



Manual de Procesos y Procedimientos de la **Coordinación General de Salud Pública Municipal**



Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque 2022 - 2024

Dirección de Desarrollo Organizacional



APRUEBA Y AUTORIZA

Irma Yolanda Reynoso Mercado

Coordinadora General de Salud Pública Municipal

Rocío Rodríguez Amaya

Coordinadora General de Administración e Innovación Gubernamental

CERTIFICA

Antonio Fernando Chávez Delgadillo

Secretario del Ayuntamiento

ELABORA, ACTUALIZA Y RESGUARDA

Jesús Buenrostro Jiménez

Director de Desarrollo Organizacional

Colaboradores en la elaboración del documento:

Irma Rodríguez Navarro

Félix Manuel Meza Villalvazo

Fernando Martínez Galván

Daniela Jacqueline López Díaz

San Pedro Tlaquepaque, Jalisco. A 03 de mayo de 2022.



Agradecimientos

Felicito los trabajos del equipo de la Dirección de Desarrollo Organizacional, mediante las entrevistas, revisiones y la elaboración de los procesos y procedimientos directamente con las áreas generadoras de los mismos.

Genera orgullo, culminar la actualización de los manuales, pues el esfuerzo por tener procesos vigentes, ha cobrado los frutos necesarios, para tener el día de hoy el documento que identifique a nuestra administración pública municipal y que además cumpla con las exigencias actuales para facilitar los trabajos de los servidores públicos.

Agradezco la cooperación de la Coordinador (a), Directores (as) y Jefes (as), por abrir las puertas de cada una de las áreas que visitamos en el transcurso de la elaboración de los manuales.

Jesús Buenrostro Jiménez
Director (a) de Desarrollo Organizacional



Índice

Introducción	5
Políticas del Manual	8
Marco Normativo	9
Filosofía institucional	11
Alcance del Manual.....	12
Objetivos de la Dependencia	13
Procesos Generales.....	15
Procesos de la Coordinación General de Salud Pública Municipal	54
Procesos de la Dirección de Urgencias Médicas.....	72
Procesos de la Dirección Administrativa	158
Procesos de la Dirección de Salud Pública	181
Procesos de la Jefatura de Departamento de Salud Animal	192
Glosario de Términos.....	225
Aprobación del Manual	227
Historial de Cambios	228

Introducción

¿Para qué sirven los manuales de procesos y procedimientos?

Toda administración pública funciona a través de la articulación de los procesos que ejecuta cada una de las dependencias que la integran, siendo de vital importancia, el control y homogeneidad para desarrollar la manera más eficiente y sencilla de servir a los ciudadanos.

Un manual de procesos es un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa. La importancia primordial, consiste en identificar las funciones de cada dependencia para saber qué tienes que hacer para cumplir con las tareas públicas.

Al tener este manual, se gozará de guías operativas para el desempeño de las y los servidores públicos, para asegurar eficiencia y eficacia, para saber las actividades obligatorias que todo el personal del municipio tiene que llevar a cabo y la manera en la que tiene que cumplimentarla, para con ello, minimizar los errores operativos y estar en pleno cumplimiento con las normas aplicables a cada una de las dependencias.

Lo anterior con el fin de ser eficientes en el ejercicio de la función pública, implementar la calidad en el servicio, prevenir actos de corrupción, así como la profesionalización de las y los servidores públicos, bajo los propósitos los siguientes:

- 1.- Servir de guía para que las y los funcionarios públicos conozcan la forma de realizarse las actividades, orientadas a la consecución de los objetivos institucionales enmarcados bajo los criterios y ordenamientos legales.
- 2.- Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso a las diferentes áreas que conforman el gobierno municipal, facilitando su incorporación a la misma.
- 3.- Incrementar la productividad del gobierno municipal disminuyendo o eliminando demoras y errores en los procesos y procedimientos.
- 4.- Brindar a la administración municipal una metodología que, en forma sencilla y práctica, concrete los procesos y procedimientos, contribuyendo al mejoramiento de la gestión y a la modernización.
- 5.- Ofrecer transparencia en la gestión administrativa a través del conocimiento del quehacer municipal y de la adecuada distribución de las cargas de trabajo, que permitan la eficiencia en los servicios para la ciudadanía en general.
- 6.- Fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora continua.

7.- Servir como mecanismo de control para identificar posibles actos de corrupción y conflictos de intereses.

8.- Localizar posibles riesgos en la consumación de los procesos y procedimientos e implementar acciones de control para minimizarlos o mitigarlos.

¿Por qué San Pedro Tlaquepaque, expide manuales de procedimientos?

Se expide, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como el artículo 77, fracción II inciso a) de la Constitución Política del Estado de Jalisco, que establece lo siguiente:

Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de organizar la administración pública municipal.

Así mismo la Ley del Gobierno y la Administración Pública del Estado de Jalisco, establece en su artículo 40 que:

Los Ayuntamientos pueden expedir, de acuerdo con las leyes estatales en materia municipal: los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, dentro de sus respectivas jurisdicciones, que regulen asuntos de su competencia.

Modalidades y requisitos que se deben incorporar:

Respecto a los requisitos que deben incorporar este tipo de documentos, la Ley mencionada, en el artículo 45 establece que, las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

Fracción I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió.

Fracción II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares.

Fracción III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

De manera específica, el Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de San Pedro Tlaquepaque, en su artículo 149, menciona las modalidades para la presentación de iniciativas para la modificación de este tipo de documentos, señalando lo siguiente:

Las circulares internas, instructivos, manuales y formatos que regulan el funcionamiento administrativo del Ayuntamiento, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal; serán formulados

por conducto de las dependencias de la administración municipal que para tal efecto son facultadas por este Reglamento y ajustándose a lo previsto por las normas correspondientes.

Los instructivos, manuales y formatos a que hace referencia el párrafo anterior, deberán ser aprobados por los titulares de área, los titulares de las dependencias, el titular del área facultado por este ordenamiento para definir sus lineamientos y por el titular de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental; aprobados éstos, deberán remitirse a la Secretaría del Ayuntamiento para efectos de su certificación y emisión de la constancia correspondiente.

¿Quién debe actualizar y proponer las modificaciones?

La facultad y modalidades para expedir este tipo de instrumentos mediante los cuales se estandariza y se proponen mejoras a la forma en la que se lleva a cabo el ejercicio de las funciones públicas de cada dependencia, se establece en el artículo 171 del Reglamento mencionado, disponiendo lo siguiente:

Los ordenamientos municipales y reglamentos a que se refieren el presente manual pueden ser: en su inciso V. Manuales: Ordenamientos jurídico-administrativos de diversa naturaleza que regulan la organización, procesos, procedimientos y servicios, calidad, etcétera, de la administración pública municipal centralizada, descentralizada y paramunicipal.

Bajo este orden de ideas, según lo dispone el propio Reglamento en sus artículos 208, fracción XXXVII y 209, atribuye a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, el registro de los manuales de organización y los manuales de procesos y procedimientos, facultando a la Dirección de Desarrollo Organizacional para coordinar la elaboración.

El contenido del presente documento se sustenta en la necesidad de mostrar y dar a conocer los procesos y procedimientos que cada una de las dependencias de la administración pública municipal ejercen como parte de la función pública; todo ello con el fin de establecer el principio de orden que debe prevalecer en el funcionamiento del gobierno municipal.

Políticas del Manual

I. El manual de procesos y procedimientos debe estar disponible para consulta del personal que labora en la Coordinación General de Salud Pública Municipal del Municipio de San Pedro Tlaquepaque, así como de la ciudadanía en general.

II.- La Dirección de Desarrollo Organizacional será la responsable de la elaboración y actualización del contenido del presente manual.

III.- El proyecto de elaboración y/o actualización del manual de procesos y procedimientos deberá ser revisado y validado por las dependencias titulares de este, puesto que es al ser un documento oficial e institucional, que debe presentar las firmas de elaboración, validación, aprobación y certificación, de los siguientes funcionarios:

- a) Director (a) de Desarrollo Organizacional.
- b) Coordinador (a) General o Titular de las dependencias.
- c) Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.
- d) Secretario (a) del Ayuntamiento.

IV.- El proyecto de manual de procesos y procedimientos deberá ser aprobado por los funcionarios señalados y deberá ser certificado por la Secretaría del Ayuntamiento para su posterior publicación en los medios oficiales del Municipio.

V.- El manual de procesos y procedimientos se revisará y actualizará preferentemente cada año salvo que por necesidades y previa justificación se tenga que hacer durante el ejercicio anual.

Marco Normativo

De conformidad con el artículo 206 fracción VI del Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de San Pedro Tlaquepaque, la Coordinación General de Salud Pública Municipal se integra de la manera que sigue:

Artículo 206.-Para efecto de dar cumplimiento a las obligaciones y facultades previstas en la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, la Presidencia Municipal cuenta con las Coordinaciones Generales a cargo de un titular, integrándose por diversas instancias municipales de la siguiente forma:

1. Dirección Administrativa;
2. Dirección de Salud Pública;
3. Dirección de Urgencias Médicas;
4. Jefatura de Área de Trabajo Social; y
5. Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Las cuales para su funcionamiento están reguladas por los artículos del 247, 248, 248 Bis, 248 Ter, 248 Quáter y 248 Quinquies del citado reglamento.

Aunado a lo anterior, para el ejercicio de sus atribuciones las dependencias se auxilian de:

- o Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- o Constitución Política del Estado de Jalisco.
- o Ley General de Salud.
- o Ley Federal del Trabajo.
- o Ley de Salud del Estado de Jalisco.
- o Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- o Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- o Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
- o Ley de Coordinación de Sanidad Animal para el Estado de Jalisco y sus municipios.
- o Ley de Protección y Cuidado de los Animales del Estado de Jalisco.
- o Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- o Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

- Ley de Entrega Recepción de Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Sistema Municipal Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Gestión integral de los residuos del Estado de Jalisco.
- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Servicios de Salud Jalisco.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de San Pedro Tlaquepaque.
- Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Gobierno Municipal de Tlaquepaque, Jalisco.
- Reglamento de Protección a los Animales y salud Pública veterinaria del municipio de San Pedro Tlaquepaque.
- Reglamento de Medios Electrónicos del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.
- Reglamento del Uso de la Correspondencia Electrónica de Validez Interna para el Municipio de San Pedro Tlaquepaque.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.
- Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Contratación de Servicios y Arrendamientos de san Pedro Tlaquepaque, Jalisco.
- Reglamento para el uso de los vehículos oficiales propiedad del Ayuntamiento Constitucional de Tlaquepaque.
- Reglamento del Sistema Municipal Anticorrupción.
- Reglamento del Archivo Municipal de San Pedro Tlaquepaque.
- Plan Municipal de Desarrollo (Por periodo de Gobierno).
- Programa Operativo Anual (por cada ejercicio fiscal).
- Manual de Organización.
- Manual de Procesos y Procedimientos.
- Manual de Perfil de Puestos.
- Manual de Servicios.
- Sistema de Control Interno.
- Informe Trimestral (por ejercicio fiscal).
- Inventario de Bienes Muebles (por ejercicio fiscal)
- Políticas de Austeridad
- NOM-042-SSA-2006 Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.

Filosofía Institucional

Misión:

La Acción Pública del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque, atiende las necesidades de sus habitantes y facilita el crecimiento y desarrollo con prontitud a través de la prestación de servicios públicos y obras; mediante el uso eficiente de los recursos que se realizará con apego a los valores de igualdad, inclusión, legalidad, respeto a los derechos humanos, compromiso con el medio ambiente, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de impulsar el desarrollo local sostenible e integral.

Visión:

San Pedro Tlaquepaque busca ser un municipio modelo de desarrollo humano local en el que confíen sus habitantes, pues la prestación de servicios y la realización de obras de infraestructura satisfacen sus necesidades y mejoran su calidad de vida, mediante la aplicación de los valores de igualdad, legalidad, respeto a los derechos humanos, compromiso con el medio ambiente, transparencia, rendición de cuentas, inclusión y participación ciudadana.

Valores del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque:

- Gobierno ciudadano
- Gobierno honesto
- Gobierno transparente
- Gobierno abierto
- Gobierno institucional
- Gobierno solidario
- Gobierno subsidiario
- Gobierno que respeta los derechos humanos
- Gobierno que rinde cuentas.

Alcance del Manual

La aplicación del presente manual de procesos y procedimientos, en lo general queda establecida para los servidores públicos que laboran en este gobierno municipal, ya sean de base, confianza, honorarios o que prestan alguna modalidad de servicio y, en lo particular, para aquellos funcionarios que desarrollan actividades en las áreas de la Coordinación General de Salud Pública Municipal, que ejecuten alguna de las funciones y atribuciones en las áreas.

Así mismo, es de aplicación para la ciudadanía en general, pues a través de este instrumento se podrá tener certeza de los pasos a seguir para cada una de las funciones públicas que se desarrollan en las dependencias, así como los procesos para los trámites y servicios que se puedan realizar con el gobierno municipal.

La elaboración del presente manual es la oportunidad idónea para que servidores públicos y ciudadanos, conozcan las fases y formas a través de la que se debe ejecutar las funciones del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.

En atención a lo anterior, las dependencias a las que les aplica el presente manual, son las siguientes:

- 1.- Coordinación General de Salud Pública Municipal.
- 2.- Dirección Administrativa.
- 3.- Dirección de Salud Pública
- 4.-Jefatura de Departamento de Epidemiología
- 5.- Dirección de Urgencias Médicas.
- 6.-Jefatura de Departamento de Paramédicos
- 7.-Jefatura de Departamento de Enseñanza
- 8.- Jefatura de Departamento de Enfermeras
- 9.-Jefatura de Área de Revisión Médica de Barandilla
- 10.- Jefatura de Área de Trabajo Social.
- 11.-Jefatura de Departamento de Salud Animal.
- 12.-Jefatura de Área de Salud Animal.
- 13.- Jefatura de Área Clínica

Objetivos de la Dependencia

Coordinación General de Salud Pública Municipal: Integrar las áreas diseñadas para la ejecución de las estrategias y políticas públicas implementadas a nivel Local, Estatal y Federal con el fin de mejorar el nivel de salud y atención médica que se proporciona a la población de todos los sectores del Municipio, garantizando la prestación eficiente y de primer nivel de los servicios de salud generales y de urgencias médicas. Asimismo, coadyuvar con programas para la mejora de los estilos de vida sana, así como la prevención de patologías al interior del Municipio, manteniendo el estatus zoonosanitario a través de la prevención, control y protección de la población animal.

Dirección Administrativa: Realizar las acciones correspondientes de administración, planeación, control y eficiencia de los recursos materiales, humanos y económicos asignados a la Coordinación General de Salud Pública Municipal y a sus áreas para la mejora del funcionamiento del sistema de salud pública Municipal.

Dirección de Salud Pública: Acercar la prestación de los servicios de salud pública a las localidades del Municipio, ejecutando campañas de salud, educación continua y estableciendo criterios, normas y procedimientos, para el desarrollo y la atención médica a todo paciente que lo requiera en las comunidades, de acuerdo con el cumplimiento del plan de trabajo determinado por la Coordinación General de Salud Pública Municipal.

Jefatura de Departamento de Epidemiología: Realizar las actividades tendientes a la vigilancia, prevención y contención epidemiológica en las unidades de servicios de salud pública y las áreas del Municipio, fortaleciendo estas actividades al crear y aplicar programas de salud que promuevan los estilos de vida sana, así como la cultura de la salud para la prevención de enfermedades

Dirección de Urgencias Médicas: Proporcionar atención de urgencias, consultas médicas y todos aquellos servicios de salud que requiera la población en general, así como a los servidores públicos; coordinar a las áreas de atención y unidades médicas para la prestación de servicios de manera eficiente y adecuada, así como la implementación de programas encaminados a la mejora de los servicios de salud.

Jefatura de Departamento de Paramédicos: Realizar y coordinar los procesos y procedimientos para la atención de pacientes en situación de emergencia y/o urgencia que se presenten en las unidades médicas o dentro del municipio a través de la recepción de llamadas y el traslado, asegurándose que las unidades móviles de emergencia cuenten con las herramientas básicas necesarias para la prestación de los servicios salud.

Jefatura de Departamento de Enfermeras: Dirigir, supervisar, y evaluar el cuidado integral de los pacientes para lograr la prestación eficiente y de primer nivel de la prestación



de los servicios de salud, a través de instrumentos y métodos que muestren la calidad de la atención proporcionada al paciente. Asimismo, coadyuvar en la creación, promoción y aplicaciones de programas, acciones y proyectos destinadas a la mejora de los servicios.

Jefatura de Departamento de Enseñanza: Elaborar programas de calidad que permitan la actualización constante del personal de salud, a través de cursos y capacitaciones en coordinación con dependencias del municipio y las autoridades de salud; elevar la calidad de prestación de servicios y enseñanza en los cursos de servicio social y especialización médica, incluyendo las tendencias actuales en educación médica teórico-prácticas.

Jefatura de Área de Revisión Médica de Barandilla: Efectuar las acciones de atención médica a toda persona retenida en las inmediaciones de la Comisaría de Policía Preventiva Municipal de San Pedro Tlaquepaque, para el diagnóstico y valoración del estado de físico y de salud.

Jefatura de Área de Trabajo Social: Realizar las acciones pertinentes que permitan a los usuarios de escasos recursos acceder a los servicios de salud que brinda la Coordinación General de Salud Pública Municipal, así como la elaboración de programas y estrategias tendientes a mejorar la atención social.

Jefatura de Departamento de Salud Animal: Preservar la Salud de los habitantes del Municipio al implementar y desarrollar campañas y operativos necesarios para alcanzar un estado de salubridad adecuado ofreciendo a la población las herramientas necesarias, así como la protección, resguardo y control de la población animal, asegurando así el bienestar de los animales.

Jefatura de Área de Salud Animal: Crear, organizar y ejecutar las campañas y operativos para la protección y control animal, que ayuda a preservar la salud de la población y el cumplimiento de las leyes, educando a los particulares sobre sus deberes y responsabilidades adquiridas al poseer mascotas.

Jefatura de Área Clínica: Brindar la atención clínica a mascotas y realizar la investigación de epidemiología y epizootiología, para determinar la repercusión que puede afectar o afecta a la población, a la par de realizar campañas antirrábicas y ejecutar los proyectos establecidos por la Jefatura de Departamento de Salud Animal, para el cumplimiento de sus objetivos.



Procesos Generales

Todas las dependencias de la Coordinación General de Salud Pública
Municipal obligatoriamente deben aplicarlos.

Inventario de Procesos Generales				
Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.		Código	MPP-CGSPM-GEN
Ubicación	No.	Denominación del proceso	Pág.	
Todas las Áreas de la Coordinación General de Salud Pública Municipal.	01	Control de correspondencia.	17	
	02	Cumplimiento de las obligaciones de transparencia.	20	
	03	Asistencia y control de incidencias.	25	
	04	Elaboración de la agenda mensual de actividades.	29	
	05	Cumplimiento de las obligaciones con la Dirección General de Políticas Públicas.	32	
	06	Administración y control de inventario de bienes muebles.	36	
	07	Administración del fondo revolvente.	40	
	08	Gestión de requisiciones de insumos, bienes o servicios.	43	
	09	Administración, conservación y remisión del archivo.	47	
	10	Entrega-recepción.	50	

1.- Proceso de control de correspondencia.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar el control de la correspondencia que se recibe en cada una de las dependencias.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción y registro.	1.1 Recibir los documentos de manera física o en electrónico. 1.2 Registrar en digital o por escrito con número de oficio, fecha y área que lo envía.	Secretaria (o)
02	Revisión y canalización.	2.1 Revisar el documento. 2.2 Entregar al titular de la dependencia para su conocimiento y solución. 2.3 Ordenar las instrucciones de seguimiento para cada asunto en específico. 2.4 Canalizar al área correspondiente para su seguimiento. En caso de que el documento recibido no corresponda a su dependencia.	Secretaria (o) Titular de la Dependencia.
03	Seguimiento y finalización.	3.1 Elaborar respuesta de acuerdo a las instrucciones del titular. 3.2 Obtener validación del titular, con firma, sella y oficio de la dependencia.	Secretaria (o) Titular de la Dependencia.

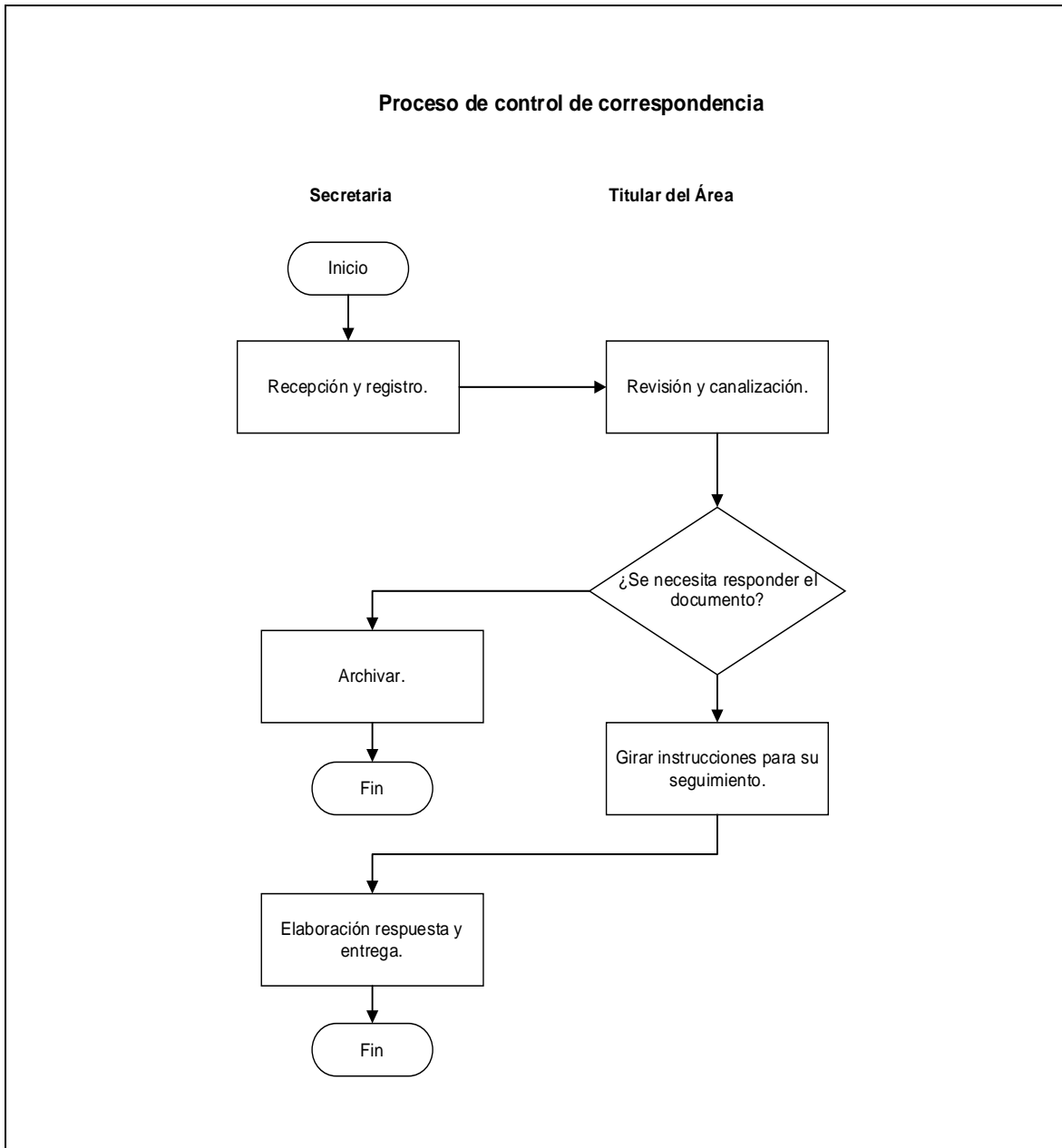
		3.3 Turnar para su entrega.	
		3.4 Archivar el documento para control del área.	

Entrada	Salida
Recepción de documentos y canalización.	Respuesta a los oficios y cumplimiento de lo solicitado.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Perdida del documento físico.	Tolerante	Registro de los documentos que entran en físico y en electrónico para resguardo interno
2	Falta de respuesta o acción ante cualquier documento.	Alarmante	Notificar inmediatamente al titular de la dependencia para que se proceda al cumplimiento del oficio.

Diagrama de flujo:



2.- Proceso de cumplimiento de las obligaciones de transparencia.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para cumplir con las obligaciones que tiene cada dependencia en materia acceso a la información, transparencia y protección de datos personales.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de oficios y requerimientos	1.1. Designar a la persona que fungirá como enlace de transparencia. 1.2. Recibir oficio de la Dirección de la Unidad de Transparencia, requiriendo: a) Información para dar respuesta a una solicitud b) Información fundamental para la página de transparencia. c) Comprobantes de carga de la Plataforma Nacional de Transparencia. d) Información para el tratamiento de datos personales y la generación de avisos de privacidad. 1.3 Entregar al Director (a) para su conocimiento. 1.4 Girar instrucciones para el seguimiento y cumplimiento.	Secretaria (o) Enlace Titular de las Dependencias
02	Gestión para solicitudes de información	2.1. Revisar el contenido y determinar competencia: a) Que la solicitud corresponda, no corresponda o que alguna parte lo sea: En caso negativo, informar a la Dirección de la Unidad de Transparencia, que preguntas o apartados serán responsables de responder.	Secretaria (o) Enlace Titular de las Dependencias

		<p>2.2 Realizar la búsqueda de la información.</p> <p>a) Revisar la información confidencial y reservada que se encuentre en los documentos. Confidencial: datos de particulares los cuales identifiquen directa o indirectamente a una persona, o reservada: cuando la entrega pueda generar un daño; informándolo en el oficio de respuesta con la clasificación primaria.</p> <p>b) Revisar que la información sí exista. En caso de que la información debería existir, pero no se localizó: hacer una justificación de inexistencia.</p> <p>2.3. Elaborar oficio de respuesta.</p> <p>2.4 Remitir la información en versión pública testando los datos confidenciales y reservados, fundamentando y motivando las razones.</p> <p>2.5 Enviar la respuesta a la Dirección de la Unidad de Transparencia.</p> <p>2.6. Archivar las solicitudes que se peticionen al área.</p>	
03	Gestión para solicitudes presentadas por ciudadanos en las oficinas o correos de las dependencias.	<p>3.1 Recibir solicitud de información en el correo o en las oficinas de las dependencias. (Aunque la solicitud de información no llegue directamente a la Unidad de Transparencia, se le deberá de dar trámite, pues de lo contrario podemos incurrir en una responsabilidad administrativa).</p> <p>3.2 Imprimir y registrar la solicitud de información.</p> <p>3.3 Remitir a más tardar al día siguiente hábil de la recepción antes de las 15:00 horas.</p> <p>3.4 Elaborar y enviar oficio a la Dirección de la Unidad de Transparencia, para notificarles la solicitud de información con los anexos correspondientes.</p> <p>3.5 Archivar si es necesario se escanea el expediente.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Enlace</p> <p>Titular de las Dependencias</p>
04	Gestión de información fundamental para página del ayuntamiento	<p>4.1 Gestionar la información correspondiente a su oficina, dentro de los primeros 5 días del mes.</p> <p>4.2 Revisar los documentos a enviar, clasificando la información confidencial y/o reservada que se encuentre dentro de los mismos.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Enlace</p> <p>Titular de las Dependencias</p>

		<p>4.3 Elaborar las versiones públicas de los documentos con la clasificación inicial.</p> <p>4.4 Realizar el oficio de respuesta.</p> <p>4.5 Obtener validación del Titular de la Dependencia.</p> <p>4.6 Enviar oficio con los anexos correspondientes a la Unidad de Transparencia.</p> <p>4.7 Archivar de manera mensual.</p>	
05	Gestión de comprobantes de carga de la Plataforma Nacional de Transparencia.	<p>5.1 Designar enlace.</p> <p>5.2 Asistir a capacitación.</p> <p>5.3 Recibir nombre de usuario y contraseña para ingresar a la Plataforma Nacional de Transparencia.</p> <p>5.4 Llenar los formatos aplicables que le fueron asignados por la Dirección de la Unidad de Transparencia, revisando que no exista información confidencial y/o reservada. En el caso de existir, además de la clasificación inicial, se tendrá que poner en el apartado de notas el motivo por el cual no debe ir información y fundamentarlo.</p> <p>5.5 Cargar los formatos en la Plataforma Nacional de Transparencia.</p> <p>5.6 Descargar el comprobante e imprimirlo de la Plataforma Nacional de Transparencia.</p> <p>5.7 Elaborar y enviar oficio de respuesta a la Unidad de transparencia, anexando los comprobantes de carga de los formatos.</p> <p>5.8 Archivar los expedientes y comprobantes de carga.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Enlace</p> <p>Titular de las Dependencias</p>
06	Gestión y tratamiento de datos personales.	<p>6.1 Recibir requerimiento de la Dirección de la Unidad de Transparencia, para el inventario de datos para la generación de los avisos de privacidad y tratamiento de los mismos.</p> <p>6.2 Revisar los trámites que se realizan en cada una de las oficinas y por cada uno de ellos identificar los datos personales que se manejan.</p> <p>6.3 Elaborar oficio de respuesta o solicitud dirigida a la Unidad de Transparencia, para generar los avisos de privacidad.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Titulares de las Dependencias</p>

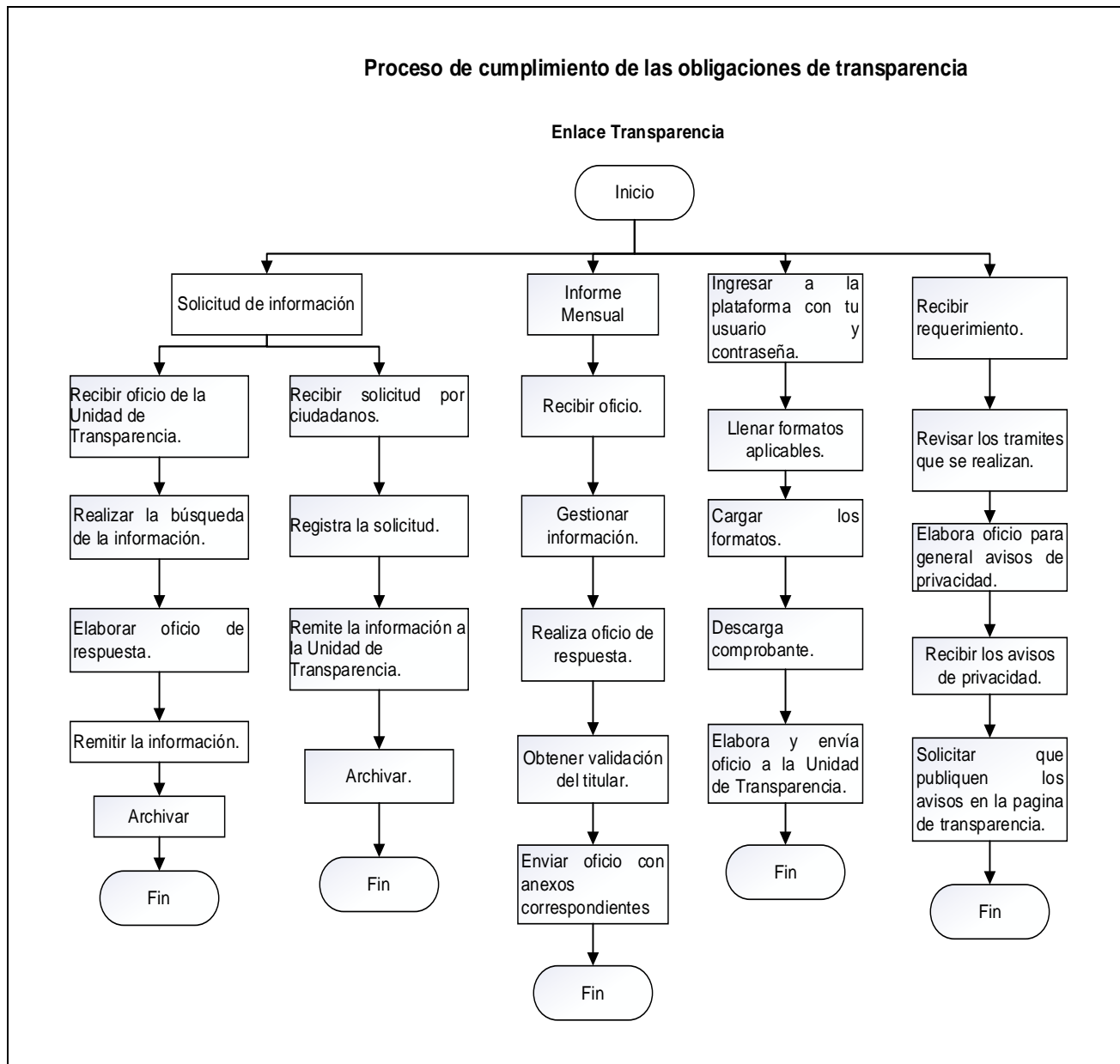
		<p>6.4 Recibir los avisos de privacidad y publicarlos directamente en los documentos en los que se recaban datos personales y/o en los lugares visibles.</p> <p>6.5 Solicitar a la Dirección de la Unidad de Transparencia la publicación de los avisos de privacidad en la página de transparencia.</p>	
--	--	--	--

Entrada	Salida
Recibir requerimientos o solicitudes de información.	Respuesta a solicitudes, informes mensuales, comprobantes de carga de la Plataforma Nacional de Transparencia, derivaciones de solicitudes, avisos de privacidad, clasificación de información confidencial y reservada.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Enviar información confidencial o reservada.	Alarmante	Revisión de la información por parte de la Dirección de la Unidad de transparencia.
2	No cumplir con el envío de información, no cargar a la Plataforma Nacional de Transparencia, no derivar las solicitudes.	Alarmante	Monitoreo por parte de la Dirección de la Unidad de Transparencia del desempeño y cumplimiento de cada una de las áreas e informar sobre las sanciones legales aplicables.
3	No contestar en tiempo las solicitudes de información.	Alarmante	Seguimiento por parte de la Dirección de la Unidad de Transparencia, aplicando los medios legales aplicables.

Diagrama de flujo:



3.- Proceso de asistencia y control de incidencias.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para la administración y control de las asistencias e incidencias del personal de cada dependencia.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, dirección administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de la lista oficial del personal de la dependencia	1.1 Recibir el formato oficial del listado de asistencia vía correo electrónico, por parte de la Dirección de Recursos Humanos. y / o (registro por biométrico) 1.2 Imprimir el listado de asistencia. 1.3 Registrar hora del ingreso y salida de todo el personal que labore en la dependencia. a) De 0 a 10 min. Tolerancia. b) De 11 a 15 min. Retardo. c) De 16 min. En adelante se considerará falta. 1.4 Retirar el listado de registro de entrada y salida del personal a las 9:16 y al final del día. (en caso de no tener el sistema biométrico) 1.5 Toda ausencia o retardo deberá ser del conocimiento inmediato del su superior.	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias

02	Registro y control de incidencias.	<p>2.1 Registrar toda incidencia que presenten los servidores asignados. (Deberá ser previamente evaluada y autorizada por su superior).</p> <p>2.2 Cualquier solicitud de permiso o excepción del servidor público deberá ser solicitado y autorizado por su superior inmediato, en el tiempo de anticipación que determine la dependencia, en base a las necesidades de cada área.</p> <p>2.3 Elaborar un oficio para manifestar la situación. En caso de que exista cualquier tipo de incidencia (permisos, ausencias, vacaciones, incapacidades, licencias, etc.).</p> <p>2.4 Pasar al Titular de la Dependencia para su revisión, autorización y firma.</p> <p>2.5 Enviar justificante o cualquier anexo relativo a la incidencia (incapacidad, permiso o invitación a evento o comisión), solicitando a la Dirección de Recursos Humanos la validación de lo solicitado por el personal.</p> <p>2.6 Realizar un programa de vacaciones y descansos del servidor público cuando estos no se adapten al programa de la Dirección de Recursos humanos (las vacaciones podrán ser programadas y divididas en periodos, según las necesidades de la dependencia).</p> <p>2.7 Tener un control de los días por excepción.</p>	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias
03	Remisión a la Dirección de Recursos Humanos.	<p>3.1 Firmar listado y regresar a la secretaria, si aplica</p> <p>3.2 Elaborar oficio remitiendo la lista.</p> <p>3.3 Sellar la lista y sacar copia para control del área.(solo en caso de que aplique)</p> <p>3.4 Enviar a la Dirección de Recursos Humanos, los oficios, la lista con los registros de incidencias del personal que labora en cada una de las dependencias.</p>	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias
04	Archivo	<p>4.1 Archivar documento con acuse de recibo en el expediente del servidor público.</p> <p>4.2 El seguimiento a incidencias del servidor público es responsabilidad del superior inmediato, así como de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>4.3 En el caso de no haber incidencias, termina el proceso.</p>	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias



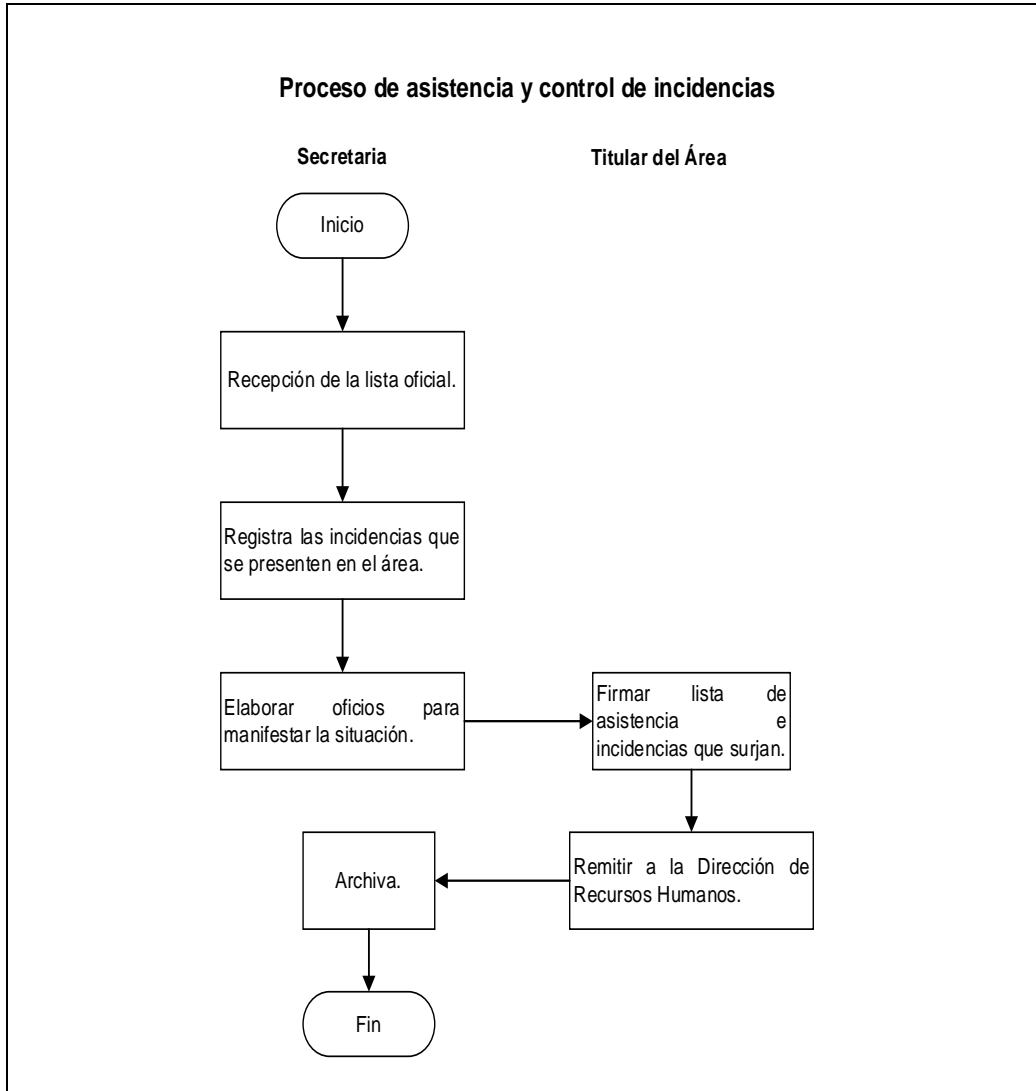
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Entrada	Salida
Listas de asistencia, incidencias, oficios de vacaciones y bitácora de control.	Generar el control semanal de la asistencia, incidencias y vacaciones con la Dirección de Recursos Humanos.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de documentación de las incidencias en el personal.	Alarmante.	Justificación por las diferentes situaciones que podría tener el personal.
2	Pérdida de la información.	Alarmante.	Revisión semanal y archivo de oficios organizado.

Diagrama de flujo:



4.- Proceso para la elaboración de la agenda mensual de actividades.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para elaborar la agenda mensual de actividades públicas del titular de cada una de las dependencias y la asignación de citas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Asignación de citas.	1.1 Recibir documentos de manera física o en electrónico, llamadas y/o invitaciones a reuniones o eventos. 1.2 Realizar llamadas para concertar citas con el Titular de la Dependencia. 1.3 Registrar la información en una bitácora física, donde se describa el nombre del evento, la fecha, la hora, los participantes y el objetivo de la reunión.	Secretaria (o)
02	Determinación de agenda.	2.1 Informar al Titular de la Dependencia de la reunión o evento o de la confirmación de la agenda de trabajo. 2.2 Revisar la agenda del Titular de la Dependencia, para ver su disponibilidad para atender la reunión 2.3 Notificar al área para ver si se puede cubrir en otro horario dependerá de la prioridad del asunto, para re agendar, en caso de que tenga otra actividad y agendada. 2.4 Confirmar hora y día de la reunión. 2.5 Enviar al Titular de la Dependencia su agenda.	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias

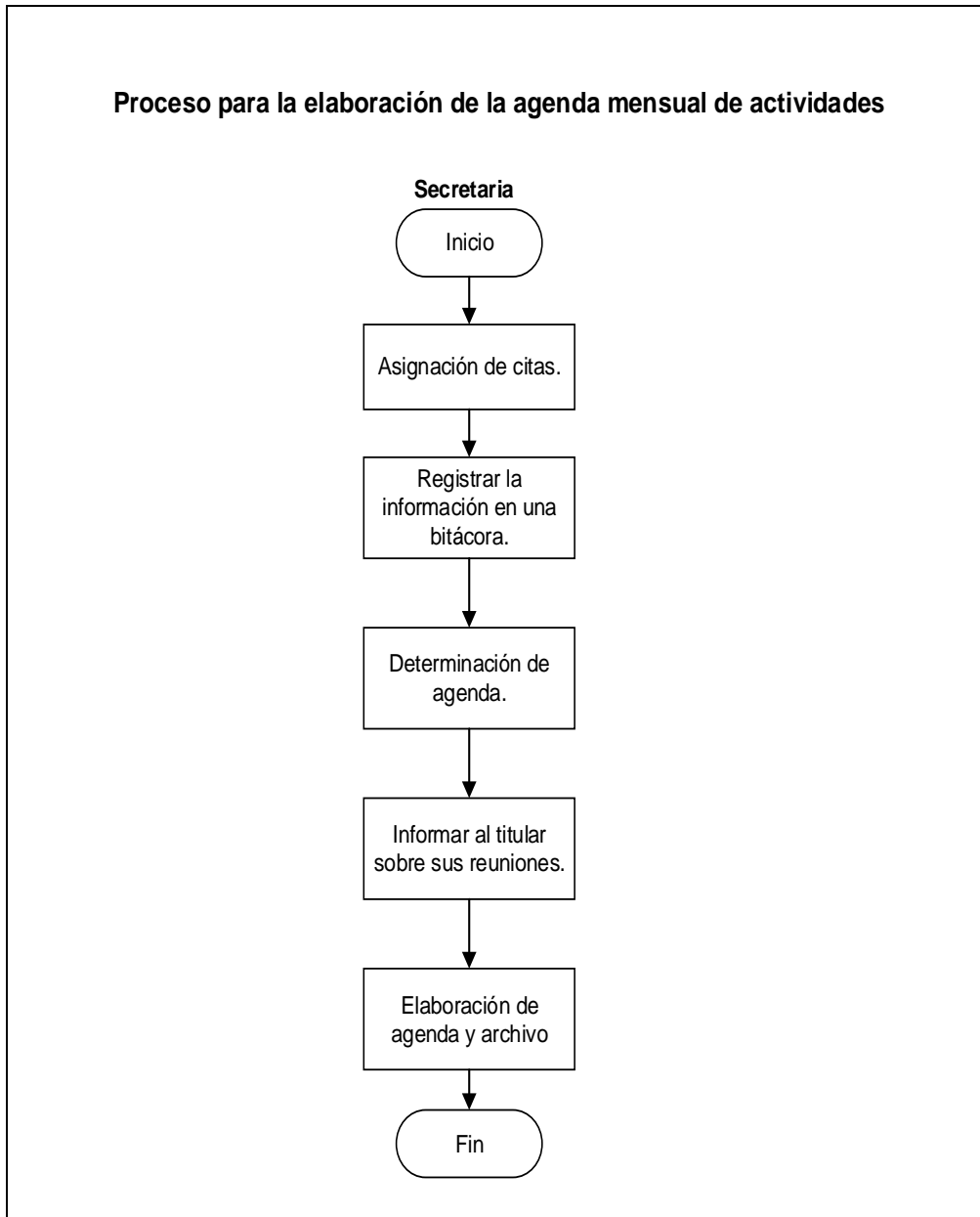
		2.6 Recordar al Titular de la Dependencia de sus asuntos a tratar por día.	
03	Elaboración de agenda y archivo	<p>3.1 Registrar la confirmación de datos de las citas y reuniones a las que se acudió y las reprogramadas.</p> <p>3.2 Elaborar el registro en formato electrónico u físico de la agenda pública del Titular.</p> <p>3.3 Entregar al Titular el registro de la agenda.</p> <p>3.4 Remitir mensualmente la agenda pública a la Dirección de la Unidad de Transparencia.</p> <p>3.5 Archivar los documentos.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Titulares de las Dependencias</p>

Entrada	Salida
Reuniones, citas, definición de lugar y hora, definición de temas a tratar, bitácora de registro.	Desarrollar reuniones y acordar proyectos.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de notificación al Titular de la Dependencia sobre las reuniones a desarrollar.	Alarmante	Registrar citas en bitácora y notificar al Titular de manera inmediata.
2	Inasistencia a las reuniones.	Tolerante	Confirmar con el Titular para comprobar el espacio en la agenda.

Diagrama de flujo:



5.- Proceso de cumplimiento de las obligaciones con la Dirección General de Políticas Públicas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para cumplir con las obligaciones periódicas relativas a los programas operativos anuales, informe anual e informes trimestrales con la Dirección General de Políticas Públicas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de los requerimientos.	<p>1.1 Recibir oficio o circular, con formatos correspondientes, en donde la Dirección de Planeación y Programación de Políticas Públicas, requiera los proyectos, programas, servicios y campañas para la conformación del Programa Operativo Anual (POA), así como parte de la Dirección de Evaluación y Seguimiento de Políticas Públicas, los Informes trimestrales o los insumos para la integración del Informe Anual de Gobierno y de la Gestión Pública Municipal</p> <p>1.2 Imprimir los formatos y documentos para entregarlos al titular de la dependencia responsable de la integración de la información correspondiente.</p> <p>1.3 Asegurar la coordinación y delegación de tareas al personal de las dependencias para la correcta integración de la información</p> <p>1.4 Entregar en tiempo y forma de la información solicitada.</p>	Titulares de las Dependencias

02	Elaboración del programa operativo anual	<p>2.1 Identificar y definir las propuestas de programas, proyectos, campañas y servicios a realizarse en el periodo, tomando como base las atribuciones del área, así como los objetivos y estrategias establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p>2.2 Definir la fuente de financiamiento (gasto corriente, gasto complementario, recurso estatal/ federal) que requerirá para la realización de cada una de sus propuestas</p> <p>2.3 Definir objetivo, describir las actividades, elaborar cronograma para su realización, establecer metas y unidad de medida para su evaluación de avance.</p> <p>2.4 Llenar debidamente el formato en los campos requeridos y enviarlo a la Dirección de Planeación y Programación de Políticas Públicas para su revisión y aprobación.</p> <p>2.5 Asistir, si es convocado por la Dirección de Planeación y Programación de Políticas Públicas, a la revisión conjunta de sus propuestas, para concertar los ajustes que en su caso fuera necesario realizar para complementar su aprobación.</p> <p>2.6 Dar seguimiento al proceso de integración de su propuesta en el POA, aprobado oficialmente en Sesión de Cabildo del Ayuntamiento.</p> <p>2.7 Ejecutar y dar cumplimiento a los programas, proyectos, servicios y campañas aprobados para su dependencia dentro del Programa Operativo Anual (POA).</p>	Titulares de las Dependencias
03	Informe Trimestral	<p>3.1 Revisar la tabla técnica del formato para su elaboración.</p> <p>3.2 Reunir la Información necesaria (comprobantes) de las actualizaciones que se pusieron en los POA'S.</p> <p>3.3 Llenar el formato.</p> <p>3.4 Entregar al Titular de la Dependencia para su revisión y autorización.</p> <p>3.5 Enviar la Información a Políticas Públicas para su revisión (este documento se elabora cada tres meses) para dar un seguimiento a los proyectos que establecieron en el POA al inicio del año o administración.</p>	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias

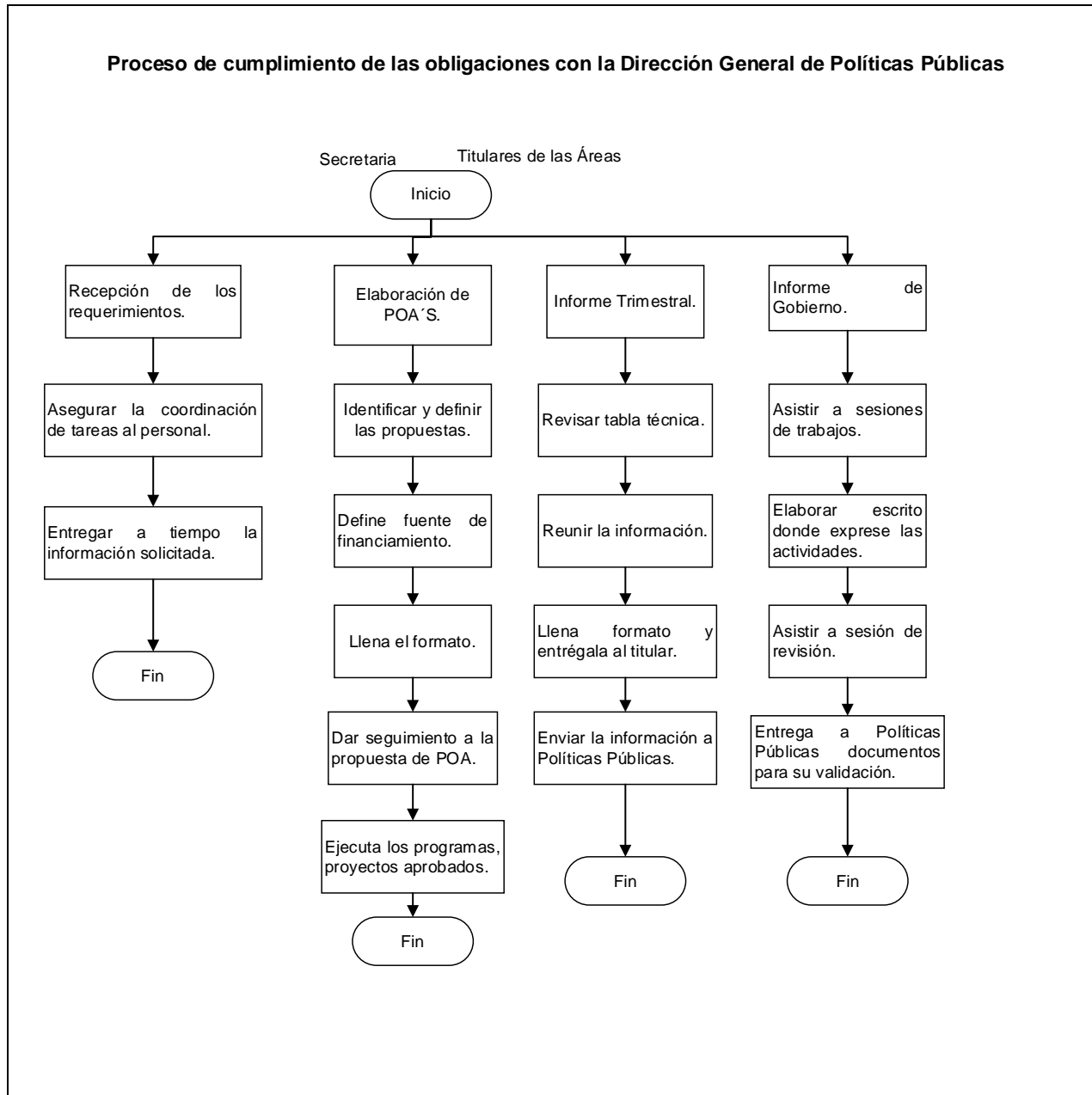
		3.6 Realizar el cumplimiento del 100 por ciento de los proyectos de cada año.	
04	Informe de Gobierno	<p>4.1 Asistir a sesiones de trabajo para la presentación de lineamientos.</p> <p>4.2 Elaborar un escrito o documento donde se exprese las actividades que realizó el área de acuerdo a los lineamientos.</p> <p>4.3 Asistir a sesiones de revisión y retroalimentación.</p> <p>4.4 Entregar a Políticas Públicas los documentos para su validación.</p>	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias
05	Cierre y cumplimientos de actividades	5.1 Entregar a Políticas Públicas los documentos, reportes que acrediten el cumplimiento de las diferentes actividades y proyectos realizados por los titulares de las dependencias.	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias

Entrada	Salida
Requerimientos, proyectos, planes, acciones de la dependencia.	Desarrollo de Programas Operativos Anuales, Informes Trimestrales e Informes Anuales de cada una de las Dependencias.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de elaboración de los POAS.	Alarmante	Monitoreo por parte de la Dirección General de Políticas Públicas para requerir la generación de los documentos.
2	Falta de cumplimiento de los proyectos.	Intenso	Monitorear a través de los informes trimestrales los avances de cada una de las dependencias y en su caso, informar a los Coordinadores Generales o Titulares de las Áreas.

Diagrama de flujo:



6.- Proceso para la administración y control del inventario de bienes muebles.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para administrar, controlar y preservar los bienes municipales asignados a la dirección de cada una de las dependencias del Municipio de San Pedro Tlaquepaque.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción y/o validación del inventario	<p>1.1 Recibir al personal de la Dirección de Patrimonio, y asignar al servidor público adscrito a la dependencia.</p> <p>1.2 Revisar el documento y canalizarlo al titular de la dependencia.</p> <p>1.3 Verificar en conjunto con el personal de la Jefatura de Bienes Muebles la recepción, validación, resguardo asignado a la Dirección, cotejando el inventario de bienes contra:</p> <p>a). Existencias de bienes no registrados</p> <p>b). Que el bien mueble no presente ningún daño</p> <p>c). Bajas de bienes</p> <p>d). Cambio de resguardo</p> <p>a). Que el inventario corresponda físicamente.</p> <p>b). Que el inventario este identificado con el núm. Económico en base al listado.</p>	<p>Titular de la Dependencia</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>

02	Observaciones y/o validación del inventario	<p>2.1 En caso de detectar cualquier irregularidad reportar en tiempo y forma al personal de Departamento de Bienes Muebles:</p> <p>a) Solicitar modificación al listado.</p> <p>b) Revisar listado actualizado en base a las observaciones realizadas.</p> <p>c) Corroborar y dar visto bueno al listado y corroborar que el inventario este actualizado.</p>	<p>Titular de la Dependencia</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>
03	Recepción del inventario actualizado	<p>3.1 Recibir inventario actualizado después de la revisión</p> <p>3.2 Revisar que el inventario coincida con la información levantada en la visita del personal de la Dirección de Patrimonio.</p> <p>3.3 Entregar al titular de la dependencia para su revisión.</p>	<p>Titular de la Dependencia</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>
04	Actualización del inventario	<p>4.1 Firmar el inventario y/o cualquier resguardo que surja.</p> <p>4.2 Firmar la hoja de resultados, donde el titular de la dependencia valida la revisión.</p>	<p>Titular de la Dependencia</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>
05	Archivar los documentos	<p>5.1 Recibir copia del inventario y resguardo.</p> <p>5.2 Archivar los documentos firmados por el titular de la dependencia.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>

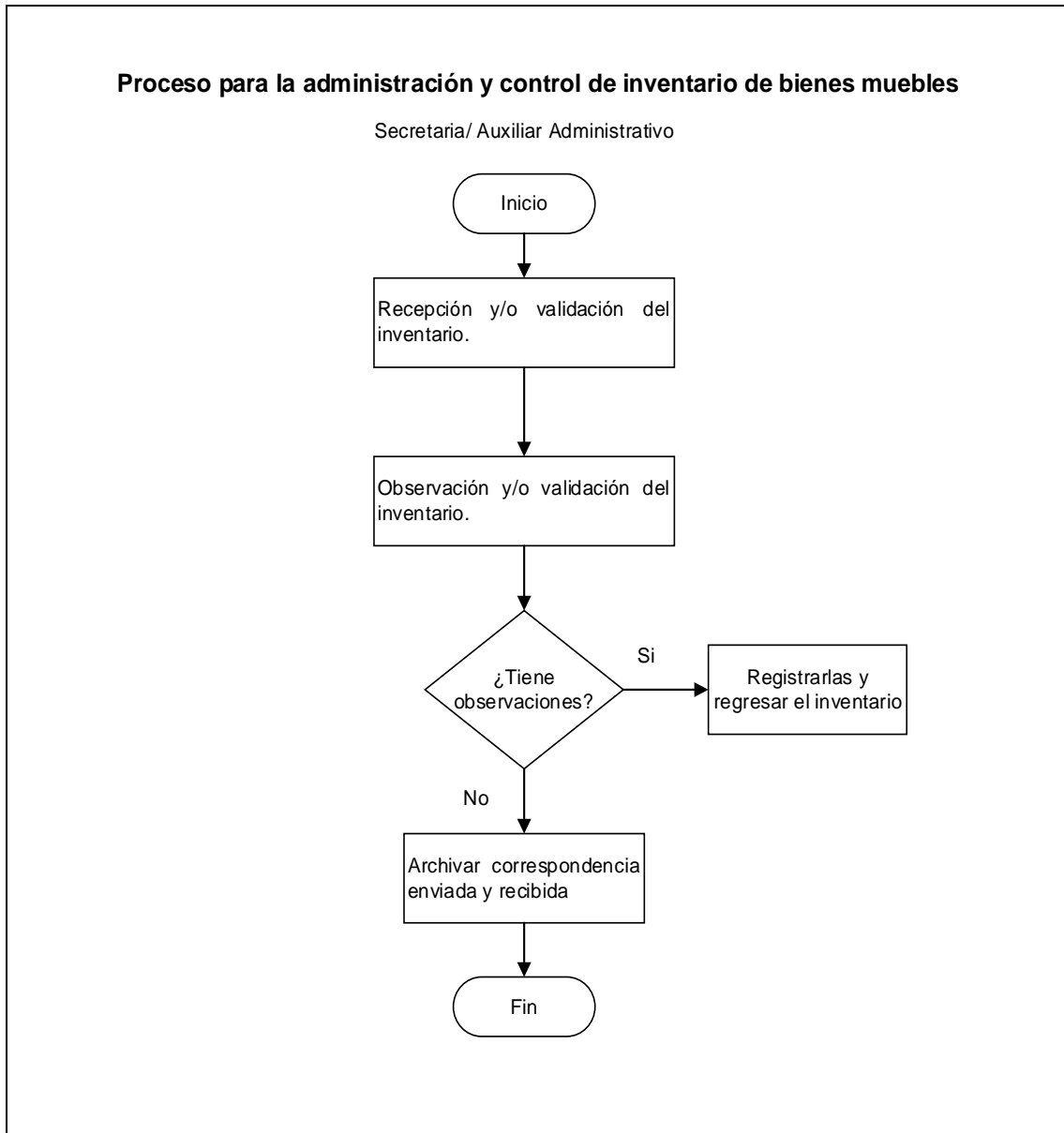
Entrada	Salida
Inventario de los activos fijos, revisión de los mismos en los 30 días hábiles siguientes al inicio de actividades y bienes de patrimonio municipal.	Administración, cuidado y entrega de la documentación y el inventario de activo fijo.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inconsistencias en el inventario.	Alarmante	Revisión inicial y programada del inventario, para verificar bienes no registrados, mobiliario en mal estado,

			bajas de bienes y cambio de resguardo.
2	Pérdida de bienes municipales	Intenso	Revisiones periódicas al inventario y correcto cuidado de los bienes.

Diagrama de flujo:



7.- Proceso de administración del fondo revolvente.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para solicitar, administrar y comprobar el fondo revolvente recibido por las dependencias municipales.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Solicitud de fondo revolvente	1.1 Elaborar oficio a Tesorería Municipal solicitando se otorgue el fondo revolvente (recursos para solventar gastos inmediatos que requiera el área en cuestión). 1.2 Entregar al titular de la dependencia para revisión, autorización y firma de oficio 1.3 Dar seguimiento a la petición vía telefónica preguntando si ya está autorizado el fondo revolvente.	Titular de la Dependencia Secretaria (o) Auxiliar Administrativo(a)
02	Recepción del cheque	2.1 Recibir la notificación de la autorización del fondo revolvente. 2.2 Recoger el cheque en Tesorería. 2.3 Coordinar con la Tesorería para enviar los documentos necesarios para recibir el cheque, tales como, copia de credencial de elector y firma del pagaré. 2.4 Recibir la guía, instrucciones y/o políticas de operación establecidas por la Tesorería Municipal, para el manejo del fondo y obtener RFC del Ayuntamiento. 2.5 Cambiar cheque en banco	Titular de la Dependencia Secretaria (o) Auxiliar Administrativo (a)

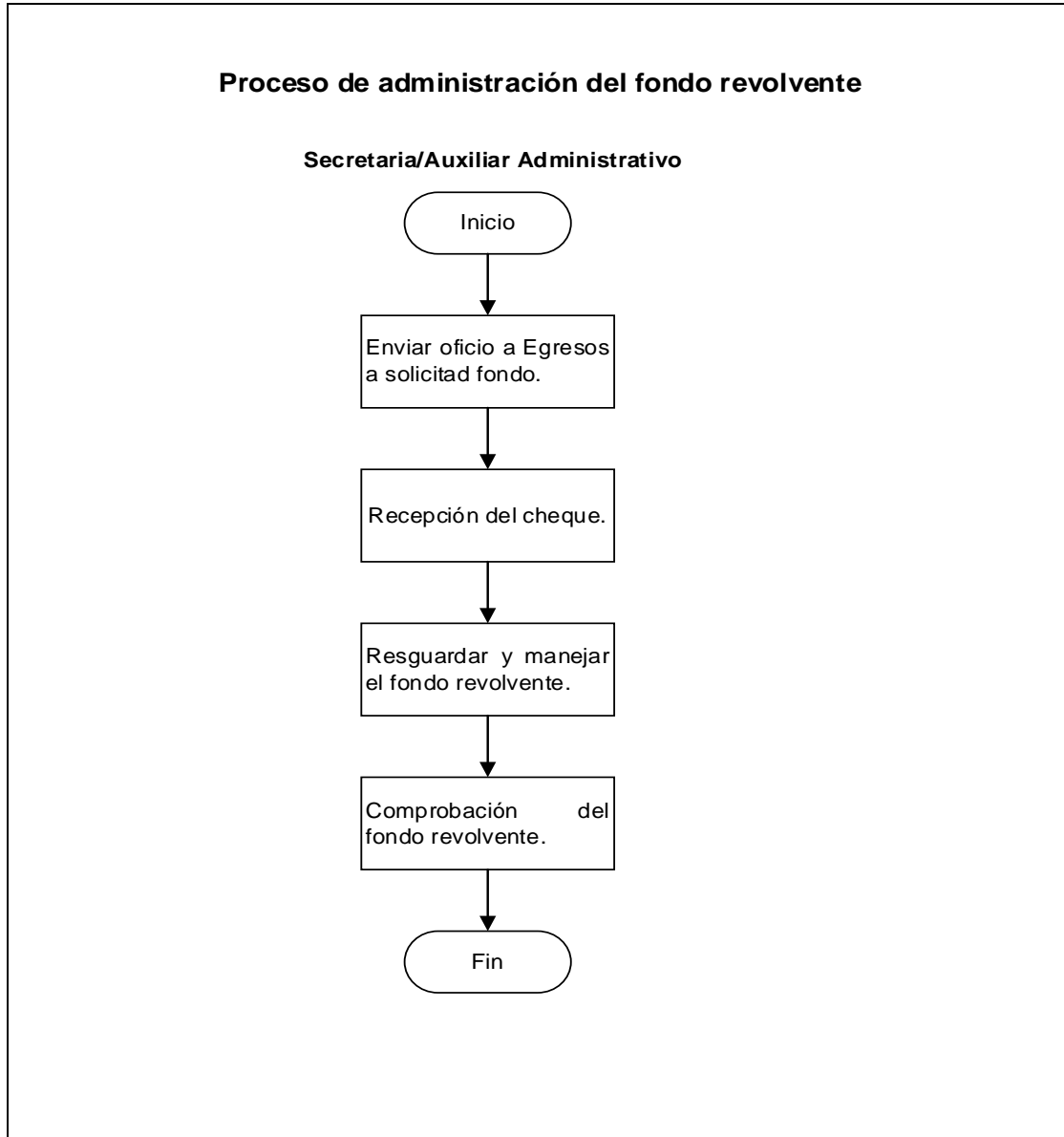
03	Resguardo y manejo del fondo revolvente	<p>3.1 Administrar el fondo durante el periodo de vigencia señalado por la Tesorería Municipal.</p> <p>3.2 Realizar las compras autorizables y justificables, solicitando factura a nombre del Ayuntamiento.</p> <p>3.3 Ordenar y resguardar cada una de las facturas de las compras realizadas.</p>	<p>Titular de la Dependencia</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>
04	Comprobación de fondo revolvente	<p>4.1 Entregar el fondo al final del año o cada seis meses, según lo indique la Tesorería Municipal. Deberá depositar el sobrante y comprobar el gasto con facturas.</p> <p>4.2 Elaborar formato de comprobación de gastos y anexa las facturas. También, ingresa el oficio señalando los detalles de uso y administración del fondo y solicita nuevamente la renovación del fondo.</p> <p>4.3 Entregar las facturas selladas y con la firma del titular de la dependencia, autorizando la compra en cada una de las facturas. NOTA: (si la compra es mayor a quinientos \$500.00 pesos, debe ser autorizada por el Tesorero).</p> <p>4.4 Presentar paquete de facturas y oficios a Tesorería Municipal.</p> <p>4.5 Verificar y dar seguimiento a la comprobación, si hubo alguna observación.</p>	<p>Titular de la Dependencia</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>

Entrada	Salida
Solicitud, fondo revolvente, facturas, notas y comprobaciones	Entregar el oficio con la administración del fondo al final del año con la comprobación de los gastos.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Mal ejercicio de los recursos públicos	Alarmante	Revisar con la Dirección de Egresos, cuáles son los gastos que cada Dependencia puede realizar y apegarse a ello.
2	Pérdida de facturas	Alarmante	Administrar y registrar cada una de las notas o facturas de la Dependencia.

Diagrama de flujo:



8.- Proceso para la gestión de requisiciones de insumos, bienes o servicios.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para gestionar con la Dirección de Proveeduría, los materiales, insumos y servicios básicos para el funcionamiento de las dependencias.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Organización interna.	1.1 Tener control de los insumos, bienes y servicios que necesitan las áreas. 1.2 Informar al titular de la dependencia sobre los insumos, bienes o servicios necesarios para el desempeño de la función pública. 1.3 Obtener la autorización del titular de la dependencia, sobre la viabilidad de la requisición.	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias
02	Registro del trámite	2.1 Obtener usuario y contraseña por parte de la Dirección de Egresos. 2.2 Ingresar con tu usuario a la página web de requisiciones. 2.3 Buscar dentro del listado que aparece en la plataforma lo que necesitas. 2.4 Seleccionar y agregar a la lista de requisición un máximo de 13 artículos, pudiendo requerir: <ul style="list-style-type: none"> - Papelería - Tóner - Mobiliario 	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias

		<p>(En caso de ser material de papelería pasar al paso 3.1)</p> <p>2.5 Tratándose de solicitudes de mobiliario, realizar por lo menos 3 cotizaciones y elaborar oficio solicitando la suficiencia presupuestal del área para la compra que se desea realizar.</p> <p>2.6 Elaborar oficio a áreas especialistas para dictamen técnico para compra</p> <p>2.7 Llenar el formato de solicitud de área solicitante donde se llenan los datos del área, el material solicitante con características detalladas y justificación de solicitud de compra.</p> <p>2.8 Elaborar oficio anexando la requisición.</p> <p>2.9 Entregar a proveeduría: Requisición del Sistema, oficio de suficiencia presupuestal, formato de anexos con las especificaciones del material que se necesita, dictamen del área especializada en caso de ser necesario, tres cotizaciones por cada material solicitado.</p>	
03	Autorización y recepción de la requisición	<p>3.1 Recibir notificación por parte de la Dirección de Proveeduría de la autorización de la requisición.</p> <p>3.2 Imprimir formato de requisición.</p> <p>3.3 Acudir a la Dirección de Proveeduría a recoger los materiales e insumos.</p> <p>3.4 Firmar de recibido.</p> <p>3.5 Archivar el acuse de requisición para control del área</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Titulares de las Dependencias</p>

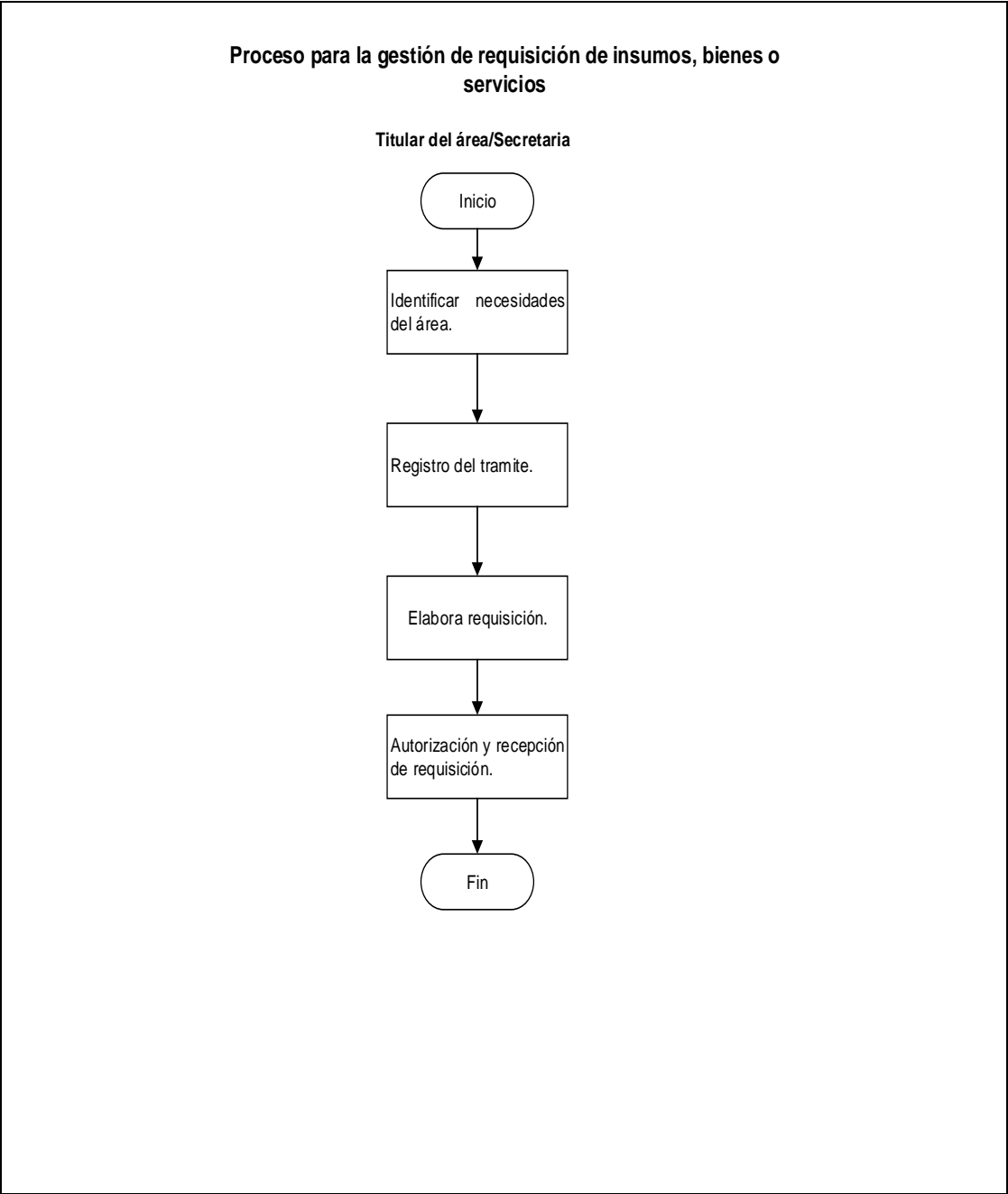
Entrada	Salida
Solicitud de requisición, administración de insumos y propuestas de compra.	Recepción de los insumos solicitados.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Requisición incompleta.	Tolerante	Revisión de los requisitos formulados por la Dirección de Proveeduría.

2	Falta de suministro de los insumos en tiempos para la continuidad de las actividades.	Tolerante	Presentar las requisiciones con antelación y procurando los tiempos de suministro.
---	---	-----------	--

Diagrama de flujo:



9.- Proceso de administración, conservación y remisión del archivo.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para administrar, conservar y remitir el archivo con el que cuentan las dependencias a la Dirección de Archivo General del Ayuntamiento.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Organización del archivo	1.1 Administrar y conservar todos los documentos públicos que se generan por la dependencia en el ejercicio de sus funciones. 1.2 Destinar dentro de las oficinas de cada dependencia, un espacio físico para el control y resguardo del archivo. 1.3 Ordenar y clasificar el archivo conforme a la normatividad vigente y al cuadro general de clasificación archivista. 1.4 Elaborar el inventario del archivo del trámite y la guía simple de archivo de los documentos que tienen en cada una de las dependencias.	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias
02	Transferencia primaria (remisión a la Dirección de Archivo General).	2.1 Clasificar para su envío a la Dirección de Archivo General Municipal, el archivo de trámite que ha cumplido el ciclo de vida activa, conforme al Catálogo de Disposición Documental. 2.2 Ingresar en cajas de cartón tamaño carta, toda la documentación en expedientes con la codificación del cuadro general de clasificación archivística. Las cajas de	Secretaria (o) Titulares de las Dependencias

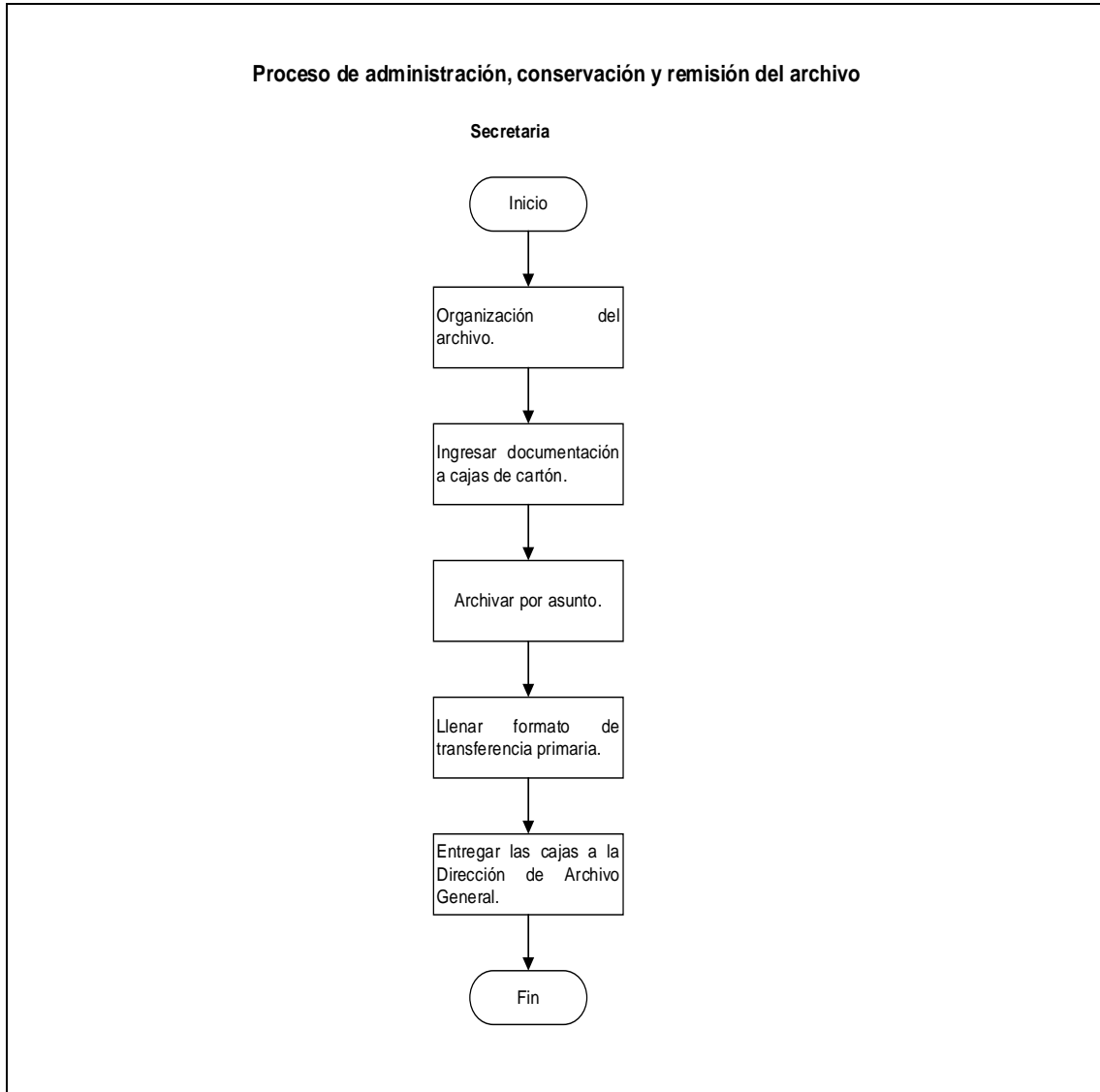
		<p>cartón se pueden requerir por oficio a la Dirección de Archivo General.</p> <p>2.3 Archivar por asunto, actividad o tramite en carpeta sin ningún material metálico tales como clips, broches baco, grapas u otros.</p> <p>2.4 Colocar en una caja y numerarla, su contenido quedará especificado en el interior de la caja en el formato correspondiente al inventario.</p> <p>2.5 Llenar el formato de transferencia primaria que se acompañará para la remisión del archivo.</p> <p>2.6 Elaborar oficio para transferencia y solicitar a la Dirección de Archivo se asigne fecha y hora de entrega.</p> <p>2.7 Asistir a la Dirección de Archivo General para la entrega de las cajas, recibiendo el acuse de la presentación de las mismas.</p>	
--	--	--	--

Entrada	Salida
Documentos, expedientes, catálogo de disposición documental, inventario de trámite.	Organización de archivo y transferencia primaria, entregando el archivo a la Dirección de archivo General y recibo de acuse.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Extravió de expedientes.	Intenso	Organización conforme al catálogo de archivo.
2	Desorganización del archivo.	Alarmante	Monitoreo por parte de la Dirección de Archivo General para señalar y capacitar a las Dependencias.
3	Falta de transferencia primaria.	Intenso	Monitoreo por parte de la Dirección de Archivo General para requerir a las Dependencias.

Diagrama de flujo:



10.- Proceso de entrega-recepción.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar la entrega-recepción en las dependencias municipales, con motivo de cambios de titular o bien la finalización de la administración en turno.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas, Dirección Administrativa, Dirección de Salud Pública.
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos, Jefatura de Departamento de Enseñanza, Jefatura de Departamento de Enfermeras, Jefatura de Departamento de Epidemiología, Jefatura de Departamento de Salud Animal.

Responsable del proceso:

Titulares de cada una de las áreas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Preparación de la entrega.	<p>1.1. Luego de tener conocimiento del cese de su cargo, notificar a la Contraloría Ciudadana para iniciar el procedimiento formal de entrega – recepción.</p> <p>1.2. Solicitar a cada uno de los empleados a su cargo, la entrega de documentación física y electrónica que se genera y posee, incluyendo un listado con las cuentas y contraseñas de los sistemas electrónicos que administre.</p> <p>1.3. Elaborar un listado con los asuntos pendientes administrativos (expedientes, trámites, procedimientos, etc.), la etapa en la que se encuentran y el término o conclusión para cada uno de ellos.</p> <p>1.4. Solicitar en la dependencia la verificación del inventario de bienes muebles e inmuebles, en su caso, bajo resguardo del titular para su posterior entrega en el proceso y el estado actual.</p> <p>1.5. Solicitar la verificación de asuntos pendientes en relación a fondo revolvente, adeudos o cualquier trámite de comprobación de recursos para dar cumplimiento.</p>	Titular de las Dependencias

02	Preparación de la recepción.	<p>2.1 Recibir al titular entrante para su presentación oficial.</p> <p>2.2 Informar al titular entrante de manera detallada sobre la plantilla del personal a su cargo; el inventario de bienes muebles e inmuebles adscritos; los documentos propios de la dependencia y su ubicación de resguardo y, por último, sobre el manejo de fondo revolvente de la dependencia.</p> <p>2.3 Entregar libros de registro, bitácoras de asuntos administrativos pendientes, programas operativos anuales, informes trimestrales, oficios, documentos, inventarios de bienes, cuentas de correo electrónico oficiales, cuentas de sistemas electrónicos de la dependencia y todo aquel asunto de competencia para iniciar con el proceso de entrega recepción.</p> <p>2.4 Estructurar un plan de recopilación, sistematización, registro y validación de la información.</p>	Titular de las Dependencias
03	Acto protocolario de Entrega – Recepción.	<p>3.1 Convocar al titular entrante y al titular saliente para iniciar con el proceso de entrega-recepción. Es importante acudir con identificación oficial y credencial del ayuntamiento.</p> <p>3.2 Recibir al personal de la Contraloría que llevará a cabo el trámite de la entrega-recepción.</p> <p>3.3 Integrar el equipo de trabajo que colabora en el proceso de entrega-recepción, mismos que fungirán como testigos.</p> <p>3.4 Proceder a la elaboración del acta de entrega recepción.</p> <p>3.5 Registrar en el acta los datos y descripción de los bienes muebles e inmuebles, vehículos, equipo, herramientas, pendientes, oficios, documentos, así como la documentación existente, en general todo lo que se entrega y se reciba respectivamente.</p> <p>3.6 Integrar como anexos del acta el organigrama de la dependencia, plantilla de personal, relación de personal con licencia o comisión, personal con vacaciones pendientes, relación de sellos oficiales, relación de formas valoradas, relación de parque vehicular, inventario de bienes muebles.</p> <p>3.7 Dar lectura al acta ante el titular entrante, así como al saliente, y de igual manera en presencia de los testigos asignados.</p>	Titular de las Dependencias

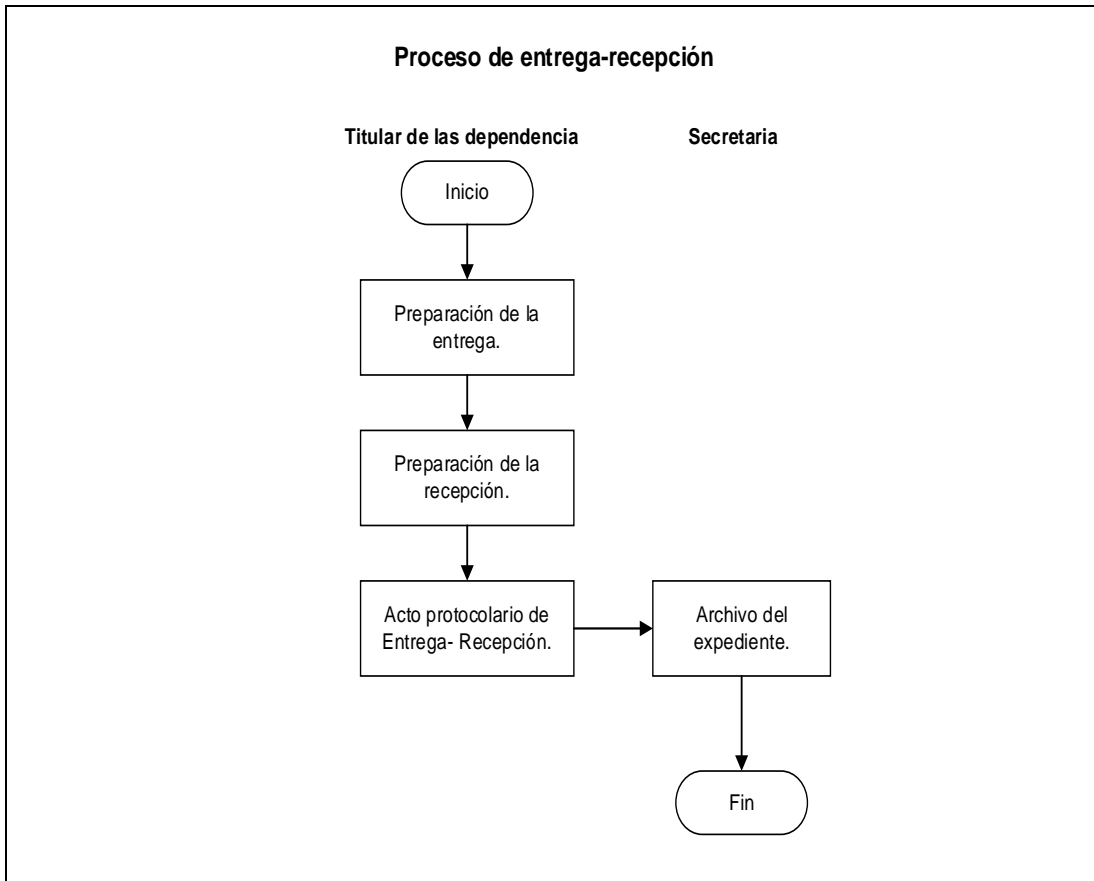
		<p>3.8 Formalizar las observaciones correspondientes en caso de existir alguna omisión y/o anomalía referente a la relación descrita en el acta, para, así a la vez solicitar se elabore un acuerdo con su respectiva justificación. Cabe señalar que el titular entrante tendrá 30 días hábiles posteriores para la validación y verificación física y en su caso podrá formular observaciones.</p> <p>3.9 Elaborar copias simples de las actas firmadas y de los anexos para entregar a las partes.</p> <p>3.10 Entregar acta de al titular entrante y saliente, así como dejar dos tantos para la Dirección correspondiente.</p>	
04	Archivo de expediente	<p>4.1 Entregar una copia del acta a la Coordinación General que corresponda y de igual manera a la Contraloría Municipal para su respectivo registro y archivo.</p> <p>4.2 Llevar el registro en el sistema tanto físico como digital, correspondiente a la entrega recepción.</p>	Secretaria (o)

Entrada	Salida
Titular saliente y titular entrante, resguardo físico de documentos, bienes materiales en buen estado, inventarios generales completos de la dependencia.	Entrega-recepción con las formalidades establecidas en la Ley de Entrega-Recepción del Estado de Jalisco.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	No verificar el contenido de los inventarios entregados y de información pública.	Tolerante	Verificar de manera exhaustiva el contenido de los inventarios de bienes y de proyectos a desarrollar, o bien, dentro de los 30 días hábiles posteriores, formular las observaciones ante el Órgano de Control Interno.
3	No revisar el contenido del acta a firmar y encontrar inconsistencia en los datos asentados.	Tolerante	Cotejar el acta y en su caso volver a firmarla ante cualquier tipo de error.
4	Perdida de bienes o documentos.	Alarmante	Realizar las observaciones ante el Órgano de Control Interno.

Diagrama de flujo:





Procesos de la Coordinación General de Salud Pública Municipales



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Inventario de Procesos				
Área	Coordinación General de Salud Pública Municipal		Código	MPP-CGSPM-CGSPM
Ubicación	No.	Denominación del Proceso	Pág.	
Coordinación General de Salud Pública Municipal	01	Seguimiento de las actividades desempeñadas por las áreas de la Coordinación General de Salud Pública Municipal.	56	
	02	Integración de comités médicos.	59	
Jefatura del Área de Trabajo Social	03	Gestión de modificaciones de cuota a particulares.	62	
	04	Gestión para solicitar el consentimiento de particulares que requieran someterse a procedimientos médicos o quirúrgicos en la unidad.	66	
	05	Ejecución de visitas domiciliarias de trabajo social.	69	

1.- Proceso para el seguimiento de las actividades desempeñadas por las áreas de la Coordinación de Salud Pública Municipal.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para establecer mecanismos de comunicación que permitan conocer, coordinar, supervisar y evaluar las actividades desempeñadas por las áreas de la Coordinación de Salud Pública Municipal, con la finalidad de garantizar el desempeño integral de sus atribuciones.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Coordinador (a) General de Salud Pública Municipal.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Convocatoria	1.1 Estimar necesaria la celebración de reuniones periódicas que permitan al Coordinador (a) General mantenerse al tanto de las actividades desempeñadas por las dependencias a su cargo. 1.2 Definir la fecha, hora y lugar para celebrar la reunión. 1.3 Reservar los espacios necesarios a efecto de tenerlos a disposición. 1.4 Convocar a los encargados de las áreas a participar en la reunión, solicitando confirmen su asistencia.	Coordinador (a) General Secretaria (o)
02	Planeación y supervisión de actividades	2.1 Recibir a los titulares de las áreas. 2.2 Solicitar informes de las actividades desempeñadas por las áreas. 2.3 Coordinar la planeación de estrategias para la ejecución de las actividades desempeñadas por las áreas. 2.4 Proponer la implementación de mecanismos para la mejora continua de las actividades.	Coordinador (a) General

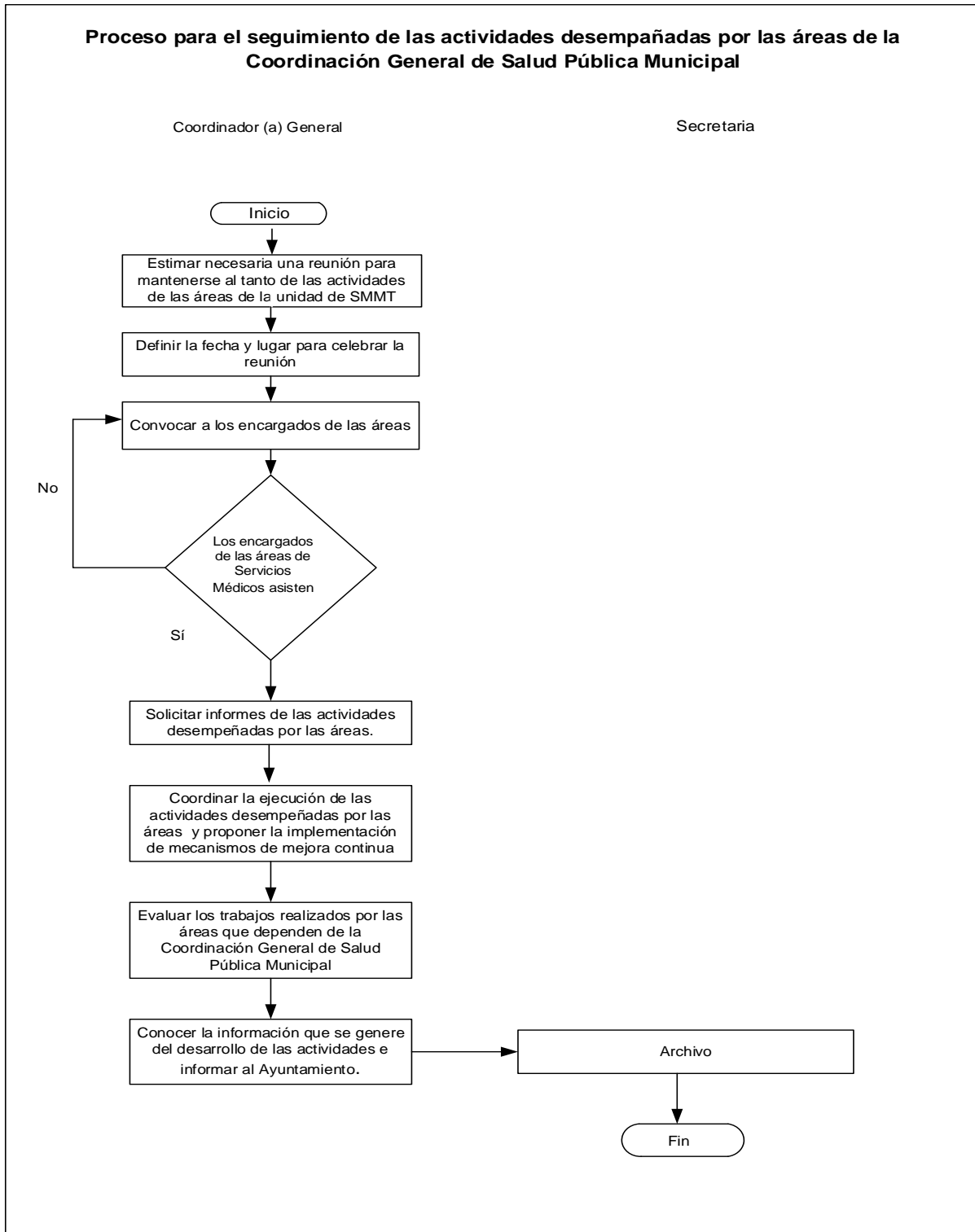
03	Revisión de resultados	<p>3.1 Convocar nuevamente a los titulares de las áreas de la Coordinación General</p> <p>3.2 Solicitar y recibir los resultados de las actividades y funciones desempeñadas por las áreas.</p> <p>3.3 Evaluar los trabajos realizados por las áreas de la Coordinación General</p> <p>3.4 Emitir opinión y retroalimentación a los titulares de las áreas que conforman la Coordinación General.</p>	Coordinador (a) General
04	Informe de actividades	<p>4.1 Concentrar la información que se genere del desarrollo de las actividades de las áreas de la Coordinación General</p> <p>4.2 Informar al Ayuntamiento los resultados obtenidos y necesidades que se generen en el desarrollo de las actividades de las áreas.</p> <p>4.3 Archivar información.</p>	<p>Coordinador (a) General</p> <p>Secretaria (o)</p>

Entrada	Salida
Estimar necesaria la celebración de reuniones periódicas que faciliten al Coordinador (a) General la supervisión de las actividades desempeñadas por las áreas a su cargo.	Coordinación, supervisión y evaluación de las actividades desempeñadas por las áreas de la Coordinación General.

Análisis de Riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inasistencia de los convocados.	Tolerante	Notificar y confirmando las citas.
2	Desempeño inadecuado de las actividades.	Alarmante	Supervisar y evaluar las actividades.

Diagrama de flujo:





2.- Proceso para la integración de comités médicos.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para llevar a cabo la integración de comités médicos en los que los médicos integraran un órgano colegido para el análisis de temas de trascendencia.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General Salud Pública Municipal.
Dirección	N/A
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Coordinador (a) General de la Salud Pública Municipal.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Instalación del comité	<p>1.1 Elaborar orden del día de la sesión de instalación.</p> <p>1.2 Redactar y notificar oficio convocando a la sesión de instalación del comité, acompañado del orden del día y documentos anexos de los asuntos a tratar.</p> <p>1.3 Recibir al personal convocado.</p> <p>1.4 Acordar el plan de trabajo anual del comité.</p> <p>1.5 Elaborar el acta de instalación del comité, en la que se establezca los plazos para convocar nuevas sesiones pudiendo ser mensuales, bimestrales o trimestrales; el comité deberá integrarse por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Presidente del comité.- Secretario técnico del comité.- Vocales del comité. <p>1.6 Gestionar la firma del acta por los miembros del comité.</p> <p>1.7 Declarar instalado el comité médico.</p>	<p>Coordinador (a) General</p> <p>Director (a) de Urgencias Médicas</p> <p>Médico (a)</p>
02	Convocatoria a sesiones del comité	<p>2.1 Diseñar el orden del día y los asuntos a tratar.</p> <p>2.2 Solicitar al presidente (a) el visto bueno del orden del día.</p>	Coordinador (a) General

		<p>2.3 Preparar presentación Power Point con los asuntos del orden del día.</p> <p>2.4 Elaborar convocatoria en la que se señale el día, hora y lugar de la sesión del comité médico.</p> <p>2.5 Notificar la convocatoria acompañada del orden del día a los integrantes del comité con por lo menos 5 días de anticipación a la fecha señalada para la sesión.</p>	Director (a) de Urgencias Médicas
03	Sesiones del comité	<p>3.1 Recibir a los asistentes a la sesión del comité.</p> <p>3.2 Tomar lista de asistencia de los integrantes.</p> <p>3.3 Desahogar el orden del día y los asuntos a tratar.</p> <p>3.4 Otorgar el uso de la voz a los integrantes del comité, permitiéndoles exponer sus opiniones.</p> <p>3.5 Elaborar minuta de la sesión, asentando los acuerdos a los que se haya llegado.</p> <p>3.6 Recabar las firmas de los asistentes en la minuta.</p>	<p>Coordinador (a) General</p> <p>Director (a) de Urgencias Médicas</p> <p>Médico (a)</p>
04	Seguimiento de los acuerdos	<p>4.1 Dar seguimiento a los acuerdos alcanzados.</p> <p>4.2 Informar en sesión el cumplimiento de los acuerdos.</p>	<p>Coordinador (a) General</p> <p>Director (a) de Urgencias Médicas</p>

Entrada	Salida
Elaboración de convocatoria para la integración del Comité Médico con el fin de analizar diversos tópicos.	Celebración de sesiones del comité médico.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Ausencia de notificaciones.	Tolerable	Practicar la diligencia a la brevedad.
2	Falta de seguimiento de los acuerdos.	Alarmante	Realizar las actividades necesarias para la implementación de los acuerdos.

3.- Proceso para la gestión de modificaciones de cuota a particulares.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para determinar las modificaciones de cuota que habrán de realizarse a los particulares que no se encuentren en condiciones de cubrir los gastos producto de la atención recibida.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	N/A
Departamento	N/A
Área	Jefatura del Área de Trabajo social

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Área

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Elaboración de estudio socioeconómico o nota de trabajo social	<p>1.1 Recibir al particular que no se encuentre en condiciones de solventar el pago por los servicios recibidos o solicite un apoyo.</p> <p>1.2 Determinar la modalidad por la que se realizara el descuento o la exención del pago, estas son:</p> <p>a) Adultos (a) mayores de 60 años, pensionados, jubilados y discapacitados, serán beneficiados con un descuento del 50% en el pago de las cuotas establecidas.</p> <p>b) Estudio socioeconómico, cuando se solicite el descuento de una cantidad igual o superior a \$500 pesos (quinientos pesos M/N).</p> <p>c) Nota de trabajo social, para pacientes recurrentes que no cuenten con recursos para cubrir pagos menores de \$500 (quinientos pesos M/N).</p> <p>1.3 Realizar en su caso, el cuestionario socioeconómico o la nota de trabajo social, para que de acuerdo a los resultados arrojados se estime la adecuación de la cuota a pagar.</p>	Trabajador (a) social

		<p>1.4 Establecer una cantidad que el paciente se encuentre en condiciones de solventar.</p> <p>1.5 Elaborar documento en el que se haga constar la modificación de la cuota de acuerdo a la valoración previamente realizada.</p> <p>1.6 Gestionar una copia fotostática del documento de modificación del pago y entregarla al particular para que cubra los gastos generados por los servicios recibidos.</p> <p>1.7 Entregar documento de modificación de cuota al Jefe (a) de Área.</p>	
02	Actualización de los archivos de control	<p>2.1 Recibir y engrapar el estudio socioeconómico en original junto con el documento de modificación de pago original.</p> <p>2.2 Capturar la modificación de cuota en el archivo de control de Excel "modificaciones de cuota".</p> <p>2.3 Vaciar los datos en la lista de particulares exentos.</p>	Jefe (a) de Área
03	Corroboración y archivo	<p>3.1 Remitir los documentos generados por la modificación del pago al Coordinador (a) General.</p> <p>3.2 Corroborar que la información de las modificaciones de cuota con la base de datos que se proporciona a tesorería.</p> <p>3.3 Entregar los documentos a trabajo social.</p> <p>3.4 Resguardar los documentos en el anaquel 1 entrepaño 4.</p>	Jefe (a) de Área

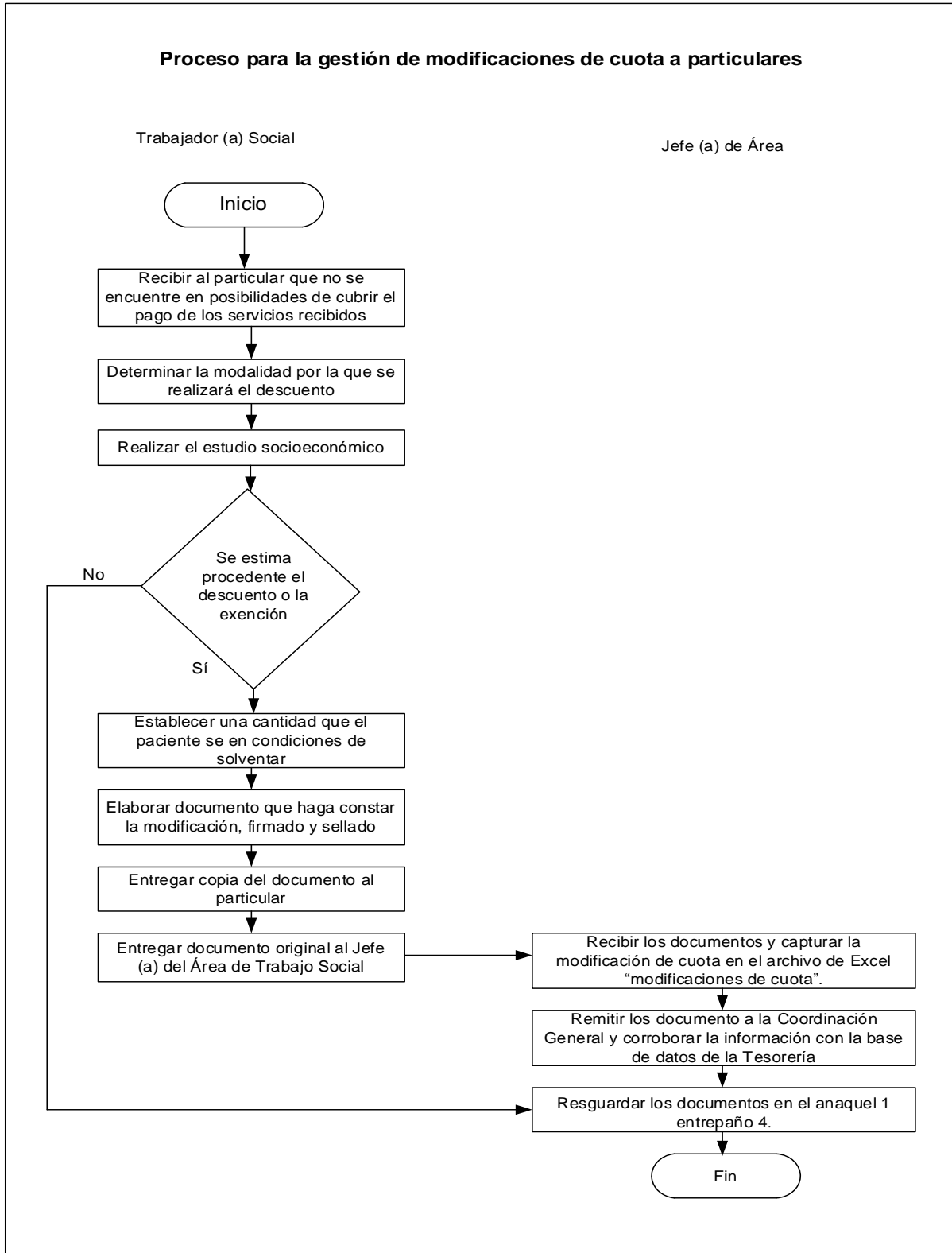
Entrada	Salida
Recepción de solicitud para la modificación de la cuota por los servicios proporcionados por la unidad.	Determinar la reducción de la cuota que deberá cubrir el particular.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de actualización de los archivos de control.	Tolerable	Actualizar los archivos luego de cada intervención.
2	Perdida de documentación	Alarmante	Resguardar los documentos adecuadamente.

3	No ponderar adecuadamente la situación económica	Alarmante	Apego a los resultados del estudio socioeconómico para determinar modificación.
4	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



4.- Proceso de gestión para solicitar el consentimiento de particulares que requieran someterse a procedimientos médicos o quirúrgicos en la unidad.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para solicitar el consentimiento de un particular con el propósito de que autorice la práctica de un procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, de rehabilitación, paliativos o de investigación; proporcionado la información y orientación necesaria.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	N/A
Área	Jefatura del Área de Trabajo social

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Área

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de solicitud	<p>1.1 Recibir solicitud del médico de guardia para realizar las gestiones administrativas correspondientes ante la hospitalización de un particular.</p> <p>1.2 Acudir al lugar donde se encuentra el particular que requiere hospitalización, Pudiendo presentarse los siguientes supuestos:</p> <p>a) El particular se encuentra acompañado.</p> <p>b) El particular se encuentra consiente y sin acompañante.</p> <p>c) El particular se encuentra inconsciente y sin acompañante.</p>	Trabajador (a) social
02	Gestión de autorización y orientación	<p>2.1 Identificar si el particular cuenta con algún acompañante; de contar con un acompañante se solicitará su presencia en la oficina de trabajo social para hacer de su conocimiento la información necesaria y proporcionarle orientación.</p> <p>2.2 Proporcionar al paciente que se encuentra consciente y sin acompañante la orientación e</p>	Trabajador (a) social

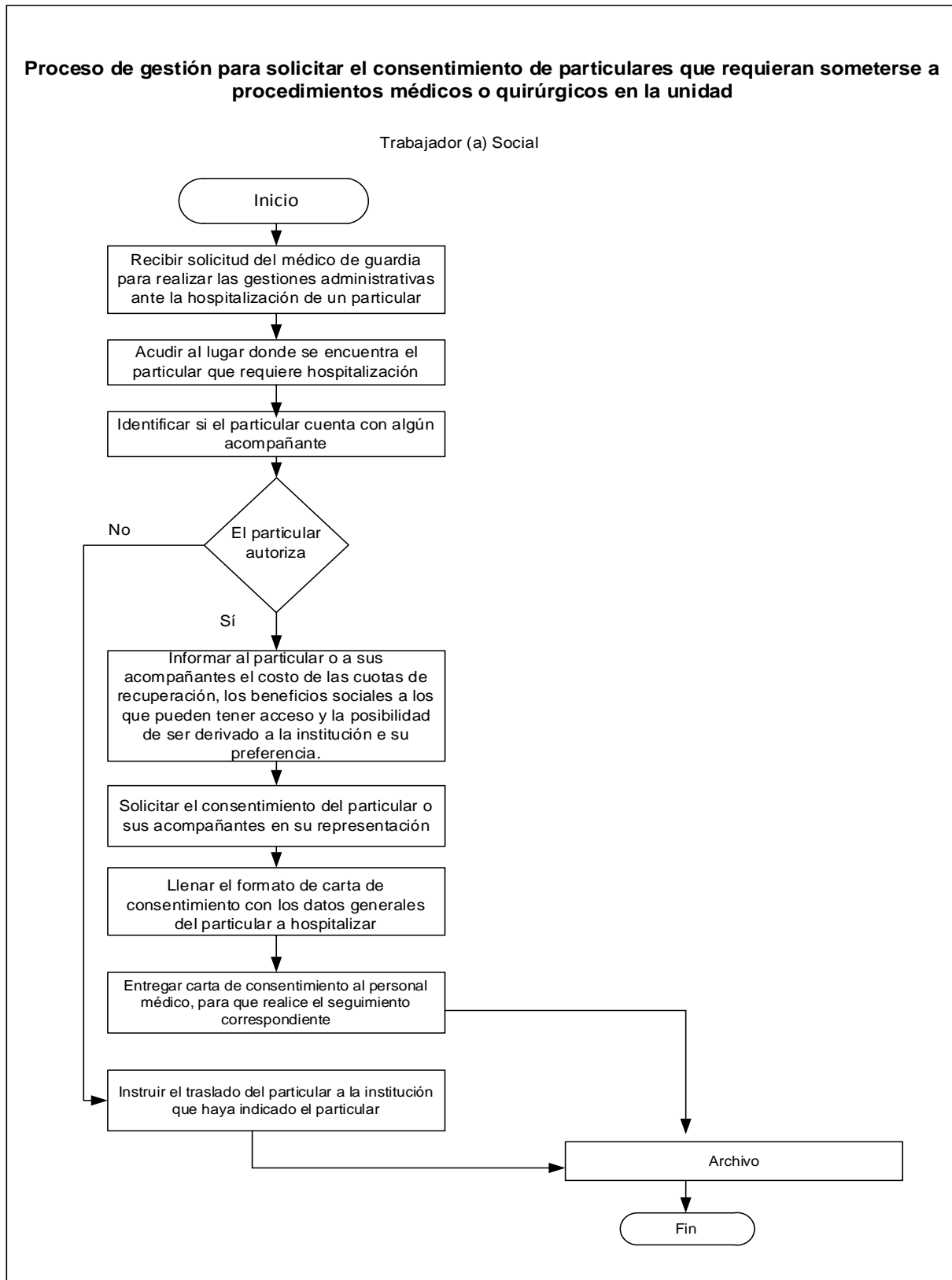
		<p>información necesaria, además de hacer de su conocimiento la posibilidad de contactar a alguna persona de su confianza.</p> <p>2.3 Registrar al paciente que esta inconsciente y sin acompañante en el formato de autorización como N/N asentando el sexo correspondiente al particular (femenino o masculino)</p> <p>2.4 Informar al particular o a sus acompañantes el costo de las cuotas de recuperación, los beneficios sociales a los que pueden tener acceso y la posibilidad de ser derivado a la institución de su preferencia.</p> <p>2.5 Solicitar el consentimiento del particular o sus acompañantes en su representación; cuando el personal médico o de Enfermeras comuniquen la necesidad de contar con un acompañante se realizara una visita domiciliaria.</p> <p>2.6 Llenar el formato de carta de consentimiento con los datos generales del particular a hospitalizar.</p> <p>2.7 Solicitar al particular que autoriza rubrique el documento.</p>	
03	Entrega de la carta de autorización	<p>3.1 Entregar carta de consentimiento al personal médico, para que realicen el seguimiento correspondiente.</p> <p>3.2 En su caso, instruir el traslado del particular a la institución que haya indicado el particular.</p>	Trabajador (a) social

Entrada	Salida
Solicitud para gestionar la autorización de un procedimiento médico o quirúrgico.	Orientación de los particulares y levantamiento de carta de autorización.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Orientación inadecuada al particular o a sus acompañantes.	Alarmante	Proporcionar la información necesaria de manera integral.
2	Falta de autorización del procedimiento.	Tolerable	Informar al personal médico.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



5.- Proceso para la ejecución de visitas domiciliarias de trabajo social.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para ejecutar acercamientos domiciliarios que faciliten la evaluación y el diagnóstico del entorno del paciente y sus familiares.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General Salud Pública Municipal.
Dirección	N/A
Departamento	N/A
Área	Jefatura del Área de Trabajo social

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Área

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Identificación de factores de riesgo	<p>1.1 Identificar factores de riesgo que requieran la asistencia, asesoramiento o intervención del trabajador social en el domicilio de un particular.</p> <p>1.2 Solicitar al particular una descripción de su entorno biopsicosocial, domicilio, teléfono y horarios para ubicar a su familia.</p>	Trabajador (a) social
02	Programación de la visita domiciliaria	<p>2.1 Analizar y valorar la situación referida por el particular para determinar la factibilidad de la visita.</p> <p>2.2 Solicitar autorización para realizar la visita al Jefe (a) de Área de trabajo social.</p> <p>2.3 Establecer contacto telefónico con los familiares del particular, presentándose como trabajador social, socializando los objetivos de la visita, confirmando el domicilio del particular y acordando día y hora para realizar la visita domiciliaria.</p> <p>2.4 Solicitar al Director (a) Administrativo asigne transporte; en caso de urgencia el director (a) instruirá al personal de guardia para transportar al trabajador social al domicilio del particular inmediatamente.</p>	<p>Trabajador (a) social</p> <p>Jefe (a) de Área</p>

03	Visita domiciliaria	<p>3.1 Trasladarse al domicilio del particular.</p> <p>3.2 Arribar al domicilio e identificarse como personal de trabajo social.</p> <p>3.3 Ubicar el espacio en el que se realizara la entrevista.</p> <p>3.4 Realizar la entrevista, investigación y/o intervención.</p> <p>3.5 Registrar la información en el formato de entrevista; evaluando el entorno familiar, ambiental y social del particular.</p> <p>3.6 Retroalimentar y compartir las proyecciones de la intervención profesional.</p>	Trabajador (a) social
04	Informe y archivo	<p>4.1 Elaborar y registrar en los instrumentos de control el informe de la visita domiciliaria.</p> <p>4.2 Entregar informe de la visita al Jefe (a) de Área.</p> <p>4.3 Elaborar y notificar oficio dirigido a las instancias correspondientes (de ser el caso DIF), anexando copia del informe de la visita domiciliaria.</p> <p>4.4 Archivar documentación generada en el expediente del particular.</p>	<p>Trabajador (a) social</p> <p>Jefe (a) de Área</p>

Entrada	Salida
Identificación de factores de riesgo que requieran la visita del trabajador social al domicilio de un particular y autorización del Coordinador (a) General.	Evaluación del entorno biopsicosocial del particular a través de la visita domiciliaria.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Renuencia a recibir la visita domiciliaria.	Alarmante	Facilitar las condiciones para realizar la visita domiciliaria.
2	Ausencia de vista a las instancias correspondientes.	Intenso	Procurar realizar la diligencia de notificación a la brevedad.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.
4	El domicilio proporcionado por el particular es incorrecto.	Tolerable	Realizar la programación telefónica de la visita.



Procesos de la Dirección de Urgencias Médicas

Inventario de Procesos			
Área	Dirección de Urgencias Médicas		Código
			MPP-CGSMM-DUM
Ubicación	No.	Denominación del Proceso	Pág.
Dirección de Urgencias Médicas	01	Seguimiento de las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas.	74
	02	Proporcionar consulta dental a pacientes.	77
	03	Toma de muestras a pacientes derivados de consulta y particulares externos.	80
	04	Mantenimiento preventivo-correctivo de equipos de laboratorio.	83
	05	Atención y evaluación psicológica.	86
	06	Manejo de crisis emocionales.	90
	07	Atención y cuidado nutricional (PCN)	93
	08	Apertura de nuevos expedientes clínicos.	97
	09	Control de registros de atención médica de pacientes en sala de urgencias.	100
	10	Préstamo de expedientes clínicos al personal médico, de Enfermeras o administrativo.	103
	11	Entrega de copias certificadas de expedientes clínicos a pacientes o autoridades judiciales.	106
	12	Depuración de expedientes de archivo clínico.	110
	13	Clasificación y manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos (RPBI)	113
Jefatura del Departamento de Paramédicos	14	Atención prehospitalaria en caso de emergencias médicas.	117
	15	Atención de solicitudes del servicio de ambulancia.	121
	16	Referencia-contrareferencia para el traslado de pacientes entre las unidades médicas del sector salud.	124
Jefatura de Departamento de Enfermeras	17	Atención a particulares que soliciten consulta externa.	127
	18	Aplicación de vacunas.	130
	19	Realizar curaciones.	134
	20	Realizar nebulizaciones.	137
	21	Realizar electrocardiogramas.	140
	22	Desinfección de equipo y mobiliario biomédico.	143
	23	Suministro y recolección de insumos textiles hospitalarios.	146
	24	Abastecimiento y administración de insumos clínico-terapéuticos.	149
	25	Entrega-recepción de equipo electro-médico por cambio de guardia.	152
	26	Entrega-recepción de carro rojo por cambio de guardia.	155

1.- Proceso para el seguimiento de las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para establecer mecanismos de comunicación que permitan conocer, coordinar, supervisar y evaluar las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas, con la finalidad de garantizar el desempeño integral de sus atribuciones.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Convocatoria	1.1 Estimar necesaria la celebración de reuniones periódicas que permitan al Director (a) de Urgencias Médicas mantenerse al tanto de las actividades desempeñadas por las dependencias a su cargo. 1.2 Definir la fecha, hora y lugar para celebrar la reunión. 1.3 Reservar los espacios necesarios a efecto de tenerlos a disposición. 1.4 Convocar a los encargados de las áreas a participar en la reunión, solicitando confirmen su asistencia.	Director (a)
02	Planeación y supervisión de actividades	2.1 Recibir a los titulares de las áreas. 2.2 Solicitar informes de las actividades desempeñadas por las áreas. 2.3 Coordinar la planeación de estrategias para la ejecución de las actividades desempeñadas por las áreas. 2.4 Proponer la implementación de mecanismos para la mejora continua de las actividades.	Director (a)

03	Revisión de resultados	<p>3.1 Convocar nuevamente a los titulares de las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas.</p> <p>3.2 Solicitar y recibir los resultados de las actividades y funciones desempeñadas por las áreas.</p> <p>3.3 Evaluar los trabajos realizados por las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas.</p> <p>3.4 Emitir opinión y retroalimentación a los titulares de las áreas que conforman la Dirección de Urgencias Médicas.</p>	Director (a)
04	Informe de actividades	<p>4.1 Concentrar la información que se genere del desarrollo de las actividades de las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas.</p> <p>4.2 Informar al Ayuntamiento los resultados obtenidos y necesidades que se generen en el desarrollo de las actividades de las áreas.</p> <p>4.3 Archivar información.</p>	Director (a)

Entrada	Salida
Estimar necesaria la celebración de reuniones periódicas que faciliten al Director (a) de Urgencias Médicas la supervisión de las actividades desempeñadas por las áreas a su cargo.	Coordinación, supervisión y evaluación de las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Urgencias Médicas.

Análisis de Riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inasistencia de los convocados.	Tolerante	Notificar y confirmando las citas.
2	Desempeño inadecuado de las actividades.	Alarmante	Supervisar y evaluar las actividades.

2.- Proceso para proporcionar consulta dental a pacientes.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para consultar a pacientes que soliciten atención dental por primera vez.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	1.1 Recibir al particular que acuda a la unidad de servicios médicos y solicite un turno para recibir atención dental. 1.2 Registrar hora de llegada y nombre solicitante en el libro de control. 1.3 Informar al médico (a) dentista la presencia del particular que requiere de consulta dental.	Enfermera (o)
02	Consulta dental	2.1 Llamar a consulta a los particulares que hayan solicitado atención dental, respetando el número de turno. 2.2 Recibir al paciente en el consultorio. 2.3 Solicitar los datos del paciente y el motivo por el que acude. 2.4 Realizar exploración extraoral e intraoral, elaborando el pre-registro dental. 2.5 Diagnosticar situación y recomendar el tratamiento adecuado para los problemas identificados. 2.6 Informar al paciente que para para recibir el tratamiento deberá cubrir el costo de los servicios.	Odontólogo (a)

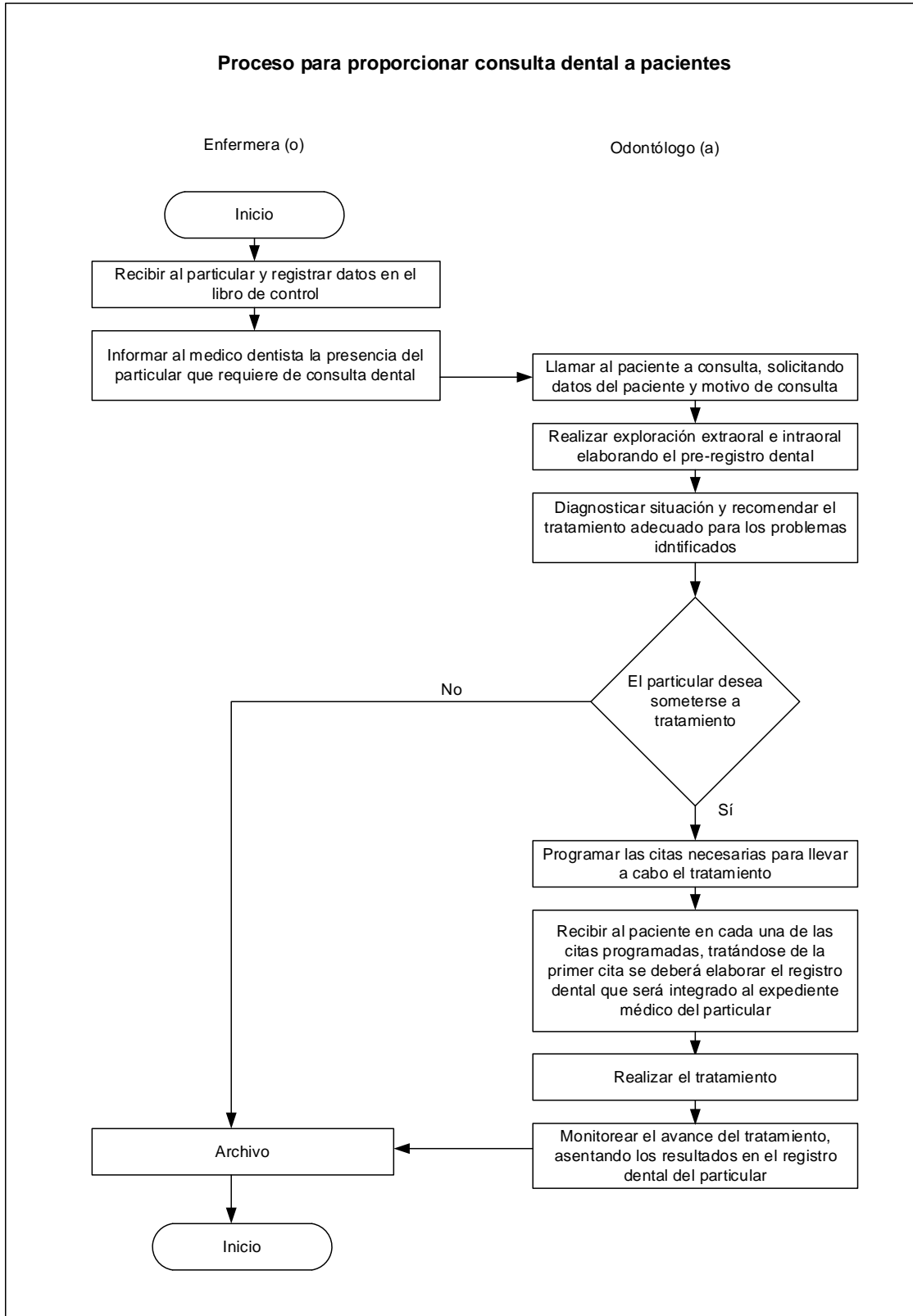
		<p>2.7 Programar las citas necesarias para llevar a cabo el tratamiento, cuando el paciente decida someterse a los procedimientos propuestos.</p> <p>2.8 Elaborar y entregar formato de pago para que acuda a realizar el pago del tratamiento.</p>	
03	Tratamiento, monitoreo de avances y finalización	<p>3.1 Recibir al paciente en cada una de las citas programadas, tratándose de la primera cita se deberá elaborar el registro dental que será integrado al expediente médico del particular.</p> <p>3.2 Realizar el tratamiento recomendado al paciente.</p> <p>3.3 Monitorear el avance del tratamiento, asentando los resultados en el registro dental del particular.</p> <p>3.4 Actualizar los registros dentales del paciente.</p>	Odontólogo (a)

Entrada	Salida
Recepción del particular que solicite atención dental por primera vez.	Tratamiento y monitoreo de avances del paciente.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inasistencia del paciente a citas.	Tolerable	Exhortar a los pacientes a dar seguimiento a los procedimientos.
2	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



3.- Proceso para la toma de muestras a pacientes derivados de consulta, urgencias y particulares externos.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para tomar muestras sanguíneas, procesarlas y determinar los resultados de los estudios de laboratorio.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	<p>1.1 Recibir a los particulares que requieran estudios de laboratorio; tratándose de pacientes en área de urgencias recibir petición del médico de guardia que solicite la toma de estudios y, de resultar necesario, trasladarse al área a realizar la toma de muestras.</p> <p>1.2 Requerir orden de laboratorio y recibo de pago por el estudio a fin de identificar el proceso al que se someterá la muestra.</p> <p>a) Verificar que el paciente haya guardado ayuno a fin de que los resultados arrojados por el estudio sean precisos; en caso de no haber mantenido el ayuno, informar al paciente la trascendencia del ayuno solicitándole regrese al día siguiente.</p> <p>b) Apegarse a las indicaciones del laboratorio para la toma de muestras tanto ordinarias como urgentes</p> <p>c) Invitar al particular a tomar asiento</p> <p>d) Recabar resultados para entrega a su medico</p> <p>1.3 Verificar y en caso de muestras urgentes el químico entrega resultados o el personal de salud acude por los mismos.</p>	Químico (a)

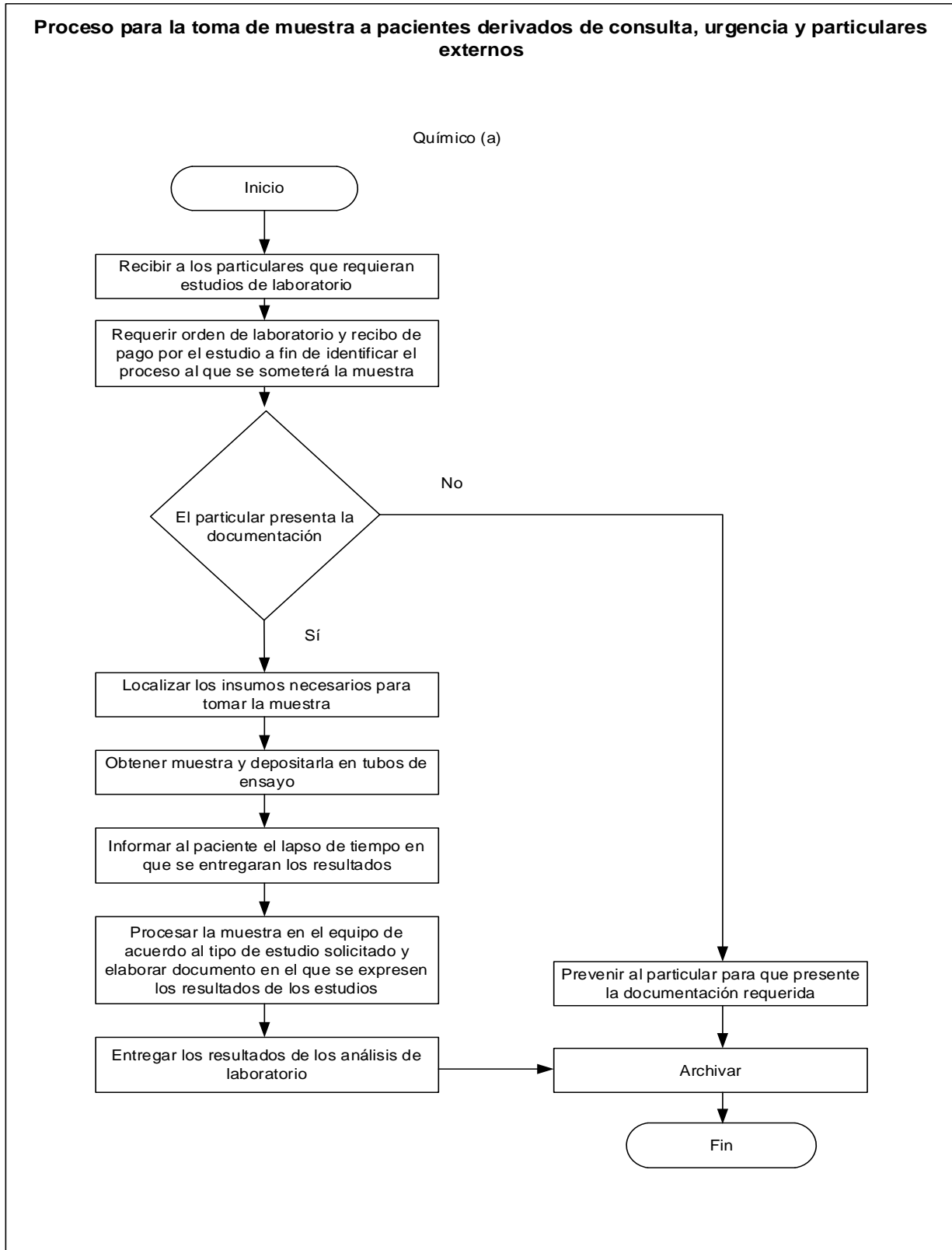
02	Toma de muestras	<p>2.1 Localizar los insumos necesarios para tomar la muestra.</p> <p>2.2 Solicitar al particular se coloque en la posición adecuada.</p> <p>2.3 Colocar torniquete en el brazo del particular.</p> <p>2.4 Localizar la vena de la que se extraerá la muestra.</p> <p>2.5 Asear el área con una torunda alcoholada siguiendo las reglas de la asepsia para la prevenir la presencia de microorganismos.</p> <p>2.6 Abrir jeringa esterilizada desechable.</p> <p>2.7 Obtener muestra y depositarla en tubos de ensayo.</p> <p>2.8 Solicitar al particular flexione el brazo del que se obtuvo la muestra, ejerciendo ligera presión en el área para evitar el sangrado.</p> <p>2.9 Informar al paciente el lapso de tiempo que en que se entregaran los resultados.</p>	Químico (a)
03	Entrega de resultados	<p>3.1 Procesar la muestra en el equipo de acuerdo al tipo de estudio solicitado.</p> <p>3.2 Elaborar documento en el que se expresen los resultados de los estudios.</p> <p>3.3 Entregar resultados de los análisis de laboratorio.</p>	Químico (a)

Entrada	Salida
Recibir al particular que por orden Médica requiera estudios de laboratorio.	Entrega de resultados de estudios de laboratorio.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Descortesías de parte del personal.	Alarmante	Proporcionar atención de forma cordial.
2	Negligencia al tomar las muestras o asentar los resultados de los estudios.	Alarmante	Cumplir con las responsabilidades derivadas del servicio a cabalidad.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



4.- Proceso para el mantenimiento preventivo-correctivo de equipos de laboratorio.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para asegurar el adecuado funcionamiento de los equipos de laboratorio.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Arribo al laboratorio	1.1 Arribar al área de trabajo. 1.2 Registrar en la bitácora de mantenimiento el estado en el que se encuentra cada uno de los equipos del laboratorio.	Químico (a)
02	Verificación y limpieza de los equipos	2.1 Verificar que los equipos se encuentren bien calibrados. 2.2 Atemperar sueros control, para ser utilizados en las actividades del día. 2.3 Limpiar cada uno de los equipos de polvo y retirando residuos; a saber: - Microscopio - Centrifuga - Auto analizador para BHs - Auto analizador para hormonas - Auto analizador para tiras reactivas - Auto analizador para químicas sanguíneas.	Químico (a)
03	Validación de controles e inicio de actividades	3.1 Encender cada uno de los equipos del laboratorio. 3.2 Ejecutar los controles de cada uno de los equipos que así lo requieran.	Químico (a)

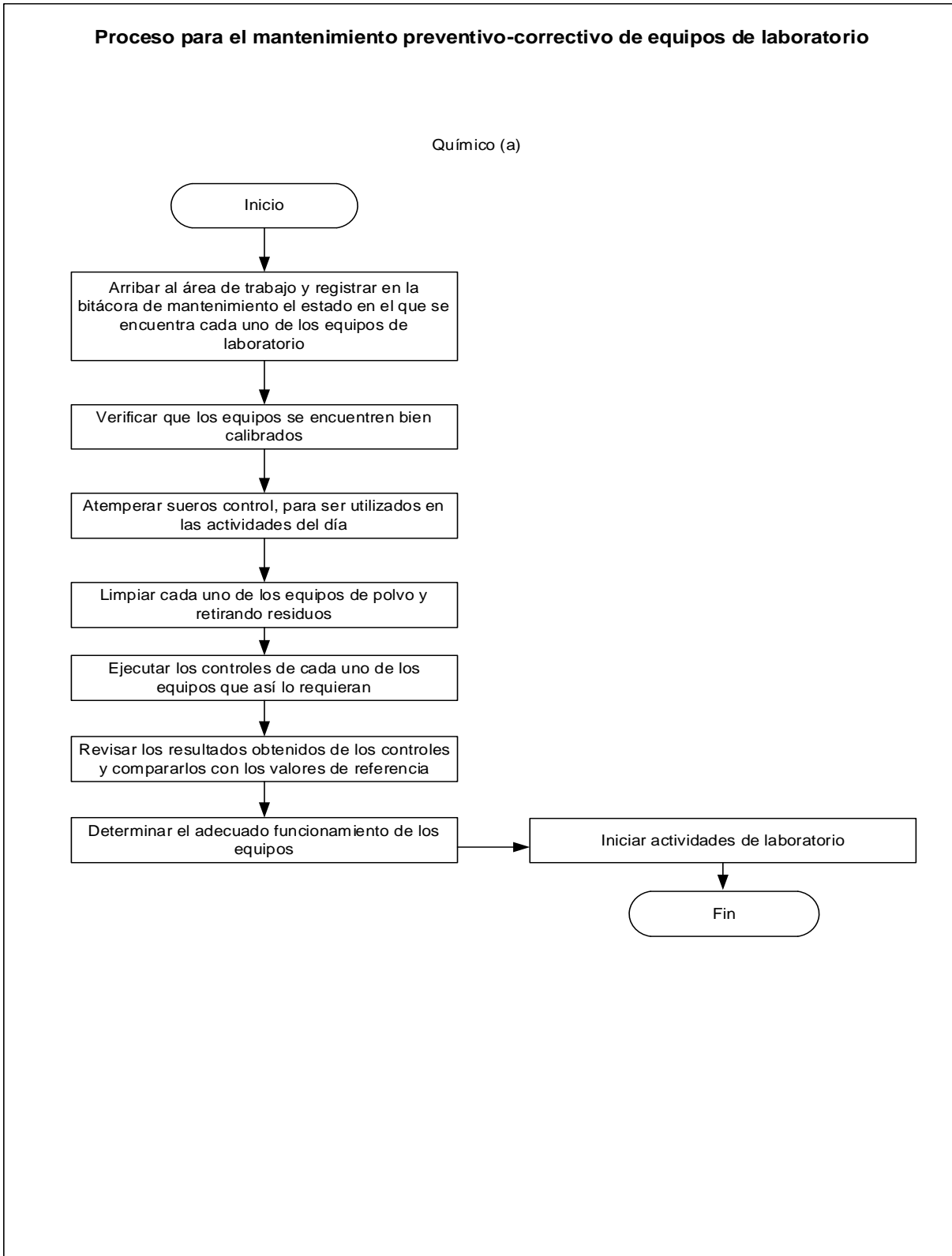
		<p>3.3 Revisar los resultados obtenidos de los controles y compararlos con los valores de referencia.</p> <p>3.4 Determinar el adecuado funcionamiento de los equipos.</p> <p>3.5 Iniciar actividades de laboratorio.</p> <p><u>Nota:</u> Mantener en el laboratorio una temperatura estable y bajos niveles de humedad que puedan alterar los resultados de las muestras.</p>	
--	--	--	--

Entrada	Salida
Arribo a las instalaciones del laboratorio y verificación del funcionamiento de los equipos.	Ejecución de mantenimiento preventivo-correctivo para conservar el adecuado funcionamiento de los equipos.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Equipos en condiciones inoperantes.	Alarmante	Informar inmediatamente al superior.
2	Ausencia de condiciones adecuadas para el manejo de los equipos.	Alarmante	Contactar al superior a fin de solicitar el acondicionamiento de los espacios.

Diagrama de flujo:



5.- Proceso de atención y evaluación psicológica.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para proporcionar atención psicológica y realizar evaluaciones que permitan identificar elementos conscientes e inconscientes que interfieren en el sano desarrollo del paciente.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	1.1 Recibir al particular interesado en solicitar los servicios de atención psicológica. 1.2 Registrar hora de llegada y nombre solicitante en el libro de control. 1.3 Informar al psicólogo (a) la presencia del particular que requiere de atención.	Enfermera (o)
02	Entrevista y elaboración de registro psicológico	2.1 Llamar al particular al espacio destinado para proporcionar atención psicológica. 2.2 Informar al particular el costo del servicio, orientándolo sobre los diversos beneficios que puede recibir en caso de no disponer de recursos para solventar la atención. 2.3 Requerir al particular que solicita el servicio, el pago por sesión acudiendo a caja o bien, que pase a trabajo social para determinar un posible beneficio a través de un estudio socioeconómico. 2.4 Recibir del particular el comprobante de pago. 2.5 Entrevistar al particular, propiciando la generación de un espacio que facilite la comunicación a través del método rapport.	Psicólogo (a)

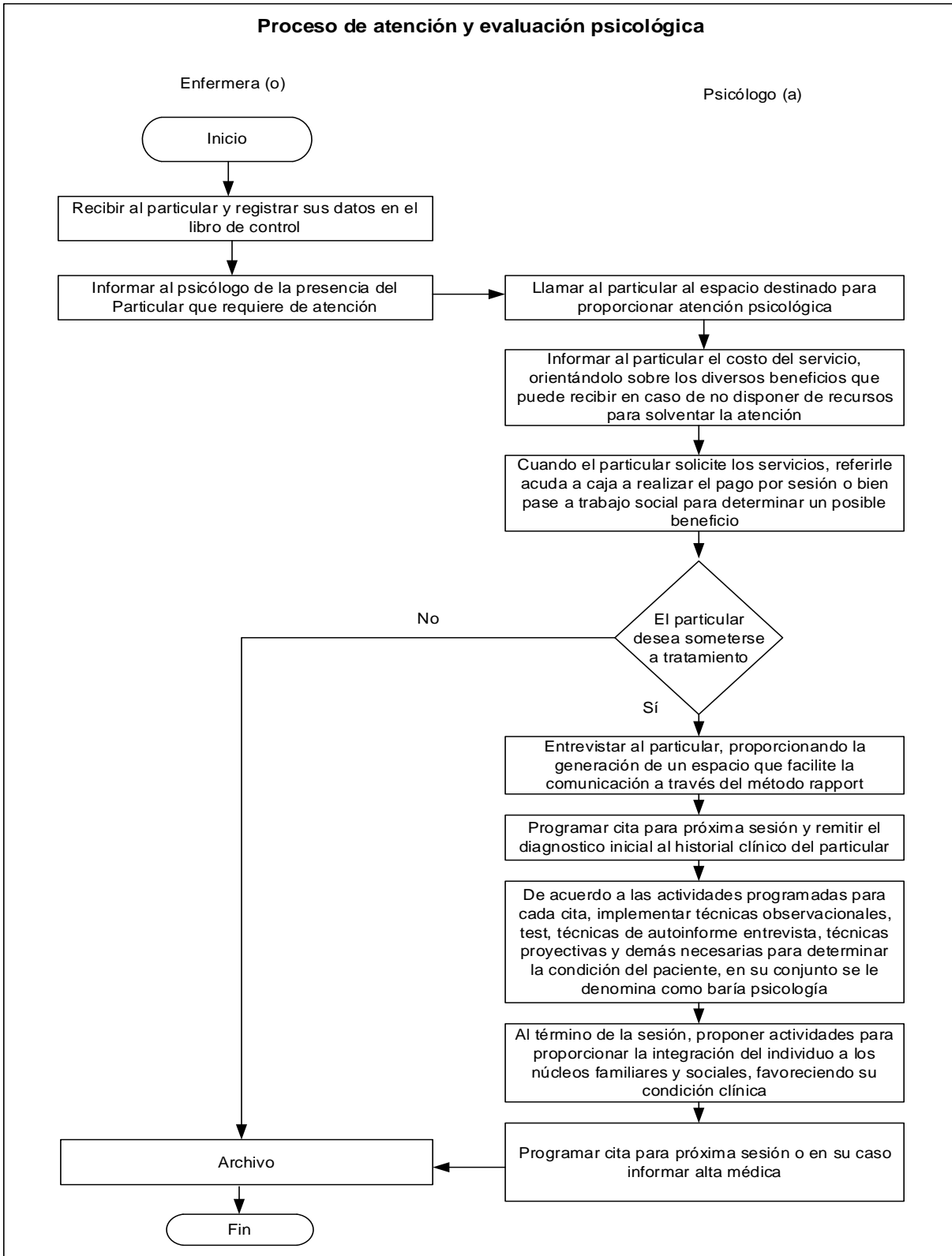
		<p>2.6 Asentar las respuestas recibidas en el formato destinado para tal efecto.</p> <p>2.7 Programar cita para próxima sesión.</p> <p>2.8 Remitir el diagnóstico inicial al historial clínico del particular.</p>	
03	Evaluación y diagnóstico	<p>3.1 Llamar al particular al espacio destinado para proporcionar atención psicológica.</p> <p>3.2 Recibir del particular el comprobante de pago.</p> <p>3.3 Implementar técnicas observacionales, test, técnicas de auto informe entrevistas, técnicas proyectivas y demás necesarias para determinar la condición del paciente; en su conjunto se les denomina como batería psicológica, de acuerdo a las actividades programadas para cada cita.</p> <p>3.4 Identificar elementos tales como anclajes emocionales, traumas. Ansiedades, etc. que generen desordenes psíquicos en el paciente.</p> <p>3.5 Registrar observaciones sobre los patrones conductuales identificables en el paciente.</p> <p>3.6 Asentar los descubrimientos de la sesión en el historial clínico.</p> <p>3.7 Al término de la sesión, proponer actividades para propiciar la integración del individuo a los núcleos familiares y sociales, favoreciendo su condición clínica.</p> <p>3.8 Programar cita para próxima sesión o en su caso informar alta médica.</p> <p>3.9 Anexar descubrimientos al historial clínico del paciente.</p>	Psicólogo (a)

Entrada	Salida
Recibir solicitud de los servicios de atención psicológica.	Evaluación y tratamiento de las condiciones clínicas que aquejen al paciente.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Ausencia de condiciones de comunicación favorables	Tolerable	Implementar nuevas estrategias de comunicación.
2	Omisión de los reportes al historial clínico	Alarmante	Elaborar y anexar los reportes correspondientes a las sesiones.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



6.- Proceso para el manejo de crisis emocionales.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para proporcionar primeros auxilios psicológicos ante emergencias emocionales.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Conocimiento de la situación	1.1 Tener conocimiento de un acontecimiento suscitado al interior de las instalaciones de servicios médicos que por sus características pueda provocar una crisis emocional a particulares susceptibles. 1.2 Trasladarse al espacio físico en el que se encuentra el particular en crisis. 1.3 Arribar al espacio y solicitar al personal encargado una descripción de los acontecimientos sucedidos.	Psicólogo (a)
02	Manejo de crisis	2.1 Iniciar la intervención mediante dialogo con el particular susceptible, escuchándolo activamente. 2.2 Emplear preguntas estratégicas que permitan obtener información detonante de la crisis, facilitando al particular procesar los acontecimientos. 2.3 Interpretar la información detonante recopilada, proporcionando al particular una perspectiva alterna del acontecimiento. 2.4 Identificar los síntomas que presenta el particular. 2.5 Normalizar la reacción que presenta el particular posterior al acontecimiento.	Psicólogo (a)

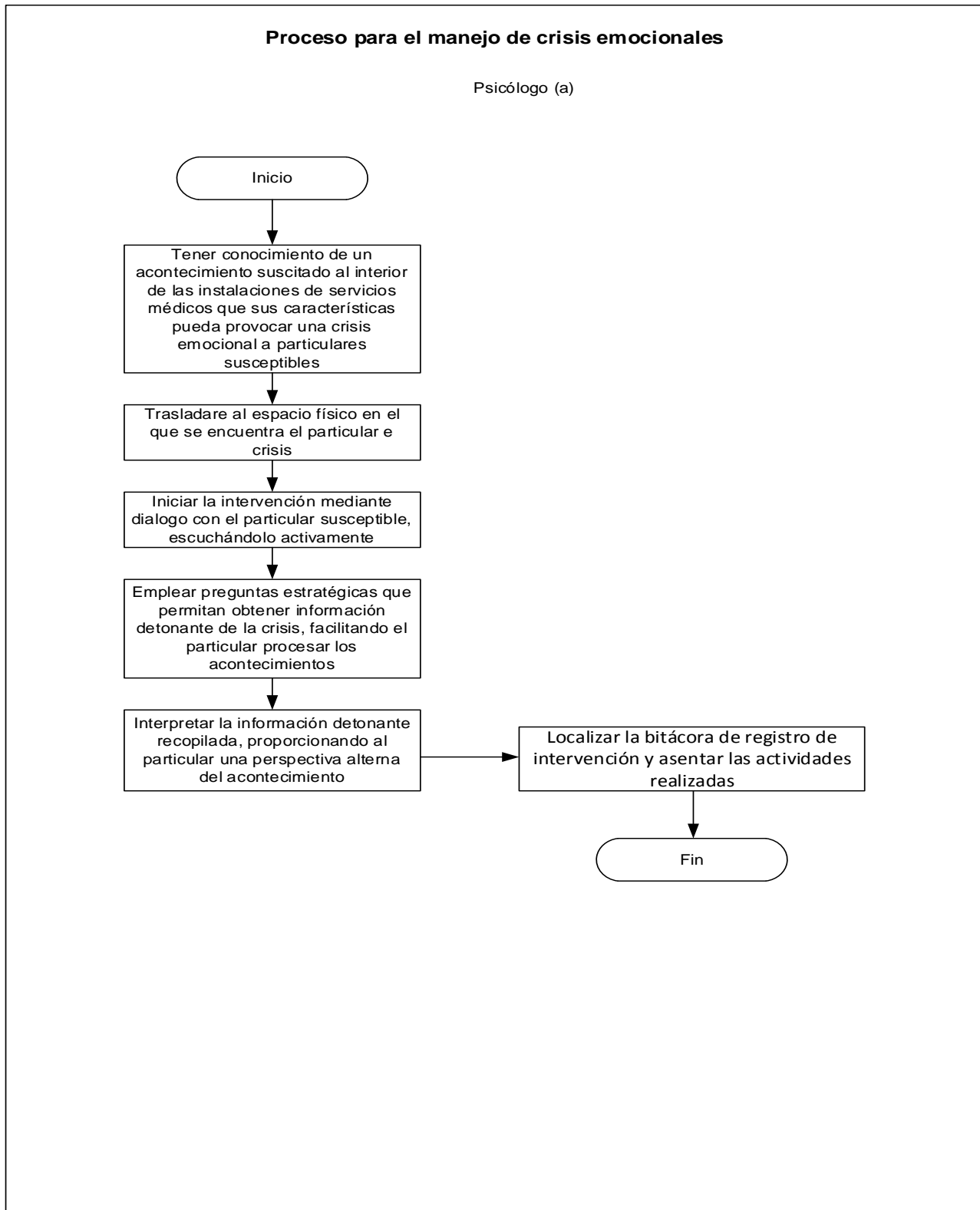
		<p>2.6 Re-dirigir puntualmente la atención del particular hacia otros aspectos.</p> <p>2.7 Hacer del conocimiento del particular todos aquellos elementos que produzcan ansiedad por desconocimiento.</p>	
03	Registro de actividades	<p>3.1 Derivar atendiendo a la magnitud del impacto producido, si se estima necesario.</p> <p>3.2 Localizar la bitácora de registro de intervención y asentar las actividades realizadas.</p>	Psicólogo (a)

Entrada	Salida
Conocimiento de un acontecimiento de magnitud que pueda producir una crisis emocional a particulares susceptibles.	Manejo de la crisis emocional suscitada en las instalaciones de servicios médicos.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	El particular se resiste a recibir auxilio.	Alarmante	Promover mecanismos de dialogo con perspectiva.
2	Persistencia de la crisis.	Tolerable	Derivar a la institución correspondiente.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



7.- Proceso de atención y cuidado nutricional (PCN).

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para proporcionar atención nutrimental de calidad a la población, capaz de satisfacer las necesidades de salud y fomentar la educación nutricional.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	1.1 Recibir al particular que solicite los servicios del personal de nutrición. 1.2 Tomar datos del particular, a saber: nombre completo, edad, sexo biológico y hora de llegada. 1.3 Realizar medición de presión sanguínea y glucemia. 1.4 Medir y pesar al particular anotando los datos en una hoja en blanco que será entregada al nutriólogo. 1.5 Solicitar el expediente del particular al archivo y entregar al nutriólogo.	Enfermera (o)
02	Análisis o elaboración de expediente clínico	2.1 Recibir del personal de Enfermeras (os) los resultados de la medición antropométrica y el expediente clínico. 2.2 Llamar al paciente a consulta. 2.3 Solicitar y recibir del paciente el comprobante por el pago de los servicios de asesoría nutricional. 2.4 Analizar los acontecimientos documentados en la historia clínica con el propósito de considerar los antecedentes médicos del paciente. 2.5 Gestionar la apertura de un expediente cuando no se cuente con un registro previo.	Nutrióloga (o)

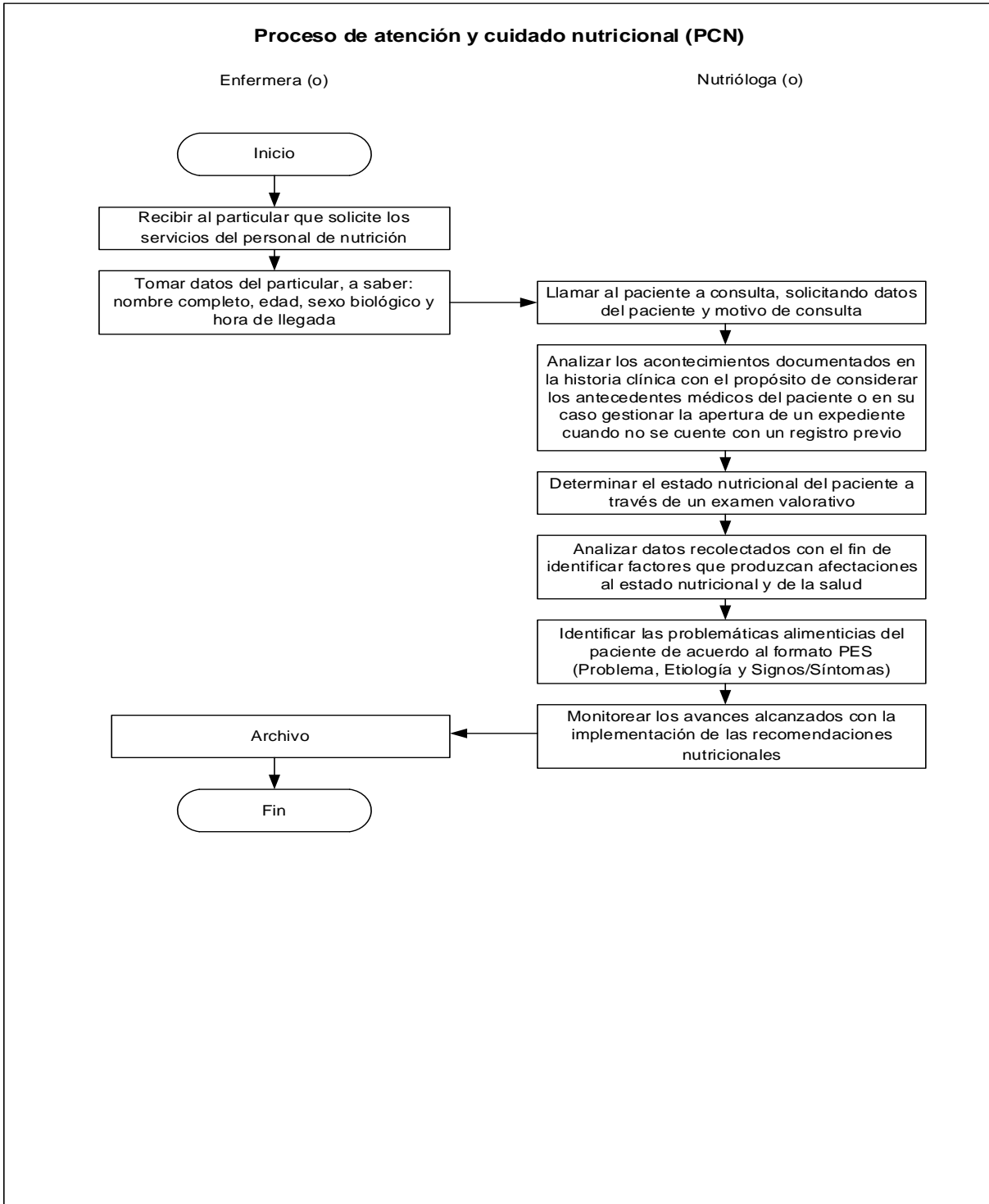
03	Examen nutricional	<p>3.1 Determinar el estado nutricional del paciente a través de un examen valorativo.</p> <p>3.2 Realizar al particular los cuestionamientos requeridos por el examen valorativo.</p> <p>3.3 Analizar datos recolectados con el fin de identificar factores que produzcan afectaciones el estado nutricional y de salud.</p> <p>3.4 Agrupar datos y elementos individuales que permitan formular un diagnóstico nutricional inicial.</p> <p>3.5 Realiza un análisis comparativo de las mediciones estándares s contra los resultados obtenidos.</p>	Nutrióloga (o)
04	Diagnostico nutricional	<p>4.1 Identificar las problemáticas alimenticias del paciente de acuerdo al formato PES (Problema, Etiología y Signos/síntomas).</p> <p>4.2 Describir y justificar los problemas nutricionales específicos que puedan ser resueltos o mejorados a través de una intervención nutricional.</p>	Nutrióloga (o)
05	Intervención nutricional	<p>5.1 Informar y promover en el paciente hábitos alimenticios saludables.</p> <p>5.2 Proponer plan de alimentación y actividades para conservar un estado de salud.</p> <p>5.3 Diseñar dieta recomendada, ajustada a las necesidades nutricionales del paciente.</p> <p>5.4 Entregar dieta al particular.</p> <p>5.5 Agendar cita para monitorear el grado de avance obtenido.</p>	Nutrióloga (o)
06	Monitoreo y evaluación de los resultados	<p>6.1 Recibir al particular que acude a la cita previamente programada.</p> <p>6.2 Llamar al paciente a consulta.</p> <p>6.3 Visualizar los avances alcanzados con la implementación de las recomendaciones nutricionales.</p> <p>6.4 Realizar propuestas de optimización.</p>	Nutrióloga (o)

Entrada	Salida
Recepción de un particular que solicite los servicios de asesoría nutricional.	Realizar y monitorear intervenciones nutricionales en la unidad de servicios médicos

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de seguimiento nutricional	Tolerable	Promover hábitos alimenticios saludables.
2	Falta de monitoreo nutricional	Tolerable	Motivar a los pacientes a acudir periódicamente.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:





8.- Proceso para la apertura de nuevos expedientes clínicos.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar la apertura de nuevos expedientes clínicos a las personas que asistan por primera vez a recibir atención a la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas.
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Apertura de expediente	1.1 Recibir a la persona que solicita atención médica. 1.2 Verificar que la persona no cuente con un expediente en el archivo. 1.3 Solicitar al paciente pase a la ventanilla de archivo. 1.4 Asignar número de folio de acuerdo a la consecución del último número de registro asignado en la bitácora de nuevos registros de pacientes. 1.5 Escribir el nombre y el número de folio asignado al paciente en una carpeta, que hará las veces de expediente. 1.6 Colocar en la carpeta el formato para elaborar el historial clínico del paciente. 1.7 Capturar expediente en el sistema, requiriendo al paciente los datos que necesarios. (a saber: nombre completo, edad, dirección, colonia, municipio, fecha de nacimiento y teléfono) 1.8 Proporcionar al paciente un tarjetón de citas. 1.9 Anotar el número de folio en el tarjetón de citas del paciente.	Secretaria (o) Auxiliar Administrativo (a)

02	Elaboración del historial clínico	<p>2.1 Indicar al paciente el espacio en el que recibirá la atención médica.</p> <p>2.2 Llamar al paciente a consulta.</p> <p>2.3 Solicitar el expediente del paciente a archivo y entregarla al médico.</p> <p>2.4 Realizar los cuestionamientos que resulten necesarios para elaborar el historial clínico del paciente.</p> <p>2.5 Llenar el formato de historial clínico con la información proporcionada por el paciente.</p> <p>2.6 Proporcionar atención médica al paciente.</p>	<p>Secretaria (o)</p> <p>Médico(a)</p>
03	Archivo	<p>3.1 Remitir el expediente con el historial clínico del paciente a la ventanilla de archivo clínico por conducto de la secretaria.</p> <p>3.2 Resguardar el expediente en el anaquel del archivo.</p>	<p>Auxiliar Administrativo (a)</p>

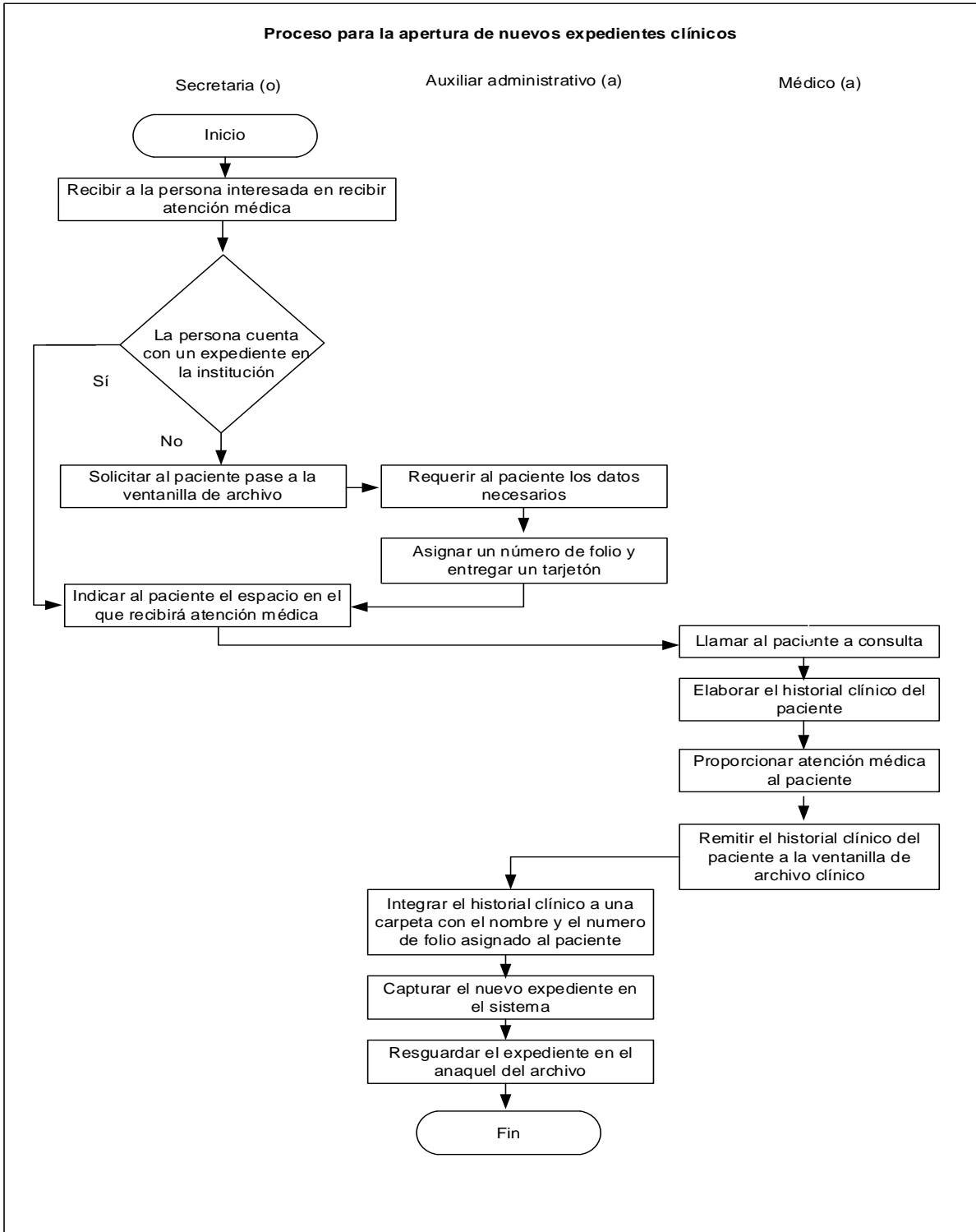
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General

Entrada	Salida
Recepción de paciente sin registro previo de atención en el archivo.	Elaboración de la historia clínica del paciente y apertura del expediente.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Duplicidad de expedientes	Tolerable	Verificar que no exista registro previo.
2	Perdida de expediente	Intenso	Resguardo del archivo clínico.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



9.- Proceso para el control de registros de atención médica de pacientes en sala de urgencias.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para recibir almacenar los registros de pacientes que requirieron atención Médica de manera urgente, elaborados por los médicos de guardia del área de urgencias.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de expedientes	1.1 Acudir diariamente a la sala de urgencias cuando menos una vez por turno. 1.2 Solicitar al Jefe (a) de Guardia los registros de atención Médica elaborados durante su guardia. 1.3 Recibir los registros clínicos. 1.4 Registrar la entrega de los registros en el formato de bitácora de recolección, firmando las partes de entregado y de recibido.	Director (a) Médico(a)
02	Elaboración de la carpeta de nuevos expedientes del área de urgencias	2.1 Regresar al área de archivo clínico. 2.2 Ordenar los registros de atención Médica de acuerdo a la fecha de ingreso y orden alfabético del nombre de los pacientes. 2.3 Colocar los registros de atención Médica previamente ordenados en una carpeta en la que se rotulara la fecha de ingreso en el anverso. 2.4 Entregar la carpeta al personal de ventanilla para su captura en el sistema.	Director (a) Auxiliar Administrativo(a)
03	Captura en sistema y archivo	3.1 Registrar el nombre completo y edad del paciente, fecha de ingreso, además el nombre del médico que	Auxiliar Administrativo (a)

		proporcione atención y nombre del personal que captura la información.	
		3.2 Archivar carpeta de urgencias en anaquel.	

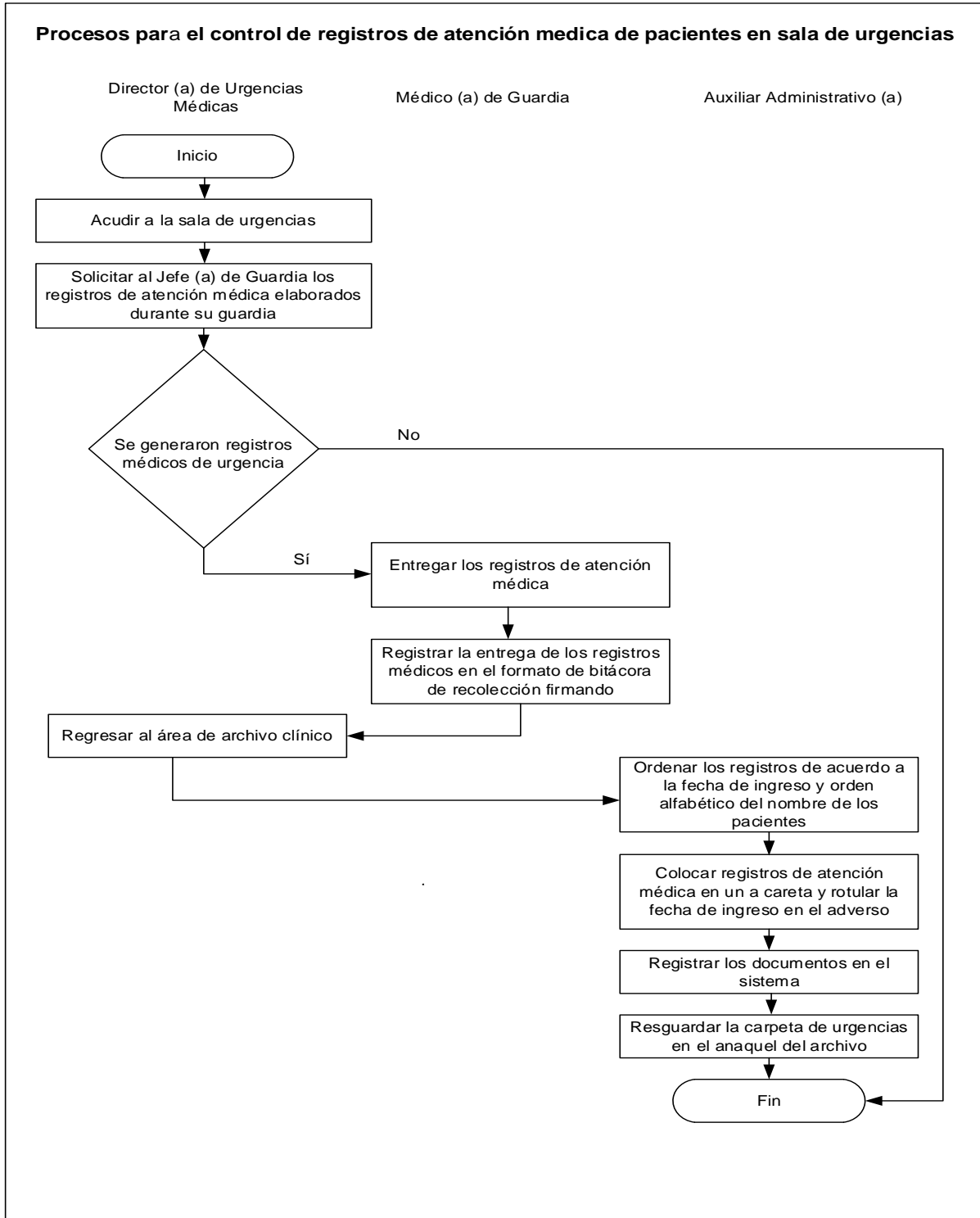
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General

Entrada	Salida
Recepción de nuevos expedientes que solicitaron atención de emergencia elaborados el durante el turno.	Registro y captura de los expedientes en el sistema, para su posterior archivo.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Perdida de expedientes	Intenso	Resguardar los expedientes a conciencia.
2	Es imposible identificar al paciente	Alarmante	Esperar a que recobre el conocimiento de sí mismo.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



10.- Proceso para el préstamo de expedientes clínicos al personal médico, de Enfermeras (os) o administrativo (a).

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para entregar en préstamo expedientes médicos de manera interna al personal para ser utilizados en consulta.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de solicitud	1.1 Recibir al personal que acuda a la ventanilla de archivo solicitando el préstamo de un expediente del archivo clínico. 1.2 Verificar la existencia del expediente en el sistema.	Secretaria (o) Auxiliar Administrativo (a)
02	Entrega del expediente	2.1 Localizar el expediente solicitado en el archivo. 2.2 Entregar el formato de vale de préstamo al solicitante para su llenado. 2.3 Recibir el vale de préstamo con los datos y firma del solicitante. 2.4 Archivar el vale de préstamo en el espacio correspondiente al expediente que será prestado al personal de servicios médicos. 2.5 Entregar el expediente solicitado. 2.6 Realizar anotación de la salida del expediente en la bitácora de registros.	Auxiliar Administrativo (a)
03	Recepción del expediente	3.1 Recibir el expediente, una vez que el personal termine de utilizar el expediente.	Auxiliar Administrativo (a)

		3.2 Realizar la anotación de la devolución en la bitácora de registros y destruir el vale de préstamo.	
--	--	--	--

Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General

Entrada	Salida
Solicitud para el préstamo de un expediente.	Préstamo del expediente al personal.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Perdida de expedientes	Intenso	Resguardar los expedientes a conciencia.
2	Dilación prolongada para la entrega del expediente.	Alarmante	Solicitar el expediente al personal que lo tenga en su poder.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

11.- Proceso para la entrega de copias certificadas de expedientes clínicos a pacientes o autoridades judiciales.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para la entrega de copias certificadas de expedientes clínicos al paciente titular del expediente, alguno de su familia o a una autoridad judicial.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de escrito petitorio o requerimiento del poder judicial	<p>1.1 Recibir escrito solicitando copia certificada de un expediente clínico propio o de un familiar, tratándose de requerimientos Judiciales recibir oficio del juzgado del poder judicial de la federación que requiera de copia del expediente como medio de prueba en un asunto de su competencia.</p> <p>1.2 Requerir al solicitante la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia fotostática por ambos lados de la identificación oficial del solicitante: Credencial del Instituto Nacional Electoral (INE), Pasaporte, Cedula profesional, cartilla militar o identificación del juzgado. <p>1.3 Verificar que la solicitud cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Lugar - Nombre completo del solicitante - Institución solicitante - Motivo por el que se solicita - Firma y sello de la autoridad judicial o firma del paciente o sus familiares <p>1.4 De cumplir con los requisitos, admitir solicitud.</p>	Secretaria (o)

		1.5 Expedir acuse de recibido al solicitante.	
02	Autorización de la solicitud y certificación de las copias	<p>2.1 Localizar el expediente clínico solicitado.</p> <p>2.2 Solicitar al Coordinador (a) General de Salud Pública Municipal y al Director (a) de Urgencias Médicas que valoren y autoricen la petición, acompañando la solicitud y el expediente original.</p> <p>2.3 Analizar la legalidad de la solicitud y redactar oficio en el que se autorice o se niegue la petición, de negarse se elaborará un oficio en el que se haga constar el motivo de la negativa que deberá ser entregado al solicitante.</p> <p>2.4 Recibir autorización por escrito del Coordinador (a) General de Salud Pública Municipal y al Director (a) de Urgencias Médicas, una vez recibida se contará con un plazo de 10 días hábiles para realizar las gestiones necesarias y entregar al solicitante.</p> <p>2.5 Realizar una copia fotostática fiel del expediente, una vez autorizada la solicitud.</p> <p>2.6 Elaborar oficio a Secretaría del Ayuntamiento, solicitando se coteje y certifique la fidelidad de la copia fotostática con el expediente original, acompañando el expediente original y la copia fotostática.</p> <p>2.7 Recibir la certificación del Secretario (a) del Ayuntamiento.</p>	<p>Director (a)</p> <p>Auxiliar Administrativo(a)</p>
03	Notificación y archivo	<p>3.1 Notificar al solicitante para que pase a recoger la copia certificada solicitada o bien tratándose de un requerimiento del poder judicial redactar y notificar oficio de respuesta, acompañado de las copias certificadas del expediente.</p> <p>3.2 Recibir al solicitante y entregarle las copias certificadas, acusándolo de recibido por escrito.</p> <p>3.3 Registrar entrega en la bitácora del archivo.</p> <p>3.4 Archivar documentación generada.</p>	Secretaria

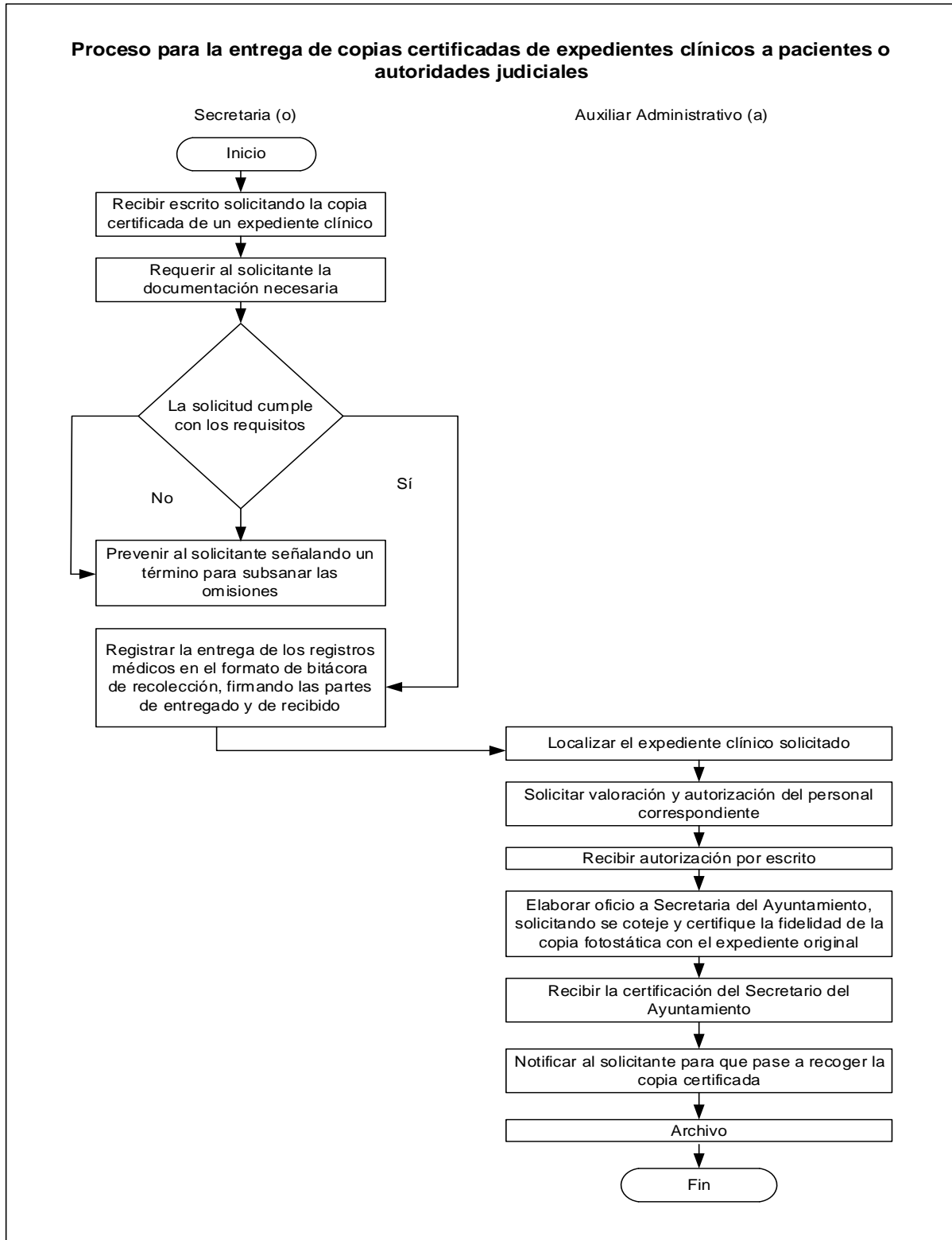
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General

Entrada	Salida
Recibir escrito o requerimiento judicial solicitando copias certificadas de un expediente clínico.	Entrega de copias certificadas al particular o autoridad solicitante.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Entregar copia de expediente a persona no autorizada.	Intenso	Verificar el cumplimiento de los requisitos.
2	Ausencia de notificaciones.	Alarmante	Realizar las diligencias a la brevedad.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



12.- Proceso para la depuración de expedientes de archivo clínico.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para depurar los expedientes del archivo clínico.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Identificación de expedientes sin actividad	1.1 Revisar los expedientes del anaquel del archivo. 1.2 Separar aquellos que no hubiesen tenido actividad en un periodo superior a 5 cinco años. 1.3 Reordenar en su lugar los expedientes que no cumplan con la característica mencionada en la descripción 1.2 1.4 Capturar en el sistema los números de expedientes que serán depurados. 1.5 Elaborar lista de depuración con los números de expedientes que no hubieran tenido actividad.	Auxiliar Administrativo (a)
02	Revisión y organización de expedientes depurados	2.1 Revisar que no se encuentren objetos metálicos al interior de los expedientes (que puedan llegar a oxidarse). 2.2 Organizar los expedientes de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> - Expedientes de urgencias: Organizar por fecha de ingreso, por bloques de días del 1 al 10, del 11 al 20 y del 21 al 31. - Expedientes de Consulta externa: Organizar por orden numérico. 	Auxiliar Administrativo (a)

		2.3 Realizar un bloque con los expedientes depurados, utilizando hilaza.	
03	Aprobación de depuración	3.1 Informar al Coordinador (a) General de Salud Pública Municipal y al Director (a) de Urgencias Médicas la lista de depuración, solicitando sus autorizaciones para remitir al Archivo Municipal. 3.2 Recibir autorización o respuesta en sentido negativo.	Auxiliar Administrativo (a)
04	Remisión de expedientes depurados al Archivo Municipal	4.1 Comunicar a la dirección de archivo municipal que se cuenta con material para archivo. 4.2 Solicitar el formato para elaborar la relación de expedientes depurados. 4.3 Llenar el formato con la relación de los expedientes remitidos. 4.4 Ordenar los expedientes en cajas de acuerdo a las instrucciones del personal de archivo. 4.5 Programar cita con la dirección de archivo municipal. 4.6 Acudir y entregar las cajas con los expedientes. 4.7 Recibir y archivar acuse de recibido por la entrega de las cajas.	Auxiliar Administrativo (a)

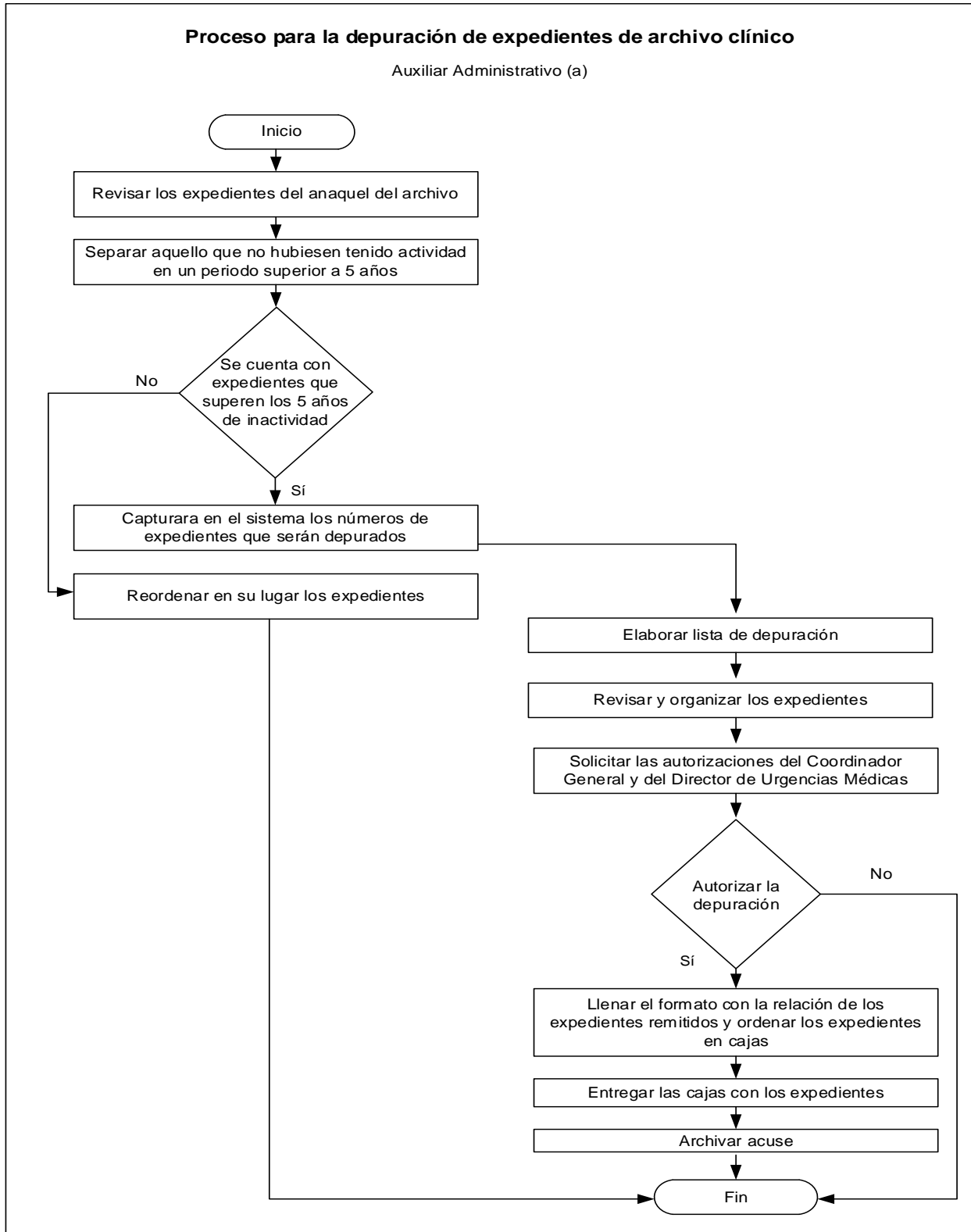
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General

Entrada	Salida
Estimar necesaria la depuración por saturación del archivo.	Remisión de los expedientes depurados al archivo municipal.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Perdida de expedientes.	Alarmante	Manejo adecuado del archivo.
2	Organización deficiente de los expedientes remitidos.	Alarmante	Precaución al organizar los expedientes.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



13.- Proceso para la clasificación y manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos (RPBI).

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para clasificar y manejar los residuos peligrosos biológico infecciosos generados al interior de la unidad de SMMT.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Municipales
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Urgencias Médicas

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Preparación de bolsas y contenedores para el envasado de RPBI	<p>1.1 Presentarse al turno laboral.</p> <p>1.2 Solicitar al encargado del almacenamiento de insumos los materiales necesarios para realizar el envasado de RPBI en recipientes rígidos herméticos y bolsas de polietileno del color adecuado para clasificar los residuos; se clasificaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Rojó</u>: sangre, residuos no anatómicos y objetos punzocortantes. - <u>Amarillo</u>: Residuos patológicos <p>1.3 Acudir a las áreas donde se generan RPBI.</p> <p>1.4 Colocar bolsas en los recipientes o bien realizar el cambio de contenedores rígidos destinados para el envasado de los RPBI que se generen durante el desarrollo de las actividades de la unidad de SMMT, en observancia de la NOM-087-ECOL-SSA1-2002.</p>	<p>Auxiliar Técnico (a)</p> <p>Almacenista</p>

02	Cambio de bolsas y contenedores rígidos	<p>2.1 Llegadas las 12.00 hrs. del día, iniciar la recolección de RPBI de los contenedores que se encuentren o excedan el 80% de su capacidad.</p> <p>2.2 Utilizar el equipo de protección personal, al iniciar las actividades.</p> <p>2.3 Recolectar las bolsas que contengan RPBI de las diferentes áreas de la unidad de SMMT una vez que se encuentren al 80% de su capacidad, evitando transvasar residuos y reutilizar las bolsas previamente instaladas.</p> <p><u>Nota:</u> aun cuando los contenedores rígidos no rebasen la capacidad señalada deberán retirarse los RPBI en un lapso no mayor a un mes.</p> <p>2.4 Amarrar las bolsas y trasladar al espacio destinado para el almacenamiento temporal de RPBI.</p> <p>2.5 Registrar el número de bolsas y contenedores de RPBI recolectados en la bitácora de recolección interna de RPBI.</p> <p>2.6 Abrir el almacén temporal.</p> <p>2.7 Resguardar las bolsas y contenedores en los contenedores ubicados en el almacén temporal de residuos.</p> <p>2.8 Almacenar los residuos considerados patológicos a una temperatura de no más de 4° centígrados, estos no deberán permanecer en el almacén temporal más de 15 días.</p> <p><u>Nota:</u> por ninguna circunstancia se deberá colocar los RPBI fuera del almacén temporal.</p> <p>2.9 Cerrar el almacén temporal y realizar rondines verificando que los contenedores rígidos y bolsas no excedan el 80% de su capacidad.</p>	Auxiliar Técnico (a) Almacenista
03	Entrega de RPBI a empresa recolectora externa	<p>3.1 Llegado el día de recolección, recibir al personal externo encargado de recolectar los RPBI.</p> <p>3.2 Acudir al almacén temporal.</p> <p>3.3 Pesar los RPBI que serán entregados al personal externo.</p> <p>3.4 Registrar peso y número de bolsas entregadas en la bitácora de recolección externa de RPBI.</p> <p>3.5 Entregar al personal externo los RPBI.</p>	Auxiliar Técnico (a) Almacenista

		3.6 Solicitar al personal de la empresa recolectora el manifiesto de tratamiento y disposición final de residuos	
--	--	--	--

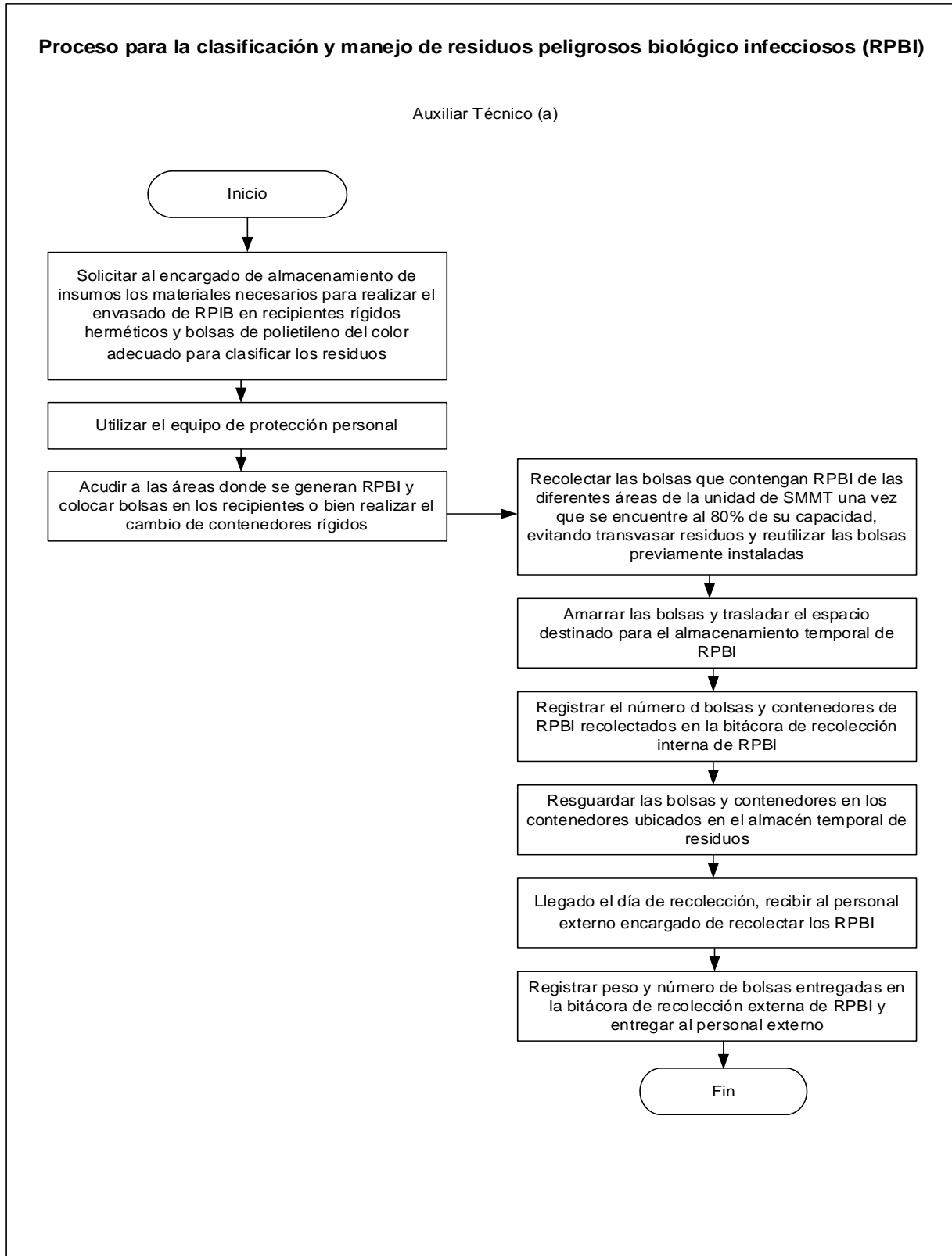
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General

Entrada	Salida
Preparación de contenedores para el envasado de RPBI.	Entrega de RPBI a la empresa recolectora externa.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Negligencia al negarse a utilizar el equipo de protección.	Alarmante	Exhortar al uso del equipo de protección.
2	Almacenamiento inadecuado de residuos	Alarmante	Observar el cumplimiento de la NOM

Diagrama de flujo:



14.- Proceso de atención prehospitalaria en caso de emergencias médicas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para gestionar los reportes que soliciten atención de urgencia, proporcionar atención prehospitalaria y de ser necesario realizar el traslado de particulares para recibir atención médica.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Paramédicos

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de reporte en cabina de tele radio	<p>1.1 Recibir comunicación directa a la unidad de SMMT o reporte derivado del centro de coordinación, comando de Jalisco en respuesta de una solicitud al 911 que solicite el servicio de atención médica de urgencia.</p> <p>1.2 Registrar la ubicación del particular con malestar, lesiones o los siniestros y demás datos de identificación para proporcionar la atención en el formato de tele radio comunicaciones.</p> <p>1.3 Designar la unidad que responderá al reporte recibido.</p> <p>1.4 Informar reporte al personal paramédico asignado a las ambulancias mediante comunicación telefónica o radiofónica solicitando acudan a realizar el servicio.</p>	Paramédico (a)
02	Servicio de atención prehospitalaria	<p>2.1 Trasladarse a la ubicación señalada en el reporte.</p> <p>2.2 Acudir al lugar, valorar la situación e identificar la atención requerida.</p> <p>2.3 Proporcionar atención prehospitalaria necesaria.</p>	Paramédico (a)

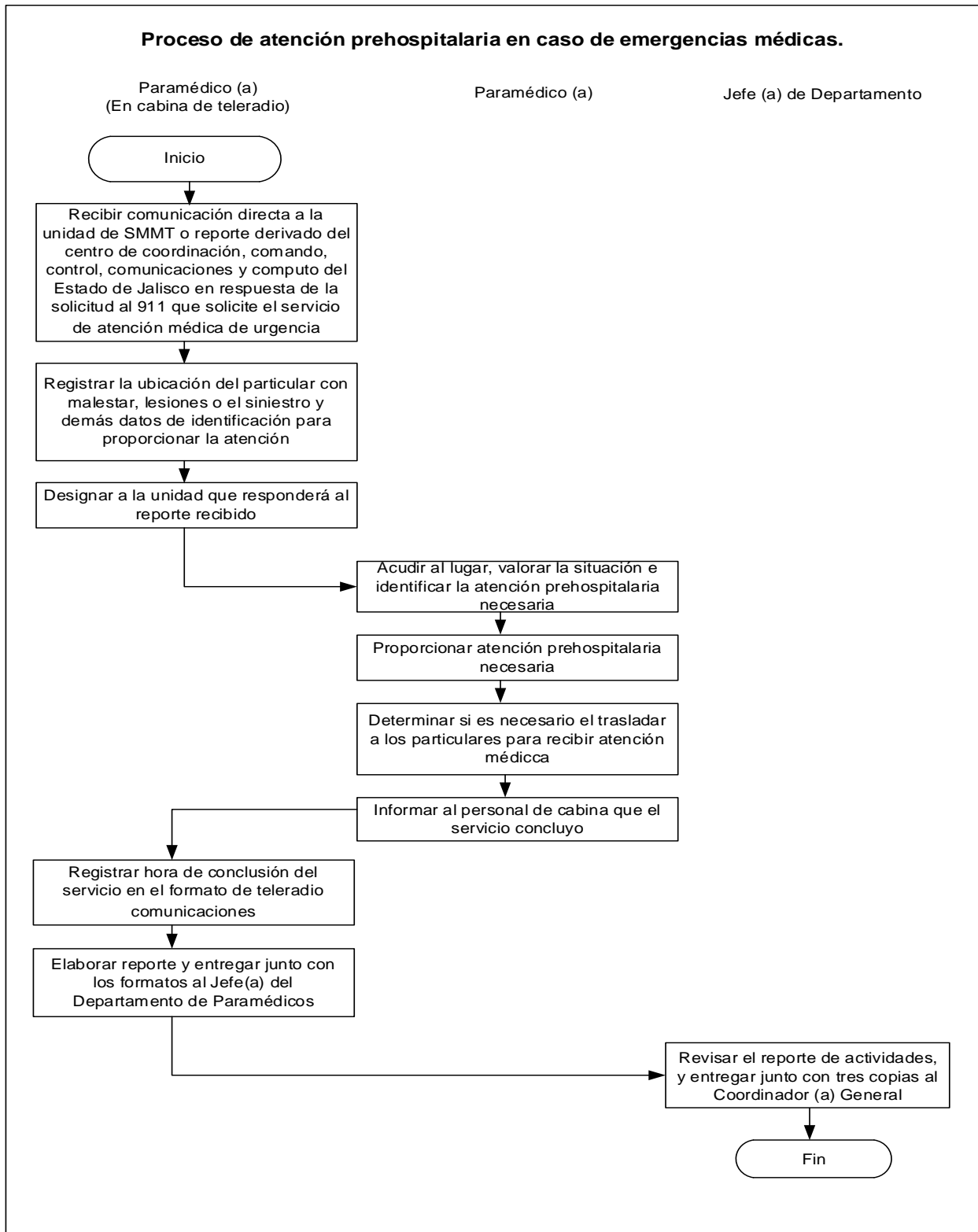
		<p>2.4 Determinar si es necesario el trasladar a los particulares para recibir atención médica.</p> <p>2.5 Llenar el formato de atención prehospitalaria por duplicado, solicitar firma de quienes recibieron el servicio y trasladar a los particulares a la unidad de SMMT o a la institución de salud que corresponda en caso de ser asegurado, de estimar necesario el traslado.</p> <p>2.6 Llenar el formato de atención prehospitalaria por duplicado, solicitar firma de quienes recibieron el servicio e indicar cuidados recomendados, de no estimarse necesario el traslado.</p> <p>2.7 Informar al personal de cabina que el servicio concluyo.</p>	
03	Verificación de información y elaboración de informe en cabina de tele radio	<p>3.1 Registrar hora de conclusión del servicio en el formato de tele radio comunicaciones.</p> <p>3.2 Solicitar al personal paramédico de las ambulancias los formatos originales de atención prehospitalaria realizados durante el turno.</p> <p>3.3 Recibir los formatos y cotejar la información asentada en los mismos a fin de verificar que la información sea correcta.</p> <p>3.4 Elaborar reporte y entregar junto con los formatos al Jefe (a) del Departamento de Paramédicos.</p>	Paramédico (a)
04	Entrega de informe	<p>4.1 Recibir reporte diario de actividades.</p> <p>4.2 Revisar reporte y en caso de identificar inconsistencias solicitar correcciones al personal encargado de cabina.</p> <p>4.3 Solicitar 3 copias fotostáticas del reporte.</p> <p>4.4 Entregar el Reporte de actividades y las 3 copias al Coordinador (a) General, para que este entregue una copia al Director (a) de Urgencias Médicas, al Director (a) Administrativo y al personal encargado de la estadística.</p>	Jefe (a) de Departamento

Entrada	Salida
Recibir reporte que solicite atención de urgencia.	Atención del reporte y en su caso traslado de los particulares a las instituciones de salud.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Dilación en la respuesta del servicio.	Intenso	Proporcionar el servicio inmediatamente se reciba reporte que lo solicite.
2	Omisión de respuesta del servicio	Intenso	Compromiso a realizar el servicio.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



15.- Proceso para la atención de solicitudes del servicio de ambulancia.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para proporcionar el servicio de ambulancia a los particulares que lo soliciten.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura del Departamento de Paramédicos

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de solicitud	<p>3.1 Recibir escrito por el que se solicite los servicios de transporte de una ambulancia, mismo que deberá estar dirigido a la Coordinación General o a la Dirección de Urgencias Médicas señalando el día, hora y lugar del evento además de proporcionar un número de contacto.</p> <p>3.2 Remitir escrito recibido al Coordinador (a) General o al Director (a) de Urgencias Médicas, según corresponda.</p>	Secretaria (o)
02	Valoración de la solicitud	<p>3.1 Dar lectura a la solicitud recibida.</p> <p>3.2 Analizar y valorar la situación expuesta por el solicitante.</p> <p>3.3 Instruir al Jefe (a) del Departamento de Paramédicos para que elabore oficio de respuesta.</p>	<p>Coordinador (a)</p> <p>Director (a)</p>
03	Elaboración de oficio de respuesta e instrucción al personal	<p>3.1 Elaborar oficio en respuesta a la solicitud a petición de éstos.</p> <p>3.2 Solicitar el visto bueno y la firma del Coordinador (a) General.</p> <p>3.3 Gestionar 3 copias fotostáticas del oficio de respuesta; distribuyéndolas de la siguiente manera:</p>	Jefe (a) de Departamento

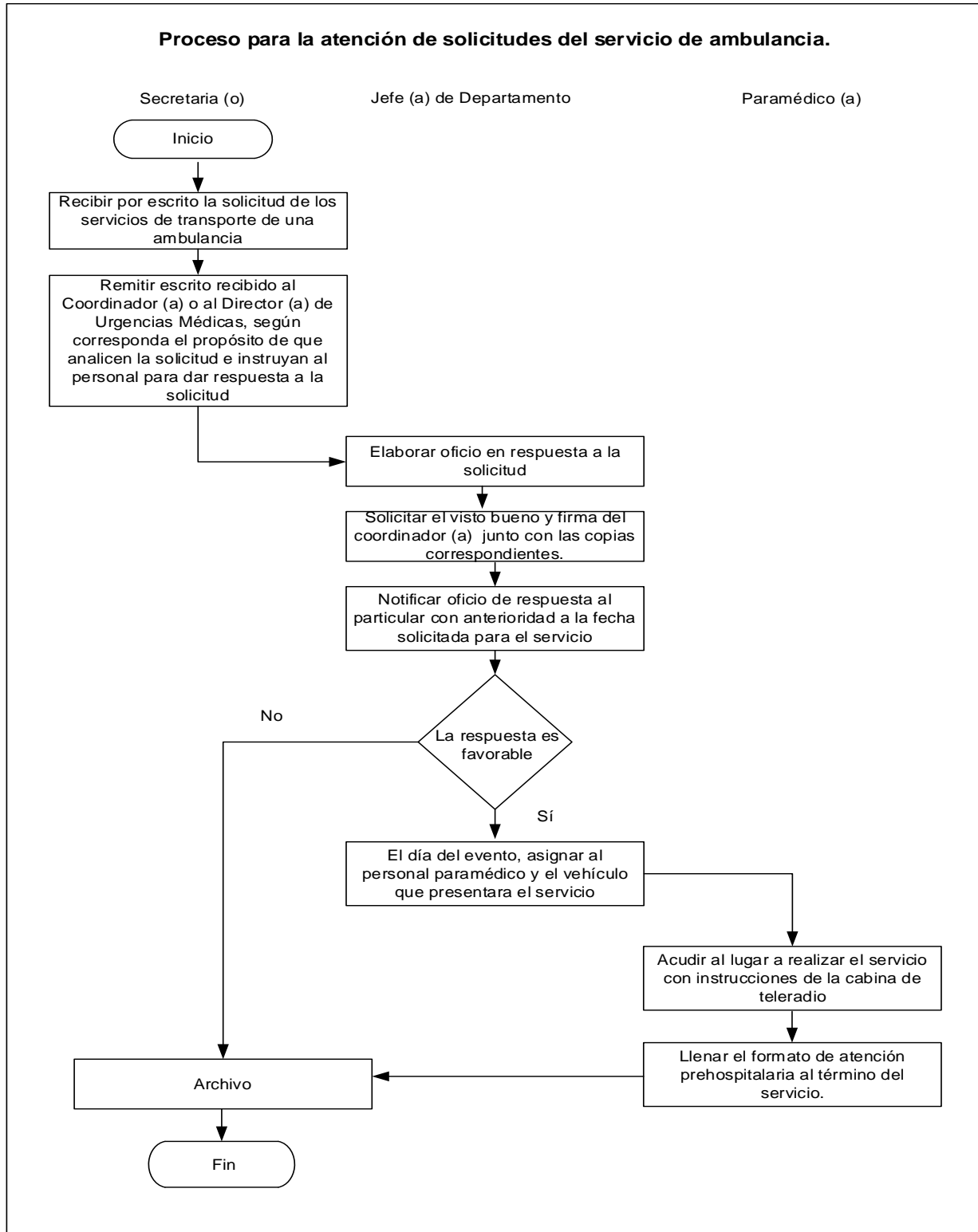
		<ul style="list-style-type: none"> - Original / - Copia 1 / Coordinación General de SMMT. - Copia 2 / Director (a) de Urgencias Médicas de SMMT. - Copia 3 / Jefe (a) de paramédicos de SMMT. <p>3.4 Notificar oficio de respuesta al particular con anterioridad a la fecha solicitada para el servicio.</p> <p>a) Cuando la respuesta fuera favorable, instruir al personal encargado de supervisar el guardia asignado a cabina de tele radio, para que en su momento ordene la ejecución del servicio.</p>	
04	Cobertura del servicio solicitado	<p>4.1 Anexar copia del oficio de repuesta al formato de tele radio comunicaciones para girar instrucciones en la fecha del evento.</p> <p>4.2 Asignar al personal paramédico y el vehículo que prestara el servicio para el día del evento.</p> <p>4.3 Acudir al lugar a realizar el servicio, al término de este llenar formato de atención prehospitalaria.</p> <p>4.4 Archivar formato para su control.</p>	Paramédico (a)

Entrada	Salida
Recepción de escrito petitorio que solicite el servicio de ambulancia.	Prestación del servicio solicitado.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	El escrito petitorio no satisface los requisitos mínimos.	Tolerable	Prevenir al solicitante para que subsane sus omisiones.
2	Ausencia de oficio de respuesta de la solicitud.	Alarmante	Realizar las gestiones necesarias a la brevedad posible.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



16.- Proceso de referencia-contrareferencia para el traslado de pacientes entre las unidades médicas del sector salud.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para apoyar al personal operativo en el envío del paciente a la unidad médica adecuada, favoreciendo la coordinación entre las diferentes unidades de atención Médica.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura del Departamento de Paramédicos

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de comunicación	<p>1.1 Recibir comunicación personal o telefónica en la que el personal de trabajo social, el médico tratante, el particular que recibe atención o su representante soliciten el traslado del paciente a una unidad del sector salud distinta.</p> <p>a) Presentar referencia a SAMU (Sistema de Regulación Médica de Urgencias),</p> <p>b) SAMU indica en que unidad es aceptado el paciente a referir.</p> <p>1.2 Solicitar información sobre la unidad de destino, además de datos que permitan determinar si el paciente es derechohabiente.</p> <p>1.3 Indicar al personal encargado de supervisar al guardia asignado a cabina de tele radio el traslado a fin de realizar las gestiones necesarias.</p>	Jefe (a) de Departamento
02	Instrucción de cabina de tele radio al personal	<p>2.1 Recibir indicaciones y acudir al área en la que se encuentra el particular a trasladar.</p> <p>2.2 Solicitar el resumen médico y/o hoja de referencia-contrareferencia y auxiliares de diagnóstico practicados.</p>	Paramédico (a)

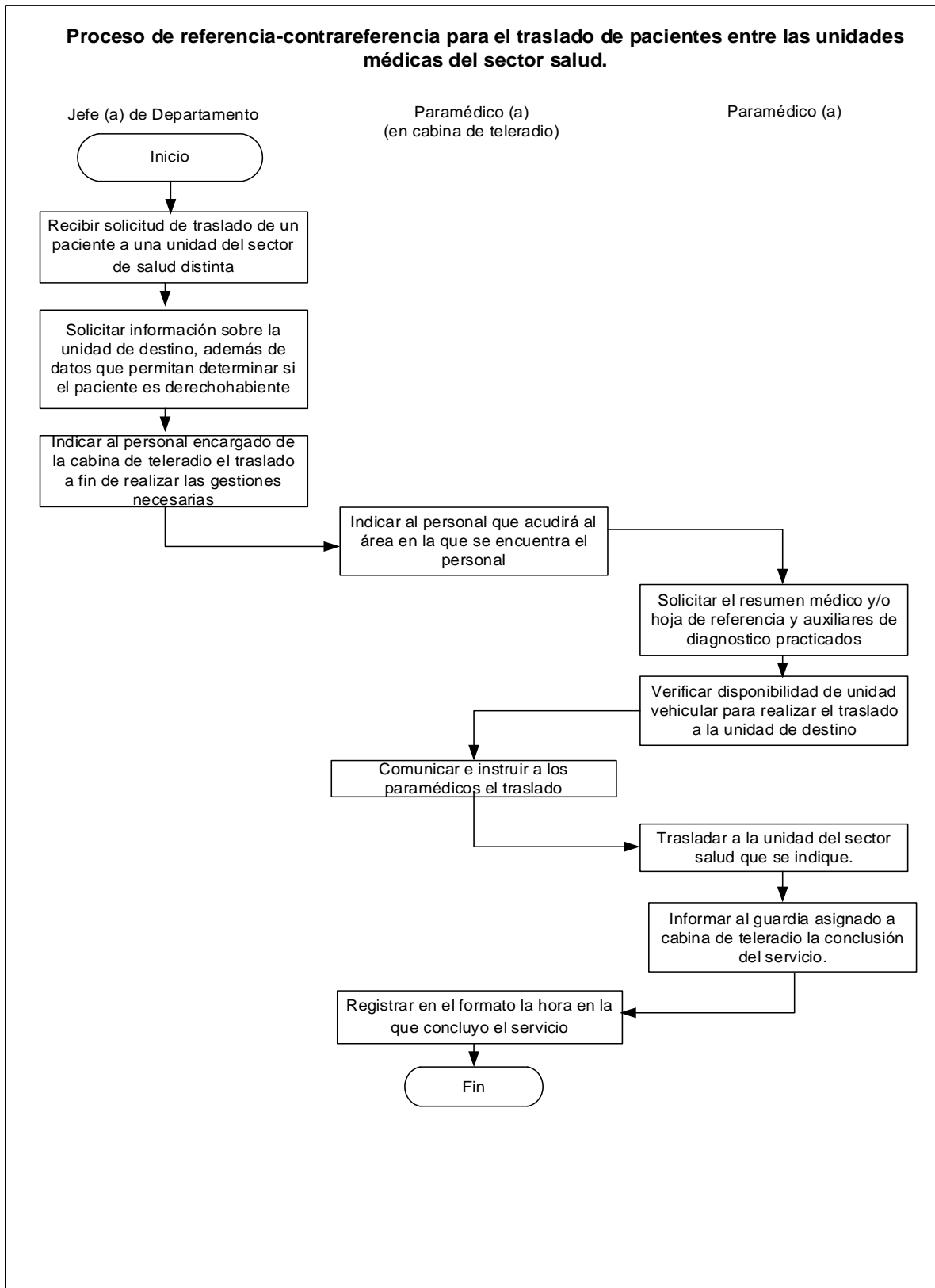
		<p>2.3 Verificar disponibilidad de unidad vehicular para realizar el traslado a la unidad de destino.</p> <p>2.4 Comunicar e instruir a los paramédicos el traslado.</p>	Paramédico (en cabina de tele radio)
03	Traslado entre unidades Médicas	<p>3.1 Trasladar a la unidad del sector salud que se indique, utilizando la ambulancia designada a disposición.</p> <p>3.2 Informar al personal encargado de supervisar el guardia asignado a cabina de tele radio la conclusión del servicio.</p> <p>3.3 Registrar en el formato la hora en la que concluyo el servicio.</p>	Paramédico (a)

Entrada	Salida
Recibir comunicación que solicite el traslado de un paciente entre las diferentes unidades médicas del sector salud.	Traslado del particular a la unidad del sector salud de destino.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inexistencia de vehículos disponibles.	Tolerable	Aguardar a que un vehículo se encuentre a disposición o en su caso comunicarse con la unidad de destino solicitando coordinación para que ellos pongan a disposición una unidad.
2	Desconocimiento de unidades de destino.	Tolerable	Informar a los particulares las posibles unidades receptoras.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



17.- Proceso de atención a particulares que soliciten consulta externa.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para atender a los particulares que soliciten consulta externa.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	1.1 Recibir al particular que acuda a la unidad de servicios médicos. 1.2 Preguntar al particular el servicio que necesita recibir (consulta, certificado médico, etc.) 1.3 Solicitar al particular pase a ventanilla a realizar el pago de los servicios médicos requeridos. a) De no contar con recursos suficientes para cubrir los gastos de la atención médica, solicitar al particular pase a la oficina de trabajo social para que su situación sea valorada. 1.4 Realizar anotación en la hoja de productividad de consulta externa. a) En caso de urgencias médicas, proporcionar la atención Médica inmediatamente.	Enfermera (o)
02	Toma de signos vitales	2.1 Tomar los signos vitales y estatura del paciente. 2.2 Registrar los signos vitales en el historial clínico o en su caso en el certificado médico. 2.3 Indicar al particular el espacio en el que recibirá atención. 2.4 Invitar al particular a aguardar en la sala de espera.	Enfermera (o)

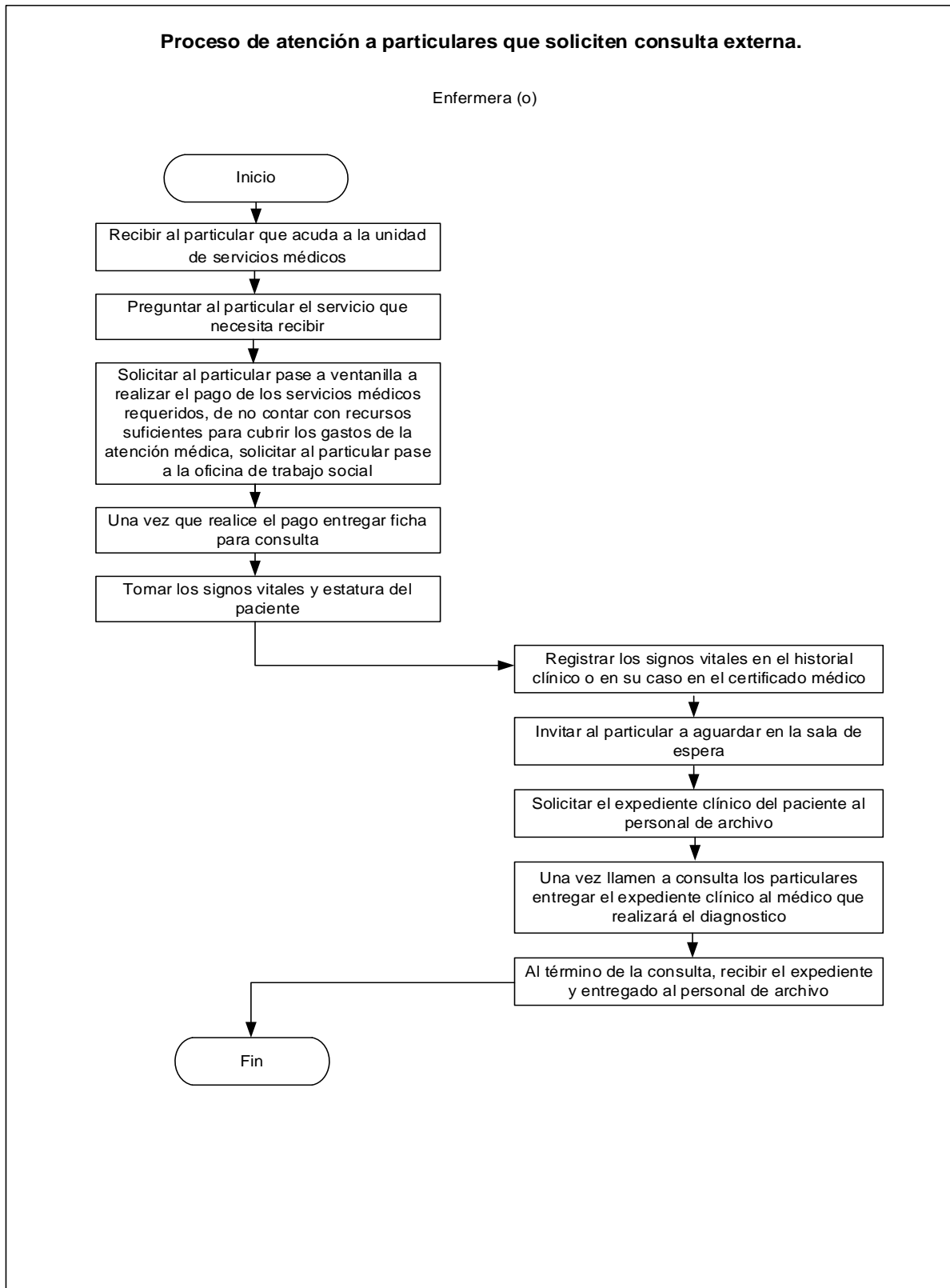
03	Gestión del expediente médico del paciente	<p>3.1 Solicitar el expediente clínico del paciente al personal de archivo.</p> <p>3.2 Entregar el expediente clínico al médico (a) que realizar el diagnóstico, cuando se llame a consulta a los particulares.</p> <p>3.3 Recibir el expediente y entregarlo al personal de archivo al término de la consulta.</p>	Enfermera (o)
----	--	---	---------------

Entrada	Salida
Recepción de los particulares que soliciten atención médica.	Orientación de los particulares, toma de signos vitales y gestión de expedientes al archivo.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Omisión de entrega de expedientes al archivo	Alarmante	Procurar devolver los expedientes a la brevedad.
2	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



18.- Proceso para la aplicación de vacunas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para atender a particulares que requieran la aplicación de vacunas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	<p>1.1 Recibir al particular que acuda a la unidad de servicios médicos solicitando vacunación, pudiendo presentarse 2 supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios externos: quienes acuden a la unidad de S.M.M.T únicamente a aplicarse una determinada vacuna. - Usuarios internos: quienes derivado de la atención Médica recibida requieran la aplicación de una o más vacunas. <p>1.2 Identificar si el particular ha presentado reacciones alérgicas a la vacuna que solicita y en caso de recibir respuesta positiva solicitar la opinión del personal médico para determinar y proponer otra alternativa de tratamiento.</p> <p>1.3 Solicitar al particular pase a la ventanilla a realizar el pago de la cuota de recuperación.</p> <p>1.4 Recibir el recibo de pago por la cuota de recuperación y la receta médica del particular.</p> <p>1.5 Indicar al particular el espacio en el que se le aplicara la vacuna solicitada.</p> <p>1.6 Invitar al particular a tomar asiento.</p>	Enfermera (o)

02	Aplicación de la vacuna	<p>2.1 Localizar el biológico a aplicar.</p> <p>2.2 Verificar que el paciente se encuentre en el rango de edad recomendada para recibir la vacuna.</p> <p>2.3 Asegurarse que el medicamento sea correcto y no haya caducado.</p> <p>2.4 Identificar que la vía de administración de la vacuna sea la adecuada.</p> <p>2.5 Informar al particular el medicamento que se le administrara y las posibles reacciones adversas.</p> <p>2.6 Preparar la solución y el biológico en la dosis recomendada, en material esterilizado nuevo de uso desechable.</p> <p>2.7 Solicitar al particular se coloque en la posición adecuada.</p> <p>2.8 Asear el área con una torunda alcoholada siguiendo las reglas de la asepsia para la prevenir la presencia de microorganismos.</p> <p>2.9 Aplicar la vacuna a la velocidad de infusión correcta.</p>	Enfermera (o)
03	Manejo de los residuos biológicos	<p>3.1 Desechar los residuos biológicos en el cubo de basura con bolsa plástica especial que señale el tipo de material que contiene, para su posterior incineración.</p> <p>3.2 Registrar en la hoja de productividad la actividad realizada y el número de recibo de cobro.</p>	Enfermera (o)

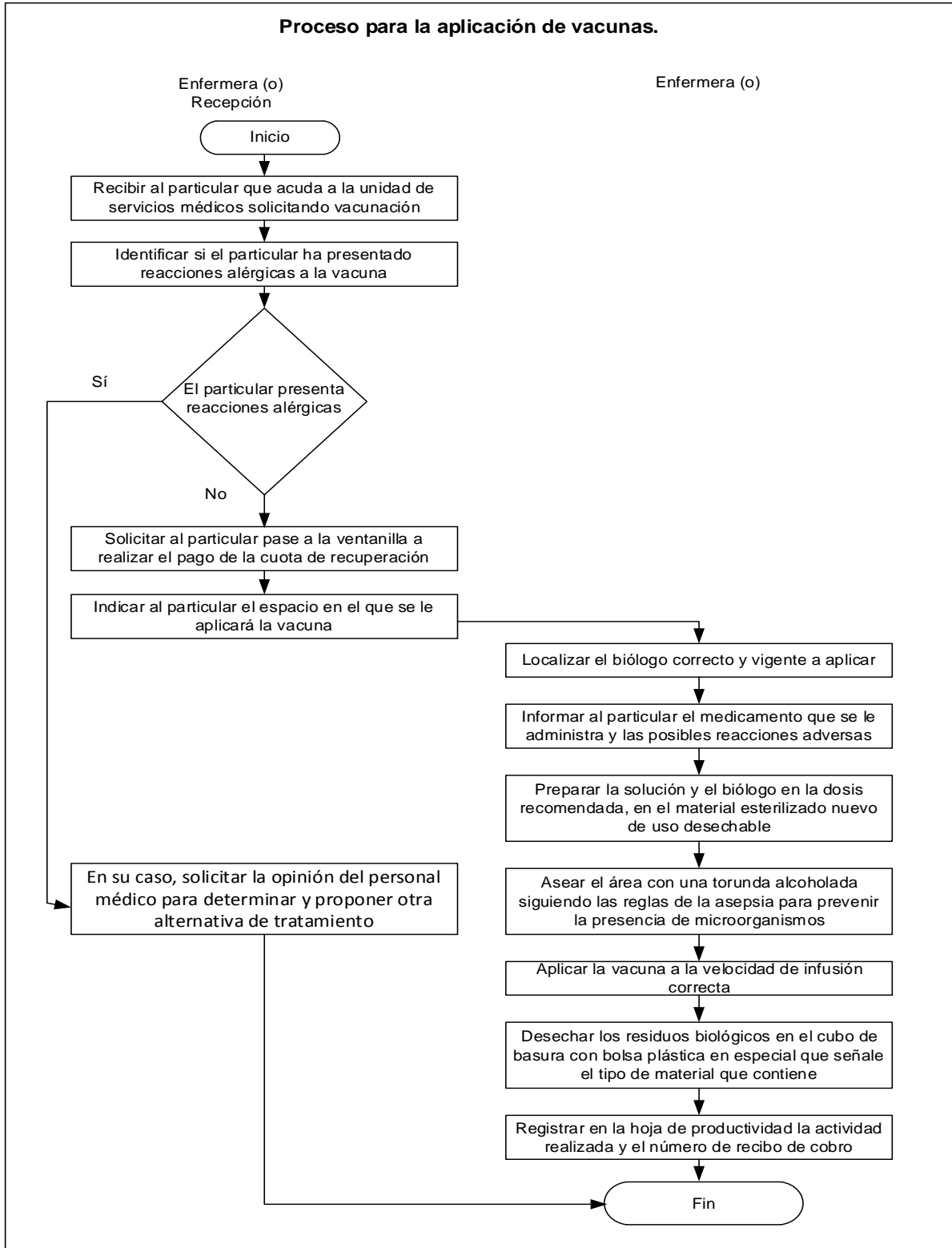
Entrada	Salida
Recepción de particular interesado en recibir una vacuna.	Administración de medicamento por vía parenteral; intramuscular o intravenosa.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Medicamento caducado.	Intenso	Verificar la caducidad del medicamento
2	Medicamento correcto.	Intenso	Verificar que el medicamento a aplicar sea el adecuado.

3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.
---	---	---------	---

Diagrama de flujo:



19.- Proceso para realizar curaciones.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para atender a particulares que requieran curaciones.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe(a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción del particular	1.1 Recibir al particular que acuda a la unidad de servicios médicos solicitando la curación de una herida, lesión, escoriación, abrasión o quemadura. 1.2 Solicitar al particular pase a ventanilla a realizar el pago de los servicios médicos requeridos. 1.3 Recibir recibo de pago por los servicios. 1.4 Indicar al particular el espacio en el que se le realizara la curación. 1.5 Atender de manera inmediata las heridas que requieran atención urgente.	Enfermera (o)
02	Curación de la herida	2.1 Recibir el comprobante por el pago de los servicios. 2.2 Solicitar la valoración del médico (a) de guardia. 2.3 Asear la herida siguiendo las reglas de la asepsia para la prevenir la presencia de microorganismos, una vez que se haya valorado e indicado el tratamiento por el médico (a). 2.4 Realizar la curación indicada por el médico de guardia.	Enfermera (o)

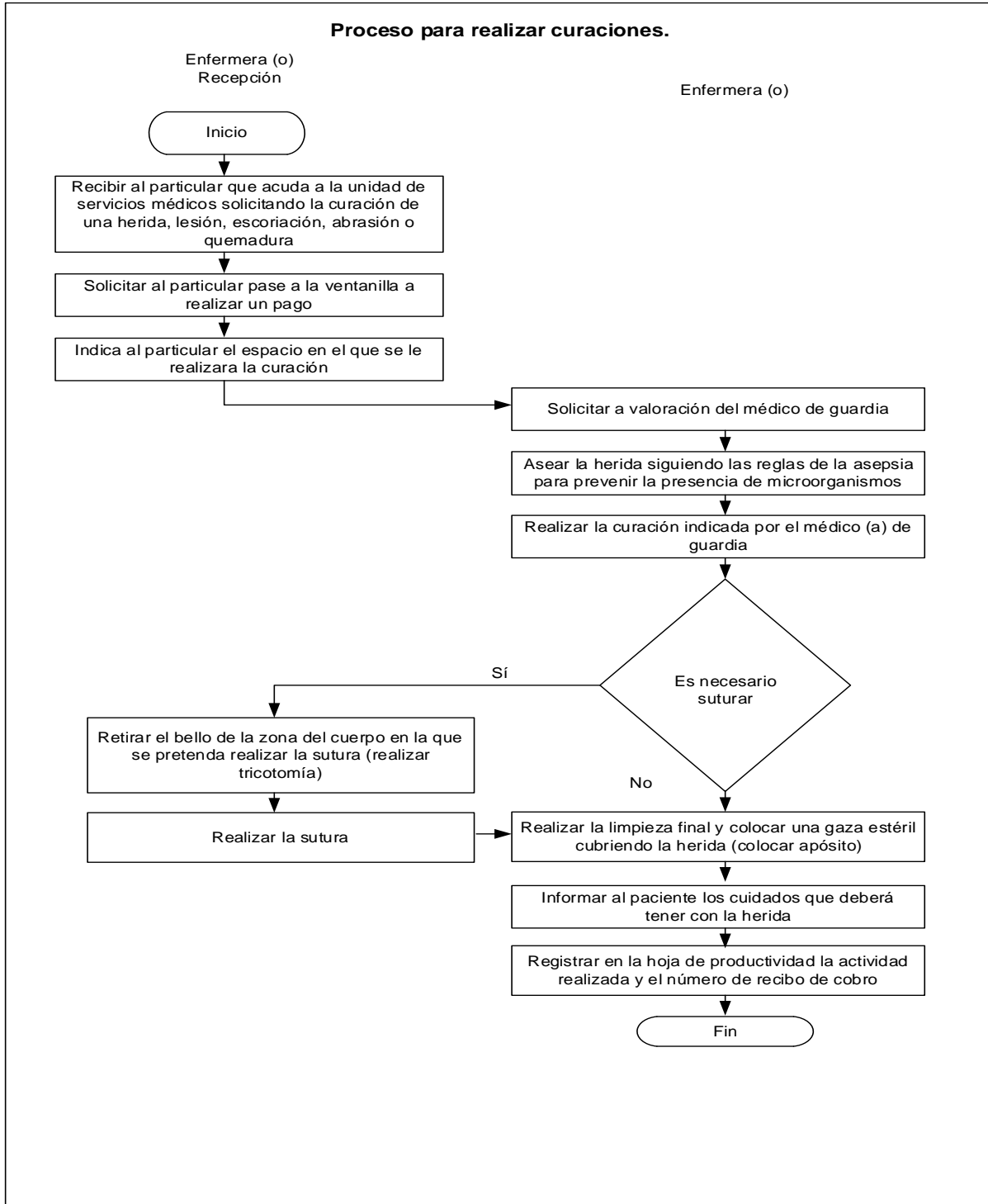
		<p>2.5 Retirar el bello de la zona del cuerpo en la que se pretenda realizar la sutura. (realizar tricotomía), si es necesario.</p> <p>2.6 Realizar la limpieza final y colocar una gaza estéril cubriendo la herida (colocar apósito).</p> <p>2.7 Informar al paciente los cuidados que deberá tener con la herida.</p>	
03	Registro de actividades	<p>3.1 Indicar al paciente que recibió atención de emergencia tan pronto como se establezca que debe pasar a la ventanilla a realizar el pago por los servicios recibidos y entregar a Enfermeras el recibo de pago.</p> <p>3.2 Registrar en la hoja de productividad la actividad realizada y el número de recibo de cobro.</p>	Enfermera (o)

Entrada	Salida
Recepción de particular que solicite la curación de una herida.	Realizar curación que reduzca el riesgo de infección, favoreciendo la cicatrización de la herida.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Limpieza inadecuada.	Alarmante	Realizar la limpieza siguiendo los protocolos de asepsia.
2	La gaza utilizada no era estéril.	Alarmante	Verificar que el material se encuentre en buen estado.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



20.- Proceso para realizar nebulizaciones.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para administrar fármacos con medio líquido, mediante vaporización.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Medicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Revisión del paciente	<p>1.1 Recibir al particular que acuda a la unidad de servicios médicos solicitando nebulizaciones.</p> <p>1.2 Solicitar al médico (a) de guardia realice la valoración del particular.</p> <p>a) Una vez realizada la valoración e informado el paciente que recibirá tratamiento para sesiones de nebulización, solicitar al paciente o alguno de sus familiares pase a ventanilla a realizar el pago de la mascarilla Hudson (pediátrica o para adulto).</p> <p>1.3 Recibir comprobante de pago.</p> <p>1.4 Recoger la mascarilla que se utilizará.</p>	Enfermera (o)
02	Tratamiento con nebulizaciones	<p>2.1 Instalar al paciente en una silla o una cama junto a una toma de oxígeno.</p> <p>2.2 Conectar mascarilla a toma de oxígeno con el medicamento prescrito por el médico (a).</p> <p>2.3 Realizar el ciclo de nebulizaciones de acuerdo a las indicaciones del médico (a).</p> <p>2.4 Solicitar al médico (a) de guardia la revaloración del paciente.</p>	Enfermera (o)

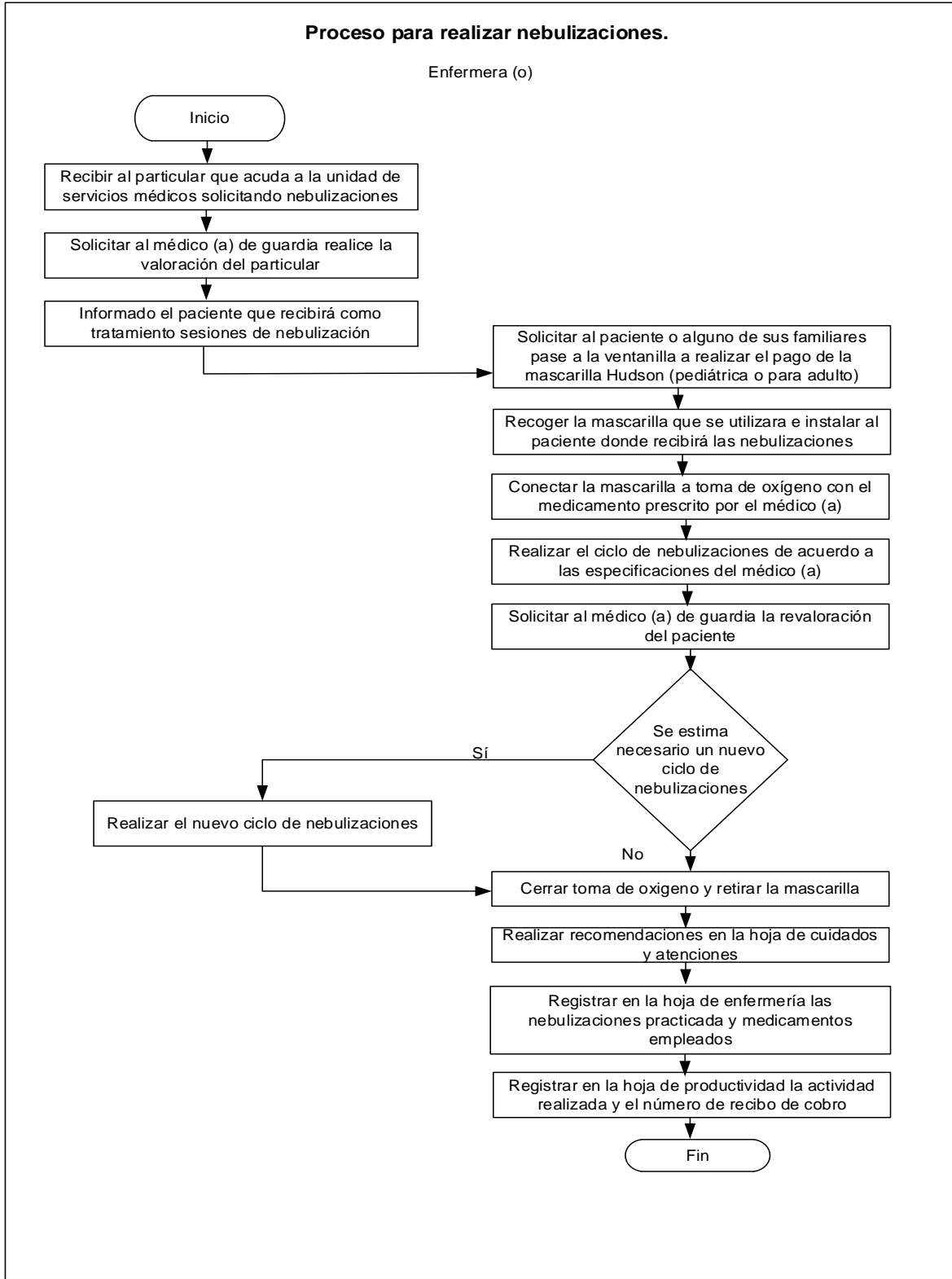
		<p>2.5 Realizar un nuevo ciclo de nebulizaciones, si el medico (a) lo estima necesario.</p> <p>2.6 Cerrar toma de oxígeno y retira la mascarilla.</p> <p>2.7 Realizar recomendaciones de cuidados y atenciones.</p>	
03	Registro de atención	<p>3.1 Registrar en hoja de Enfermeras las nebulizaciones practicadas y medicamentos empleados.</p> <p>3.2 Registrar en hoja de productividad la actividad realizada y el número de recibo de cobro.</p>	Enfermera (o)

Entrada	Salida
Recepción y diagnóstico de particulares que requieran de nebulizaciones.	Atención de paciente que requiera nebulizaciones.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inexistencia de mascarillas en inventario.	Alarmante	Solicitar al particular o sus familiares la adquieran en donde prefieran.
2	Aplicación de medicamento incorrecto.	Intenso	Verificar que el medicamento a nebulizar sea el correcto.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



21.- Proceso para realizar electrocardiogramas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para la toma de electrocardiogramas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Revisión del paciente	1.1 Recibir al particular que acuda a la unidad de servicios médicos a consulta. 1.2 Solicitar al médico (a) de guardia realice la valoración del particular. a) Realizada la valoración e informado el paciente que se requiere de un electrocardiograma, solicitar al particular acuda a las ventanillas a realizar el pago correspondiente. 1.3 Indicar al particular el espacio en el que recibirá atención médica	Enfermera (o)
02	Toma y análisis de los trazos eléctricos	2.1 Solicitar al paciente se coloque en la posición adecuada. 2.2 Colocar las derivaciones y electrodos en el paciente como corresponde. 2.3 Tomar el electrocardiograma. 2.4 Entregar al Médico (a) de guardia el trazo electrocardiográfico o derivación individual y/o específica. a) Analizados los resultados del electrocardiograma, si se estima necesario a	Enfermera (o)

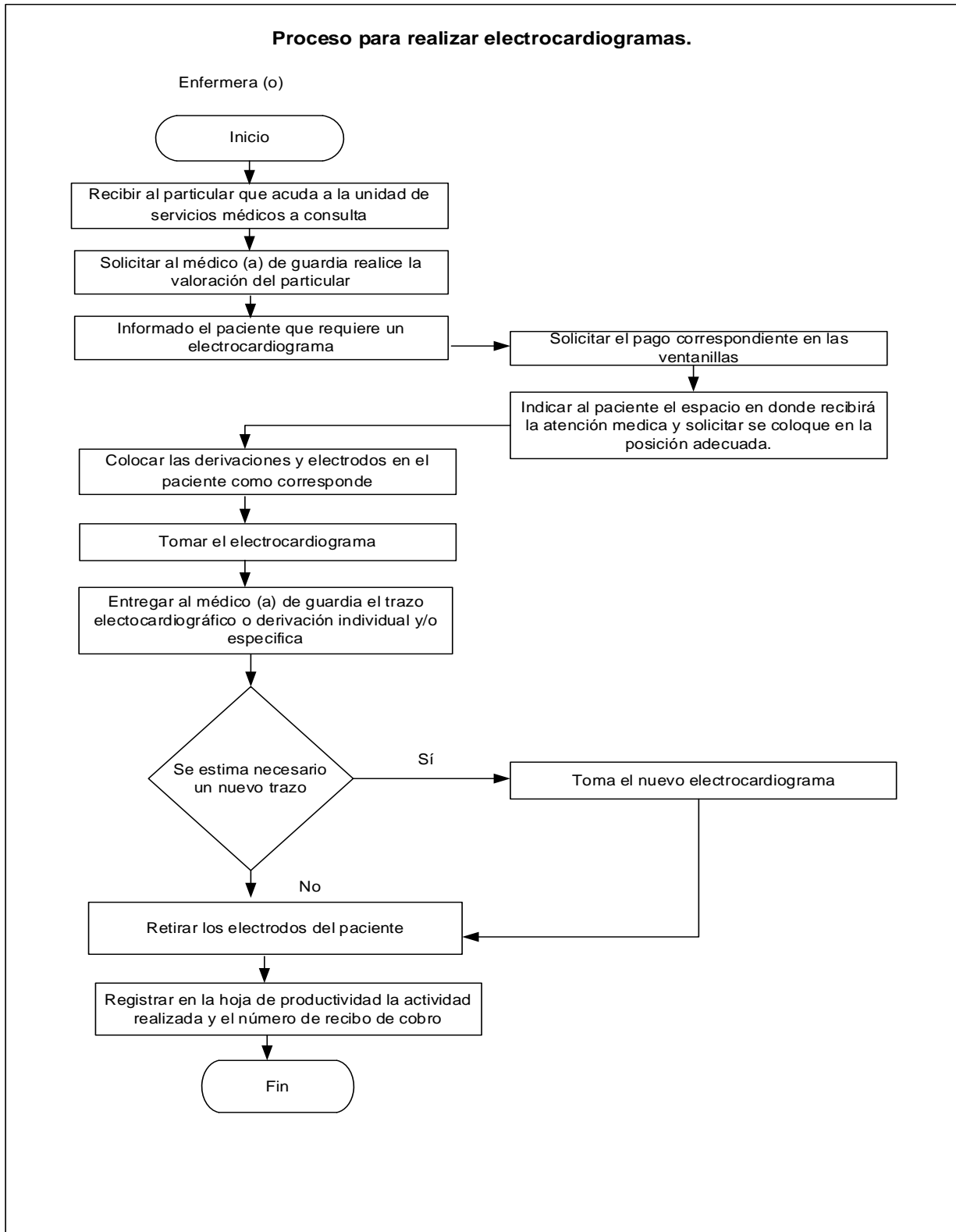
		<p>petición del médico (a) realizar un nuevo trazo o derivación en específico.</p> <p>2.5 Retirar los electrodos del paciente.</p>	
03	Registro de atención	<p>3.1 Registrar en hoja de Enfermeras (os) el electrocardiograma practicado.</p> <p>3.2 Registrar en hoja de productividad la actividad realizada.</p>	Enfermera (o)

Entrada	Salida
Recepción y diagnóstico de particulares que requiera de un electrocardiograma.	Toma y análisis del electrocardiograma.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta del registro en hoja de Enfermeras o de productividad	Tolerable	Procurar realizar las anotaciones al finalizar cada actividad.
2	Toma incorrecta del electrocardiograma.	Alarmante	Verificar que las condiciones para la toma del electrocardiograma sean las adecuadas.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:



22.- Proceso para la desinfección de equipo y mobiliario biomédico.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para solicitar la limpieza y desinfección del equipo, a fin de eliminar o neutralizar los microorganismos o residuos infecciosos del equipo biomédico.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

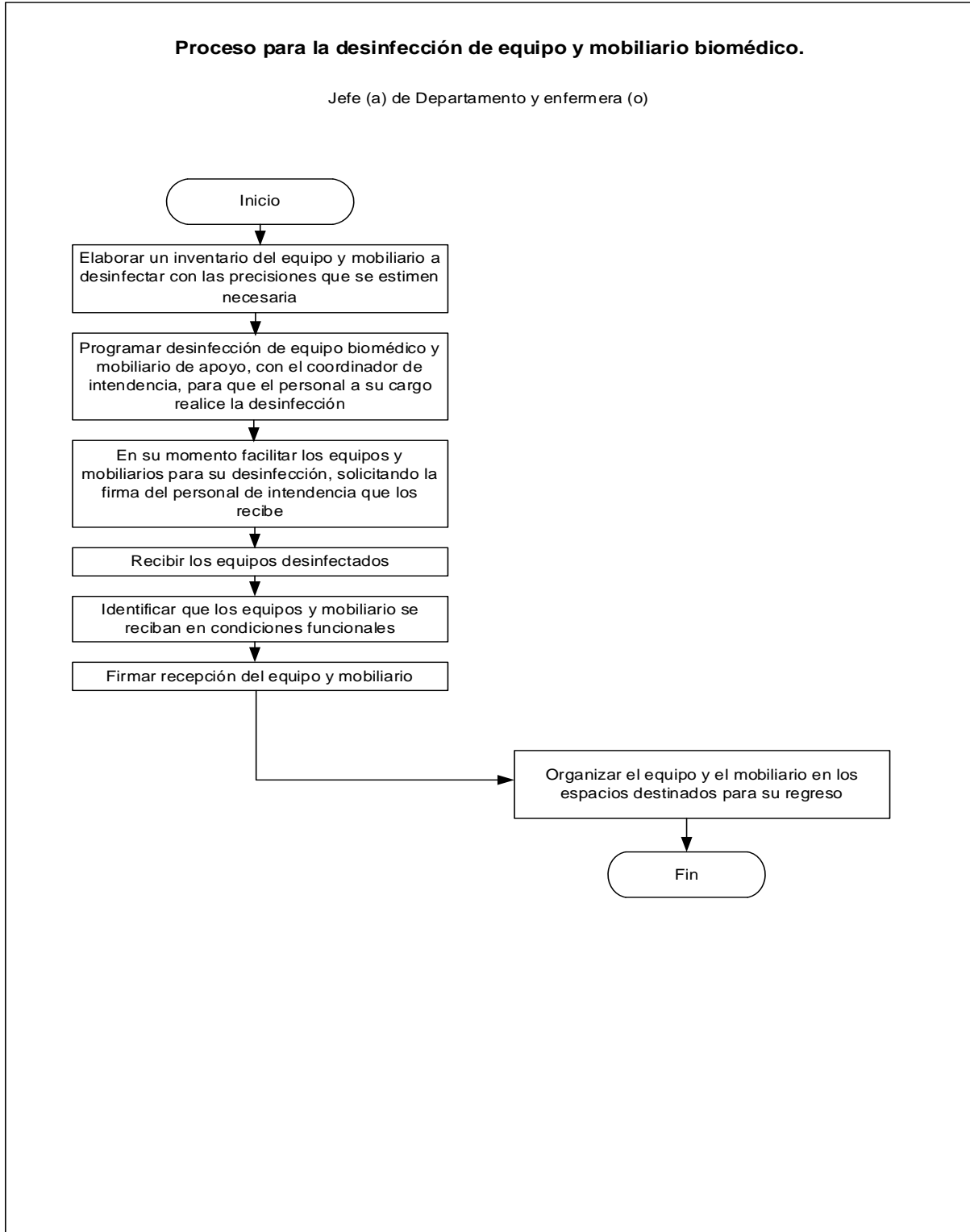
No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Elaboración de programa de desinfección	1.1 Elaborar un inventario del equipo y mobiliario a desinfectar con las precisiones que se estimen necesarias. 1.2 Programar desinfección de equipo biomédico y mobiliario de apoyo, con el coordinador de intendencia, para que el personal a su cargo realice la desinfección.	Jefe (a) de Departamento
02	Desinfección de los equipos	2.1 Facilitar los equipos y mobiliarios para su desinfección, solicitando la firma del personal de intendencia que los recibe. 2.2 Recibir los equipos desinfectados. 2.3 Identificar que los equipos y mobiliario se reciban en condiciones funcionales. 2.4 Verificar que los equipos y el mobiliario hayan sido desinfectados. 2.5 Firmar recepción del equipo y mobiliario.	Jefe (a) de Departamento
03	Organización de los equipos	3.1 Organizar el equipo y el mobiliario en los espacios destinados para su resguardo. 3.2 Esperar a utilizar los equipos nuevamente.	Jefe (a) de Departamento Enfermera (o)

Entrada	Salida
Elaboración del programa de desinfección de equipos y mobiliario.	Recepción de equipos y mobiliario desinfectado.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Identificar daño en equipos producto de la desinfección.	Intenso	Desinfectar los equipos tomando las precauciones necesarias.
2	Falta de equipo en el inventario para desinfección.	Tolerable	Procurar incluir todo el equipo y mobiliario.
3	Falta de equipo luego de desinfección.	Alarmante	Solicitar información al coordinador (a) de intendencia, para localizar el equipo faltante.

Diagrama de flujo:



23.- Proceso para el suministro y recolección de insumos textiles hospitalarios.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para proveer al interior de la unidad hospitalaria sabanas de cama y batas para pacientes, así como la recolección de los insumos utilizados.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de insumos limpios	1.1 Recibir del personal de intendencia los insumos textiles hospitalarios limpios. 1.2 Revisar y firmar vale por la cantidad de insumos recibidos, verificando que las cantidades sean correctas.	Jefe (a) de Departamento
02	Cambio de insumos	2.1 Elaborar registro para el control de los insumos. 2.2 Monitorear la distribución de los insumos. 2.3 Realizar el cambio periódico de insumos sucios o contaminados de camas y camillas por insumos limpios. 2.4 Separar los insumos sucios de los insumos contaminados. 2.5 Contabilizar los insumos sucios y contaminados. 2.6 Elaborar un registro de los insumos sucios y contaminados recolectados.	Jefe (a) de Departamento Enfermera (o)
03	Entrega de insumos sucios o contaminados	3.1 Entregar insumos sucios y contaminados a intendencia para lavandería.	Jefe (a) de Departamento

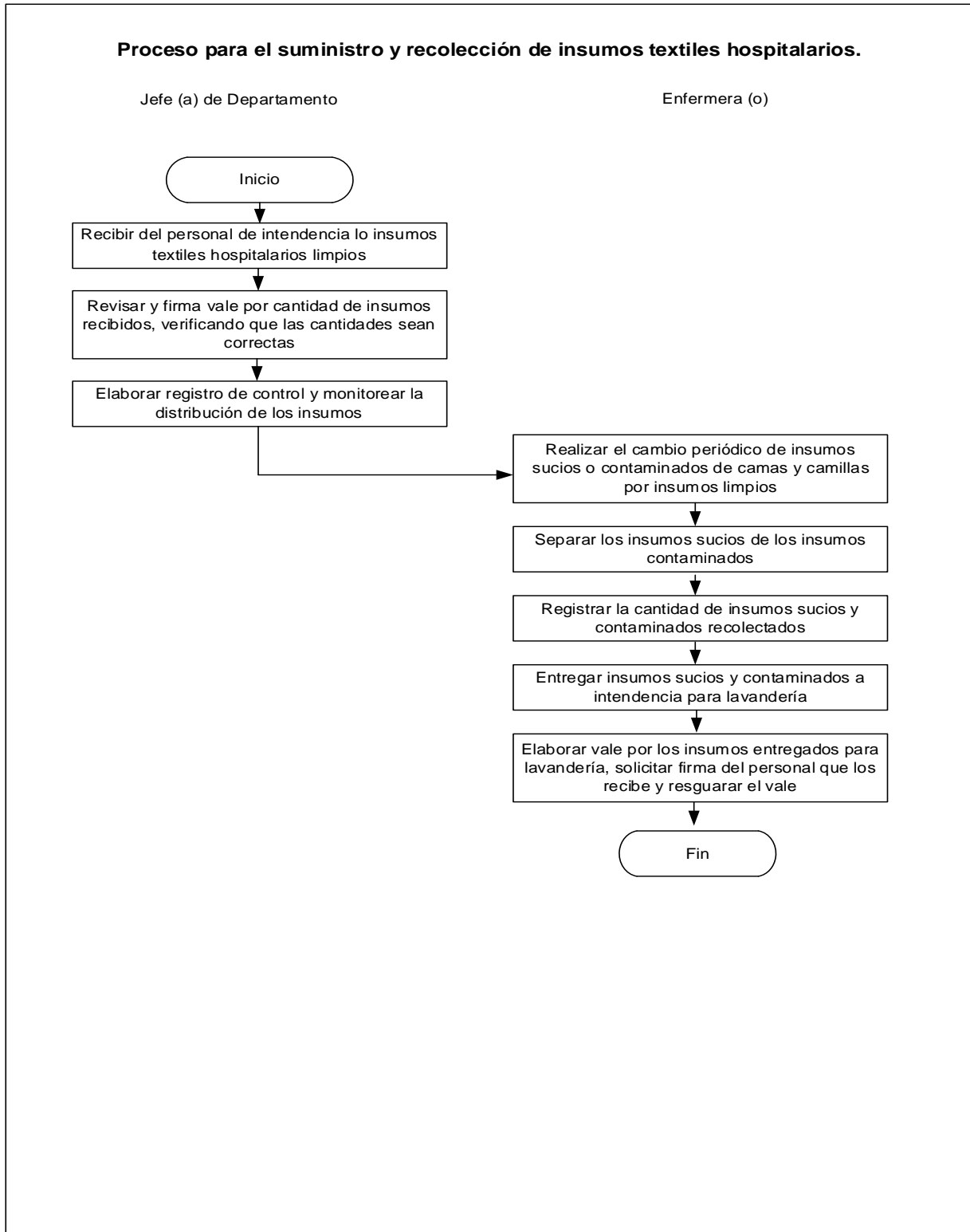
		3.2 Elaborar vale por los insumos entregados para lavandería, solicitar firma del personal que los recibe y resguardar el vale.	
--	--	---	--

Entrada	Salida
Recepción de insumos textiles limpios.	Cambio de los insumos sucios o contaminados de camas y camillas de la unidad de servicios médicos.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Perdida de insumos	Alarmante	Contactar al coordinador (a) de intendencia para localizar los insumos faltantes
2	Perdida de los vales de insumos	Tolerable	Resguardar los vales.

Diagrama de flujo:



24.- Proceso para el abastecimiento y administración de insumos clínico-terapéuticos.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para abastecer, administrar y monitorear los insumos y materiales clínico-terapéuticos requeridos para la atención de pacientes.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Solicitud de materiales e insumos a almacén	<p>1.1 Analizar los materiales e insumos utilizados por turno de manera que sea posible estimar el consumo semanal aproximado.</p> <p>1.2 Realizar escrito de solicitud de materiales e insumos médicos semanalmente al almacén, con nombre y firma de quien solicita.</p> <p>1.3 Notificar solicitud de materiales e insumos al área de almacén, para que el personal verifique la existencia o el desabasto de los insumos solicitados, de contar con existencia entregara los insumos solicitados al personal de enfermería; de haber desabasto deberá informar la situación al personal de enfermería.</p>	Jefe (a) de Departamento
02	Recepción de los materiales e insumos solicitados	<p>2.1 Contabilizar los materiales e insumos recibidos.</p> <p>2.2 Cotejar la cantidad de insumos y materiales recibidos con los solicitados, de corresponder recibe los insumos; de no corresponder, realizar las anotaciones correspondientes en el vale de abasto y solicitar el faltante.</p> <p>2.3 Firmar vale de recibo de abasto por la entrega de los materiales solicitados al almacén.</p>	Jefe (a) de Departamento

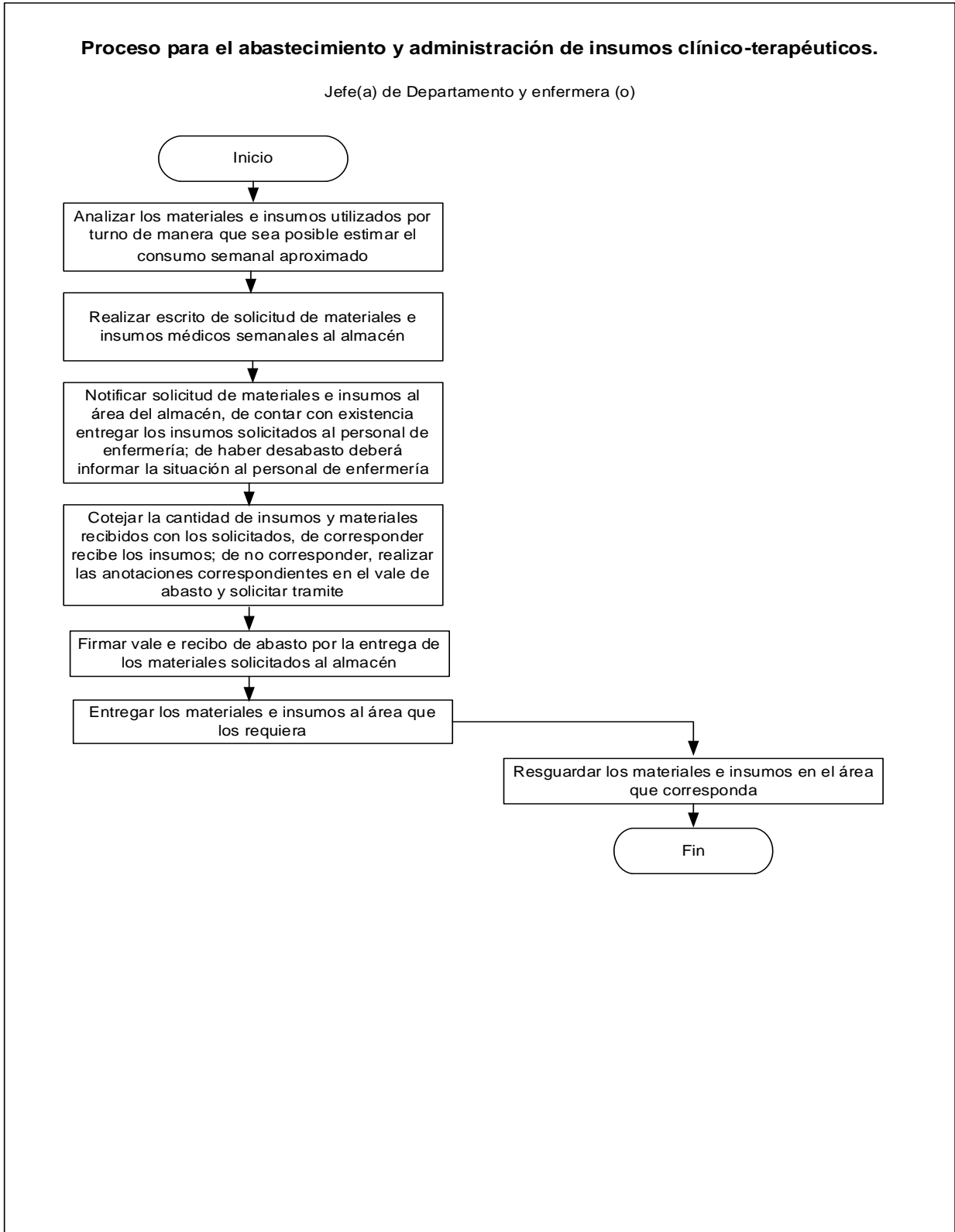
03	Abastecimiento de las áreas	3.1 Entregar los materiales e insumos al área que los requiera. 3.2 Resguardar los materiales e insumos en el área que corresponda.	Jefe (a) de Departamento Enfermera (o)
----	-----------------------------	--	---

Entrada	Salida
Solicitud de materiales e insumos al almacén.	Abastecimiento de materiales e insumos a las áreas.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inexistencia de los materiales e insumos solicitados.	Tolerable	Esperar a que se encuentren disponibles.
2	Manejo inapropiado de los insumos.	Alarmante	Exhortar al personal a manejar los insumos adecuadamente.

Diagrama de flujo:



25.- Proceso para la entrega-recepción de equipo electro-médico por cambio de guardia.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar el cambio de guardia y entregar el equipo electro médico requerido para la atención de los pacientes.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Entrega de equipos y materiales	<p>1.1 Al término de guardia, contabilizar y organizar el material además de limpiar los aparatos, accesorios e instrumental (equipo electro médico).</p> <p>1.2 Entregar informe de incidencias de equipo y hoja de baja de los materiales utilizados durante la guardia saliente al personal de Enfermeras (os) de la guardia entrante.</p> <p>1.3 Entregar el equipo y los materiales al personal de la guardia entrante.</p>	Enfermera (o) (saliente)
02	Recepción de equipos y materiales	<p>2.1 Recibir el equipo aparatos, accesorios, instrumental y materiales inventariados en el registro, verificando su existencia física.</p> <p>2.2 Corroborar la funcionalidad de los equipos.</p> <p>2.1 Solicitar al Jefe (a) de Departamento que resurta los materiales que fueron utilizados y dar de alta en la bitácora los materiales re-surtidos.</p>	Enfermera (o) (entrante)
03	Recuperación de equipos o materiales faltantes	<p>3.1 En su caso, asentar en la tarjeta de registro inexistencias y materiales faltantes no justificados.</p> <p>a) De identificar inexistencia de equipo o faltantes no justificados, elaborar un vale por los</p>	Enfermera (o) (entrante)

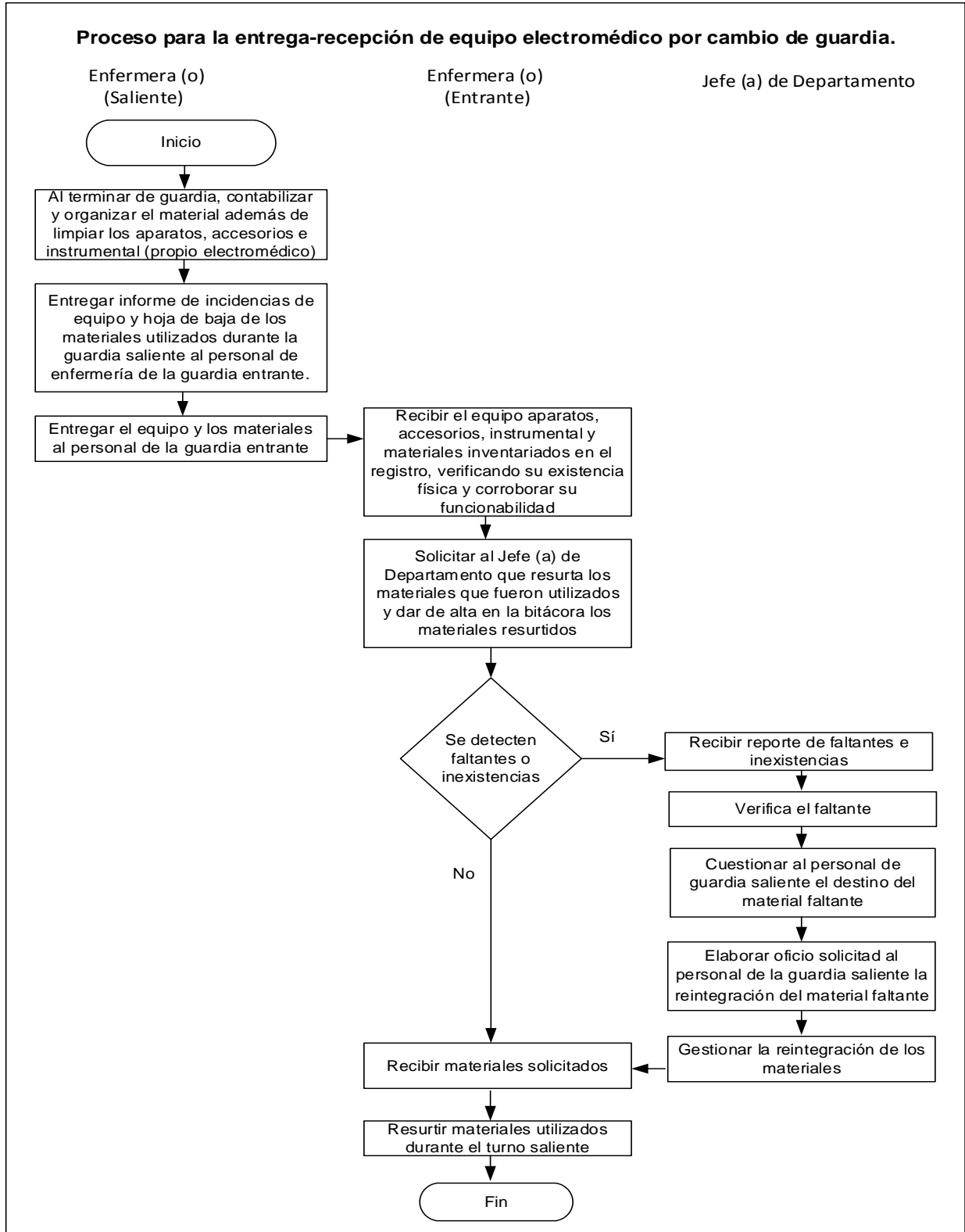
		<p>materiales o insumos que no se encontraron y solicitar la firma del personal de la guardia saliente.</p> <p>3.2 Reportar el equipo o material faltante al Jefe (a) del Departamento de enfermeras, entregando el vale firmado por el personal de la guardia saliente.</p> <p>3.3 Verifica el faltante.</p> <p>3.4 Cuestionar al personal de guardia saliente el destino del material faltante.</p> <p>3.5 Elaborar oficio solicitando al personal de la guardia saliente la reintegración del material faltante.</p> <p>3.6 Reintegrar los materiales y reportar reintegración al Jefe (a) de Departamento de Enfermeras.</p> <p>3.7 Validar la reintegración del material.</p>	<p>Enfermera (o) (saliente)</p> <p>Jefe (a) de Departamento</p>
--	--	--	---

Entrada	Salida
Entrega de materiales y equipos al termino de guardia.	Recepción de materiales y equipos al inicio de guardia.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Entrega de equipos sucios.	Tolerable	Exhortar al personal a cuidar los equipos.
2	Perdida de equipos y materiales.	Alarmante	Recuperar los faltantes.

Diagrama de flujo:



26.- Proceso para la entrega-recepción de carro rojo por cambio de guardia.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar el cambio de guardia y entregar el carro rojo requerido para la atención de los pacientes.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Urgencias Médicas
Departamento	Jefatura de Departamento de Enfermeras

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Entrega de equipos y materiales	<p>1.1 Al término de guardia, contabilizar y organizar el material además de limpiar los aparatos, accesorios e instrumental (equipo electro médico) del carro rojo.</p> <p>1.2 Entregar informe de incidencias de equipo y hoja de baja de los materiales utilizados durante la guardia saliente al personal de Enfermeras (os) de la guardia entrante.</p> <p>1.3 Entregar el carro rojo al personal de la guardia entrante.</p>	Enfermera (o) (saliente)
02	Recepción de equipos y materiales	<p>2.2 Recibir carro rojo con el equipo y materiales inventariados en el registro, verificando su existencia física.</p> <p>2.3 Corroborar la funcionalidad de los equipos.</p> <p>2.4 Solicitar al Jefe (a) de Departamento que resurta los materiales que fueron utilizados y dar de alta en la bitácora los materiales re-surtidos.</p>	Enfermera (o) (entrante)
03	Recuperación de equipos o materiales faltantes	<p>3.1 En su caso, asentar en la tarjeta de registro inexistencias y materiales faltantes no justificados.</p> <p>a) De identificar inexistencia de equipo o faltantes no justificados, elaborar un vale por los materiales o insumos que no se encontraron y</p>	Enfermera (o) (entrante)

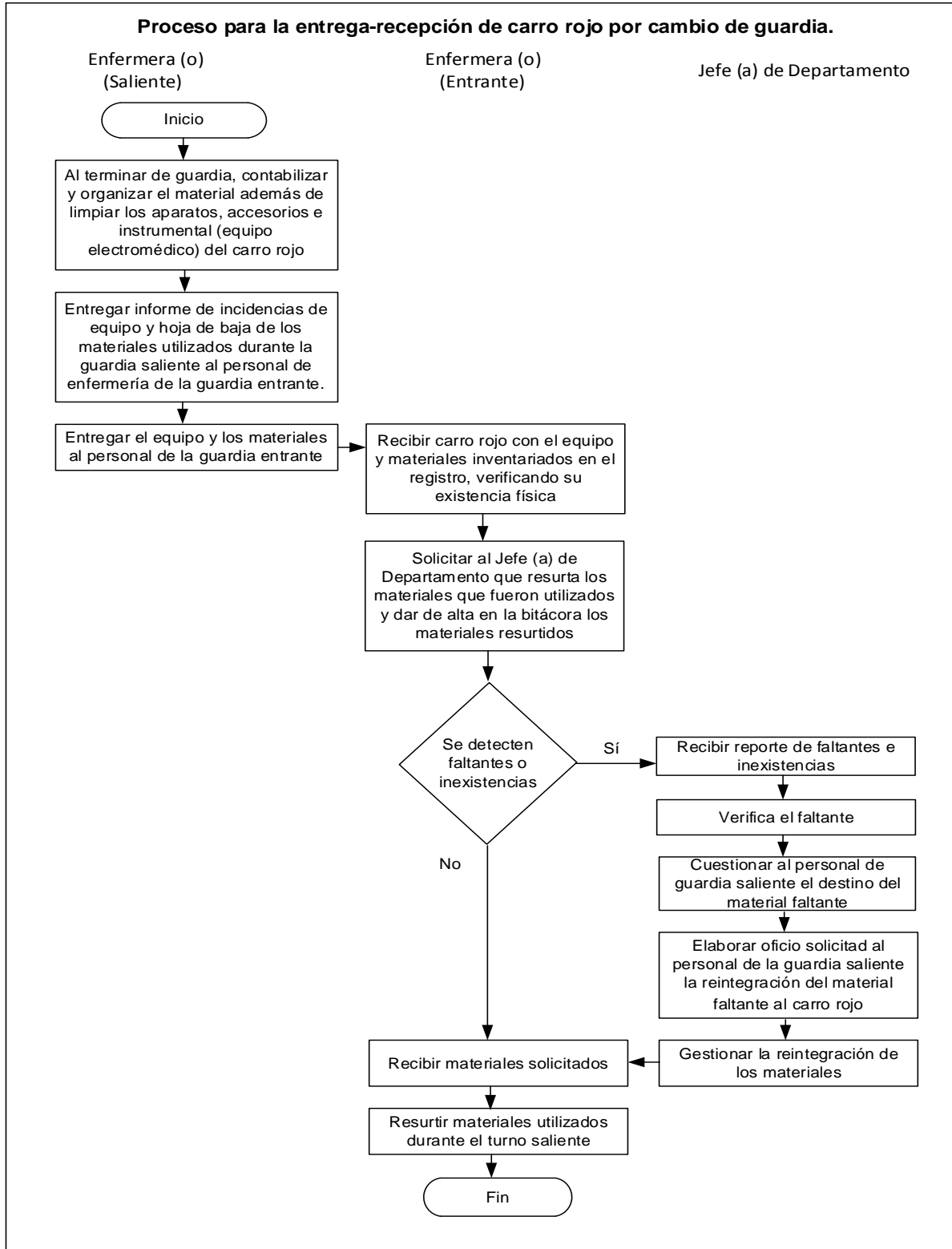
		<p>solicitar la firma del personal de la guardia saliente.</p> <p>3.1 Reportar el equipo o material faltante al Jefe (a) del Departamento de enfermeras, entregando el vale firmado por el personal de la guardia saliente.</p> <p>3.2 Verificar el faltante en el carro rojo.</p> <p>3.3 Cuestionar al personal de guardia saliente el destino del material faltante.</p> <p>3.4 Elaborar oficio solicitando al personal de la guardia saliente la reintegración del material faltante al carro rojo.</p> <p>3.5 Reintegrar los materiales al carro rojo y reportar reintegración al Jefe (a) de Departamento de Enfermeras.</p> <p>3.6 Validar la reintegración del material al carro rojo.</p>	<p>Enfermera (o) (saliente)</p> <p>Jefe (a) de Departamento</p>
--	--	---	---

Entrada	Salida
Entrega del carro rojo al termino de guardia.	Recepción del carro rojo al inicio de guardia.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Entrega de equipos sucios.	Tolerable	Exhortar al personal a cuidar los equipos.
2	Perdida de equipos y materiales.	Alarmante	Recuperar los faltantes.

Diagrama de flujo:





Procesos de la Dirección Administrativa



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Inventario de Procesos			
Área	Dirección Administrativa		Código
			MPP-CGCC-DGSMM-DA
Ubicación	No.	Denominación del Proceso	Pág.
Dirección Administrativa	01	Actualización de los expedientes profesionales del personal.	160
	02	Gestión de solicitudes de vacaciones.	163
	03	Control de ingresos por concepto de rayos X y análisis de laboratorio.	166
	04	Compra de insumos para el área de cocina y gestión de alimentos.	169
	05	Mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de SMMT y comunidades	172
	06	Solicitud y abastecimiento de oxígeno	175
	07	Aseo rutinario de las áreas de la unidad de servicios médicos municipales	178

1.- Proceso para la actualización de los expedientes profesionales del personal.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para actualizar los expedientes con los registros profesionales del personal.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Elaboración del oficio para la actualización de documentos	<p>1.1 Estimar necesaria la actualización de los expedientes profesionales del personal, debiendo actualizarlos 1 una vez por año.</p> <p>1.2 Elaborar oficio requiriendo al personal documentos que acrediten estudios profesionales, constancias de cursos y capacitaciones, diplomados, maestrías, doctorados, etc.</p> <p>1.3 Solicitar al Director (a) de Área la autorización del contenido del oficio.</p>	<p>Director (a) Administrativo (a)</p> <p>Secretaria (o)</p>
02	Solicitud de documentos	<p>2.1 Notificar el oficio a los Jefes (as) de cada Área para que hagan extensivo a todo el personal, además colocar una copia del oficio de manera visible en el pizarrón del checador, una vez autorizado el contenido del oficio.</p> <p>2.2 Recibir la documentación de los empleados.</p>	Secretaria (o)
03	Actualización de los expedientes profesionales del personal	<p>3.1 Elaborar archivo en Excel y actualizar la base de datos.</p> <p>3.2 Resguardar la documentación en el expediente del personal.</p>	Secretaria (o)

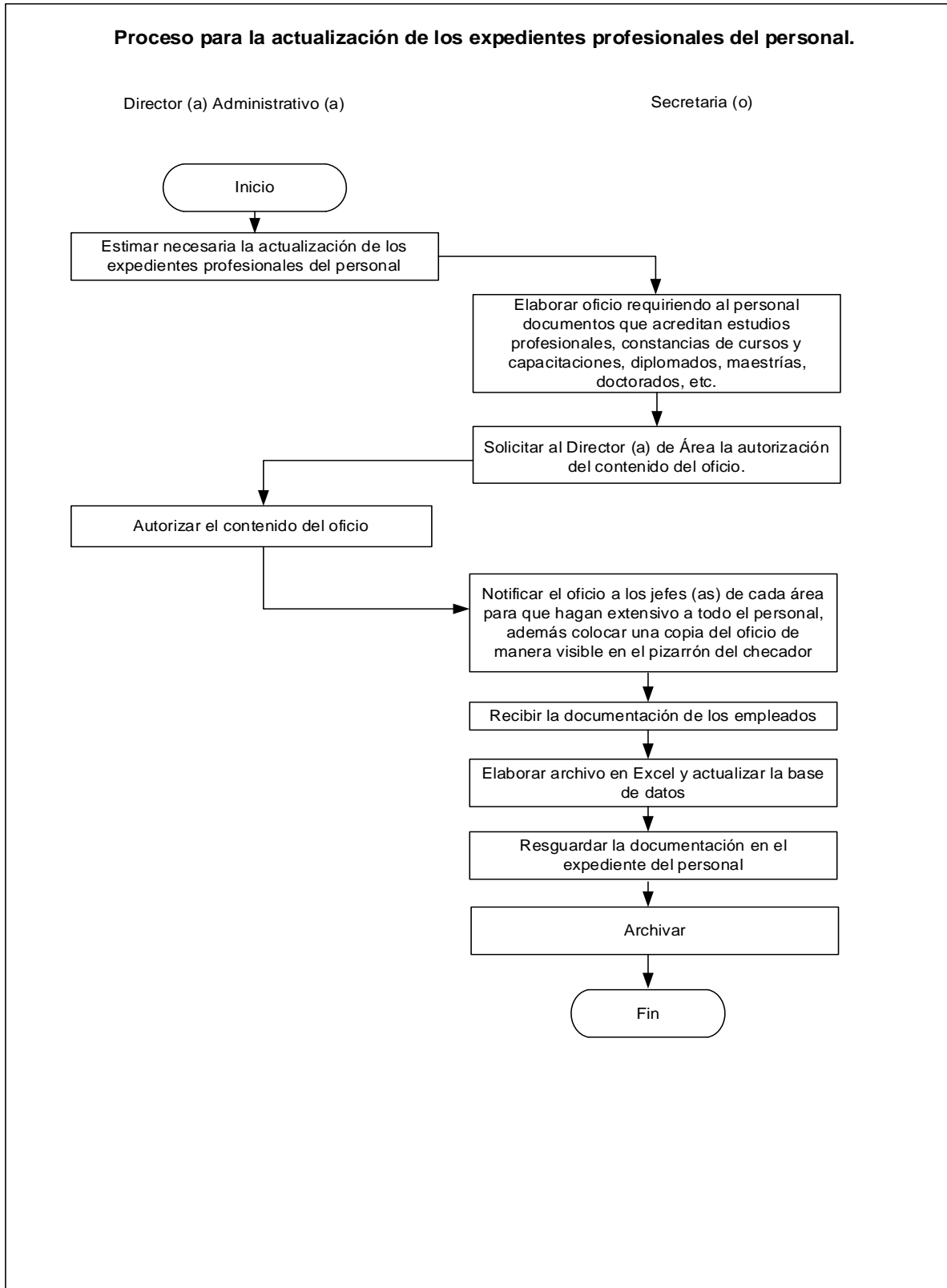
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General.

Entrada	Salida
Estimar necesaria la actualización de los expedientes profesionales existentes.	Actualización de los expedientes profesionales.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Los Jefes (as) de Área no hacen extensiva la comunicación.	Alarmante	Exhortar el cumplimiento del oficio.
2	El personal no presenta los documentos solicitados.	Tolerable	Exhortar al personal a presentar la documentación.
3	Tratamiento indebido de datos personales.	Intenso	Utilizar los datos personales únicamente para los fines que fueron recabados, en apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y contar con el aviso de privacidad correspondiente para cada trámite.

Diagrama de flujo:





2.- Proceso para la gestión de solicitudes de vacaciones.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para gestionar las solicitudes de vacaciones del personal.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de solicitud	<p>1.1 Solicitar al personal informe si desea ejercer su derecho a recibir vacaciones total o parcialmente, en los últimos cinco días del mes.</p> <p>1.2 Recibir al personal interesado en solicitar vacaciones.</p> <p>1.3 Entregar al personal interesado el formato de solicitud de vacaciones, para que esta llene los campos correspondientes.</p> <p>1.4 Recibir del personal el formato con la información necesaria.</p> <p>1.5 Elaborar proyección mensual de los días solicitados por concepto de vacaciones.</p> <p>Nota: quedando a salvo el derecho de los trabajadores para solicitar vacaciones durante el transcurso del mes.</p>	Director (a) Administrativo (a)
02	Programación de la solicitud	<p>2.1 Solicitar al Jefe (a) directo (a) del Área de trabajo a la que pertenezca el solicitante y al Coordinador (a) General la autorización del periodo vacacional solicitado.</p> <p>2.2 Elaborar oficio dirigido a la Dirección de Recursos Humanos, solicitando la autorización de las vacaciones del personal para el mes entrante, anexando la proyección mensual con el listado de las fechas requeridas por los trabajadores.</p>	Director (a) Administrativo (a)

		2.3 Notificar oficio a la Dirección de Recursos Humanos.	
03	Autorización de la solicitud	3.1 Recibir oficio de respuesta autorizando o denegando la solicitud. 3.2 Informar al personal la autorización o negativa del periodo vacacional solicitado, entregando copia del documento. 3.3 Archivar los documentos generados.	Director (a) Administrativo (a) Secretaria (o)

Entrada	Salida
Recibir al personal interesado en solicitar vacaciones.	Informar al personal que solicito vacaciones la autorización o denegación de la solicitud.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de formatos de solicitud de vacaciones.	Tolerable	Procurar contar con una cantidad de formatos impresos.
2	Cruce de vacaciones.	Tolerante	Designación del personal encargado de suplir al trabajador que solicito vacaciones.
3	Dilación en la respuesta de Recursos Humanos.	Tolerable	Comunicarse con Recursos Humanos por los medios que al efecto resulten idóneos para recibir la respuesta.

3.- Proceso para el control de ingresos por conceptos de rayos X y análisis de laboratorio.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para cotejar los ingresos mensuales percibidos en caja de S.M.M.T por conceptos de rayos X y análisis de laboratorio para determinar con claridad el pago de servicios a la concesionaria.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recepción de información	1.1 Recibir del área de control de ingresos los reportes diarios de recaudación. 1.2 Identificar los rubros por concepto de rayos X o análisis de laboratorio. 1.3 Solicitar por medio de oficio, al personal de rayos X y al área de laboratorio las hojas de productividad y los recibos de pago. 1.4 Recibir la información del personal de rayos X.	Director (a) Administrativo (a)
02	Cotejo de la información	2.1 Cotejar la información proporcionada por control de ingresos contra los recibos de pago. a) En caso de detectar inconsistencias, realizar las aclaraciones y correcciones necesarias. 2.2 Elaborar el informe mensual. 2.3 Solicitar la autorización del informe al Director (a).	Director (a) Administrativo (a) Secretaría (o)
03	Emisión del reporte para el	3.1 Autorizar el informe una vez que los datos correspondan.	Director (a) Administrativo (a)

	pago de servicios al concesionario	3.2 Remitir el informe mensual definitivo a la Tesorería municipal para que se realice el pago a la concesionaria. 3.3 Archivar los documentos generados	Secretaria (o)
--	------------------------------------	---	----------------

Entrada	Salida
Recepción de los reportes diarios de recaudación.	Emisión y demisión de informe a tesorería para que gestione el pago a la concesionaria y archivo de los documentos generados.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Los reportes de recaudación no corresponden a los recibos.	Alarmante	Gestionar la aclaración de los datos con el personal.
2	No se genera el reporte para pago del concesionario.	Alarmante	Elaborar el reporte a la brevedad para evitar penalizaciones con el concesionario.

4.- Proceso para la compra de insumos para el área de cocina y gestión de alimentos.

Descripción:

En este proceso describen los pasos a seguir para la elaboración del menú mensual que se servirá semanalmente en la Unidad de Servicios Médicos Municipales Tlaquepaque.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A
Área	N/A

Responsable del Proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del Procedimiento Identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Elaboración de presupuesto de insumos.	1.1 Realizar el presupuesto mensual de los insumos para la preparación de los alimentos. 1.2 Elaborar oficio a la Dirección de Proveduría solicitando el recurso presupuestado para la compra de los Insumos Alimenticios. 1.3 Desarrollar los diferentes menús semanales para la unidad de Servicios Médicos con la asesoría del nutriólogo (a) y presentarlo ante el Director (a) Administrativo (a) para su autorización. 1.4 Elaborar el listado de insumos requeridos para preparar los alimentos, una vez aprobado el menú,	Director (a) Administrativo (a)
02	Recepción de insumos	2.1 Contactar a los proveedores autorizados. 2.2 Verificar la existencia y suficiencia de la orden de compra. 2.3 Levantar el pedido de los elementos solicitados en la relación de compras. 2.4 Recibir los insumos físicamente de parte del proveedor, verificando que las cantidades y el peso de los productos corresponda con la orden de compra.	Director (a) Administrativo (a)

		<p>2.5 Contactar al área de ventas del proveedor y comunicarle la anomalía detectada para realizar los ajustes necesarios, de existir faltantes o excedentes,</p> <p>2.6 Elaborar una relación para el control de insumos utilizados y en inventario.</p> <p>2.7 Realizar la entrega de notas y facturas de compra reportando así los gastos generados por este concepto al área correspondiente.</p>	
03	Preparación de alimentos	<p>3.1 Clasificar los insumos para su preparación según el horario y el plan establecido.</p> <p>3.2 Indicar se elaboren los alimentos de acuerdo al plan alimenticio y sugerencias planteadas con anterioridad por el personal conjuntamente con la asesoría del nutriólogo (a) de la unidad de SMMT.</p> <p>3.3 Vigilar la administración y optimización de los insumos antes y durante la preparación de los alimentos teniendo un mejor control en el área.</p>	Director (a) Administrativo (a)

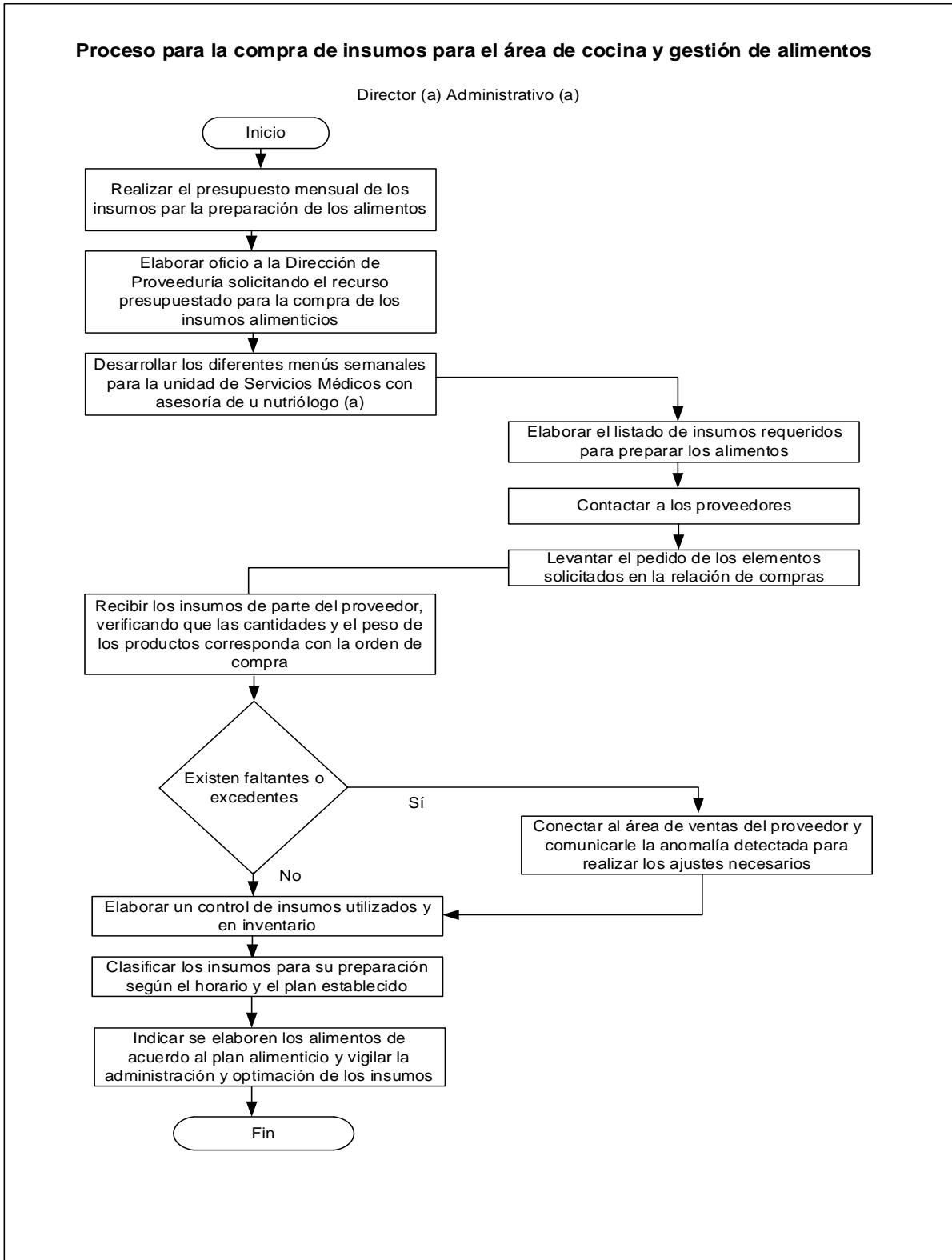
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General.

Entrada	Salida
Requisición de los elementos necesarios para preparar el menú.	Abastecimiento de los elementos necesarios para preparar el menú y preparación de alimentos.

Análisis de Riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación de riesgo	Actividad de control
01	Extravío de alguna nota o factura de compra.	Alarmante	Fotocopiar todas las notas y facturas para su resguardo.
02	Falta de insumos del proveedor.	Tolerable	Cancelación del pedido.

Diagrama de flujo:



5.- Proceso para el mantenimiento preventivo y correctivo de la unidad de SMMT y comunidades.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar el mantenimiento preventivo correctivo al interior de la Unidad de Servicios Médicos Municipales y comunidades.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Gestión de orden de trabajo y programación de mantenimiento	<p>1.1 Recibir al personal que solicite una orden de trabajo para requerir mantenimiento preventivo o correctivo del mobiliario o instalaciones de SMMT o comunidades.</p> <p>1.2 Entregar orden de trabajo e instruir al personal que realiza el reporte para realizar el llenado del área correspondiente del formato.</p> <p>1.3 Recibir formato de orden de trabajo con la información necesaria.</p> <p>1.4 Valorar la problemática reportada, acordar y registrar fecha programada de mantenimiento o bien mantenimiento de urgencia que deba realizarse inmediatamente, visualizando los materiales requeridos.</p> <p>1.5 Verificar si se tiene a disposición los materiales y herramientas necesarias para realizar el trabajo de mantenimiento.</p> <p>a) En caso de no contar con los materiales que se requieran, solicitar recurso al Coordinador (a) General o al Director(a) Administrativo.</p>	Técnico (a) Especializado (a)

		1.6 Recibir el recurso económico y adquirir el material o insumo necesario. 1.7 Gestionar el préstamo de un vehículo de acuerdo con la disponibilidad, cuando el reporte sea realizado por comunidades.	
02	Actividades de mantenimiento	2.1 Trasladarse al área que solicitó mantenimiento. 2.2 Implementar los protocolos de seguridad propios de la actividad a realizar previo inicio de las actividades. 2.3 Realizar las reparaciones. 2.4 Llenar el formato de orden de trabajo y solicitar al área firma de conformidad por los trabajos recibidos.	Técnico (a) Especializado (a)
03	Informe de actividades	3.1 Elaborar informe con los resultados del mantenimiento. 3.2 Presentar informe al Director (a) Administrativo.	Técnico (a) Especializado (a)

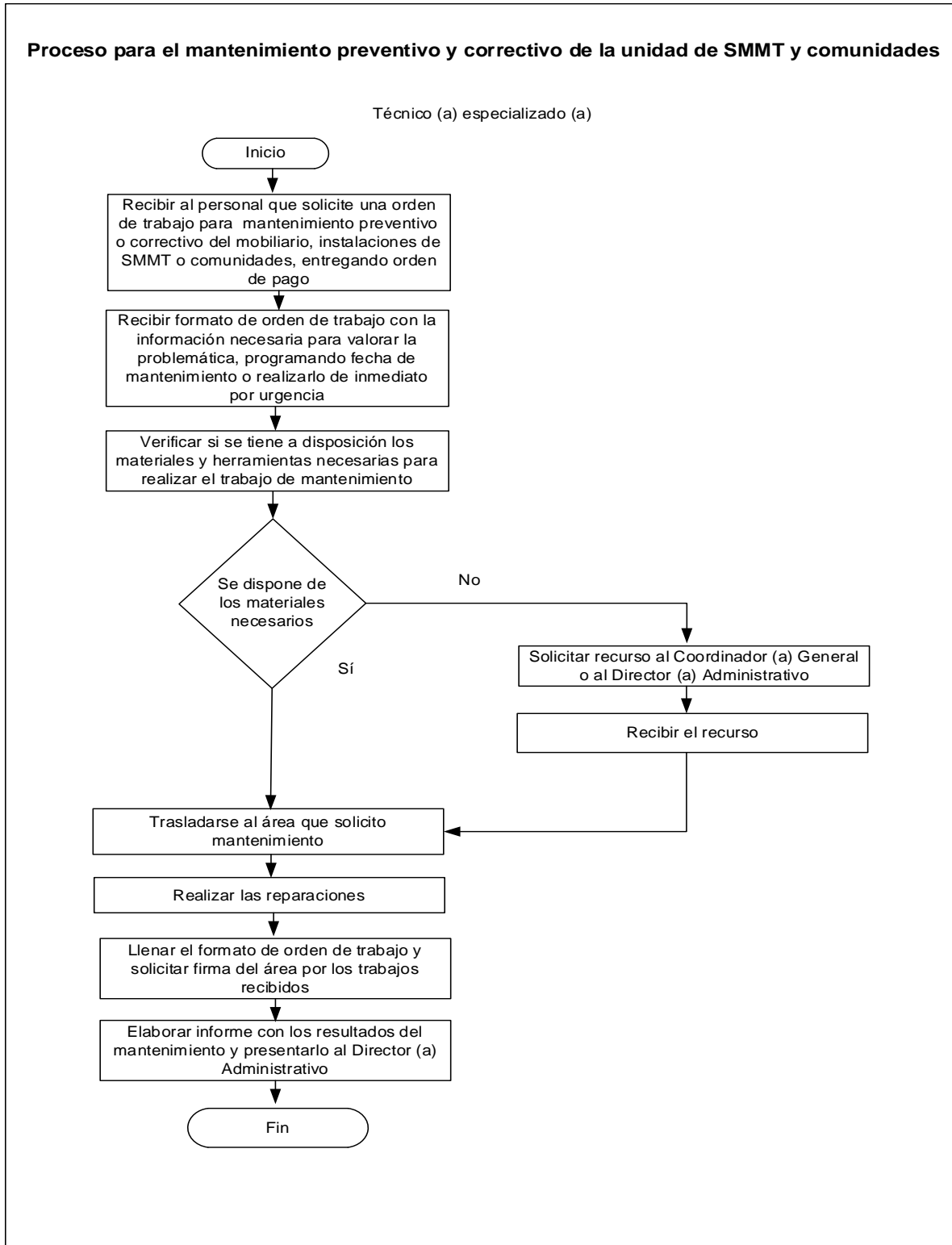
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General.

Entrada	Salida
Recibir reporte de fallas en el sistema eléctrico, instalaciones sanitarias, mobiliario y edificaciones.	Actividades de mantenimiento preventivo correctivo.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de mantenimiento	Alarmante	Identificar las fallas constantemente y gestionar su mantenimiento.
2	No elaboración del informe de actividades.	Tolerable	Realizar el informe al término de las actividades de mantenimiento.

Diagrama de flujo:



6.- Proceso para la solicitud y abastecimiento de oxígeno.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para gestionar requisiciones de oxígeno para la unidad de SMMT.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A
Área	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Detección de abastecimiento de oxígeno	1.1 Detectar la necesidad de abastecer los tanques de oxígeno de SMMT. 1.2 Informar desabasto de oxígeno al Director (a) Administrativo. 1.3 Solicitar y recibir la autorización del titular de la dependencia para realizar la requisición.	Ayudante General
02	Gestión de requisición	2.1 Ingresar a la página electrónica del Ayuntamiento para realizar requisiciones. 2.2 Buscar oxígeno dentro del listado de insumos de la plataforma. 2.3 Seleccionar y agregar a la lista de requisición el oxígeno, especificando la capacidad de almacenamiento del contenedor a abastecer. 2.4 Elaborar y notificar oficio a proveeduría anexando la requisición.	Ayudante General

		2.5 Recibir respuesta de la Dirección de Proveeduría autorizando la requisición. 2.6 Imprimir formato de requisición.	
03	Abastecimiento de Oxígeno	3.1 Acudir a la Dirección de Proveeduría a recoger los tanques de oxígeno o bien solicitar se contacte al proveedor de oxígeno para que acuda a SMMT a realizar el cambio de los cilindros. 3.2 Firmar de recibido. 3.3 Archivar el acuse de requisición para su resguardo.	Ayudante General

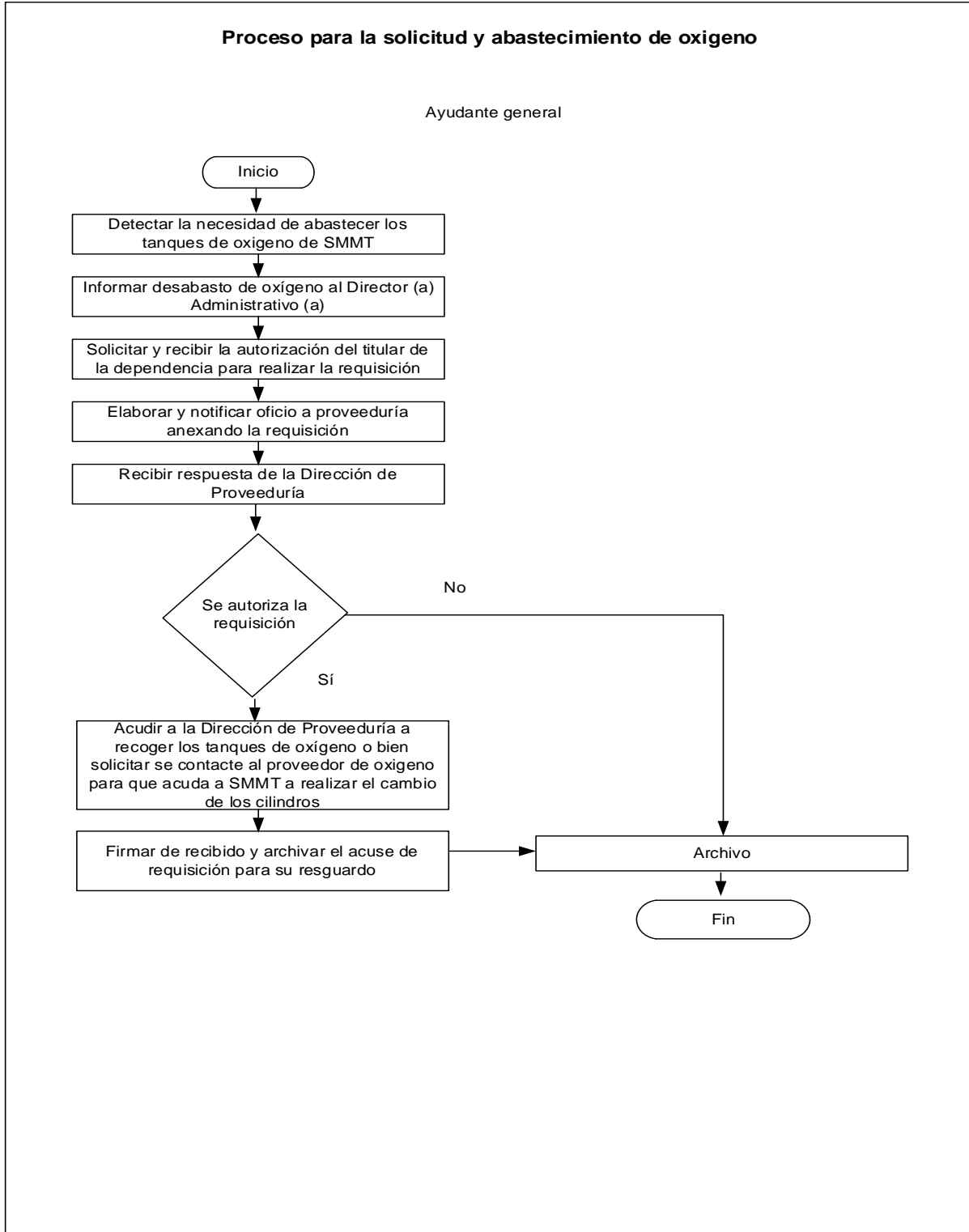
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General.

Entrada	Salida
Detección de desabasto de oxígeno en la unidad de SMMT.	Abastecimiento de los tanques de oxígeno de la unidad de SMMT.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	No detección del desabasto de oxígeno.	Alarmante	Inspeccionar frecuentemente el nivel de los cilindros.

Diagrama de flujo:



7.- Proceso para el aseo rutinario de las áreas de la unidad de servicios médicos municipales.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para conservar la limpieza de las instalaciones, eliminando microorganismos patógenos.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección Administrativa
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) Administrativo (a)

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Gestión de materiales	<p>1.1 Solicitar al personal encargado del resguardo de insumos, los materiales necesarios para desempeñar las actividades de limpieza; señalando de manera enunciativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cubeta - Trapo/franela - Mopeador - Trapeador <p>1.2 Acudir al área en la que se iniciaran las actividades.</p>	Ayudante General
02	Aseo de las áreas	<p>2.1 Iniciar con la limpieza de plafones con un trapo húmedo, utilizando la técnica de lo distal a lo proximal.</p> <p>2.2 Realizar limpieza de paredes y puertas, utilizando la técnica de arriba hacia abajo.</p> <p>2.3 Realizar limpieza de vidrios y ventanas.</p> <p>2.4 Realizar limpieza de muebles, vitrinas, tripiés, anaqueles, teléfonos, equipos de cómputo, etc.</p> <p>2.5 Comenzar la limpieza de pisos y escaleras utilizando el mopeador, una vez concluidas las actividades anteriores,</p>	Ayudante General

		<p>2.6 Recolectar la basura de los cestos destinados para tal efecto y de estimarse necesario cambiar la bolsa.</p> <p>2.7 Re-acomodar el mobiliario que se haya cambiado de lugar temporalmente.</p> <p>2.8 Trapear para quitar manchas y suciedad del piso.</p>	
03	Llenado de bitácora	<p>3.1 Regresar a su área de trabajo y llenar el formato de bitácora de limpieza general.</p> <p>3.2 Entregar bitácora de limpieza general al Director (a) Administrativo (a), solicitando firma de conformidad por las actividades realizadas.</p>	Ayudante General

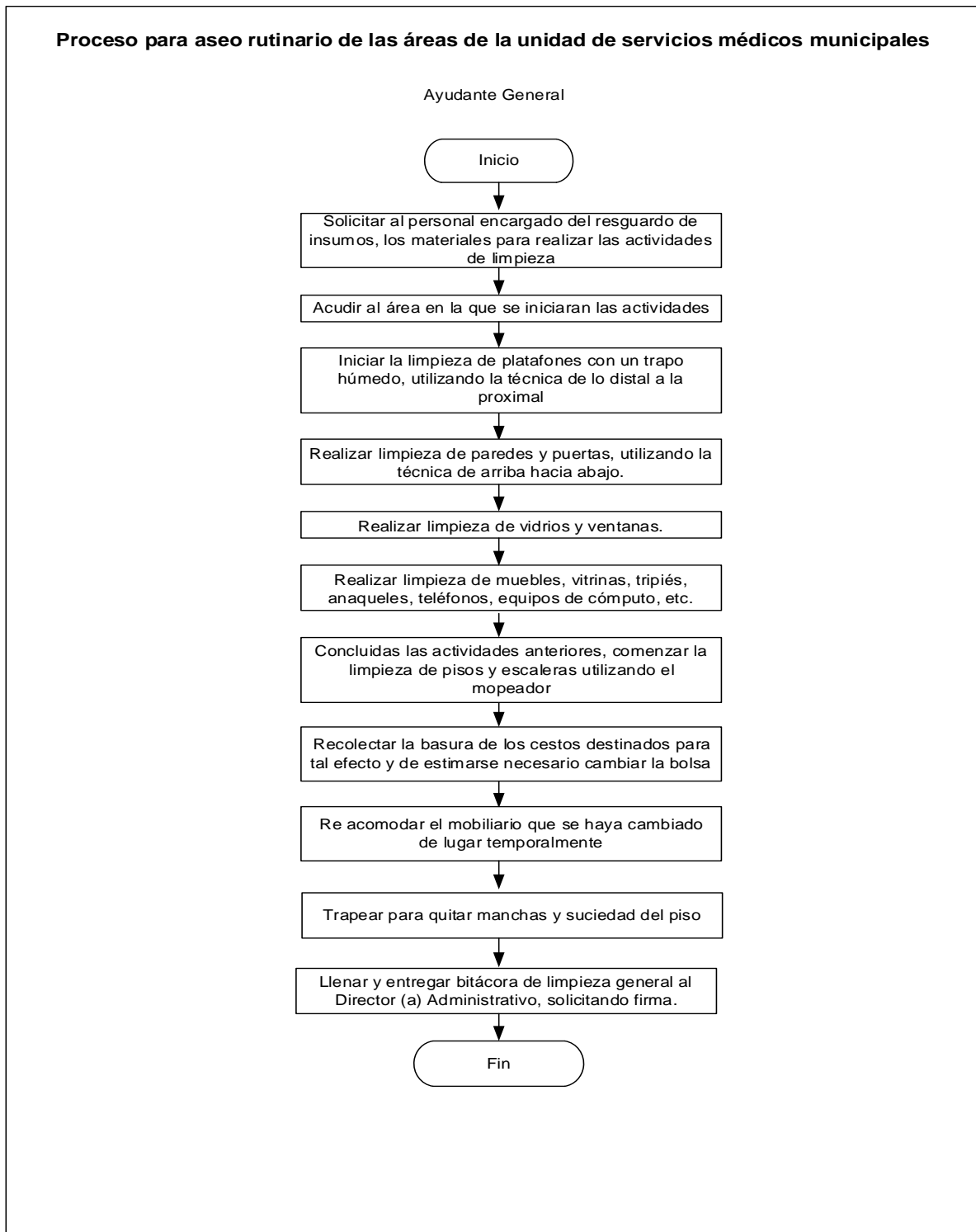
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General.

Entrada	Salida
Gestión de materiales e insumos necesarios para realizar el aseo.	Aseo de las áreas al interior de las unidades de SMMT.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inexhaustividad de la limpieza	Tolerable	Solicitar al personal realice una limpieza a fondo con el propósito de prevenir la presencia de agentes patógenos

Diagrama de flujo:





Procesos de la Dirección de Salud Pública



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Inventario de Procesos				
Área	Dirección de Salud Pública		Código	MPP-CGCC-DGSMM-DSP
Ubicación	No.	Denominación del Proceso	Pág.	
Dirección de Salud Pública	01	Seguimiento de las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Salud Pública.	183	
Jefatura de Departamento de Epidemiología	02	Gestión de información clínico-epidemiológica.	186	
	03	Planeación y ejecución de eventos para la promoción de la salud.	189	

1.- Proceso para el seguimiento de las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Salud Pública.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para establecer mecanismos de comunicación que permitan conocer, coordinar, supervisar y evaluar las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Salud pública, con la finalidad de garantizar el desempeño integral de sus atribuciones.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Salud Pública
Departamento	N/A

Responsable del proceso:

Director (a) de Salud Pública

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Convocatoria	<p>1.1 Estimar necesaria la celebración de reuniones periódicas que permitan al Director (a) de Salud Pública mantenerse al tanto de las actividades desempeñadas por las dependencias a su cargo.</p> <p>1.2 Definir la fecha, hora y lugar para celebrar la reunión.</p> <p>1.3 Reservar los espacios necesarios a efecto de tenerlos a disposición.</p> <p>1.4 Convocar a los encargados de las áreas a participar en la reunión, solicitando confirmen su asistencia.</p>	Director (a)
02	Planeación y supervisión de actividades	<p>2.1 Recibir a los titulares de las áreas.</p> <p>2.2 Solicitar informes de las actividades desempeñadas por las áreas.</p> <p>2.3 Coordinar la planeación de estrategias para la ejecución de las actividades desempeñadas por las áreas.</p> <p>2.4 Proponer la implementación de mecanismos para la mejora continua de las actividades.</p>	Director (a)

03	Revisión de resultados	<p>3.1 Convocar nuevamente a los titulares de las áreas que dependen de la Dirección de Salud Pública.</p> <p>3.2 Solicitar y recibir los resultados de las actividades y funciones desempeñadas por las áreas.</p> <p>3.3 Evaluar los trabajos realizados por las áreas que dependen de la Dirección de Salud Pública.</p> <p>3.4 Emitir opinión y retroalimentación a los titulares de las áreas que conforman la Dirección de Salud Pública.</p>	Director (a)
04	Informe de actividades	<p>4.1 Concentrar la información que se genere del desarrollo de las actividades de las áreas que dependen de la Dirección de Salud Pública.</p> <p>4.2 Informar al Ayuntamiento los resultados obtenidos y necesidades que se generen en el desarrollo de las actividades de las áreas.</p> <p>4.3 Archivar información.</p>	<p>Director (a)</p> <p>Secretaria (o)</p>

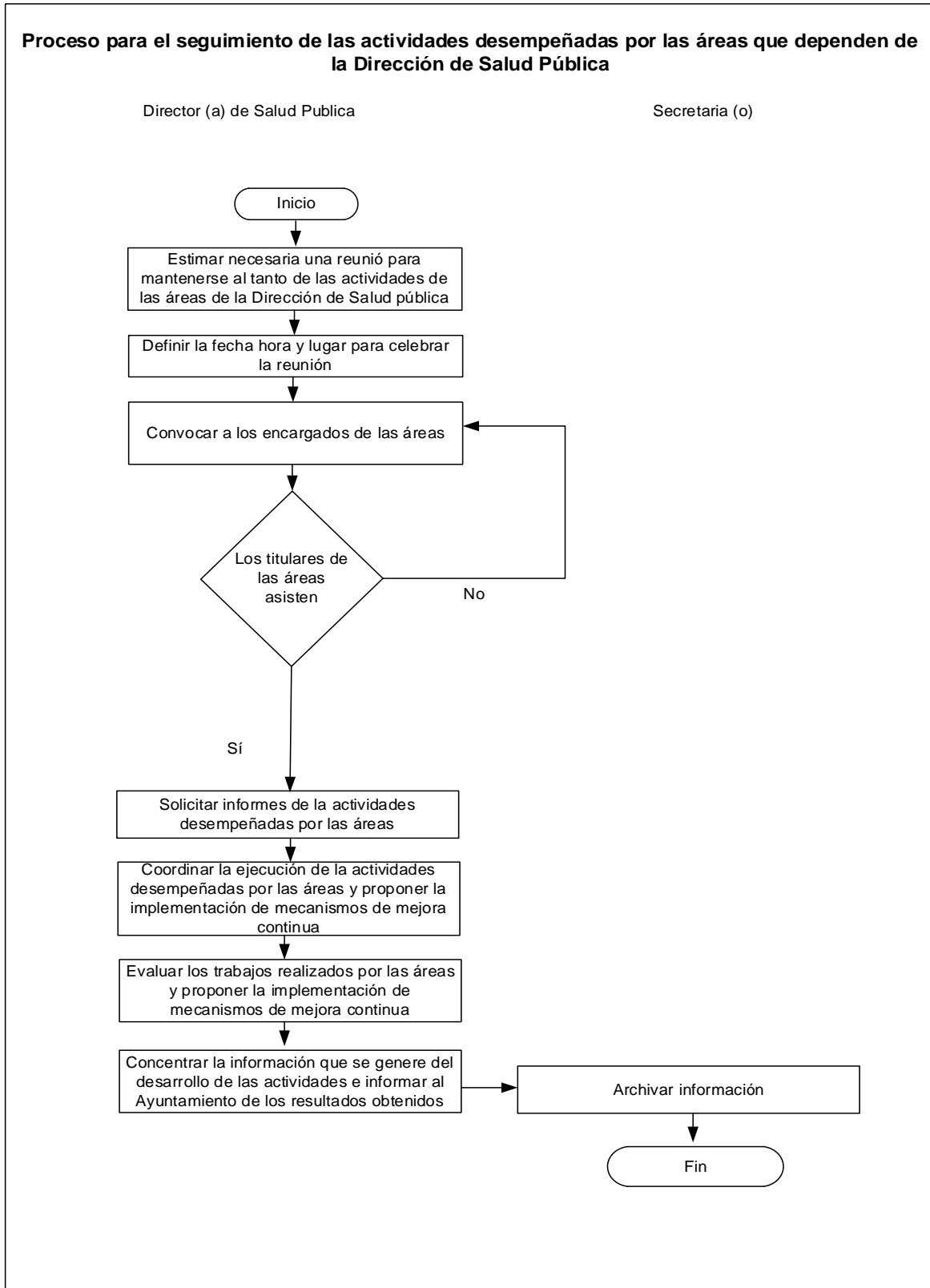
Nota: Para llevar a cabo el proceso, se auxilia del personal de la Coordinación General.

Entrada	Salida
Estimar necesaria la celebración de reuniones periódicas que faciliten al Director (a) de Salud Pública la supervisión de las actividades desempeñadas por las áreas a su cargo.	Coordinación, supervisión y evaluación de las actividades desempeñadas por las áreas que dependen de la Dirección de Salud Pública.

Análisis de Riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Inasistencia de los convocados.	Tolerante	Notificar y confirmando las citas.
2	Desempeño inadecuado de las actividades.	Alarmante	Supervisar y evaluar las actividades.

Diagrama de flujo:



2.- Proceso para la gestión de información clínico-epidemiológica.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para establecer el control epidemiológico de las enfermedades tratadas en las unidades de servicios médicos.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Salud Pública
Departamento	Jefatura de Departamento de Epidemiología

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Solicitud de registros	1.1 Acudir al diariamente a consultar el Archivo Clínico. 1.2 Solicitar los reportes de productividad médica.	Jefe (a) de Departamento
02	Levantamiento de información estadística	2.1 Recibir los documentos de productividad; una vez por semana, recibirá adicionalmente a los reportes internos de la unidad los reportes de las unidades periféricas. 2.2 Contactar al médico que elaboro el reporte y requerirlo para que aclare la información, cuando un reporte de productividad no proporcione la información adecuadamente, 2.3 Realizar un conteo estadístico de los casos de enfermedades tratados en las unidades de servicios médicos (conteo de la morbilidad). 2.4 Notificar inmediatamente a la Región Sanitaria No. 12 de la Secretaria de Salud Jalisco, en caso de identificar brotes de vigilancia epidemiológica especial 2.5 Asentar la información en el formato del sistema único de información para la vigilancia epidemiológica (SUIVE) una vez por semana.	Jefe (a) de Departamento

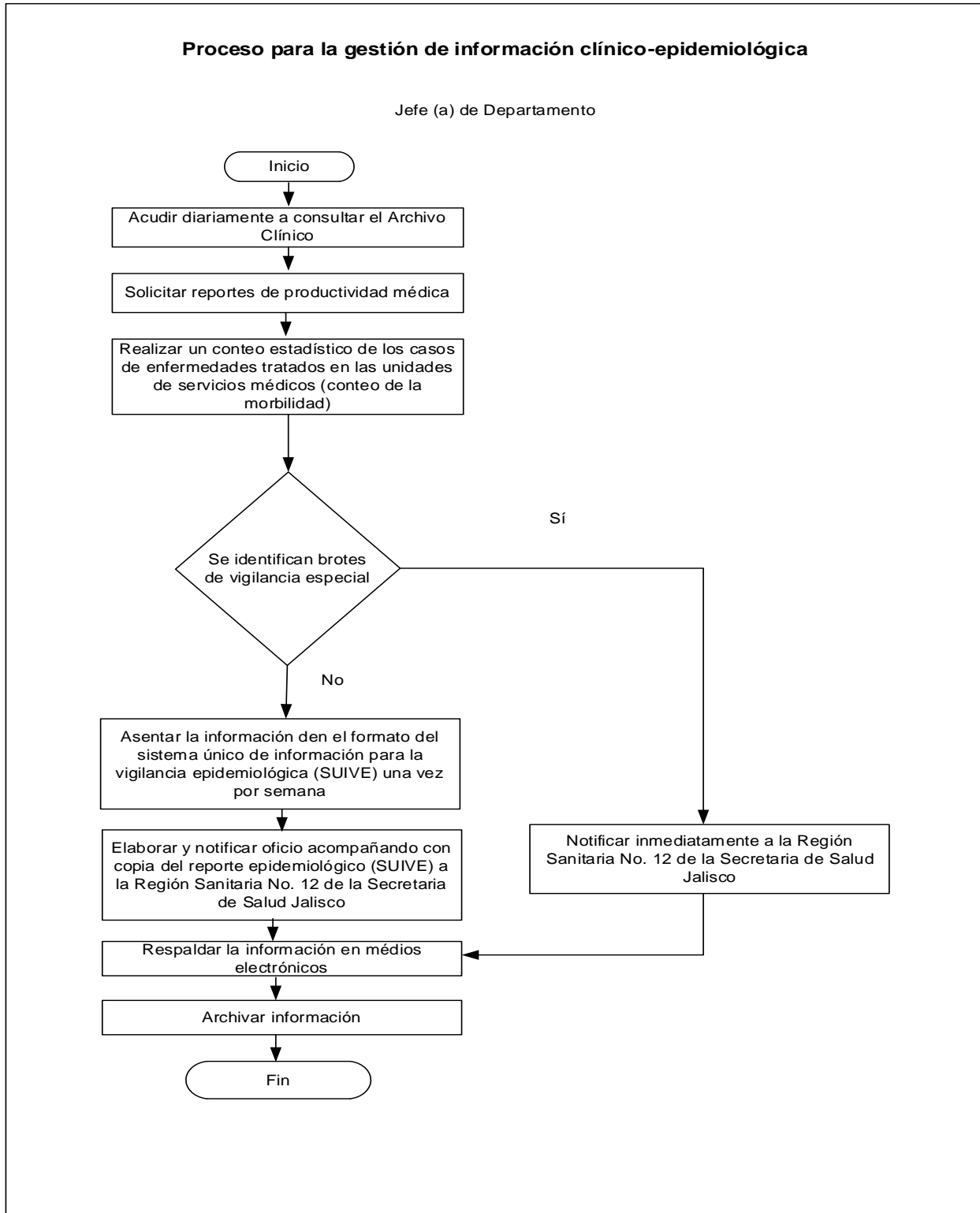
03	Respaldo de la información y archivo	<p>3.1 Elaborar oficio en el que se señalen observaciones del patrón de las enfermedades tratadas por las unidades.</p> <p>3.2 Notificar oficio acompañando copia del reporte epidemiológico (SUIVE) a la Región Sanitaria No. 12 de la Secretaría de Salud Jalisco.</p> <p>3.3 Respaldar la información epidemiológica en medios electrónicos.</p> <p>3.4 Archivar la documentación generada.</p>	Jefe (a) de Departamento
----	--------------------------------------	--	--------------------------

Entrada	Salida
Recolección y análisis de los registros de productividad medica de las unidades.	Elaboración de reporte semanal de nuevos casos de enfermedades.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Reportes de productividad imprecisos.	Alarmante	Requerir la información tendiente a aclarar los datos controvertidos.
2	Ausencia de reportes a la región sanitaria.	Intenso	Elaborar y notificar los informes epidemiológicos puntualmente.

Diagrama de flujo:



3.- Proceso para la planeación y ejecución de eventos para la promoción de la salud.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar eventos tendientes a promover la educación para la salud, favoreciendo la interacción de los habitantes de las comunidades del municipio.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	Dirección de Salud Pública
Departamento	Jefatura de Departamento de Epidemiología

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Elaboración de calendario de actividades	1.1 Participar en la elaboración del calendario de actividades y eventos de la unidad de servicios médicos municipales. 1.2 Realizar la planeación necesaria para la ejecución de los eventos que se pretenda celebrar. 1.3 Identificar los recursos: materiales, humanos y de infraestructura requeridos para la ejecución de las actividades contempladas.	Jefe (a) de Departamento
02	Gestión de donativos	2.1 Elaborar oficios solicitando a los sectores públicos y privados donativos para la ejecución de las actividades y eventos culturales que se pretenda realizar. 2.2 Programar entrega de oficios a las instituciones. 2.3 Trasladarse a las instalaciones de las instituciones. 2.4 Entregar oficios a las instituciones del sector público y privado. 2.5 Recibir respuesta de los oficios, en la que se otorguen o nieguen los donativos solicitados.	Jefe (a) de Departamento

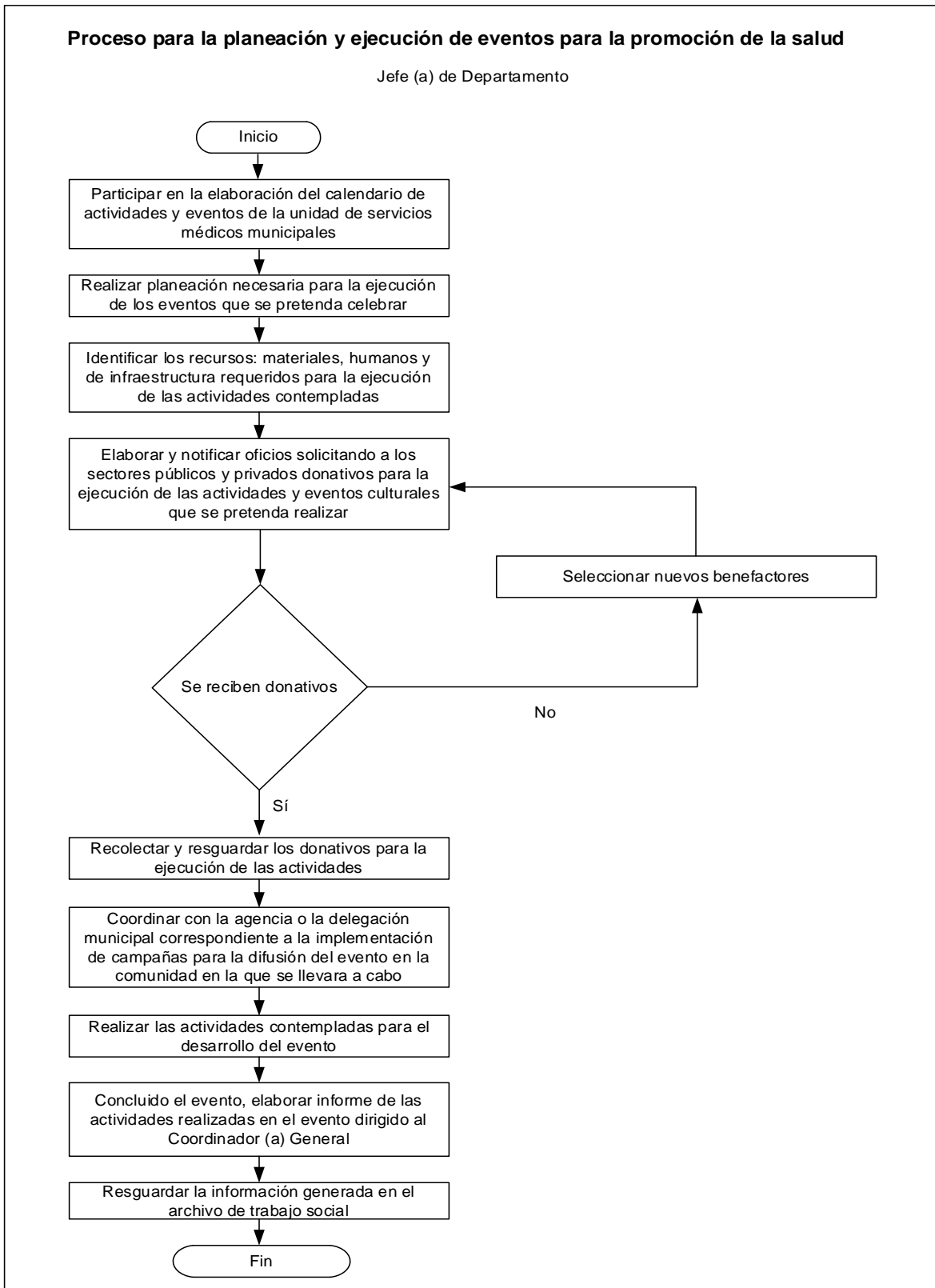
		<p>2.6 Seleccionar nuevos benefactores en caso de que la respuesta sea negativa.</p> <p>2.7 Recolectar y resguardar los donativos para la ejecución de las actividades.</p>	
03	Celebración del evento	<p>3.1 Coordinar con la agencia o delegación municipal correspondiente la implementación de campañas para la difusión del evento en la comunidad en la que se llevara a cabo.</p> <p>3.2 Elaborar y notificar invitaciones a las autoridades al frente de las instituciones vinculadas con el evento y demás personalidades cuya presencia se estime necesaria.</p> <p>3.3 Recibir a las autoridades y personalidades invitadas.</p> <p>3.4 Declarar el evento de promoción de la salud inaugurado.</p> <p>3.5 Realizar las actividades contempladas para el desarrollo del evento.</p> <p>3.6 Declarar la clausura del evento.</p>	Jefe (a) de Departamento
04	Informe de actividades y archivo	<p>4.1 Elaborar informe de las actividades realizadas en el evento dirigido al Coordinador (a) General.</p> <p>4.2 Entregar del informe.</p> <p>4.3 Resguardo de la documentación generada en el archivo de trabajo social.</p>	Jefe (a) de Departamento

Entrada	Salida
Elaboración del calendario de actividades a realizar, programación de eventos de promoción de la salud en el calendario de actividades y gestión de recursos y donativos.	Celebración de eventos para la promoción de la salud.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	No se perciben donativos.	Tolerable	Identificar nuevas instituciones.
2	Deficiente difusión del evento.	Alarmante	Promover el evento de manera adecuada.

Diagrama de flujo:





Procesos de la Jefatura de Departamento de Salud Animal



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Inventario de Procesos			
Área	Jefatura de Departamento de Salud Animal.	Código	MPP-CGSPM
Ubicación	No.	Denominación del proceso	Pág.
Jefatura de Departamento de Salud Animal	01	Dar atención al público para el servicio de las mascotas	194
	02	Respuesta a los reportes de la ciudadanía; Captura de animales vivos	197
	03	Seguimiento a los reportes de la ciudadanía; Captura de animal agresivo en vía pública	200
	04	Respuesta a los reportes de la ciudadanía; Captura de animal agresor	204
	05	Respuesta a los reportes ciudadanía; Recolección de animales muertos	207
	06	Respuesta a los reportes ciudadanía; Maltrato animal	210
	07	Servicio de consulta/ servicio clínico para animales domésticos	213
	08	Campañas de vacunación antirrábica gratuita.	216
	09	Campañas de esterilización gratuita.	219
	10	Pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas	222

01. Proceso para dar atención al público para el servicio de las mascotas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para recibir y dar atención a la ciudadanía de los servicios y atención que brinda el Departamento hacia los animales domésticos del Municipio de San Pedro Tlaquepaque.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recibir solicitud.	1.1 Recibir solicitud/reporte mediante oficio, vía telefónica o personal, plataforma de algún servicio que requiera la Ciudadanía: a) Captura de perro agresivo, agresor. b) Recolección de animales muertos en vía pública. c) Agendar cita para esterilización. d) Pedir informes acerca de los costos de servicios. e) Reporte de maltrato animal. 1.2 Informar al solicitante si el servicio requiere pago.	Secretaria(o)
02	Capturar reporte.	2.1 Asentar en la bitácora el tipo de solicitud y servicio que está solicitando la ciudadanía y se captura. 2.2 Registrar en sistema el reporte para canalizarlo al personal correspondiente al área. 2.3 Agendar en caso de tratarse de una solicitud para esterilización se toman los datos correspondientes y se captura en la agenda quirúrgica	Auxiliar Administrativo (a)

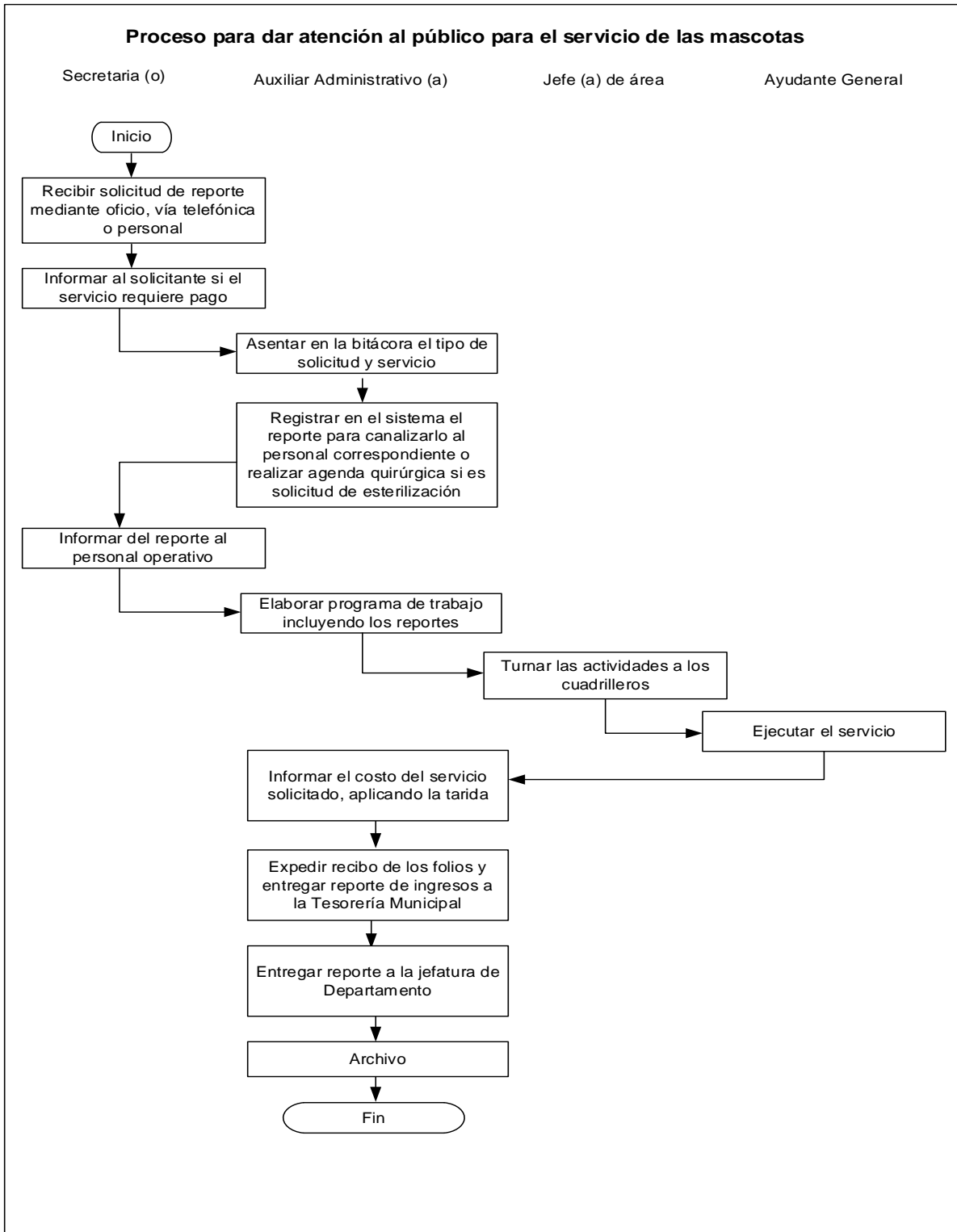
03	Entregar reporte.	3.1 Hacer del conocimiento del reporte al personal operativo para su programación. 3.2 Elaborar programa de trabajo incluyendo los reportes que vayan llegando y/o registrándose.	Secretaria (o), Auxiliar Administrativo (a)
04	Programar visita.	4.1 Turnar las actividades propias a los cuadrilleros. (Captura de caninos y recolección de animales muertos en la vía pública). 4.2 Recibir instrucciones para efectuar el servicio. 4.3 Ejecutar el servicio solicitado. 4.4 Dar respuesta por escrito para el control administrativo interno.	Jefa (a) de Área Chofer Ayudante General Secretaria(o)
05	Pago del servicio	5.1 Informar al solicitante el costo del servicio solicitado. 5.2 Aplicar la tarifa con base a la ley de ingresos. 5.3 Expedir recibo de los folios proporcionados por la Tesorería Municipal 5.4 Entregar reporte de los ingresos recibidos a la Tesorería Municipal.	Auxiliar Administrativo (a)
06	Archivar	6.1 Entregar reporte a la Jefatura del departamento. 6.2 Archivar reporte del servicio.	Auxiliar Administrativo (a)

Entrada	Salida
Se realiza la captura del reporte y se entrega al personal correspondiente.	Dar cumplimiento y respuesta del servicio solicitado.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Llenar incorrectamente la bitácora de servicios recibidos.	Tolerante	Capacitar adecuadamente al personal, Atender y dar solución a los servicios requeridos

Diagrama de flujo:



02.- Proceso para dar respuesta a los reportes ciudadanos; Captura de animales vivos

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para acudir a las distintas colonias de Tlaquepaque para dar seguimiento a los reportes ciudadanos

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recibir reporte	1.1 Recibir reportes por medio de llamadas, personal o plataforma. 1.2 Capturar y registrar cada uno de los reportes. 1.3 Enviar reportes para su valoración y continuidad.	Secretaria (o) Auxiliar Administrativo (a)
02	Entregar reporte	2.1 Revisar y clasificar los reportes según sea la urgencia del servicio (se da prioridad a los reportes de caninos agresores, animales muertos y caninos agresivos, en ese orden). 2.2 Entregar los reportes de servicio al personal asignado.	Jefa(e) de área Secretaria (o)
03	Planear ruta	3.1 Recibir reportes de acuerdo a la zona correspondiente. 3.2 Trazar la ruta para tener una mejor atención a las colonias.	Chofer Ayudante General
04		4.1 Trasladar a la ruta asignada para realizar el servicio. 4.2 Acudir al domicilio o calle señalada del reporte para	Chofer Ayudante General

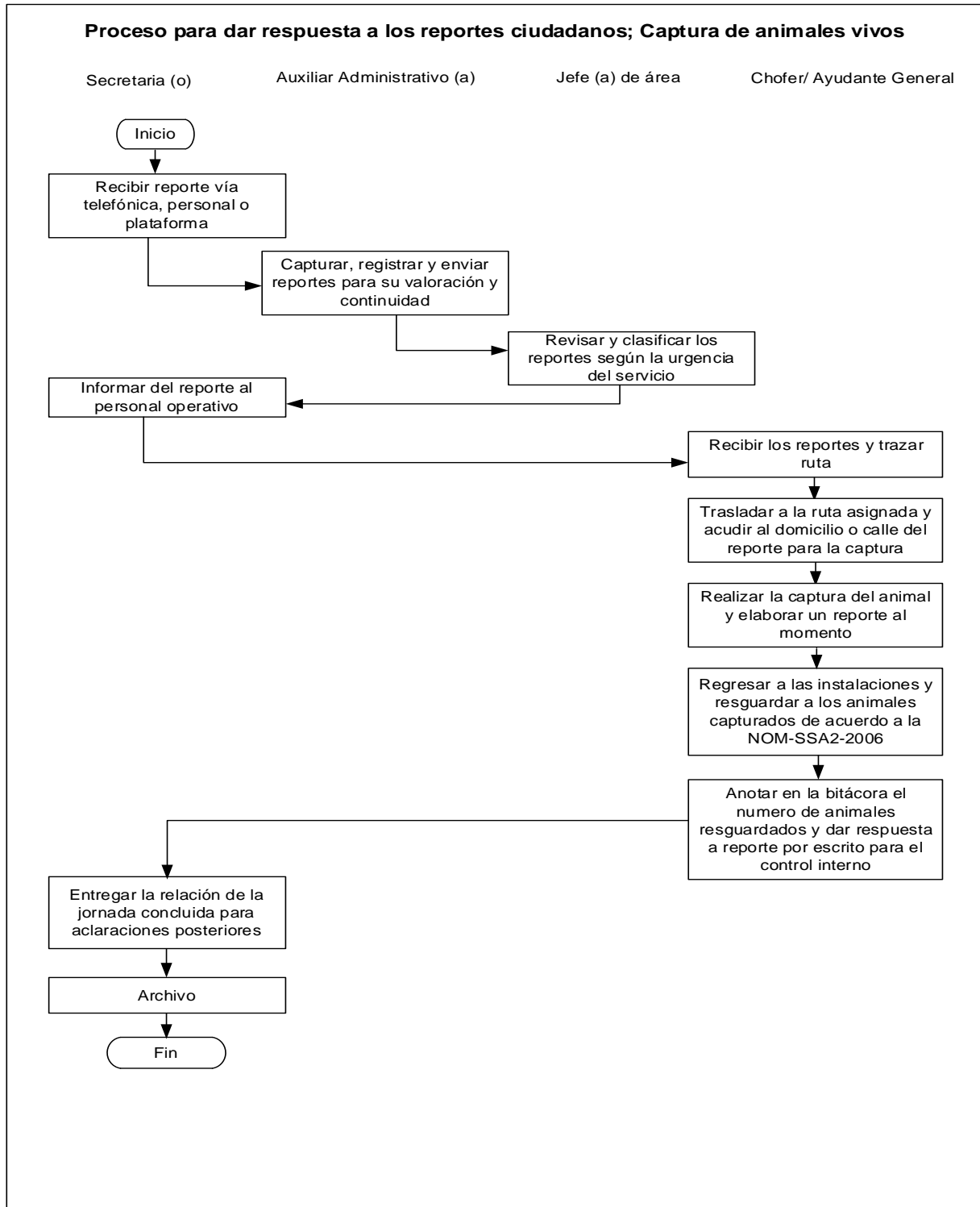
	Capturar a los animales vivos	<p>la captura de los caninos en la vía pública</p> <p>4.3 Desarrollar la actividad por la descripción que brinda el ciudadano, es decir, que mascota, tamaño, raza, color, etc.</p> <p>4.4 Realizar la captura del animal utilizando el equipo de trabajo (guante, atrapadores, etc.).</p> <p>4.5 Elaborar un reporte en el momento de acuerdo al número de servicio para el control interno.</p>	
05	Resguardar a los animales	<p>5.1 Regresar a las instalaciones de salud animal con la documentación y animales capturados.</p> <p>5.2 Resguardar a los animales capturados durante la jornada en las jaulas del centro de salud animal y llevar la secuencia de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina. (NOM-SSA2-2006.)</p> <p>5.3 Anotar en la bitácora el número de animales resguardados y dar respuesta al reporte por escrito, para control interno.</p>	<p>Chofer Ayudante General.</p> <p>Secretaria (o)</p>
06	Conclusión de la jornada.	<p>6.1 Entregar la relación completa concluida la jornada para aclaraciones posteriores.</p> <p>6.2 Archivar.</p>	Secretaria (o)

Entrada	Salida
Recepción de reporte de animales callejeros.	El reporte por escrito y archivar reporte.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Al capturar el animal puede morder.	Tolerante	Contar con el equipo y entrenamiento adecuado para la captura de los animales.
2	Amenazas y agresiones por parte de los ciudadanos	Tolerante	Capacitación para sobrellevar este tipo de situaciones y apoyo por parte de seguridad pública municipal para que se pueda realizar el servicio

Diagrama de flujo:





03.- Proceso para el seguimiento a los reportes ciudadanos; Captura de animal agresivo en vía pública.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para dar solución a los reportes y servicios de las capturas de los animales agresivos en la vía pública dentro del municipio.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recibir reporte	1.1 Recibir reportes por medio de llamadas, personal o plataforma. 1.2 Entrega de reportes al personal. 1.3 Capturar los reportes recibidos para su verificación y canalización correspondiente 1.4 Clasificar la premura de los servicios y canalizarlos para su ejecución. 1.5 Entregar reportes al Jefe (a) Área	Secretaria(o).
02	Entregar reporte	2.1 Recibir y turnar los reportes al personal asignado. 2.2 Se entregan los reportes al personal encargado de realizar el servicio.	Jefa(e) de área
03	Planear ruta	3.1 Recibir indicaciones para ejecutar el servicio de captura. 3.2 Preparar el vehículo y herramienta propia para el servicio solicitado. 3.3 Planear la ruta de desplazamiento al lugar señalado.	Chofer Ayudante General

04	Capturar a los animales agresivos	<p>4.1 Acudir al lugar del reporte para la captura de los caninos en la vía pública.</p> <p>4.2 Efectuar el servicio con la participación de la ciudadanía que aporta los datos y características de la especie a capturar.</p> <p>4.3 Realizar el servicio utilizando el equipo de Trabajo (guantes, atracadores)</p> <p>4.4 Elaborar un reporte de control de acuerdo al número de folio en el servicio ejecutado.</p>	<p>Chofer</p> <p>Ayudante General</p>
05	Resguardar a los animales	<p>5.1 Retornar a las instalaciones municipales con las especies capturadas.</p> <p>5.2 Resguardar los animales en las jaulas del centro de salud animal y se procede conforme a la Resguardo de animales conforme a la Norma Oficial Mexicana prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina. NOM-SSA2-2006.</p> <p>5.3 Sacrificar al animal en el término de 72 horas en caso de no ser reclamado por sus dueños.</p> <p>5.4 Realizar la entrega correspondiente de los cadáveres a la empresa encargada de su correcta incineración.</p> <p>5.5 Anotar en la bitácora el número de animales resguardados y dar respuesta al reporte por escrito, para control interno.</p> <p>5.6 Entregar reporte al jefe (a) de Departamento y Archivar.</p>	<p>Chofer</p> <p>Ayudante General</p> <p>Médico(a) Veterinario(a).</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>

Entrada	Salida
Recepción de reporte de animales callejeros	<p>Resguardo de animales conforme a la Norma Oficial Mexicana prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina. NOM-SSA2-2006.</p> <p>Reporte de la terminación del servicio.</p>

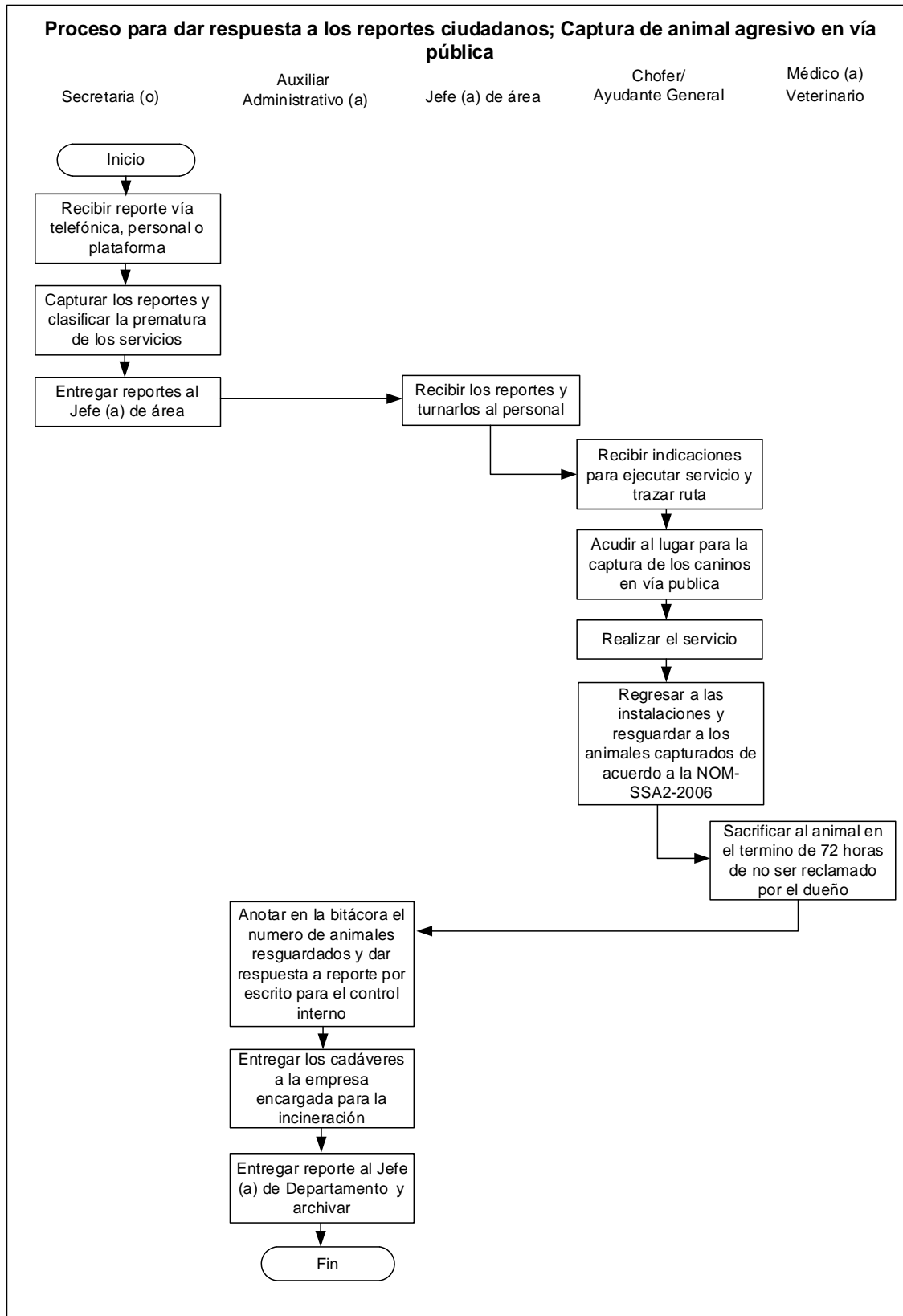


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Agresión por parte de los animales	Tolerante	Contar con el equipo y entrenamiento adecuado para la captura de los animales.
2	Amenazas y agresiones por parte de los ciudadanos	Tolerante	Capacitación para sobrellevar este tipo de situaciones en caso necesario solicitar apoyo por parte de seguridad pública municipal para que se pueda realizar el servicio

Diagrama de flujo:



04.- Proceso para dar respuesta a los reportes ciudadanos; Captura de animal agresor

En este proceso se describen los pasos a seguir para realizar la captura de animales agresores de acuerdo al parte médico sea en vía pública o si cuenta con dueño, el mismo.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefa (e) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recibir reporte	1.1 Recibir reportes por medio de llamadas, personal o plataforma. 1.2 Capturar en el sistema los datos del solicitante y las características del animal agresor el reporte. 1.3 Solicitar y capturar el parte médico de la agresión al reportarte. 1.4 Canalizar los servicios al personal asignado.	Secretaria(o).
02	Entregar reporte	2.1 Entregar los reportes al personal asignado siempre y cuando corresponda el servicio dentro del municipio. 2.2 Girar instrucciones para dar respuesta a lo solicitado.	Jefa(e) de Área
03	Planear ruta	3.1 Verificar las condiciones del vehículo (niveles de agua, aceite, gasolina, etc.) y herramienta propia para el servicio. 3.2 Trazar la ruta y zona para efectuar la mejor atención.	Chofer Ayudante General.
04	Capturar a los animales agresivos	4.1 Acudir al lugar del reporte para la captura de los caninos en el lugar indicado. 4.2 Realizar la captura del animal agresor callejero por la descripción que brinda el ciudadano, es decir, que mascota es, tamaño, raza, color, etc.	Chofer Ayudante General.

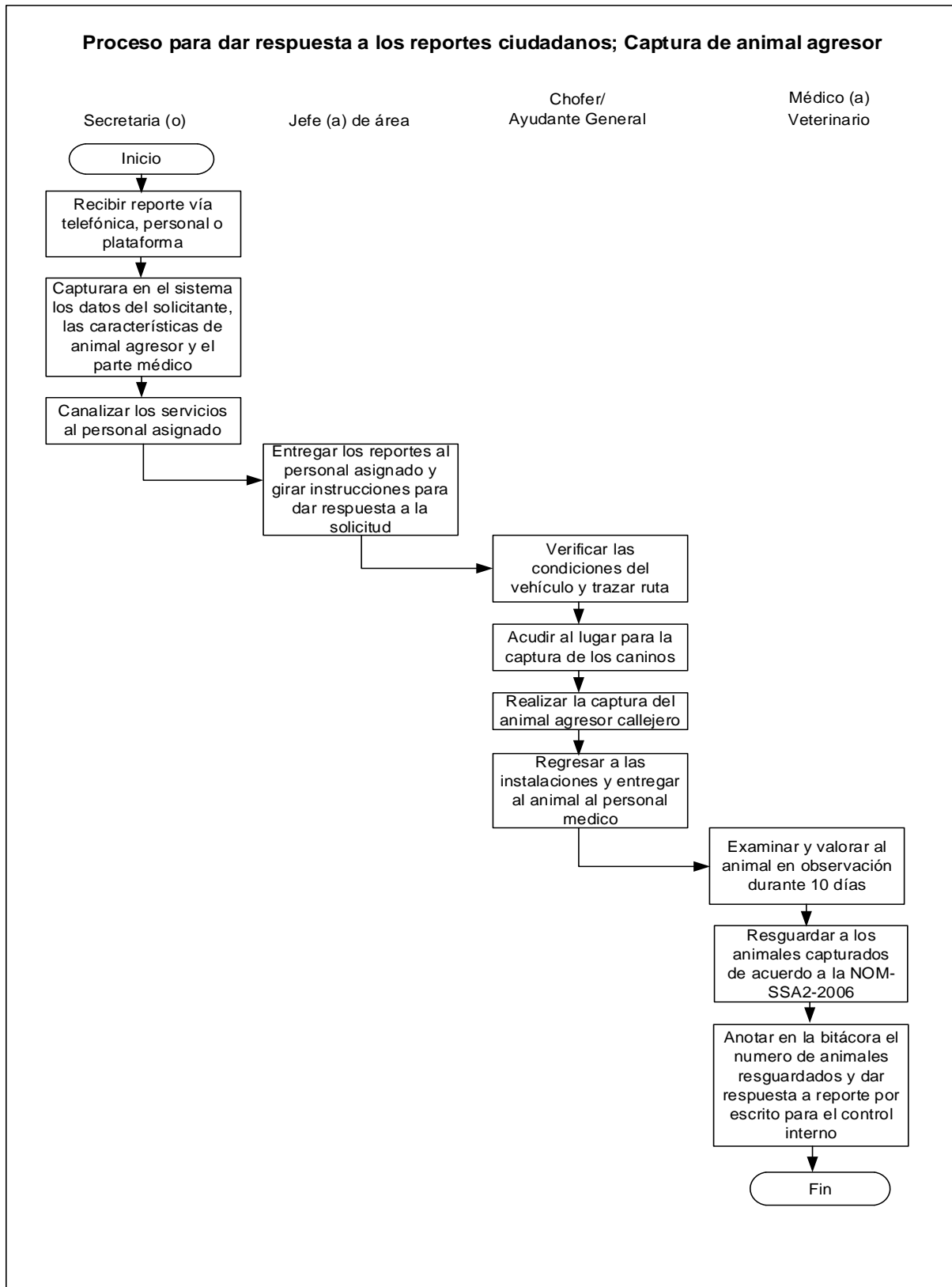
		<p>4.3 Realizar esta actividad utilizando el equipo de trabajo asignado (guantes, arropadores).</p> <p>4.4 En caso de ser un canino agresor con dueño y que dicho dueño no quisiera entregarlo, no se le puede obligar, a menos que se cuente con una orden legal para hacerlo.</p> <p>4.5 Elaborar un reporte en el cual menciones las características del animal, lugar, fecha y posible dueño de la mascota.</p>	
05	Resguardo de animales	<p>5.1 Llegar a las instalaciones de la dependencia entregar al personal médico el animal para su valoración correspondiente.</p> <p>5.2 Examinar y valorar al animal y tenerlo en observación de acuerdo a la norma estipulada durante diez días.</p> <p>5.3 Resguardar a los animales en las jaulas del centro de salud animal y se procede a la observación del mismo durante 10 días conforme a la Norma Oficial Mexicana prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina. NOM-SSA2-2006.</p> <p>5.4 Anotar en la bitácora el número de animales resguardados y dar respuesta al reporte por escrito, para control interno.</p>	<p>Chofer/ Ayudante General Medico (a) Veterinario (a)</p>

Entrada	Salida
Recepción de reporte de animales agresores	Resguardo de animales conforme a la Norma Oficial Mexicana prevención y control de enfermedades, especificaciones sanitarias para los centros de atención canina.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Agresión por parte de los animales	Tolerante	Contar con el equipo y entrenamiento adecuado para la captura de los animales.
2	Amenazas y agresiones por parte de los ciudadanos.	Tolerante	Capacitación para sobrellevar este tipo de situaciones y apoyo por parte de seguridad pública municipal para que se pueda realizar el servicio

Diagrama de flujo:





05.- Proceso para dar respuesta a los reportes ciudadanos; Recolección de animales muertos

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para dar respuesta a los reportes y acudir a las distintas colonias de Tlaquepaque para dar seguimiento a los reportes por parte de la ciudadanía.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal.
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefa (e) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recibir reporte	1.1 Recibir reportes por cualquiera de los siguientes medios: a) llamadas, b) personal c) plataforma de atención ciudadana. 1.2 Capturar en el sistema cada uno de los reportes ingresados al Departamento. 1.3 Asignar el número correspondiente de los reportes. 1.4 Canalizar las solicitudes para su atención correspondiente.	Secretaria(o). Jefe (a) de Área
02	Entregar reporte	2.1 Separar y clasificar por zonas las solicitudes ingresadas. (En caso de recibir un reporte de otro municipio se proporciona los teléfonos correspondientes de dicho municipio para que realicen el reporte con la dependencia adecuada). 2.2 Entregar los reportes al personal y al turno correspondiente.	Auxiliar Administrativo(a)

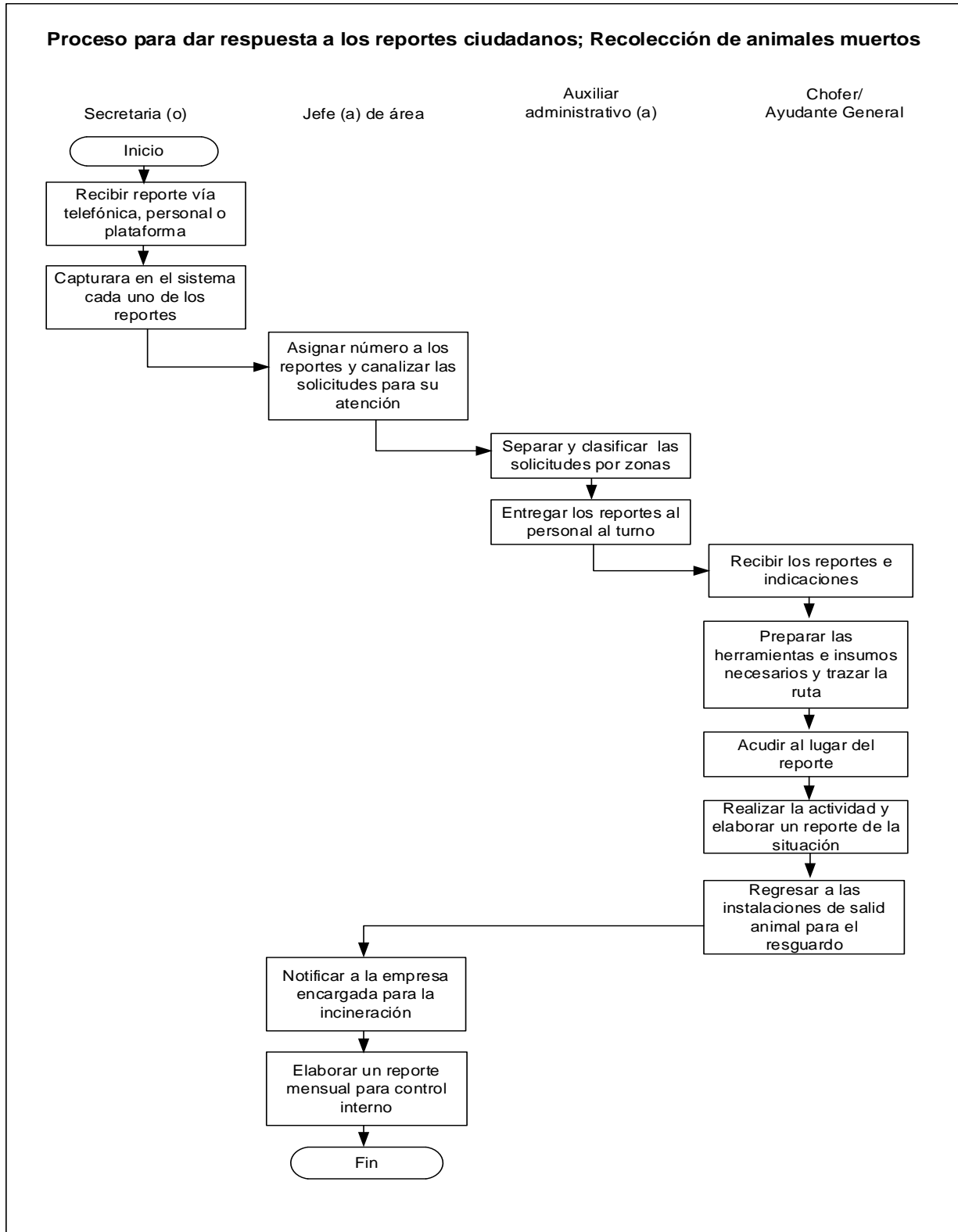
03	Planear ruta	<p>3.1 Recibir la relación de reportes e indicaciones.</p> <p>3.2 Preparar herramienta e insumos para ejecutar el Servicio.</p> <p>3.3 Trazar la ruta para tener una mejor atención a las colonias del municipio.</p>	<p>Chofer</p> <p>Ayudante General.</p>
04	Recolectar animales muertos	<p>4.1 Acudir al lugar del reporte para la recolección de los animales muertos.</p> <p>4.2 Realizar la actividad utilizando la herramienta de trabajo (guantes, cubre bocas, botas de seguridad, cono para el tráfico y bolsas para residuos biológicos) en caso que sea necesario destazar el animal utilizar overol.</p> <p>4.3 Elaborar un reporte de acuerdo la situación, lugar y estado a la hora del arribo a dicha ubicación.</p> <p>4.5 Acudir al centro de salud animal para su resguardo.</p> <p>4.6 Notificar vía telefónica a la empresa con la cual existe el convenio de incineración pase al centro de salud animal a recolectar los cadáveres, misma empresa se hace cargo del traslado al lugar de la combustión.</p> <p>4.7 Elaborar un reporte mensual y dar respuesta a la crónica por escrito, para control interno.</p>	<p>Chofer</p> <p>Ayudante General.</p> <p>Jefe(a) de Área.</p>

Entrada	Salida
Recepción de reporte de animales muertos en la vía pública.	Dar respuesta oportuna a la petición.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Que este en una avenida concurrida	Tolerante	Poniendo una señalización de alto total para poder recoger al animal.
2	Riesgo de contraer alguna infección o enfermedad	Tolerante	Uso adecuado de guantes y cubre bocas para poder recolectar al animal muerto

Diagrama de flujo:





06.- Proceso para dar respuesta a los reportes ciudadanos; Maltrato animal.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para atender los reportes y acudir a las distintas colonias de Tlaquepaque para dar seguimiento a los reportes ciudadanos referente al trato inusual hacia los animales.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefa (e) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Recibir reporte	1.1 Recibir reportes por medio de llamadas, personal o plataforma. 1.2 Capturar los reportes ingresados para su derivación. 1.3 Seleccionar los reportes de acuerdo a la zona y turno.	Secretaria(o)
02	Entregar reporte	2.1 Entregar los reportes al personal asignado. 2.2 Recibir relación de reportes para dar su debida atención. 2.3 Preparar las herramientas y equipo necesario.	Jefa (e) de Área Médico(a) Veterinaria(o) Chofer Ayudante General
03	Trazar ruta para el servicio	3.1 Elaborar ruta de acuerdo a la zona ubicada dentro del municipio. 3.2 Acudir al lugar del reporte.	Chofer Ayudante General Médico(a) Veterinaria (o)
04	Evaluar al canino	4.1 Presentar al domicilio señalado. 4.2 Informar al ciudadano el motivo de la visita. 4.3 Realizar y verificar las condiciones de la mascota	Chofer Ayudante General

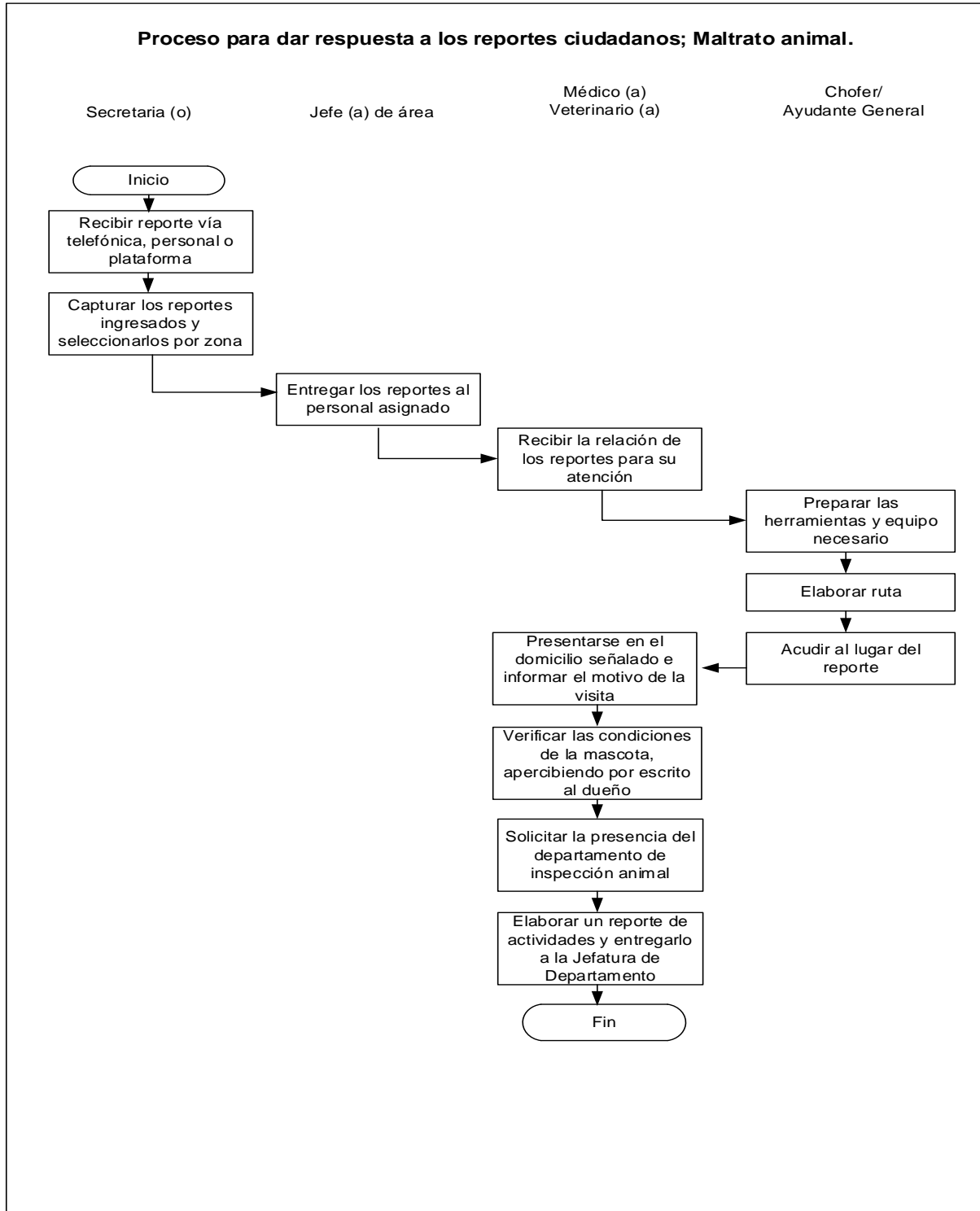
		<p>4.4 Apercibir por escrito al dueño de la mascota.</p> <p>4.5 Solicitar la presencia del departamento de Inspección ambiental y de ser necesario a la instancia del maltrato animal Correspondiente.</p> <p>4.6 Elaborar y presentar un reporte de actividades de acuerdo al número de los reportes recibidos.</p> <p>4.7 Entregar a la Jefatura de Departamento y archivar.</p>	Médico(a) Veterinaria(o)
--	--	--	-----------------------------

Entrada	Salida
Recepción del reporte de maltrato animal.	Reporte de la actividad realizada

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Amenazas y agresiones por parte de los ciudadanos	Tolerante	Capacitación para sobrellevar este tipo de situaciones y apoyo por parte de seguridad pública municipal en caso necesario para que se pueda realizar el servicio

Diagrama de flujo:



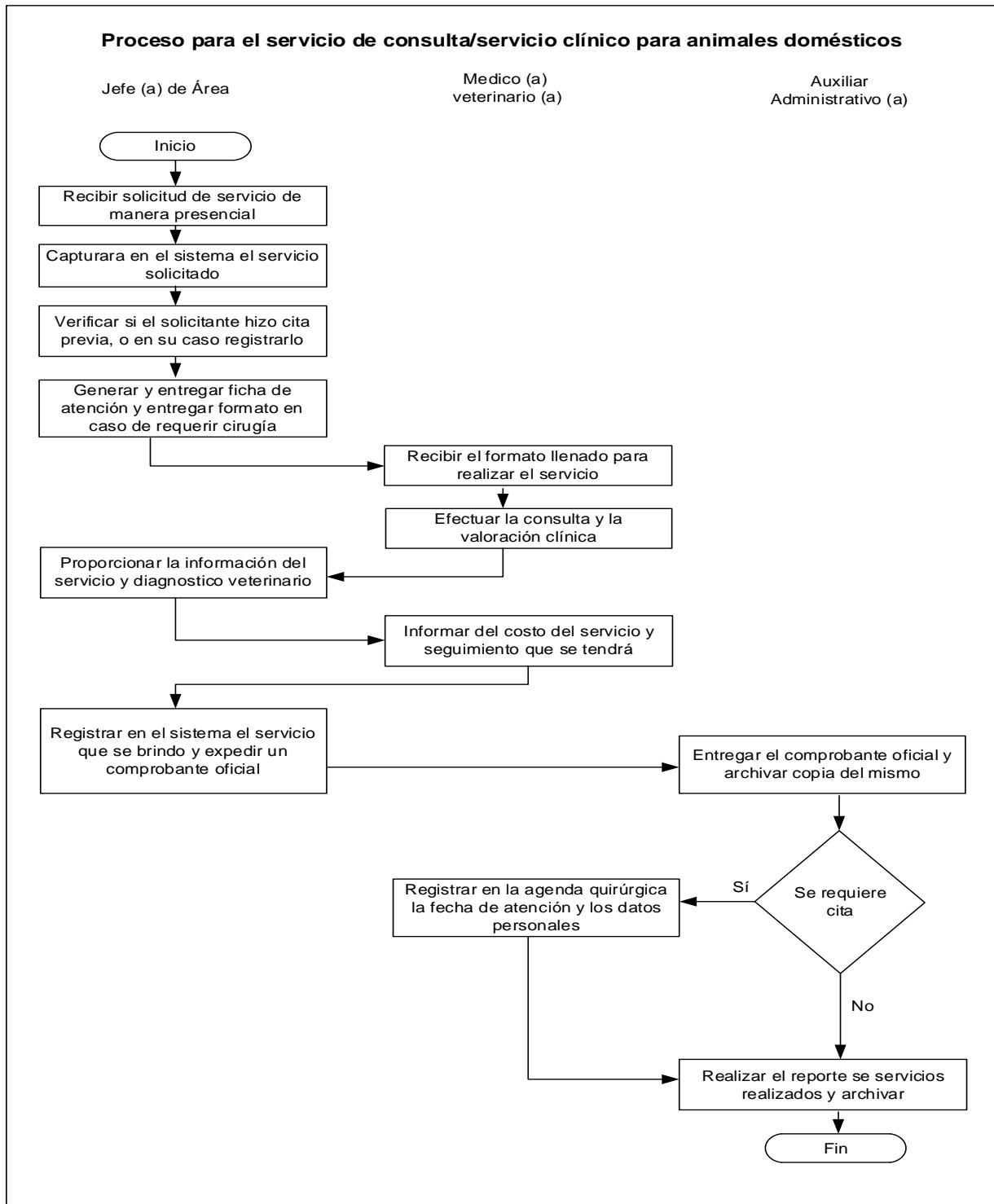
		<p>2.2 Efectuar la consulta con la revisión de la mascota y posteriormente su valoración clínica mediante examen físico general al paciente.</p> <p>2.3 Proporcionar la información necesaria del servicio solicitado y el diagnóstico veterinario se da tratamiento/vacuna/cirugía/ etc.</p> <p>2.4 Informar el costo del servicio y el seguimiento que se tendrá.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento, Jefe (a) de Área Clínica, Médica(o) Veterinaria(o)</p>
03	Efectuar pago del servicio	<p>3.1 Notificar de acuerdo a la valoración médica el servicio que se cobrará.</p> <p>3.2 Registrar en el sistema el servicio que se brindó, así como datos de la persona atendida.</p> <p>3.3 Expedir comprobante oficial y se recibe el pago.</p> <p>3.4 Entregar el comprobante oficial y se archiva la copia del mismo.</p>	<p>Médico (a) Veterinario(a)</p> <p>Secretaria (o)</p> <p>Técnico (a) Especializado</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>
04	Programar visita.	<p>4.1 Programar cita en caso de ser necesario (casos quirúrgicos).</p> <p>4.2 Registrar en la agenda quirúrgica la fecha de atención, así como la hora, nombre de la persona y teléfono de contacto.</p> <p>4.3 Realizar reporte de los servicios realizados y archivar.</p>	<p>Jefe (a) de Área</p> <p>Auxiliar Administrativo (a)</p>

Entrada	Salida
Recepción de solicitud para consulta clínica.	Brindar servicio y atención a la ciudadanía que requiere de consulta y valoración clínica para sus mascotas. Reporte de actividades realizadas.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Valoración y atención: ser agredido por los animales consultados.	Tolerante	Llevar a cabo las consultas con todas las medidas de precaución pertinentes (sedación, guantes de carnaza, bozal, correas, etc), así como el correcto manejo de los pacientes.

Diagrama de flujo:



08- Proceso para campañas de vacunación antirrábica gratuita.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para organizar y llevar a cabo las campañas de vacunación antirrábicas gratuitas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Planear campañas	<p>1.1 Elaborar un calendario para programar las actividades correspondientes a la vacunación antirrábica dentro del municipio.</p> <p>1.2 Notificar a la Coordinación General del programa a realizar para su conocimiento y aprobación.</p> <p>1.3 Planear y organizar las campañas que habrá en los próximos meses en base a las colonias que lo han solicitado vía telefónica o personal, vía participación ciudadana y/o recuento de colonias.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento,</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica</p>
02	Solicitar apoyo a Secretaría de Salud Jalisco	<p>2.1 Elaborar oficio con anterioridad dirigido a la Secretaría de Salud, en el cual se solicita el número de frascos de vacuna antirrábica que se requieran.</p> <p>2.2 Se envía el oficio a la secretaría de Salud.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica</p>
03	Recibir apoyo por parte de Secretaría de Salud	<p>3.1 Recibir oficio de respuesta.</p> <p>3.2 Recibir por parte de la secretaria de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vacunas b) Jeringas c) talones con folios oficiales d) placas para los animales 	<p>Jefe (a) de Departamento,</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica</p>

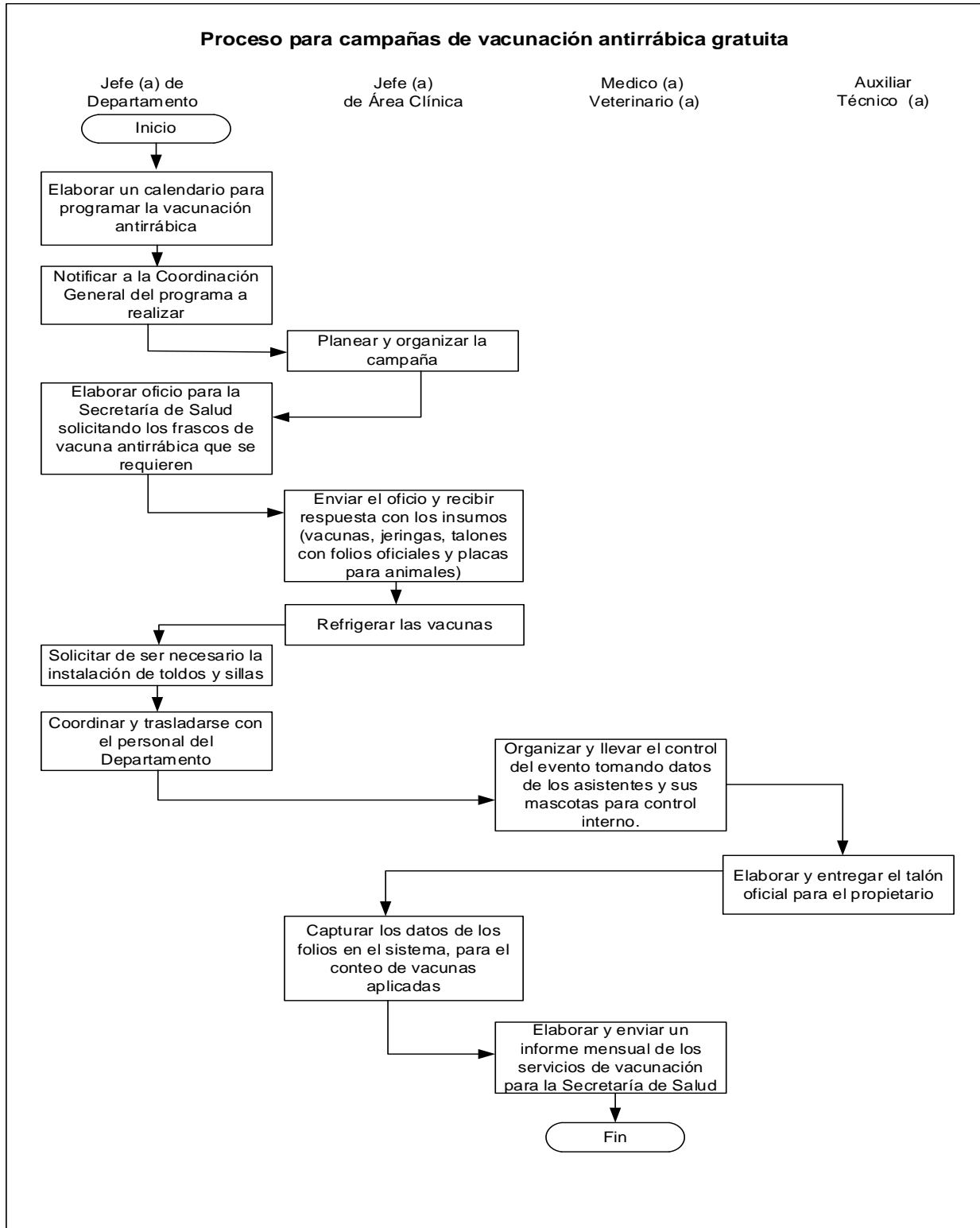
		3.3 Firma el oficio de entrega por parte de Secretaría de Salud. 3.4 Refrigerar las vacunas.	
04	Realizar campaña de vacunación.	4.1 Solicitar de ser necesario la instalación de toldos y sillas para llevar a cabo el programa en la colonia y lugar señalado en coordinación con la Dirección de Servicio y Eventos Especiales. 4.2 Trasladarse al lugar planeado el día acordado donde se proporcionará el servicio de vacunación antirrábico. 4.3 Asignar y coordinar las actividades de vacunación con el personal del Departamento. 4.4 Requerir en caso ineludible el apoyo con personal médico de la secretaria de Salud para la aplicación de las vacunas. 4.5 Organizar y llevar el control del evento tomando los datos de los asistentes y sus mascotas para control interno. 4.6 Elaborar y entregar el talón oficial para el propietario.	Jefe(a) de Departamento Jefe(a) de Área Clínica Médico (a) Veterinario (a) Auxiliar Técnico(a)
05	Capturar los datos y elaboración de informe.	5.1 Capturar los datos de los folios en el sistema, para conteo de las vacunas aplicadas. 5.2 Elaborar y enviar un informe mensual de los servicios de vacunación antirrábica realizados para la Secretaría de Salud.	Jefe (a) de Área Clínica Médico(a) Veterinario(a)

Entrada	Salida
Planeación de campañas y solicitud de medicamentos.	Aplicación de vacuna, elaboración y entrega de informe.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Realizar la campaña: ser agredido por los animales que se vacunarán	Tolerante	Llevar a cabo las campañas con todas las medidas de precaución pertinentes (guantes de carnaza, bozal, correas, etc.), así como el correcto manejo de los pacientes.

Diagrama de flujo:



09- Proceso para campañas de esterilización gratuita.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para organizar y llevar a cabo campañas de esterilización gratuitas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Salud Pública Municipal
Dirección	N/A
Departamento	Jefatura de Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefe (a) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Planear programa de campañas	<p>1.1 Elaborar un plan de trabajo y agendar las actividades para llevar a cabo la esterilización para las mascotas domésticas.</p> <p>1.2 Planear las campañas que habrá en los próximos meses en base a las colonias que lo han solicitado vía telefónica o personal, vía participación ciudadana y/o recuento de colonias.</p> <p>1.3 Programar cuantas cirugías se realizarán por campaña y si se entregarán fichas o se agendará cita previamente.</p> <p>1.4 Solicitar apoyo a comunicación social, para promoción de la campaña.</p>	<p>Jefe(a) de Departamento/ Jefe(a) de área clínica.</p>
02	Solicitar apoyo a Secretaría de Salud Jalisco	<p>2.1 Elaborar un oficio dirigido a Secretaría de Salud, en el cual se solicita el número de frascos de anestésicos que se requieran, dicho oficio se envía en tiempo y forma para su oportuna respuesta.</p> <p>2.2 Enviar el oficio a la secretaría de Salud.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento Jefe (a) de Área Clínica.</p>

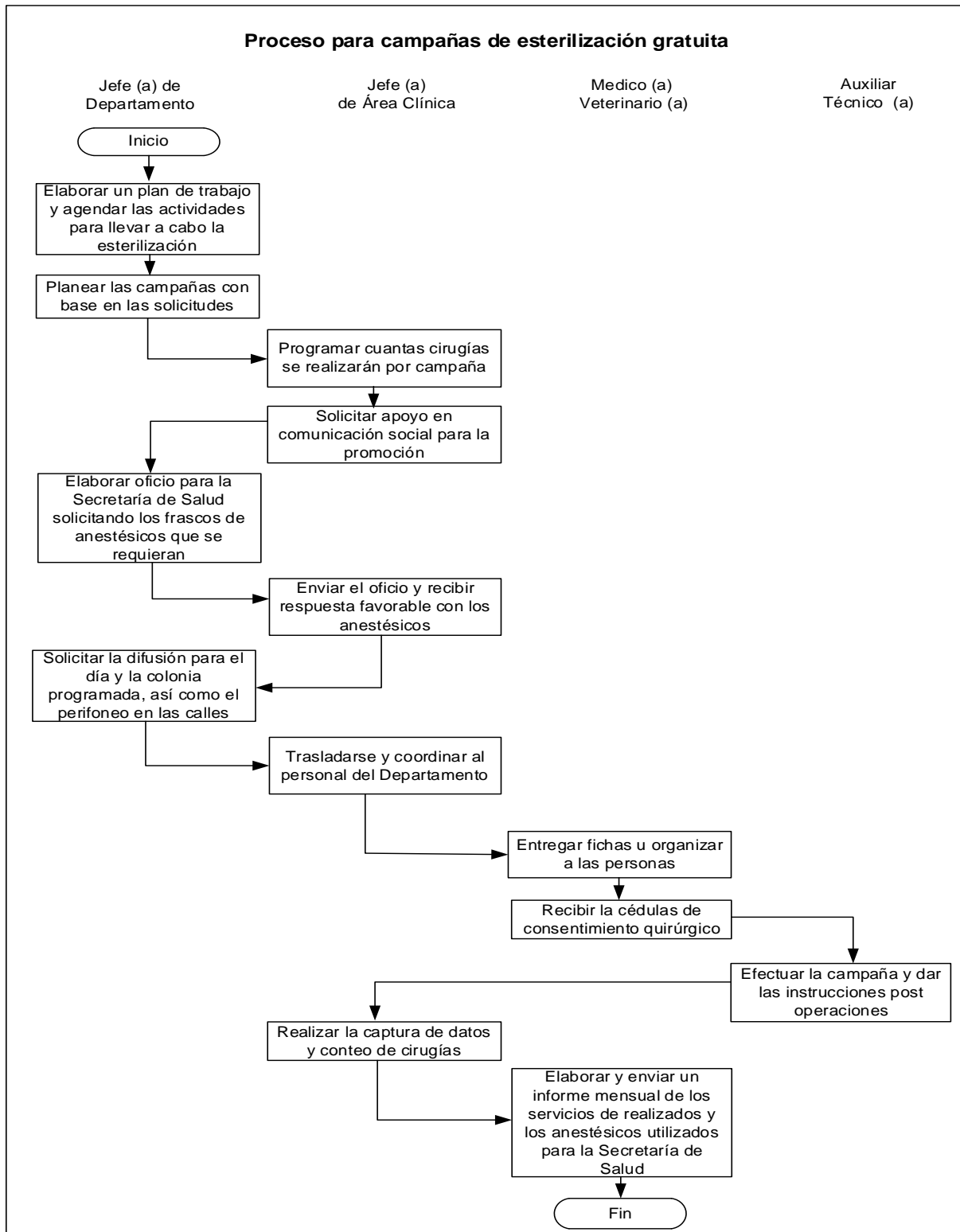
03	Recibir apoyo por parte de Secretaría de Salud	<p>3.1 Recibir oficio de respuesta por parte de la Secretaría de Salud el cual es favorable el medicamento solicitado.</p> <p>3.2 Recibir los anestésicos (en conjunto con formatos para llenar conforme al uso de anestésicos) y se firma el oficio de entrega por parte de Secretaría de Salud.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica</p>
04	Realizar campaña de esterilización.	<p>4.1 Solicitar la difusión correspondiente para el día y la colonia programada en coordinación con la Dirección de Comunicación Social.</p> <p>4.2 Perifonear por las calles con el apoyo del personal de la Dirección de Participación Ciudadana, en caso necesario.</p> <p>4.3 Trasladarse al lugar planeado el día acordado.</p> <p>4.4 Coordinar y asignar las actividades al personal adscrito al Departamento.</p> <p>4.5 Entregar fichas y organizar a las personas citadas.</p> <p>4.6 Recibir las cédulas de consentimiento quirúrgico por parte de los propietarios interesados.</p> <p>4.7 Efectuar la campaña de esterilización, dar instrucciones post operaciones a los propietarios.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento,</p> <p>Jefe(a) de Área Clínica,</p> <p>Médica(o) Veterinaria(o),</p> <p>Auxiliar Técnico (a).</p>
05	Capturar datos y elaboración de informe.	<p>5.1 Realizar la captura de datos y el conteo de las cirugías cometidas.</p> <p>5.2 Elaborar y entregar un informe mensual de los servicios realizados y el uso de los anestésicos para la Secretaría de salud.</p>	<p>Jefe (a) de Área clínica</p> <p>Médico(a) Veterinario(a)</p>

Entrada	Salida
Planeación, solicitud de medicamentos para las campañas de esterilización a efectuar.	Realización de campaña programada y elaboración de informe de actividades.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Realizar la campaña: ser agredido por los animales que se esterilizarán	Tolerante	Llevar a cabo las consultas con todas las medidas de precaución pertinentes (sedación, guantes de carnaza, bozal, correas, etc.), así como el correcto manejo de los pacientes.

Diagrama de flujo:



10- Proceso para pláticas sobre tenencia responsable de las mascotas.

Descripción:

En este proceso se describen los pasos a seguir para organizar y llevar a cabo pláticas sobre tenencia responsable de mascotas.

Ubicación:

Dependencia	Coordinación General de Servicios Públicos Municipales.
Dirección	N/A
Departamento	Departamento de Salud Animal

Responsable del proceso:

Jefa (e) de Departamento.

Desarrollo del procedimiento identificado:

No.	Procedimiento	Descripción	Responsable
01	Planear pláticas	<p>1.1 Planear las pláticas que habrá en los próximos meses en base a las escuelas, organizaciones, colonias, etc. que lo han solicitado vía telefónica o personal, vía participación ciudadana y/o recuento de escuelas que no se han visitado.</p> <p>1.2 Informar a la Coordinación General del programa a realizar, para su conocimiento.</p> <p>1.3 Confirmar la solicitud y agendar la fecha y hora en la que se acudirá a impartir la plática.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica.</p>
02	Preparar material para la plática	<p>2.1 Preparar el material didáctico que se utilizará en la plática, así como el discurso que se dará, dependiendo de la edad de los oyentes, así como los temas a tratar que se hayan acordado con los solicitantes.</p> <p>2.2 Coordinar las actividades y lugares a visitar con el personal adscrito al Departamento.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento,</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica.</p> <p>Jefe (a) de Área</p>
03	Impartición de la plática	<p>3.1 Trasladarse al lugar en donde se impartirá la plática.</p> <p>3.2 Asignar al personal a la escuela, el aula o centro de reunión para efectuar el taller señalado.</p>	<p>Jefe (a) de Departamento,</p> <p>Jefe (a) de Área Clínica,</p> <p>Médica(o)</p> <p>Veterinaria(o),</p>

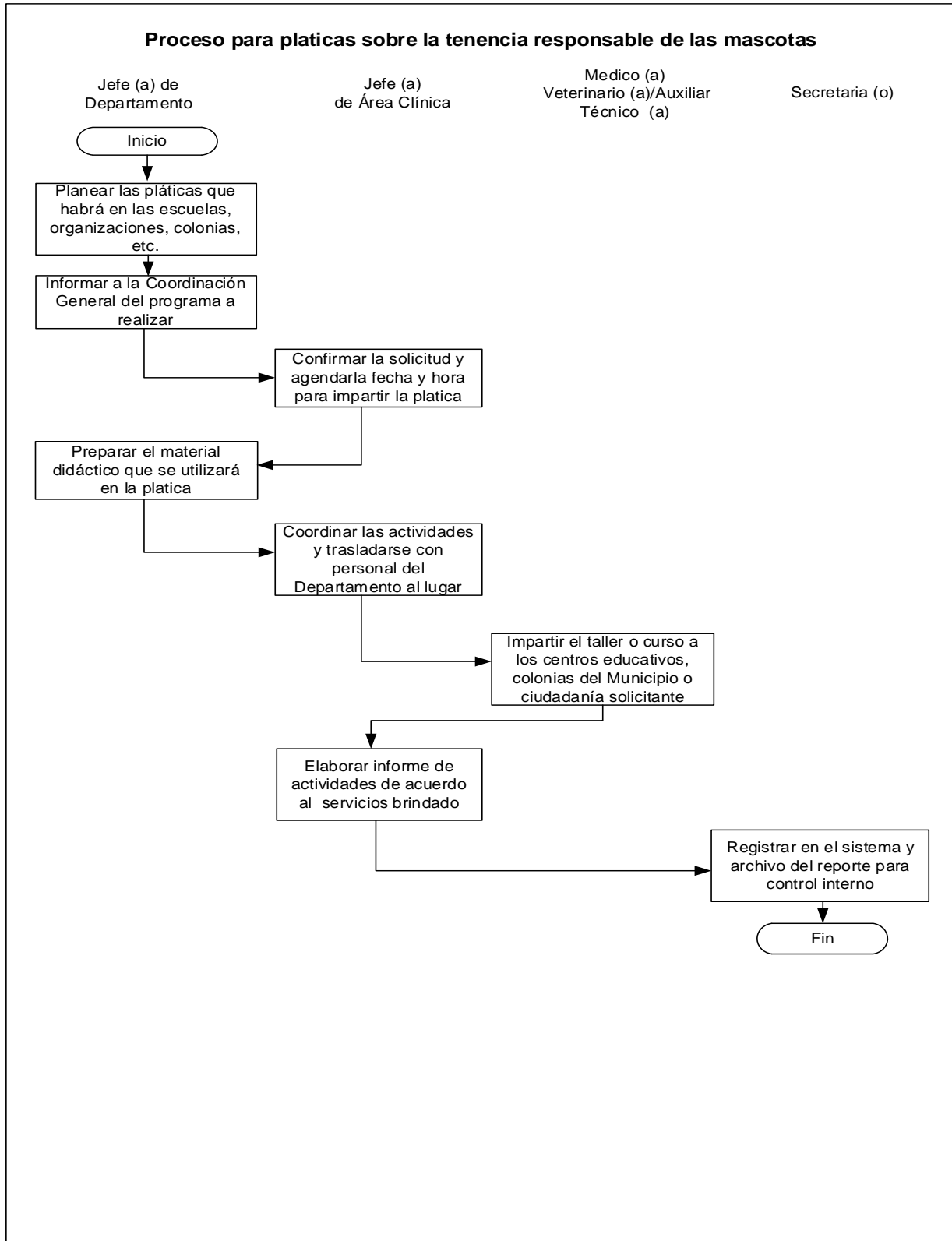
		3.3 Impartir el taller, curso a los centros educativos, colonias del Municipio y ciudadanía solicitante del tema.	Auxiliar Técnico (a),
04	Elaborar informe del servicio.	4.1 Elaborar informe actividades, de acuerdo al servicio brindado hacia la ciudadanía del municipio. 4.2 Registrar en el sistema y archivo del reporte para el control interno.	Jefa(e) de Área Secretaria (o)

Entrada	Salida
Planeación y coordinación del taller y pláticas solicitadas.	Impartición de la plática y elaboración del reporte.

Análisis de riesgo:

No.	Riesgo	Evaluación del Riesgo	Actividad de Control
1	Falta de programación y coordinación con el personal para llevar a cabo las pláticas.	Tolerante	Planear coordinar y presentarse al lugar indicado para dar respuesta a los talleres solicitado.

Diagrama de flujo:



Glosario de Términos

Actividades: Conjunto de actos o labores específicas (operativas) a realizar por un individuo, departamento o unidad.

Actividades de Control de Riesgos en los Procesos: Conjunto de actos o labores específicas a realizar por individuo, departamento o unidad para la formulación de estrategias de identificación de eventos potenciales que podrían afectar el desarrollo de los procesos, proponiendo medidas para su mitigación o minimización.

Área: Unidad de trabajo que se hace responsable de un proceso o fase de proceso.

Ayuntamiento: Corporación compuesta por un presidente (a) Municipal, un Síndico y el número de regidores de mayoría relativa y de representación proporcional que se determinan en la ley estatal en materia electoral, quienes serán electos popular y directamente mediante planillas; y permanecen en sus cargos tres años, con la finalidad de administrar los intereses del municipio

Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en el ayuntamiento. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Comunicación: Acción y efecto de hacer a otro participe de lo que uno tiene; descubrir, manifestar o hacer alguna cosa.

Departamento: Es el área responsable de coordinar y controlar determinados procesos. Es el conjunto de operaciones que forman parte de un proceso dentro de una estructura orgánica.

Dependencia: Es aquella institución pública subordinada en forma directa al Titular del Gobierno Municipal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo que tienen encomendados, entre otras son: la Secretaría del Ayuntamiento, las Coordinaciones Generales, la Tesorería, la Comisaría, la Contraloría, entre otras.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de los procesos.

Dirección: Unidad directiva, la cual va en la parte superior dentro del ordenamiento de las unidades en una estructura administrativa.

Entrada de Proceso: Son los insumos, datos o ingredientes con los que contamos para desarrollar el proceso.

Estructura organizacional: Modelo que representa y describe las relaciones que se establecen entre los miembros de la organización y que a la vez sirve para limitar, orientar y anticipar las



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

actividades organizacionales, con el propósito de elevar la efectividad en las operaciones y resultados.

Evaluación del Riesgo en el Proceso: Es el nivel de riesgo que posee la organización sin considerar en el desarrollo de cada uno de los procesos, considerando el impacto y la frecuencia en la que suceden.

Función: Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo social. Con la función se identifican las atribuciones que se confieren a un órgano y consiste en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad o a su dependencia de acuerdo con las disposiciones jurídicas que dan base legal a sus actividades.

Manual de procesos: Documento que permite conocer detalladamente y secuencialmente la forma en que se desarrollan las tareas y actividades que tienen asignadas las áreas de trabajo; además de facilitar la consulta en la operación de los servicios, el desarrollo de las gestiones y la formalización de los procedimientos en el marco de un proceso sostenido de consolidación operativo.

Organización: Es la estructura orgánica planeada para establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos.

Política: Es el conjunto de lineamientos directivos relacionados con un tema en particular.

Proceso: Conjunto de eventos o fases secuenciales que se desarrollan en un tiempo determinado para obtener un resultado específico, teniendo un inicio y un fin identificable.

Procedimiento: Conjunto de pasos y decisiones que una persona realiza para obtener un resultado específico.

Requisitos: Son todas aquellas especificaciones cuantitativas y cualitativas que el ciudadano o el usuario requiere específicamente para ser dotado de un producto o servicio.

Responsable: Es la persona que ha sido nombrado por su superior inmediato como el encargado de garantizar que el proceso total sea efectivo y eficiente.


Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un evento que pueda impactar el desarrollo de los procesos que se ejecutan por las dependencias, una desviación de lo esperado. Por ello, es importante generar actividades de control para planificar, detectar, analizar, responder ante cualquier situación relacionada con ellos.


Salida de Proceso: Son los resultados esperados que se obtienen del procesamiento de las entradas.


Ubicación: La ubicación expresará la dirección, departamento y coordinación en que se desarrolle el trabajo, esto sirve para localizarlo y observarlo.

Aprobación del Manual

En los términos establecidos por el artículo 149 del Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de San Pedro Tlaquepaque.

<p>ROCÍO RODRÍGUEZ AMAYA COORDINADORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL</p>	
<p>APROBÓ</p>	<p>FIRMA</p>

<p>IRMA YOLANDA REYNOSO MERCADO COORDINADORA GENERAL DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL</p>	
<p>ELABORÓ Y APROBÓ</p>	<p>FIRMA</p>

<p>JESÚS BUENROSTRO JIMÉNEZ DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p>	
<p>ELABORÓ</p>	<p>FIRMA</p>

Además, los titulares de la Dirección de Urgencias Médicas, Dirección de Salud Pública, Dirección Administrativa y el Departamento de Salud Animal, aprobaron en las respectivas cartas de autorización remitidas a la Dirección de Desarrollo Organizacional.

Fecha de aprobación: 03 de mayo de 2022.

Historial de Cambios

FECHA DE ELABORACIÓN: 03/05/2022		
<p>El presente manual se publicó oficialmente en la página de transparencia del Ayuntamiento, en el apartado del artículo 8, fracción IV, inciso e), en la siguiente liga: https://transparencia.tlaquepaque.gob.mx/articulo8/iv/los-manuales-de-procedimientos/</p>		
REVISIONES AL MANUAL:		
Fecha:	Apartado y motivo:	Nombre y firma:
Fecha:	Apartado y motivo:	Nombre y firma:
Fecha:	Apartado y motivo:	Nombre y firma:
Fecha:	Apartado y motivo:	Nombre y firma:
Fecha:	Apartado y motivo:	Nombre y firma: