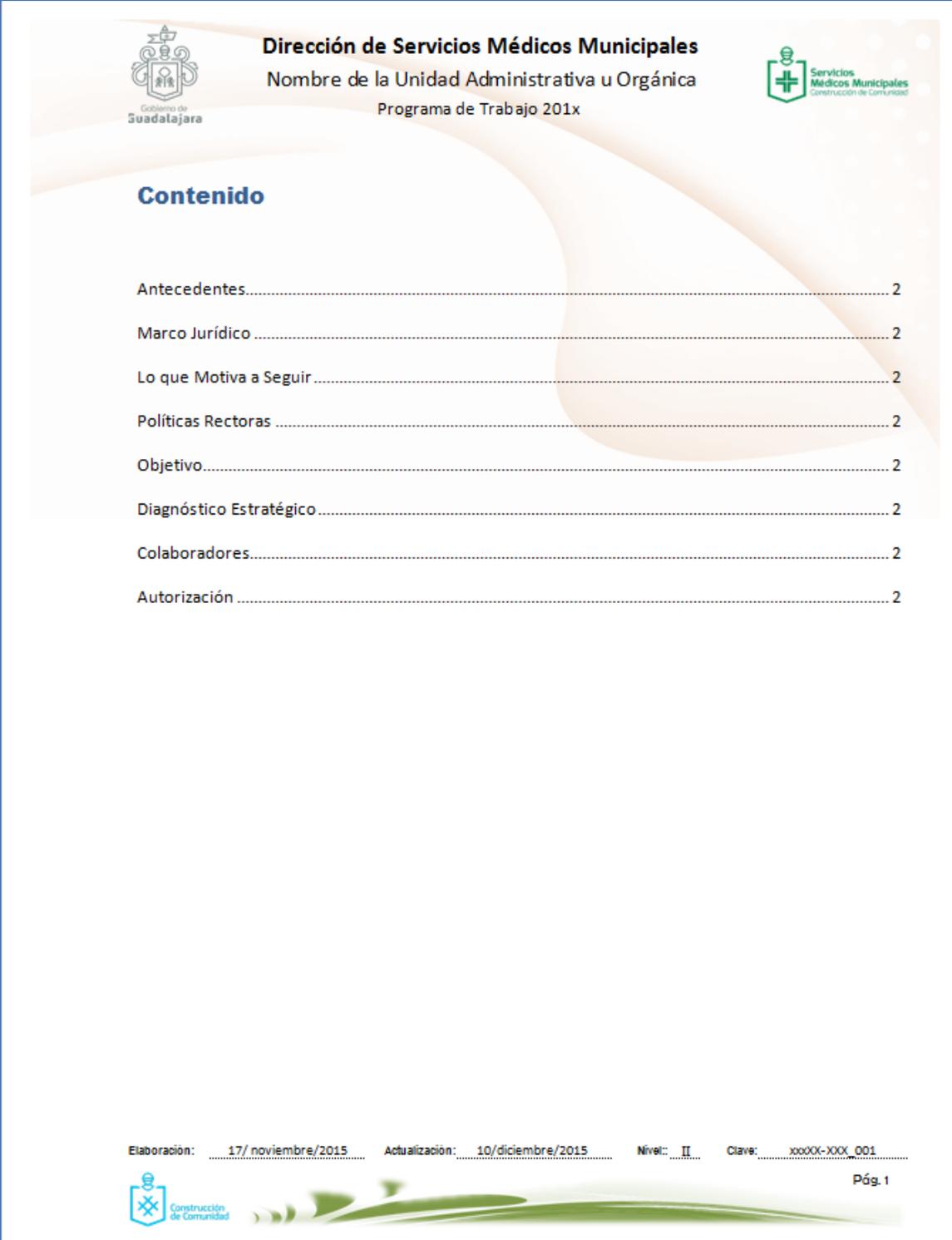
Formato



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

Formato



 **Dirección de Servicios Médicos Municipales**
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



Contenido

Antecedentes.....	2
Marco Jurídico	2
Lo que Motiva a Seguir	2
Políticas Rectoras	2
Objetivo.....	2
Diagnóstico Estratégico.....	2
Colaboradores.....	2
Autorización	2

Elaboración: 17/ noviembre/2015 Actualización: 10/diciembre/2015 Nivel: II Clave: xxxx-XXX 001

 Pág. 1

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



Antecedentes

Escriba aquí el texto de los antecedentes de su unidad administrativa u orgánica

ACCIONES SOBRESALIENTES

Anotar en este espacio (si así lo desea), todos aquellos trabajos o acciones sobresalientes que se han realizado en la unidad administrativa que documenta. (Si decide no anotar acciones sobresalientes borre este párrafo y el subtítulo)

Elaboración:17/ noviembre/2015..... Actualización:10/diciembre/2015..... Nivel:II..... Clave:xxxXX-XXX_001.....



Pág. 3

Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



Marco Jurídico

- ✓ Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara,
- ✓ Manual de Organización de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara.

Lo que Motiva a Seguir

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.

CONTRIBUCIÓN DE (NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA U ORGÁNICA) A LA MISIÓN

Escribir en qué contribuye la unidad con la misión de la Dirección de Servicios Médicos Municipales

Elaboración: 17/ noviembre/2015 Actualización: 10/diciembre/2015 Nivel: II Clave: xxx0X-XXX_001

Pág. 4

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



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 alcanzados están contribuido 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.

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.

Elaboración: 17/ noviembre/2015 Actualización: 10/diciembre/2015 Nivel: II Clave: xxxXX-XXX_001



Pág. 5

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



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 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.

Elaboración: 17/ noviembre/2015 Actualización: 10/diciembre/2015 Nivel: II Clave: xxxXX-XXX_001

Pág. 6

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



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 apearse a las guías de práctica clínica.

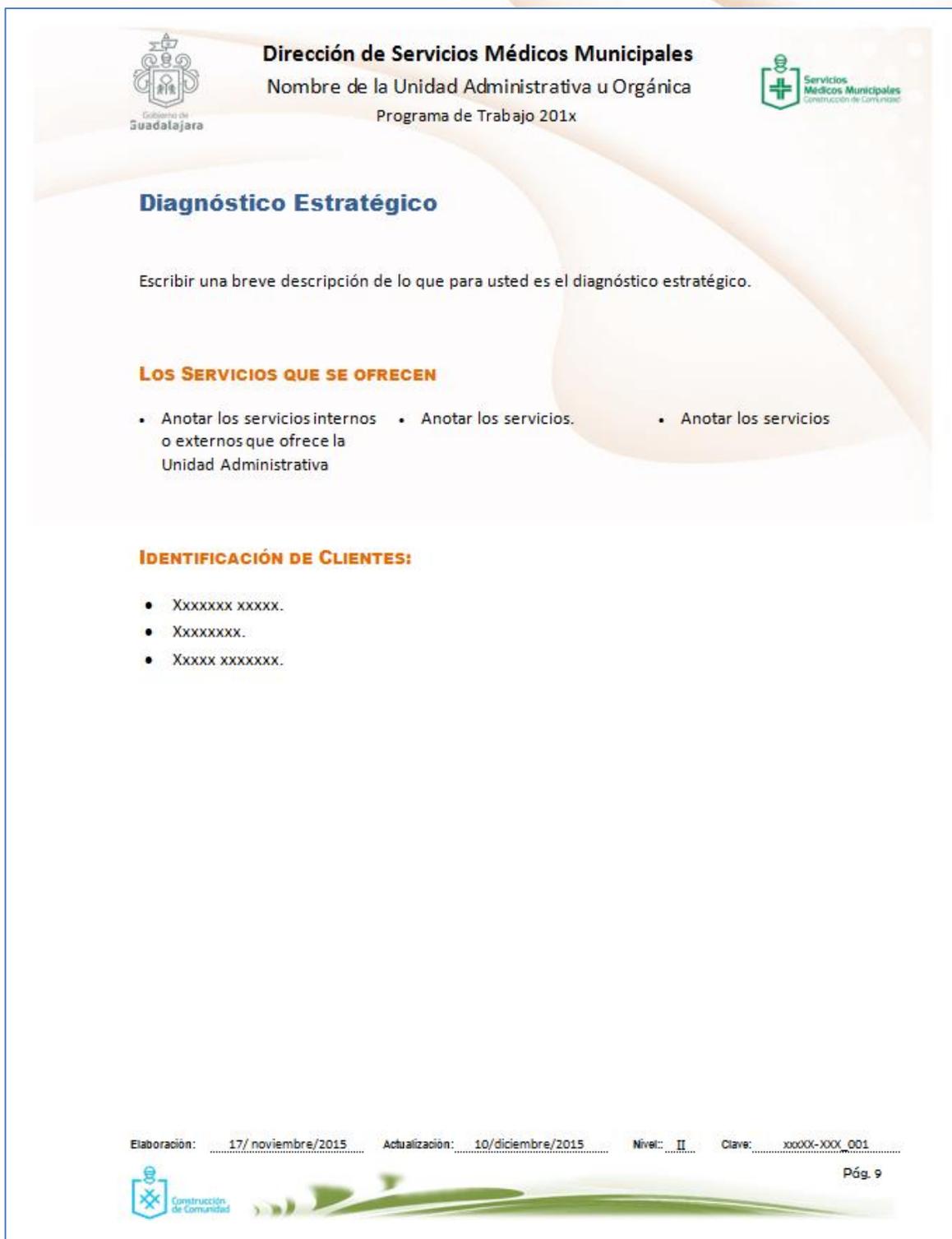
Objetivo

Implementar los diferentes proyectos de trabajo que se requieran llevar a cabo en el corto y mediano plazo, para dar cumplimiento al objeto de la unidad y a la razón de ser de la Dirección Servicios Médicos Municipales.

Elaboración:17/noviembre/2015..... Actualización:10/diciembre/2015..... Nivel: II Clave:XXX-XXX_001.....

Pág. 8

Formato



The form template includes the following elements:

- Logos:** Government of Guadalajara (top left) and Servicios Médicos Municipales (top right).
- Title:** Dirección de Servicios Médicos Municipales, Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica, Programa de Trabajo 201x.
- Section:** Diagnóstico Estratégico.
- Text:** Escribir una breve descripción de lo que para usted es el diagnóstico estratégico.
- Section:** LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.
- List:** Three bullet points for listing services: "Anotar los servicios internos o externos que ofrece la Unidad Administrativa", "Anotar los servicios.", and "Anotar los servicios".
- Section:** IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES:
- List:** Three bullet points for identifying clients: "Xxxxxxx xxxxx.", "Xxxxxxxx.", and "Xxxxx xxxxxxxx."
- Footer:** Elaboración: 17/ noviembre/2015, Actualización: 10/diciembre/2015, Nivel: II, Clave: xxxXX-XXX_001, and a page number "Pág. 9".

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



MATRIZ DOFA

Fortalezas	Debilidades
•	•
Oportunidades	Amenazas
•	•

Elaboración: 17/ noviembre/2015
Actualización: 10/diciembre/2015
Nivel: II
Clave: xxxXX-XXX_001

Pág. 10

Documento de Referencia

Formato



Gobierno de
Guadalajara

Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



Servicios
Médicos Municipales
Construcción de Comunidad

LISTADO DE ESTRATEGIAS

No.	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
1.	Anote el nombre de la estrategia	Anote el nombre del responsable de darle seguimiento
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Observaciones:

De haber alguna observación, anótela en este espacio

Elaboración: 17/ noviembre/2015

Actualización: 10/diciembre/2015

Nivel: II

Clave: xxxXX-XXX_001



Pág. 11

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



Servicios Médicos Municipales
Construcción de Comunidad

INVENTARIO DE PROYECTOS

Estrategia No.:

No.	Proyecto	Objetivo	Responsable y Fecha de Inicio y Fin	
			Inicio	Fecha Terminación
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Observaciones:				

De haber alguna observación, anótala en este espacio

Elaboración: 17/ noviembre /2015

Actualización: 10/diciembre/2015

Nivel: II

Clave: XXXXX-000_001

Pág. 8

Documento de Referencia

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Programa de Trabajo 201x



DESGLOSE DE PROYECTOS

Proyecto No.:

Estrategia No.:

Áreas involucradas:

No.	Principales Acciones	Meta	Responsable	Inicio	Fecha Terminada
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

Observaciones:

De haber alguna observación, anótala en este espacio

Elaboración: 17/ noviembre 2015

Pág. 18

Actualización: 23/ diciembre 2015

Nivel: II

Clave: 006GT-SD1_001

D. Metodología

De la Planeación Estratégica a la Planeación Operativa

Lo deseable es que todo el personal que colabora en los Servicios Médicos Municipales, esté en coordinación y plena vinculación con los objetivos, estrategias, proyectos operativos y prioridades del gobierno municipal.

¿Qué es lo que falta?, Sólo falta enriquecerlos con proyectos o metas operativas de acción.

El proceso de vinculación operativa, tiene los siguientes beneficios y resultados:

Beneficios:

- ✓ Los diferentes esfuerzos de la unidad administrativa u orgánica se enfocan a un mismo rumbo.
- ✓ El titular asegura la colaboración efectiva de toda su gente.
- ✓ Las acciones de la unidad toman sentido de logro y de avance.
- ✓ El personal se identifica con la unidad.
- ✓ Se promueve el trabajo de equipo.

Resultados:

- ✓ En las unidades administrativas u orgánicas se trabaja por proyectos o metas.
- ✓ Se vinculan las acciones a la Dirección de Servicios Médicos Municipales.
- ✓ Se hace más eficiente la gestión administrativa y se optimiza el uso de los recursos.
- ✓ La comunicación se hace más efectiva y se mejora el clima laboral.

La planeación se quedaría en un magnifico sueño si no se concretara a través de la planeación operativa, por eso es importante establecer la vinculación entre lo estratégico y lo operativo.

Proyectos:

Para elaborar un proyecto se requiere cierta sensibilidad que se va adquiriendo con la práctica. El proyecto en sí, es un bosquejo de lo que se va a realizar, es definir la posible ruta que se ha de seguir para alcanzar una meta. Es posible que en algunas ocasiones pueda suceder que lo proyectado con lo realizado sea diferente, pero el elaborarlo nos da una idea de lo que pudiera pasar.

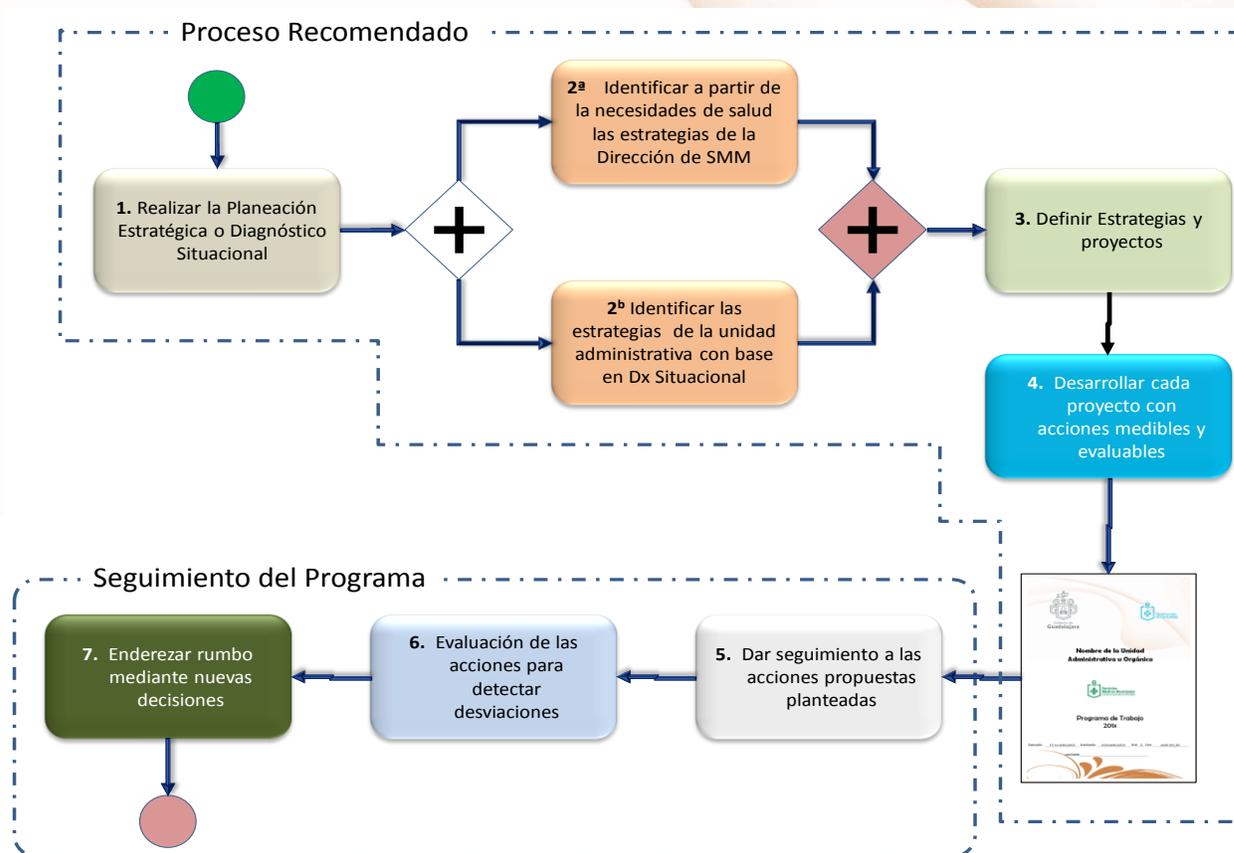
En la práctica es imposible abarcar todas las variantes por las que atraviesa un proyecto, pero el hacerlo es como tomar una fotografía de un posible acontecimiento por ocurrir.

Para elaborar un proyecto se sugiere tomar en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Diagnóstico de la situación.
- ✓ Establecimiento de objetivos.
- ✓ Determinación de metas y cobertura.
- ✓ Identificación de las acciones a desarrollar.
- ✓ Estimación, asignación y distribución de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros necesarios para el desarrollo de las acciones.
- ✓ Determinación de funciones y responsabilidades para la ejecución de las acciones.
- ✓ Identificación de los mecanismos administrativos necesarios para la ejecución y control de las acciones.
- ✓ Selección de las áreas, criterios y responsables de la evaluación.

Estos puntos son simplemente una referencia que se sugiere para definir la situación específica en cada Unidad administrativa u orgánica, para que elaboren su programa de trabajo. Y para ello se desarrolla el siguiente modelo donde se visualiza como se debe de elaborar el programa de trabajo con sus proyectos operativos.

PROCESO RECOMENDADO



Cabe hacer mención que algunas personas, primero parten de realizar el diagnóstico y después establecen las metas y otras lo hacen a la inversa. Por lo tanto, se sugiere este modelo para facilitar la elaboración del programa de trabajo y lograr la estandarización en la elaboración de los mismos.

APLICACIÓN:

Para llevar a cabo este trabajo se debe de reunir mínimo el Cuerpo de Gobierno de cada unidad administrativa y orgánica y, realizar su planeación estratégica, después se elabora el diagnóstico situacional, para posteriormente, formular su programa de trabajo con estrategias y proyectos de cada una de las áreas que componen su unidad.

Ejemplo: Cómo construir el Programa de Trabajo:

Objetivo: Realizar el Programa de Trabajo de la unidad administrativa orgánica.

Punto 1. Puede llevar a cabo un proceso de planeación estratégica o bien, partir de un diagnóstico situacional, con ello obtendrá el análisis de las necesidades internas y del entorno.

Punto 2a A partir de las necesidades de salud que tienen los habitantes de Guadalajara, identificar las estrategias de la Dirección de servicios Médicos Municipales.

Punto 2b Identifica las estrategias propias de la unidad administrativa u orgánica.

- Se recomienda involucrar a todas las áreas de su unidad, ya que habrá quien aporte algo para mejorarlo.

Punto 3 Una vez concluido el proceso de diagnóstico situacional, se procede a identificar las estrategias que deberán establecerse en su unidad para trabajar en ellas, debe hacer uso de las fortalezas y oportunidades que le permitan disminuir o eliminar las debilidades de la unidad y esquivar las posibles amenazas que se puedan presentar.

Una vez identificados estas estrategias, deben enlistarse en forma numerada en la tabla de Word para tal fin, la cual se localiza en la "*Plantilla de Programa de Trabajo*", estableciendo para ello, los responsables de cada uno de estos.

Ejemplo:

LISTADO DE ESTRATEGIAS		
No.	PROGRAMA	RESPONSABLE
1.	<i>Mejorar la atención en áreas hospitalarias</i>	<i>Dr. Eduardo Gastélum Montes</i>
2.		

A continuación se deben definir los proyectos que deberán ejecutarse para que se cumpla la estrategia, estableciendo para cada uno de ellos, el objetivo que pretende alcanzar, así como, el responsable y las fechas de inicio y terminación de cada proyecto.

INVENTARIO DE PROYECTOS

Estrategia: **1 Mejorar la atención en áreas hospitalarias**

No.	Proyecto	Objetivo	Responsable	
1	Ampliar el almacén de víveres	Contar con víveres en buen estado y en cantidades suficientes para abastecer oportunamente a la cocina.	Lic. Raymundo Ortega Sánchez	
			Fecha	
			INICIO	TERMINO
			15/02/2016	20/11/2016
2	Mejorar el proceso de admisión a áreas hospitalarias	Establecer un proceso ágil, que permita reducir el tiempo de espera para el ingreso a áreas hospitalarias.	Dra. Martha Celina Villareal Ortiz	
			Fecha	
			INICIO	TERMINO
			08/01/2016	12/04/2016
Observaciones				

Punto 4 Desarrolla cada proyecto en acciones medibles, cuantificables y evaluables, es decir, debes desagregar cada proyecto en sus principales acciones.

Para desagregar cada uno de los proyectos que se enlistaron, se debe utilizar un formato para cada uno de ellos; en primer orden, se debe anotar el nombre del proyecto, seguido del nombre de la estrategia a la cual forma parte y posteriormente, las áreas que estarán involucrados o que podrían apoyar con el proyecto.

La parte fuerte de este formato es la identificación de las principales acciones que incluirá cada proyecto; cada uno de ellos, debe tener una meta 100 por ciento medible y evaluable, también debe ser asignada a un responsable, el cual debe realizar dicha acción y por último, se establecen las fechas de inicio y terminación de cada acción.

La parte final de este formato, corresponde a un pequeño apartado que al igual que los formatos anteriores, tiene la finalidad de anotar alguna(s) observación(es) pertinente(s) o aspecto que sea necesario comentar o aclarar.

Ejemplo:

DESGLOSE DE PROYECTOS					
Proyecto No.: <u>1</u> <i>Ampliar el almacén de víveres</i>					
Estrategia No.: <u>1</u> <i>Mejorar la atención en áreas hospitalarias</i>					
Áreas Involucradas: <u>Administración, Mantenimiento, Cocina, Recursos Financieros.</u>					
No.	Principales Acciones	Meta	Responsable	Fecha	
				INICIO	TERMINO
1	<i>Elaborar proyecto arquitectónico.</i>	<i>Definir mediante un plano arquitectónico, los espacios requeridos para ampliar el sub-almacén de cocina y estimar el presupuesto del mismo.</i>	<i>Encargado de Mantenimiento</i>	<i>20/02/2016</i>	<i>25/02/2016</i>
2	<i>Autorización del proyecto arquitectónico.</i>	<i>Gestionar la autorización del plano arquitectónico y la asignación de los recursos necesarios para su ejecución.</i>	<i>Subdirector Administrativo</i>	<i>25/02/2016</i>	<i>05/03/2016</i>
3	<i>Transferencia de recursos.</i>	<i>Realizar las transferencias de recursos para la asignación del proyecto.</i>	<i>Encargado de R. Financieros</i>	<i>05/03/2016</i>	<i>10/03/2016</i>
Observaciones:					

Punto 5 Da seguimiento a las acciones y metas.

Nombra a un coordinador para que sea responsable de las acciones y supervise sus avances.

Punto 6 Evaluación de las acciones.

El cuerpo de Gobierno de cada Centro de Responsabilidad debe evaluar el proyecto en cuestión.

Punto 7 Enderezar el rumbo.

Cuando las acciones establecidas no están dando el resultado esperado, es necesario replantear las acciones necesarias o implementar otras más para lograr el fin que se había proyectado

E. Glosario de términos

Acciones: Es el conjunto de actividades que describen de forma detallada lo que se requiere realizar para poder ejecutar un proyecto.

Estrategia: Es aquel donde se definen todos aquellos eventos donde intervendrán cada una de las áreas para cumplir con los planes de la institución y que están constituidos por proyectos.

Meta: Resultados que se pretenden alcanzar con la realización de cada proyecto.

Objetivo: Se define como el fin que se pretende alcanzar con la realización de las acciones que prevé la estrategia y responde a la pregunta para qué se van a llevar a cabo las acciones.

Plan: Es plasmar por escrito la Planeación que se ha de llevar a cabo para cumplir con los objetivos establecidos.

Programa de Trabajo: Documento que se elabora en las unidades administrativas u orgánicas y que contiene todas las estrategias anuales con sus respectivos proyectos.

Proyecto: Conjunto de acciones afines y complementarias y que tiene como características, un responsable, un periodo de ejecución y el resultado esperado. Resuelven un problema o aprovechan una oportunidad, son las que dan valor agregado.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

F. Colaboradores

Jefe del Departamento de Innovación y Desarrollo

Dr. Rubén Contreras Cabrera.

Asesor en Sistemas Organizacionales

Lic. Ma. Luz Rosales Briseño



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Construir un Programa de Trabajo



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: II Clave: 006GT-SD1_001

G. Autorización

Elaboró

Rúbrica

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

Aprobó:

Rúbrica

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

Autorizó:

Rúbrica

DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN
Director de Servicios Médicos Municipales

Fecha de Autorización

23 de diciembre del 2015





Reglamento de la Junta Directiva



Documento de Referencia

Dirección de Servicios Médicos Municipales

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: I Clave: 009N-DSMM_001

Autorización: **23 de diciembre del 2015**



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



Contenido

Capítulo I: De la Junta Directiva y su conformación	3
Capítulo II: De la Operación de la Junta Directiva y las prohibiciones	4
Capítulo III: De los temas a exponer en las sesiones de trabajo	6
Autorización.....	11



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Reglamento de la Junta Directiva



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: I Clave: 009N-DSMM_001

Capítulo I: De la Junta Directiva y su conformación

- Artículo 1.-** La Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, con base en su manual de organización, cuenta con una comisión interna de asesoramiento consultivo denominada Junta Directiva.
- Artículo 2.-** La Junta Directiva es una instancia de participación colegiada que tiene por objeto: 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.
- Artículo 3.-** La Junta Directiva (Junta) se integrará por los siguientes miembros propietarios, los cuales tendrán voz y voto:
- I. Un Presidente, que será el Titular de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.
 - II. Un Secretario Técnico, que será el Responsable de la Subdirección de Planeación, Innovación e Información
 - III. Cinco vocales, los cuales serán los titulares de las siguientes unidades administrativas u orgánicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, a saber:
 1. Subdirección de Atención Prehospitalaria,
 2. Subdirección de Atención de Urgencias Médicas,
 3. Subdirección de Servicios Administrativos,
 4. Departamento de Enseñanza e Investigación, y
 5. Departamento de Coordinación de UAPS y Casas de Salud.
- Artículo 4.-** El Presidente de la Junta, auxiliado por el Secretario Técnico, podrá invitar a las sesiones de la misma a los directores de las unidades médicas de urgencias y a

responsables de alguna otra unidad orgánica, contenidas en el Manual de Organización, quienes asistirán con voz, pero sin voto.

Capítulo II: De la Operación de la Junta Directiva y las prohibiciones

Artículo 5.- La Junta Directiva tendrá las funciones señaladas en el Manual de Organización de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

Artículo 6.- La Junta celebrará sesiones ordinarias de trabajo, una vez cada dos meses, y extraordinarias, cuando así se requiera

Las sesiones ordinarias deben ser convocadas a través del Secretario Técnico, con al menos cinco días naturales de anticipación.

Las sesiones extraordinarias, serán convocadas dependiendo de la premura de los temas a desahogar, pudiendo ser hasta el mismo día en que se requieran llevarse a cabo.

Artículo 7. Para que haya quórum legal, será necesaria la asistencia de más del 50% de sus miembros en primera convocatoria, y en segunda convocatoria, con los que se presenten; con lo que se podrá declarar abierta y legalmente la sesión, y sus acuerdos tendrán plena validez.

Artículo 8. El Presidente de la Junta, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Indicar al Secretario técnico los temas relevantes a tratar en las sesiones de trabajo.
- b) Proponer a los integrantes de la Junta, el calendario anual o programación de sesiones ordinarias,
- c) Indicar al Secretario Técnico se cite extraordinariamente a sesiones de trabajo de la Junta, para tratar temas prioritarios o urgentes,
- d) Dar seguimiento a los acuerdos asumidos en coordinación con el Secretario Técnico,

Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: I Clave: 009N-DSMM_001

Reglamento de la Junta Directiva

- e) Presidir, conducir y moderar las sesiones de trabajo de la Junta, y
- f) Autorizar la minutas de trabajo elaboradas por el Secretario Técnico.

Artículo 9. El Secretario Técnico, tendrá las siguientes actividades:

- a) Validar que los temas a presentar en las sesiones de trabajo, sean estratégicos y vitales para el adecuado desempeño de la Dirección de Servicios Médicos Municipales
- b) Integrar la agenda de temas a tratar en las sesiones de trabajo,
- c) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias a todos los integrantes de la Junta,
- d) Llevar el registro de la agenda en cuanto a los temas a tratar en cada sesión,
- e) Tomar nota del desarrollo de las sesiones y de los acuerdos alcanzados, elaborar la minuta o acta correspondiente a cada sesión de trabajo, y recabar las firmas de los integrantes de la Junta,
- f) Apoyar con el seguimiento de los asuntos y acuerdos tratados en las sesiones de trabajo, al Presidente de la Junta de Gobierno, y
- g) Integrar y resguardar el expediente de actas y acuerdos de las reuniones ordinarias y extraordinarias, y
- h) En ausencia del Presidente, debe sustituirlo, así como conducir y moderar el desarrollo de las sesiones de la Junta.

Artículo 10. Los Vocales, tendrán las siguientes actividades:

- a) Participar ordenada y activamente en las sesiones de trabajo, y llegar con la puntualidad debida,
- b) Proponer a la Junta Directiva, temas relevantes que deban ser tratados en las mismas,
- c) Analizar los asuntos abordados en las sesiones de trabajo, con plena responsabilidad para emitir su voto, y
- d) Dar trámite y atender los acuerdos tomados por la Junta para lograr mayor eficiencia en los servicios médicos y de urgencias que se brindan a la población.

Documento de Referencia

Artículo 11. En caso de empate, el Presidente de la Junta Directiva, en su carácter de Director de Servicios Médicos Municipales, podrá emitir un segundo voto.

Artículo 12. Los participantes en las reuniones de la Junta, tienen las siguientes prohibiciones:

- a) Revelar información sobre los temas tratados en la Junta cuando el caso así lo amerite,
- b) Distorsionar las decisiones tomadas en la Junta,
- c) Inhibir sistemáticamente la buena marcha de las reflexiones y de las actividades de la Junta,
- d) Desintegrar las relaciones entre los miembros de la Junta, y
- e) Interrumpir, sin autorización del moderador, las intervenciones de los miembros de la Junta.

Capítulo III: De los temas a exponer en las sesiones de trabajo

Artículo 13. Los temas a exponer deben ser relevantes y estratégicos para mejorar el desarrollo de los servicios, para ello, el Secretario Técnico, validará los temas a exponer.

Artículo 14 Los temas se componen aspectos inamovibles en cuanto a lo siguiente apartados:

- a) Planteamiento del problema (utilizar información confiable o estadísticas oficiales y, citar la fuente y fecha de corte.
- b) Proponer alternativas de solución cuya implementación sea factible de llevarse a cabo, y
- c) Establecer los acuerdos a asumirse como compromiso.

Artículo 15 Para las exposiciones, los ponentes deben auxiliarse con láminas realizadas en Power Point o de algún otro medio audiovisual y, deberán tener las siguientes características:

- a) Entregar con anticipación su exposición al Secretario Técnico.

Documento de Referencia

Reglamento de la Junta Directiva

- b) La duración debe ser de máximo 15 minutos considerado el tiempo para los preparativos técnicos,
- c) Preparar el tema en cinco u ocho diapositivas efectivas (no incluye la página inicial ni la de despedida),
- d) Las diapositivas deben contener poco texto, imágenes, esquemas, cuadros o tablas alusivas al tema o punto que está tratando,
- e) Utilizar frases cortas o párrafos concretos,
- f) Cada lámina debe expresarse entre dos y dos y medio minutos,
- g) Utilizar hasta 5 colores en los textos,
- h) Las transiciones o movimiento en las diapositivas, deben ser con efecto rápido,
- i) No lea las diapositivas, elabore notas del orador y esponga con voz activa, y
- j) Entregar preferentemente, un ejemplar del tema expuesto a cada miembro de la Junta.

Artículo 15 El Secretario Técnico conformará un expediente con cada una de los temas y conservará todos los archivos electrónicos de las presentaciones.

Capítulo IV: Del formato de Minuta

Artículo 16 Las minutas deben ser elaboradas mediante el siguiente formato.



Acta de la Reunión de la Junta de Directiva Guadalajara 2015 - 2018

Fecha: 17 de diciembre del 2015
Lugar: XXXXX
Inició: xx:xxx horas Terminó: xx:xxxxx horas

Reunión

O-00/15

Integración del Quórum:

Con la Asistencia de:

Presidente
Dr. Fernando Petersen Aranguren
Director de Servicios Médicos Municipales

Secretario Técnico
Dr. Arturo Múzquiz Peña
Subdirector de Planeación, Innovación y Evaluación

Vocales

Dr. Michel Bureau Chávez
Subdirección de Atención de Urgencias Médicas

Dr. Luis Alfredo Padilla G.
Departamento de Enseñanza e Investigación

Dr. Juan Pablo Preciado
Subdirección de Atención Prehospitalaria

Dr. Ricardo Zavala Hernández
Coordinación de UAPS y Casas de Salud

Lic. Adriana Alatorre Gomar
Subdirección de Servicios Administrativos

Invitados Especiales

Nombre:
Cargo

Nombre:
Cargo

Nombre:
Cargo

Nombre:
Cargo

Agenda de Temas a Tratar



Acta de la Reunión de la Junta de Directiva Guadalajara 2015 - 2018

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y ACUERDOS TOMADOS

Agenda de Temas a Tratar

No.	Asuntos Tratados	Acuerdos y Compromisos
1.		
2.		
3.		
4.		

Firmas

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN, INNOVACIÓN Y EVALUACIÓN

Dr. Fernando Petersen Aranguren

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN DE URGENCIAS MÉDICAS

Dr. Arturo Múzquiz Peña

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

Dr. Michel Bureau Chávez

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Dr. Juan Pablo Preciado F.

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

Lic. Adriana Alatorre Gomar

COORDINACIÓN DE UAPS Y CASAS DE SALUD

Dr. Luis Alfredo Padilla G.

Dr. Ricardo Zavala Hernández

La presente página corresponde a la hoja de firmas de la minuta correspondiente a la reunión O-00/15 de la Junta de Gobierno, de fecha 17 de diciembre del 2015

Pág. 2



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Reglamento de la Junta Directiva



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: I Clave: 009N-DSMM_001

Autorización

Elaboró

Rúbrica

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

Aprobó

Rúbrica

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

Autorizó:

Rúbrica

DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN
Director de Servicios Médicos Municipales

Fecha de Autorización

23 de diciembre del 2015



Documento de Referencia

Elaboración: 17 de noviembre del 2015 Actualización: 23 de diciembre del 2015 Nivel: I Clave: 009N-DSMM_001



Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación

Departamento de Innovación y Desarrollo

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

Autorización: **27 de junio del 2016**



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



Contenido

Introducción	3
A. Los servicios al público.	5
B. El manual de servicios al público	9
C. Objetivos del manual	11
D. Elementos básicos que integran un manual de servicios	13
E. Formato electrónico	21
F. Colaboradores	33
G. Autorización	35



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

Introducción

La Guía técnica para elaborar el manual de servicios al público de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, es un instrumento técnico-administrativo que no tiene precedente alguno en esta dependencia municipal, por ello, es que la Subdirección de Innovación y Evaluación, a través del Departamento de Innovación y Desarrollo, ha puesto el empeño necesario para que las unidades de atención médica, estén en condiciones de elaborar su manual en apego a estos lineamientos y lograr estandarizar cada uno de los servicios y manuales.

Ésta administración 2015 - 2018, ha tenido a bien el emitir la presente herramienta administrativa en su primera versión, para facilitar la elaboración del Manual de servicios al público de las unidades médicas de urgencias denominadas “Cruz Verde”, adscritas a la Subdirección de Atención de Urgencias Médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

A. Los servicios al público.

Se entiende por servicio, al resultado que se obtiene de aplicar un cúmulo de tareas o actividades para satisfacer las necesidades de un usuario, que, para el caso de nuestra institución, son los habitantes de Guadalajara, las cuales se dan a través de la prestación del servicio.

La percepción de los usuarios por la prestación de nuestros servicios, será tangible en el momento en que nuestros usuarios o pacientes, reciban nuestras atenciones. La percepción de la población, se tornará en una calificación que probablemente sea reprobatoria al momento de contrastar dichos servicios contra lo establecido en el Manuales de Servicios al Público. Si nuestros servicios son aprobados por la ciudadanía, estaremos en posibilidad de lograr una mejor imagen institucional y lograremos posicionar a los Servicios Médicos Municipales, en uno de los peldaños más altos de la Administración Pública Municipal.

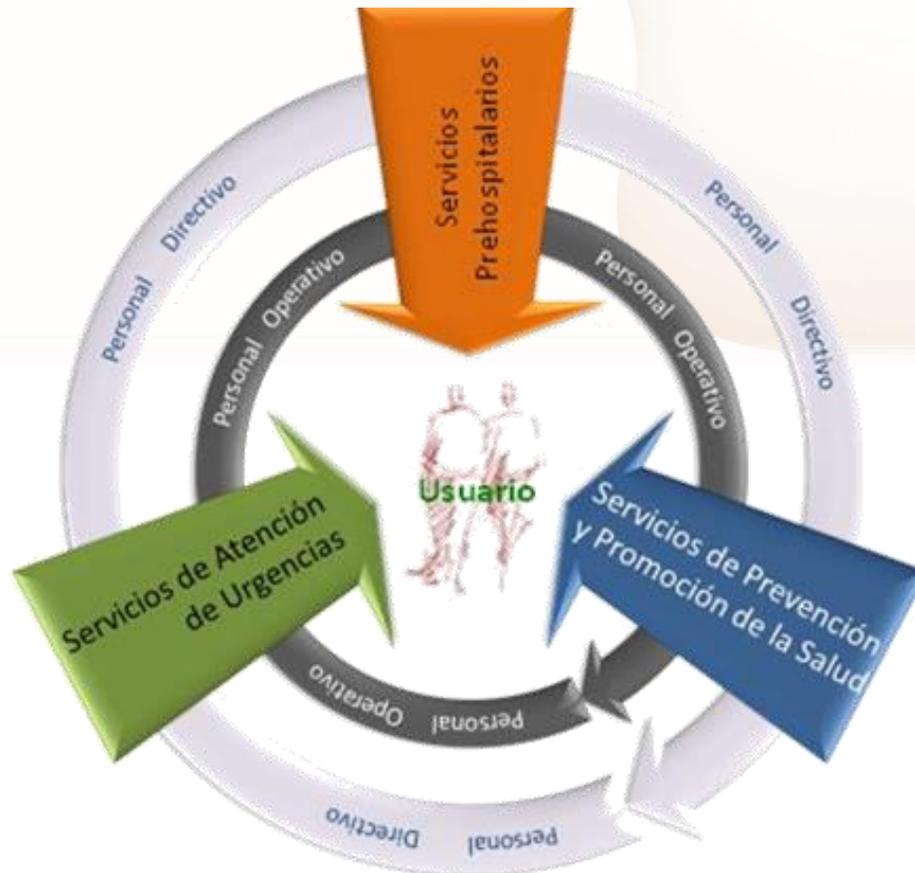


Los servicios públicos son y serán la esencia de todo órgano de gobierno. Son un reflejo del cúmulo de actividades cotidianas y estratégicas que los trabajadores implementan día a día. En cada servicio se quiere implementar la innovación para dejar la huella y la esencia de cada uno de los involucrados en el otorgamiento de los mismos.

Un aspecto importante que se quiere hacer resaltar, es que nuestras estructuras organizacionales (la de Servicios Médicos Municipales y las estructuras de las Unidades Médicas de Urgencia “Cruz Verde”), están diseñadas con base a los principales procesos de trabajo, porque se sabe que éstos, son la fuente que emana los servicios que la ciudadanía requiere.

La clave para lograr servicios de calidad, radica en la actitud y aptitud de todos los trabajadores al servicio de nuestra comunidad, ello, a través de pensamientos positivos y de actos de responsabilidad que nos llevan a la acción con sentido. Ahora bien, con base en nuestro “Modelo conceptual para la atención”, el usuario se encuentra al centro del mismo y los principales macro procesos de nuestra dependencia, están dirigidos a la completa satisfacción de los usuarios de nuestros servicios.

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.

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 macroprocesos 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.

Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

Todos estos macroprocesos 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.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

B. El manual de servicios al público

El Manual de servicios al público integra en lo posible, la información precisa y concisa acerca de los trámites y servicios que una Dependencia del sector público proporciona a la ciudadanía. En consecuencia, este manual debe ser un documento de fácil consulta con información clara, redacción sencilla y evitar el uso de términos técnicos que dificultan la comprensión y entendimiento.

El componente fuerte del referido manual de servicios al público es una cédula que contiene los requisitos mínimos indispensables para otorgar los mismos a la ciudadanía, además, contiene los horarios, domicilio y el proceso *grosso modo* que se implementará para otorgarlos.

La cédula también contiene entre otros campos más, una referencia sobre los costos que tienen los servicios, sin embargo, los costos siempre serán modificados anualmente por la ley de ingresos municipal, y estos montos, los de la ley, son los que tendrán que aplicarse.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

C. Objetivos del manual

El propósito del Manual de servicios al público, es para que se constituya como un documento dinámico en la medida en que se vocacionen los servicios que ofrece las unidades de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, lo cual, obliga a su actualización periódica y a la revisión de todos aquellos aspectos que tengan relación con la innovación y modernización administrativa y sus objetivos son:

- 1) Describir los servicios sustantivos de la dependencia especificando sus estándares de calidad, así como el de darlos a conocer a los habitantes de Guadalajara.
- 2) Coadyuvar con la definición de los estándares de calidad de los servicios que se otorgan.
- 3) Concentrar en un documento la información necesaria, referente a los diversos servicios que ofrece la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara a través de sus unidades aplicativas de atención médica.
- 4) Proporcionar los requisitos mínimos indispensables que el usuario solicitante de un servicio, debe realizar para obtenerlo.
- 5) Facilitar a los responsables o encargados de las diferentes áreas de atención al público o usuarios, de un documento que sirva de guía para orientar e informar correctamente a los usuarios.
- 6) Difundir entre la población usuaria, los servicios que se proporcionan en las diferentes unidades médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

D. Elementos básicos que integran un manual de servicios

El Manual de servicios al público de acuerdo con la naturaleza y los objetivos de cada dependencia puede variar, sin embargo, se recomienda que al menos tenga los siguientes puntos:

- ✓ Portada
- ✓ Contenido
- ✓ Introducción
- ✓ Marco Jurídico
- ✓ Lo que nos motiva a seguir
- ✓ Modelo conceptual para la atención
- ✓ Lineamientos
- ✓ Inventario de servicios
- ✓ Fichas técnicas por servicio/ Cédulas de servicio
- ✓ Descripción de Cambios
- ✓ Colaboradores
- ✓ Autorización

La unidad médica que elabore manuales de servicios al público, podrá incorporar al manual, más elementos que los señalados en la parte superior, de hacerlo así, la unidad no será sancionada (dictamen negativo) ya que lo que se agregue y no esté contemplada en la guía, no será sometida a dictamen.

PORTADA

Para los manuales de servicios al público, la portada es una hoja que porta¹ o lleva en su interior elementos gráficos y de texto, que ayudan a identificar un documento, o bien, es la cara principal del documento, ver la siguiente imagen:

1 Según el “Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana” de Pedro Felipe Monlau de 1856, Porta viene de portare (portar o llevar), citado por <http://etimologias.dechile.net> el 23 de mayo del 2013.



Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica



Manual de Servicios al Público

Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001

Autorización:

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

Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

En la portada, se consignan o evidencian los siguientes componentes:

- **El nombre de la unidad médica de urgencias.**
 - ✓ Es el nombre oficial con el que se conoce la Unidad Médica.
- **El tipo de documento**, el cual en este caso es: Manual de servicios al público.
 - ✓ Es el mote con el que se conoce el documento; el cual, para éste caso, es el Manual de servicios al público.
- **Elaboración.**
 - ✓ Anotar día, mes y año en que se inicia la redacción del manual; ésta fecha nunca cambia a pesar de actualizaciones futuras, ésta fecha, también debe anotarse dentro del encabezado de todo el manual.
- **Actualización.**
 - ✓ Anotar el día, mes y el año de alguna de las dos situaciones siguientes:
 - a) Cuando se termina de documentar por primera vez un procedimiento y éste se manda a firmas y,
 - b) Cuando el procedimiento ya existe y se desea actualizar porque el documento ya es obsoleto.

Nota: Esta fecha, también debe anotarse dentro del encabezado de todo el manual.
- **Nivel.**
 - ✓ Escribir sobre la línea, el nivel documental para éste tipo de documento, el cual, para éste caso es el II.
- **Clave**
 - ✓ Es la Identificación del documento y dicha clave es asignada por el Departamento de Innovación y Desarrollo al momento de imprimir el documento para recabar las firmas de autorización.
- **Autorización**
 - ✓ Una vez firmado el documento, se anota a mano, el día, mes y el año en la que el manual se firmó. También debe anotarse en el apartado de Autorizaciones.

CONTENIDO

Es la parte del documento que señala la relación de los capítulos o temas principales con que cuenta el Manual de servicios al público y que constituye la estructura formal del documento, así como la página en la que se localiza dicho tema.

Ejemplo:

Contenido	
Introducción.....	5
Marco jurídico.....	5
Lo que motiva a seguir.....	5
Las estrategias rectoras para lograr la visión salud Guadalajara 2042.....	7
Decálogo de Valores.....	7
Objetivos del manual.....	9
Lineamientos.....	10

INTRODUCCIÓN

Es el discurso preliminar que encabeza un libro o documento, el cual señala el por qué y el para qué de manera general la edición del documento. La plantilla (documento electrónico de Word) ya contiene la introducción.

MARCO JURÍDICO

Es la relación de leyes y reglamentos que se encuentran vigentes, los cuales dan fundamento a la aplicación de los manuales administrativos como lo es el de servicios al público. Es indispensable que dicha relación siga el siguiente orden:

- Leyes
- Convenio
- Decretos
- Reglamentos
- Manuales

La plantilla (documento electrónico de Word) ya contiene la introducción.

Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

LO QUE NOS MOTIVA A SEGUIR

Es la parte filosófica de la dependencia, en éste apartado se debe incorporar la misión, visión, estrategias rectoras, valores y las políticas rectoras de la institución. La filosofía organizacional nos proporciona la razón de ser y el rumbo a seguir. La plantilla (documento electrónico de Word) ya contiene la filosofía organizacional.

MODELO CONCEPTUAL PARA LA ATENCIÓN

Es la representación gráfica que ayuda a entender algo que no se puede palpar o ver directamente. En él se muestra el lugar que ocupa el usuario y los trabajadores, en un contexto de macroprocesos institucionales.

La plantilla (documento electrónico de Word) ya contiene el modelo de la dependencia.

LINEAMIENTOS

En éste apartado se anotan las directrices o políticas que rigen y orientan el actuar de los trabajadores de los Servicios de Médicos Municipales, La plantilla (documento electrónico de Word) ya contiene los señalados lineamientos.

INVENTARIO DE SERVICIOS

El inventario consiste en un listado de los servicios que se ofrecen, acomodados dentro del proceso en donde se desarrollen, ya sea de consulta externa, hospitalización, administrativos, de urgencias o auxiliares de diagnóstico y tratamiento. La plantilla de Word para elaborar manuales de servicios, ya cuenta con un formato integrado para desarrollar dicho inventario

Ejemplo:

PROCESO	SERVICIO	
Consulta Médica Externa	1.	Consulta externa general
	2.	Consulta de especialidad
	3.	Atención Psicológica
	4.	Odontología
	5.	Nutrición
Consulta de Urgencias en triage	6.	Procedimiento para la clasificación de urgencias en triage.
	7.	
	8.	

FICHAS TÉCNICAS POR SERVICIO/ CÉDULAS DE SERVICIO

Consiste en un formulario que se tiene que requisitar por cada servicio, para que los usuarios o clientes, se den una idea de todo lo que involucra el servicio de manera general. Al igual que en el formato de inventario de servicios, la plantilla de Word para elaborar manuales de servicios, ya cuenta con el formato para describir cada servicio.

	Servicio:	Consulta Externa		
	Tipo de servicio	Días de atención	Horario del servicio	Tiempo aproximado de atención
Costo: Si la unidad cuenta con convenio del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (Seguro Popular) y el usuario está afiliado al mismo el costo del servicio gratuito, siempre y cuando el servicio se encuentre dentro del catálogo del CAUSES. Caso contrario, el costo responderá a los contenidos en la Ley de Ingresos del Municipio de Guadalajara de cada año				
Requisitos:				
	Primera vez	Subsecuente		
	✓	✓		
Descripción general del servicio:				
Resultado esperado:			Usuarios del servicio:	
Modelado del Proceso de atención del servicio:				
Características del servicio:				
•				

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS: En la matriz diseñada para tal fin, deberá anotar la fecha en la que se realiza el cambio, en su segunda columna, anotará o hará referencia a la actividad o actividades donde se realizó en cambio y, por último, se registrará en la tercera columna, una breve descripción del cambio realizado.

Descripción de Cambios

No.	Fecha del Cambio	Referencia del cambio	Breve Descripción del Cambio
1.			
2.			
3.			

COLABORADORES: Este espacio está destinado para anotar en su primera fila al asesor del Departamento de Innovación y Desarrollo que le apoyó en la documentación. En la fila de colaboradores se anotará el nombre de todas aquellas personas que estuvieron apoyando en la elaboración del documento.

Titular de la Unidad Médica de Urgencias

-

Asesor organizacional

-

Servidor Público que participó en la elaboración

Nombre del Trabajador	Cargo
•	

AUTORIZACIÓN

Este apartado es autorizado por los responsables de aprobar y autorizar el Manual de Organización y las firmas son recabadas por el Departamento de Desarrollo e Innovación.

Ejemplo:

Autorización	
Elaboró	
_____ NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD Nombre de la Unidad Médica de Urgencias	
Revisó	Dictaminó
_____ DR. RUBÉN CONTRERAS CABRERA Jefe del Departamento de Innovación y Desarrollo	_____ DR. ARTURO MÚZQUIZ PEÑA Subdirector de Planeación, Innovación y Evaluación
Validó:	Aprobó
_____ DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN Director de Servicios Médicos Municipales	_____ 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

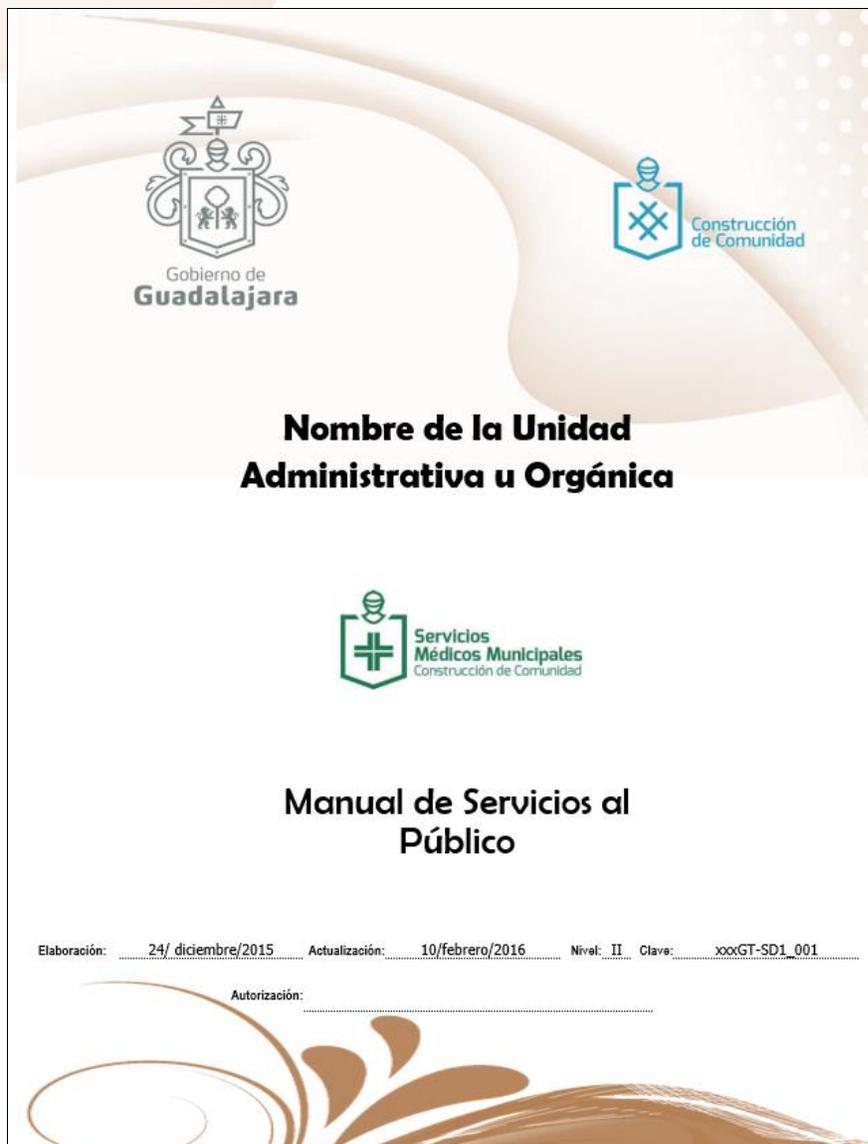
Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

E. Formato electrónico

El formato electrónico es un archivo de Word que se encuentra diseñado para imprimirse por ambos lados de la hoja, ello, con la finalidad de apoyar los aspectos ecológicos y economizar así, los gastos que se deriven de las impresiones de dichos manuales. El formato contiene diseño diferente en pies de página. A continuación, mostramos la imagen de las principales hojas que contiene el formato.

Formato



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

 Dirección de Servicios Médicos Municipales Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica Manual de Servicios al Público		 Servicios Médicos Municipales Construcción de Comunidad	
Contenido			
Introducción			5
Marco jurídico			7
A. Lo que nos motiva a seguir.....			8
B. Modelo conceptual para la atención			12
C. Lineamientos			14
D. Inventario de servicios			15
E. Fichas técnicas por servicio/ Cédulas de servicio			16
F. Descripción de Cambios			17
Colaboradores			18
Autorización			19
Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: XXXGT-SD1_001 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo Pág. 3			
 Construcción de Comunidad			

Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Manual de Servicios al Público



Introducción

Una forma de prestar los servicios médicos que ofrece la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, es la de ofrecer a los tapatíos atención médica que cumpla cabalmente con sus expectativas, para ello, debe existir una plena coordinación entre los involucrados (responsables de los servicios y los usuarios).

El Manual de servicios al público es un instrumento que ayuda a: a) Comprender la descripción de los servicios sustantivos que ofrece una dependencia, b) Muestra los requisitos mínimos que se requieren, c) Señala el proceso a seguir y, d) Las especificaciones, características y estándares de calidad que se requieren.

Objetivos del manual

El propósito del Manual de servicios al público, es para que se constituya como un documento dinámico en la medida en que se vacacionen los servicios que ofrece las unidades de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, lo cual, obliga a su actualización periódica y a la revisión de todos aquellos aspectos que tengan relación con la innovación y modernización administrativa y sus objetivos son:

- 1) Describir los servicios sustantivos de la dependencia especificando sus estándares de calidad, así como el de darlos a conocer a los habitantes de Guadalajara.
- 2) Coadyuvar con la definición de los estándares de calidad de los servicios que se otorgan.
- 3) Concentrar en un documento la información necesaria, referente a los diversos servicios que ofrece la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara a través de sus unidades aplicativas de atención médica.
- 4) Proporcionar los requisitos mínimos indispensables que el usuario solicitante de un servicio, debe realizar para obtenerlo.

Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001

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



Pág. 5

 <p>Gobierno de Guadalajara</p>	<p>Dirección de Servicios Médicos Municipales Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica Manual de Servicios al Público</p>	 <p>Servicios Médicos Municipales Construcción de Comunidad</p>
<p>Marco jurídico</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ley del Gobierno y Administración 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 la Administración Pública Municipal de Guadalajara,✓ Manual de Organización de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara,✓ Manual de Organización Específico de la Unidad Médica de Urgencias "Cruz Verde".		
<p>Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001</p> <p>Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo Pág. 7</p> 		

Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Manual de Servicios al Público



A. Lo que nos motiva a seguir

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 alcanzados están contribuido 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.**

Elaboración: 24/ diciembre/2015Actualización: 10/febrero/2016Nivel: IIClave: xxxGT-SD1_001

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y DesarrolloPág. 9



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001



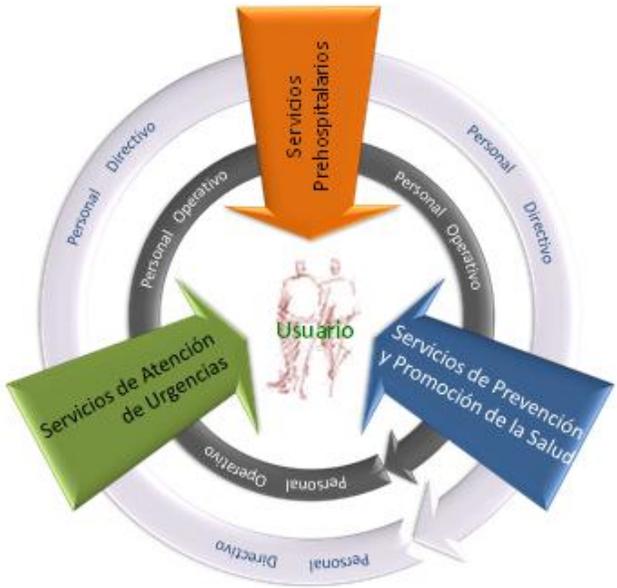
Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Manual de Servicios al Público



B. Modelo conceptual para la atención

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

Elaboración: 24/ diciembre/2015

Actualización: 10/febrero/2016

Nivel: II

Clave: xxxGT-SD1_001

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

Pág. 13



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Manual de Servicios al Público



C. Lineamientos

- ✓ Los servicios deben otorgarse a todos los usuarios que soliciten atención médica, siempre y cuando, se cumplan con los requisitos mínimos para su obtención, además, éstos, deben estar estandarizados en todas las unidades médicas de urgencia y cumplir con los esquemas de calidad que se hayan establecido por la Dirección de Servicios Médicos,
- ✓ Los menores de edad que se encuentren dentro de una unidad médica, serán entregados únicamente al padre, madre o tutor legal, previa identificación –siempre y cuando–, el menor haya egresado de un servicio,
- ✓ El médico tratante es el único responsable de proporcionar información sobre el estado de salud de los usuarios hospitalizados,
- ✓ El ingreso de familiares al área de hospitalización, será exclusivamente en el horario establecido, por lo que se debe tramitar el “pase de visita” en Trabajo Social,
- ✓ Únicamente se permitirá el ingreso al área de hospitalización, a un máximo de 2 visitantes por usuario hospitalizado, siempre y cuando, este se encuentre en cama,
- ✓ Es responsabilidad de todos los visitantes, guardar el debido orden y silencio dentro de las áreas del hospital,
- ✓ Los menores de edad y los ancianos, deben acudir a la consulta acompañados de un familiar o del tutor legal y,
- ✓ En las unidades médicas se estipulan las siguientes prohibiciones:
 - Ingresar a la unidad médica con animales, alimentos, bebidas, en estado de ebriedad o bajo el efecto de alguna droga.
 - Fumar dentro de la unidad médica.

Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001

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



Pág. 15

 Dirección de Servicios Médicos Municipales Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica Manual de Servicios al Público			
D. Inventario de servicios			
PROCESO	SERVICIO		
Consulta Médica Externa	1.		
	2.		
Consulta de Urgencias en Triage	3.		
	4.		
Atención Integral Médica de Urgencias	5.		
	6.		
Atención Integral Médica de Urgencias	7.		
	8.		
Ortopedia y traumatología	9.		
	10.		
Cirugía General de Urgencias	11.		
	12.		
Hospitalización	13.		
	14.		
Estudios de Laboratorio	15.		
	16.		
Estudios de Imaginología	17.		
	18.		
Atención Prehospitalaria	19.		
	20.		

Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo Pág. 17



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Manual de Servicios al Público



E. Fichas técnicas por servicio/ Cédulas de servicio

	Servicio:	Consulta Externa		
	Tipo de servicio	Días de atención	Horario del servicio	Tiempo aproximado de atención
<p>Costo: Si la unidad cuenta con convenio del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (Seguro Popular) y el usuario está afiliado al mismo el costo del servicio gratuito, siempre y cuando el servicio se encuentre dentro del catálogo del CAUSES. Caso contrario, el costo responderá a los contenidos en la Ley de Ingresos del Municipio de Guadalajara de cada año</p>				
Requisitos:				
	Primera vez	Subsecuente		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Descripción general del servicio:				
Resultado esperado:			Usuarios del servicio:	
Modelado del Proceso de atención del servicio:				
Características del servicio:				

Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo Pág. 19

No.	Fecha del Cambio	Referencia del cambio	Breve Descripción del Cambio
1.			
2.			
3.			

Elaboración: 24/ diciembre/2015 Actualización: 10/febrero/2016 Nivel: II Clave: xxxGT-SD1_001
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo Pág. 23

Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

Formato



Dirección de Servicios Médicos Municipales
Nombre de la Unidad Administrativa u Orgánica
Manual de Servicios al Público



Autorización

Elaboró

NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD
Nombre de la Unidad Médica de Urgencias

Revisó

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

Validó:

DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN
Director de Servicios Médicos Municipales

Dictaminó

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

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



Elaboración: 24/ diciembre/2015

Actualización: 10/febrero/2016

Nivel: II

Clave: xxxGT-SD1_001

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo Pág. 19



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

F. Colaboradores

Dirección Adjunta de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo

Jefe del Departamento
Dr. Rubén Contreras Cabrera

Asesor organizacional

- .



DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
Guía Técnica para Elaborar el Manual de Servicios al Público



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

G. Autorización

Elaboró

Rúbrica

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

Aprobó:

Rúbrica

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

Autorizó:

Rúbrica

DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN
Director de Servicios Médicos Municipales

Fecha de Autorización

27 de junio del 2016



Documento de Referencia

Elaboración: 28 de diciembre del 2015 Actualización: 24 de junio del 2016 Nivel: II Clave: 025GT-SD1_001

