MORELOS PODER EJECUTIVO

Folio 0356
Hora 2:26
22 MAR 2017
UNIDAD DE ENLACE JURIDICO

MORELOS PODER EJECUTIVO | Secretaría de Salud

# Manual de Políticas y Procedimientos Dirección General de Vinculación y Participación Social

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Cuernavaca, Mor., 15 de julio de 2016

# II.- CONTENIDO


| Apartado | Consecutivo del Apartado |
|---|---|
| Portada | I |
| Contenido | II |
| Autorización | III |
| Introducción | IV |
| Políticas | V |
| Procedimientos | VI |
| Indicadores Clave de Desempeño | VII |
| Directorio | VIII |
| Colaboración | IX |


SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

## III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Vinculación y Participación Social, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento, y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal, con fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Artículo 13 fracción VI y artículo 39 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos vigente;
- Artículo 15 fracción V y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración vigente;
- Artículo 8 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud vigente;

**AUTORIZÓ**
Dra. Ángela Patricia Mora González
**Secretaria de Salud**

**REVISÓ**
Lic. en Psic. Manuel Escobar Hernández
**Director General de Vinculación y Participación Social**

**APROBÓ**
Lic. Alberto Javier Barona Lavín
**Secretario de Administración**

**VISTO BUENO**
Lic. Néstor Gabriel Medina Nava
**Encargado de despacho de la**
**Dirección General de Desarrollo Organizacional**

**Fecha de Autorización Técnica:** 15 de julio de 2016

**Número de páginas:** 38

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

# IV.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento técnico–administrativo, que se elabora con la finalidad de cumplir a lo estipulado en el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

Este documento sirve para:

- Encomendar responsabilidades;
- Evitar duplicaciones y detectar omisiones en las funciones;
- Propiciar la uniformidad en el trabajo;
- Utilizar de manera racional los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos;
- Facilitar la inducción al puesto del personal de nuevo ingreso y;
- Apoyar las auditorías internas de los órganos de control.

El Manual de Políticas y Procedimientos está integrado por los siguientes apartados: autorización, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño y colaboración.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

# V.- POLÍTICAS

**PROCEDIMIENTO:** Dar seguimiento a los acuerdos del Comité Estatal de Calidad en Salud

1. La Subdirección de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua, debe emitir un recordatorio a los integrantes del comité. con la fecha y hora de las sesiones ordinarias y/o extraordinarias, por lo menos dos semanas antes de la celebración de las mismas, vía correo electrónico de conformidad con el calendario de sesiones aprobado por el pleno del órgano colegiado.

2. La Subdirección de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua, debe entregar la Orden del Día y Carpeta Técnica de las sesiones ordinarias y/o extraordinarias en la Oficina del Secretario de Salud, así como a el Subsecretario de Salud, dos semanas antes a la celebración de las mismas para su revisión.

3. La Subdirección de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua, debe enviar las actas y acuerdos de la sesión a los integrantes del órgano colegiado vía electrónica en un lapso no mayor a diez días posteriores a la celebración de la misma, para su validación.

4. La Subdirección de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua, debe recibir del órgano colegiado las actas y acuerdos de la sesiones celebradas, en un lapso de 24 hrs posteriores a su recepción con las observaciones pertinentes de lo contrario, se darán por validadas las mismas.

**PROCEDIMIENTO:** Atender solicitudes de servicios médicos

1. La Dirección General de Vinculación y Participación Social, debe cancelar las solicitudes de servicios médicos, cuando el solicitante no acuda en la fecha y hora señalada para su atención sin previo aviso a la institución que prestará el servicio y/o a la Dirección General de Vinculación y Participación Social.

**PROCEDIMIENTO:** Vincular y definir la pertinencia de las acciones de salud solicitadas

1. La Dirección General de Vinculación y Participación Social, debe cancelar cualquier solicitud de requerimiento, cuando ésta no esté dentro de las atribuciones de la Secretaría de Salud de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, informando al solicitante mediante oficio o de manera directa

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

# VI.- PROCEDIMIENTOS

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

| Número de Procedimiento | Nombre | Clave | Pág. |
|---|---|---|---|
| 1 | Dar seguimiento a los Acuerdos del Comité Estatal de Calidad en Salud | PR-DGVPS-SMPMC-01 | 11 |
| 2 | Atender solicitudes de servicios médicos | PR-DGVPS-SMPMC-02 | 8 |
| 3 | Vincular y definir la pertinencia de las acciones de salud solicitadas | PR-SS-DGVPS-01 | 8 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

## HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

| No. Rev. | Pág (s). Afectadas | Naturaleza del Cambio | Motivo del Cambio | Fecha de Autorización |
|---|---|---|---|---|
| 0 | - | Emisión | Emisión | 24/Sep/01 |
| 1 | - | Modificación | Actualización | 08/Ago/02 |
| 2 | - | Modificación | Actualización | 17/Jun/03 |
| 3 | 2-7 | Modificación de Reglamento Interior de la Secretaría y modificación del procedimiento | Actualización del Manual | 12/Ago/05 |
| 4 | Todas | Modificación a la referencias, los diagramas de flujo, actividades y registros de calidad | Actualización del Manual | 24/Mzo/06 |
| 5 | 3 | Actualización de nombres y fechas de autorización | Actualización del Manual | 18/Jul/07 |
| 6 | 3/7 | Actualización de nombres y fechas de autorización | Actualización del Manual | 10/Jun/08 |
| 7 | 3/7 | Actualización de nombres y fechas de autorización | Actualización del Manual | 04/Ago/09 |
| 8 | Todas | Modificación de Reglamento Interior de la Secretaría | Actualización del Manual | 10/oct/11 |
| 9 | Todas | Modificación a la referencias, los diagramas de flujo, actividades y registros de calidad | Actualización del Manual | 22/abril/13 |
| 10 | Todas | Actualización del procedimiento | Actualización del Manual | 20/noviembre/2014 |
| 11 | Todas | Actualización del Procedimiento | Actualización del Manual | 9/noviembre/2015 |
| 12 | Todas | Actualización del procedimiento | Actualización del Manual | 15/julio/2016 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Dar seguimiento a los Acuerdos del Comité Estatal de Calidad en Salud.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

| Área Funcional | Copia No. |
|---|---|
| Unidad de Enlace Financiero Administrativo | 01 |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**1.- *Propósito*:**
Evaluar a las instituciones que prestan servicios de salud, a través del análisis de indicadores presentados en el seno del Comité Estatal de Calidad en Salud, para lograr los mejores estándares de calidad en salud, en cuanto a los servicios proporcionados con equidad, calidad y calidez, de conformidad con el Sistema Nacional de Indicadores en Salud (INDICAS).

**2.- *Alcance***
Este procedimiento aplica a:
- Delegación Estatal del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
- Delegación Estatal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).
- Servicios de Salud Morelos (SSM).
- Hospital del Niño y el Adolescente Morelense (HNM).
- Hospital Militar-Servicios de Enfermería, 24/a. Zona Militar. Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).
- Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS)
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-Morelos)".

**3.-*Referencias:***
Este procedimiento está basado en:
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
- Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional por la Calidad en Salud
- Instrucción 61/2008 emitida por la Dirección General adjunta de la Calidad en Salud derivada de acuerdo de la sesión de instalación del Comité Nacional por la Calidad en Salud
- Recomendaciones para la composición de los Comités Estatales de Calidad en Salud.

**4.-*Responsabilidades:***
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Vinculación y Participación Social revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

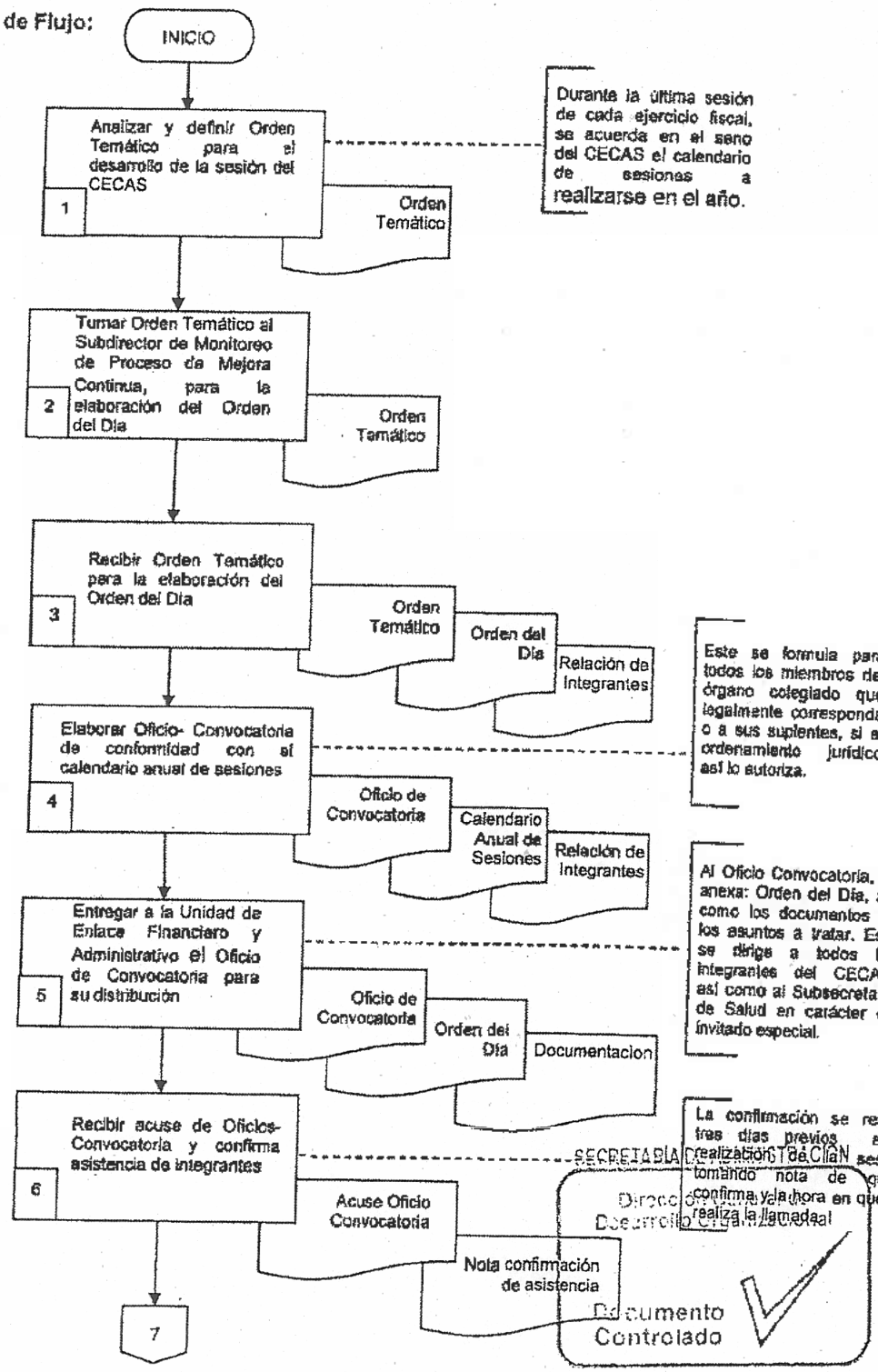
**5.-*Definiciones:***
Ninguna

**6.-*Método de Trabajo:***

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

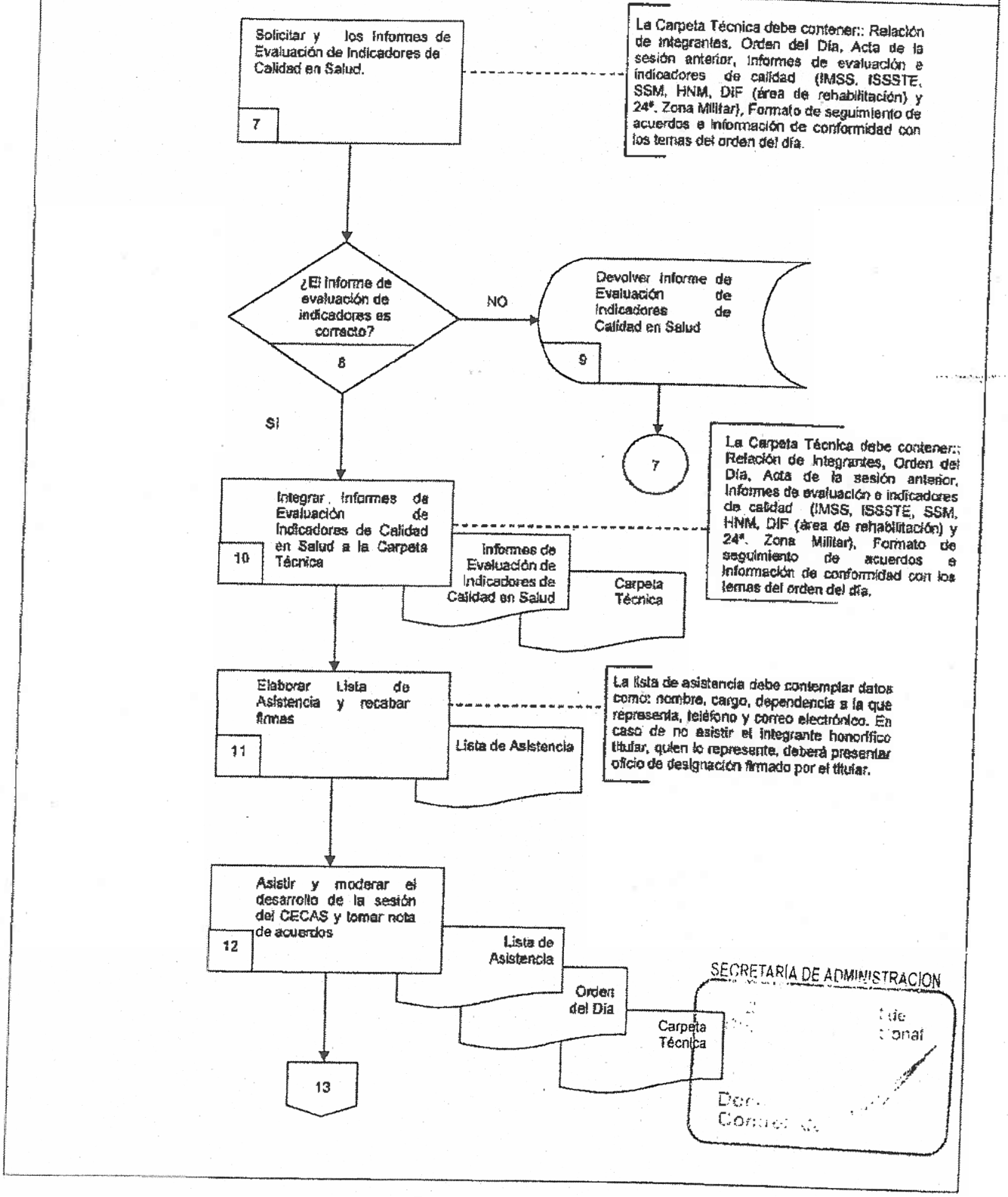
| Elaboró | Revisó |
|---|---|
| C. Martha Patricia Pérez González<br>**Subdirectora de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua** | Lic. en Psic. Manuel Escobar Hernández<br>**Director General de Vinculación y Participación Social** |
| Fecha: 15 de julio de 2016 | Fecha: 15 de julio de 2016 |

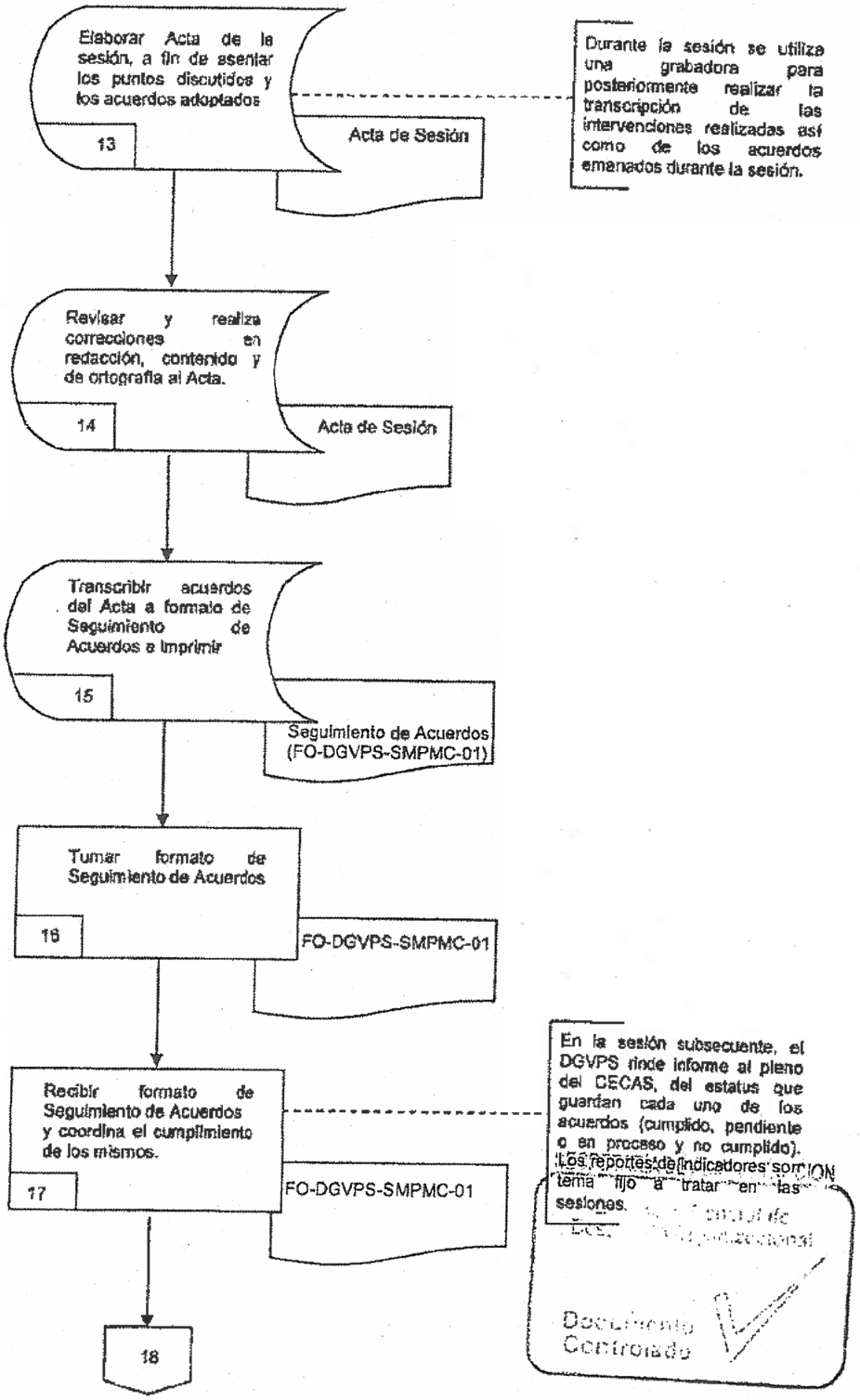
## 6.1 Diagrama de Flujo:

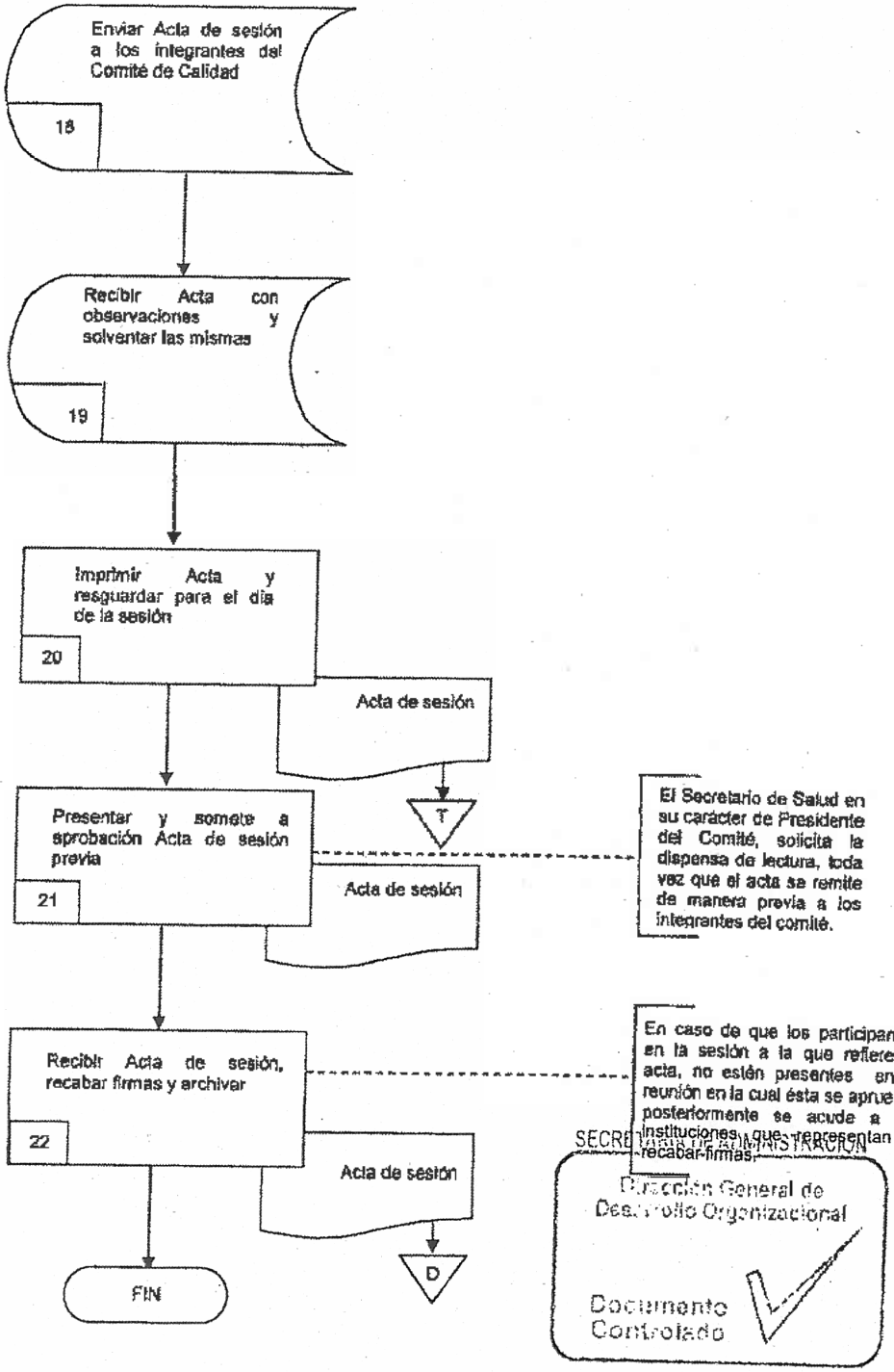




SECRETARÍA DE SALUD
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado


Solicitar y los Informes de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud.
7
La Carpeta Técnica debe contener:: Relación de integrantes, Orden del Día, Acta de la sesión anterior, Informes de evaluación e indicadores de calidad (IMSS, ISSSTE, SSM, HNM, DIF (área de rehabilitación) y 24ª. Zona Militar), Formato de seguimiento de acuerdos e información de conformidad con los temas del orden del día.
¿El informe de evaluación de indicadores es correcto?
8
NO
Devolver Informe de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud
9
7
SI
Integrar Informes de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud a la Carpeta Técnica
10
Informes de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud
Carpeta Técnica
La Carpeta Técnica debe contener:: Relación de Integrantes, Orden del Día, Acta de la sesión anterior, Informes de evaluación e indicadores de calidad (IMSS, ISSSTE, SSM, HNM, DIF (área de rehabilitación) y 24ª. Zona Militar), Formato de seguimiento de acuerdos e información de conformidad con los temas del orden del día.
Elaborar Lista de Asistencia y recabar firmas
11
Lista de Asistencia
La lista de asistencia debe contemplar datos como: nombre, cargo, dependencia a la que representa, teléfono y correo electrónico. En caso de no asistir el integrante honorífico titular, quien lo represente, deberá presentar oficio de designación firmado por el titular.
Asistir y moderar el desarrollo de la sesión del CECAS y tomar nota de acuerdos
12
Lista de Asistencia
Orden del Día
Carpeta Técnica
13
SECRETARIA DE ADMINISTRACION


Elaborar Acta de la sesión, a fin de asentar los puntos discutidos y los acuerdos adoptados
13
Acta de Sesión
Durante la sesión se utiliza una grabadora para posteriormente realizar la transcripción de las intervenciones realizadas así como de los acuerdos emanados durante la sesión.
Revisar y realiza correcciones en redacción, contenido y de ortografía al Acta.
14
Acta de Sesión
Transcribir acuerdos del Acta a formato de Seguimiento de Acuerdos a imprimir
15
Seguimiento de Acuerdos (FO-DGVPS-SMPMC-01)
Tomar formato de Seguimiento de Acuerdos
16
FO-DGVPS-SMPMC-01
Recibir formato de Seguimiento de Acuerdos y coordina el cumplimiento de los mismos.
17
FO-DGVPS-SMPMC-01
En la sesión subsecuente, el DGVPS rinde informe al pleno del CECAS, del estatus que guardan cada uno de los acuerdos (cumplido, pendiente o en proceso y no cumplido). Los reportes de indicadores son un tema fijo a tratar en las sesiones.
18
Documento Controlado


Enviar Acta de sesión a los integrantes del Comité de Calidad
18
Recibir Acta con observaciones y solventar las mismas
19
Imprimir Acta y resguardar para el día de la sesión
20
Acta de sesión
T
Presentar y somete a aprobación Acta de sesión previa
21
Acta de sesión
El Secretario de Salud en su carácter de Presidente del Comité, solicita la dispensa de lectura, toda vez que el acta se remite de manera previa a los integrantes del comité.
Recibir Acta de sesión, recabar firmas y archivar
22
Acta de sesión
En caso de que los participantes en la sesión a la que refiere el acta, no estén presentes en la reunión en la cual ésta se aprueba, posteriormente se acude a las instituciones que representan a recabar firmas.
D
FIN
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**6.2 Descripción de Actividades:**

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| 1 | Director General de Vinculación y Participación Social (DGVPS) | Analiza y define Orden Temático para el desarrollo de la siguiente Sesión del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), derivado de los compromisos adquiridos en sesiones anteriores, para coordinar y alinear los esfuerzos en el ámbito de la calidad de los servicios de salud y somete a aprobación del Secretario de Salud.<br>**Nota:** Durante la última sesión de cada ejercicio fiscal, se acuerda en el seno del CECAS el calendario de sesiones a realizarse en el año. | Orden Temático |
| 2 | DGVPS | Turna Orden Temático al Subdirector de Monitoreo de Proceso de Mejora Continua, para la elaboración del Orden del Día | Orden Temático |
| 3 | Subdirector de Monitoreo de Proceso de Mejora Continua (SMPMC) | Recibe Orden Temático y elabora Orden del Día correspondiente, para su envío a cada uno de los integrantes del CECAS. | Orden Temático<br>Orden del Día<br>Relación de Integrantes del Comité |
| 4 | Auxiliar de Analista (AA) | Elabora Oficio de Convocatoria para la sesión del CECAS que corresponda, de conformidad con el calendario anual de sesiones aprobado por el órgano colegiado para tal fin, y recaba firma del Director General de Vinculación y Participación Social.<br>**Nota:** Este oficio de convocatoria se formula para todos los miembros del órgano colegiado que legalmente corresponda o para sus suplentes, si el ordenamiento jurídico así lo autoriza. | Relación de Integrantes del Comité<br>Oficio de Convocatoria<br>Calendario anual de sesiones |
| 5 | AA | Entrega a la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo el Oficio de Convocatoria con el lugar fecha y hora en que se llevará a cabo la sesión respectiva para su distribución<br>**Nota:** Al Oficio de Convocatoria, se anexa: Orden del Día, así como la documentación de los asuntos a tratar, para su envío a los integrantes del CECAS, así como al Subsecretario de Salud en carácter de invitado especial. | Oficio de Convocatoria<br>Orden del día<br>Documentación |
| 6 | AA | Recibe acuse de Oficio de Convocatoria, de la Unidad de Enlace Financiero y Administrativo, y confirma asistencia de integrantes del CECAS vía telefónica.<br>**Nota:** La confirmación se realiza tres días previos a la realización de la sesión, tomando nota de quien confirma y la hora en que se realiza la llamada. | Acuse Oficio de Convocatoria |
| 7 | SMPMC | Solicita a las instancias involucradas el temario del orden del día, los Informes de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) para la integración de las Carpetas Técnicas.<br>**Nota:** Se establecen enlaces por unidad médica, quienes son los que presentan la información al seno del comité (reportes de evaluación de indicadores de calidad en salud hospitalarios y de enfermería cuatrimestrales), así como con las instancias que aborden algún tema en el desarrollo de la sesión. | SECRETARÍA DE ADMINISTRACION<br>Dirección General de Desarrollo Organizacional<br>Documento Controlado |

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| 8 | SMPMC | ¿El informe de evaluación de indicadores es correcto?<br>No, pasa a la actividad 9<br>Si, pasa a la actividad 10 | |
| 9 | SMPMC | Devuelve el informe de evaluación de indicadores vía correo electrónico, enunciando las inconsistencias en la información, derivadas de los acuerdos emanados durante las sesiones del CECAS.<br><br>Se conecta con la actividad 7. | |
| 10 | SMPMC | Integra Informes de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud a la Carpeta Técnica, la cual debe contener todos los documentos que a continuación se describen:<br><br>**Nota:** La Carpeta Técnica debe contener:<br>• Relación de integrantes<br>• Orden del Día<br>• Acta de la sesión anterior<br>• Informes de evaluación e indicadores de calidad (IMSS, ISSSTE, SSM, HNM, DIF (área de rehabilitación) y 24ª. Zona Militar)<br>• Formato de seguimiento de acuerdos | Informes de Evaluación de Indicadores de Calidad en Salud<br><br>Carpeta Técnica |
| 11 | AA | Elabora lista de asistencia y recaba firma al inicio de la sesiones, como evidencia de asistencia de los participantes en la sesión del CECAS que corresponda para confirmar el quórum legal.<br><br>**Nota**: La lista de asistencia debe contemplar datos como: Nombre, cargo, dependencia a la que representa, teléfono y correo electrónico. En caso de no asistir el integrante honorífico titular, quien lo represente, deberá presentar oficio de designación firmado por el titular. | Lista de asistencia |
| 12 | DGVPS | Asiste a la sesión ordinaria y/o extraordinaria según sea el caso, en su carácter de Secretario Técnico del CECAS, modera el desarrollo de la misma, en base a la Orden del día y a la Carpeta Técnica, y realiza pase de lista. | Lista de asistencia<br>Orden del Día<br><br>Carpeta Técnica |
| 13 | AA | Elabora Acta de la sesión, a fin de asentar los puntos discutidos y los acuerdos adoptados en la reunión para darles validez y Turna al Subdirector de Monitoreo de Procesos y Mejora Continua para su revisión.<br><br>**Nota**: Durante la sesión se utiliza una grabadora para realizar la transcripción de las intervenciones realizadas así como de los acuerdos emanados durante la sesión. | Acta de sesión |
| 14 | SMPMC | Revisa y realiza correcciones de redacción, contenido y ortografía, al Acta con base en el audio de grabación. | Acta de sesión |
| 15 | SMPMC | Transcribe los acuerdos asentados en el Acta en el formato de Seguimiento de acuerdos e imprime para su cotejo | Seguimiento de Acuerdos (FO-DGVPS-SMPMC-01) |

SECRETARIA DE ADMINISTRACION

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| 16 | SMPMC | Turna el formato de Seguimiento de Acuerdos al Director General de Vinculación y Participación Social, para coordinar su cumplimiento. | FO-DGVPS-SMPMC-01 |
| 17 | DGVPS | Recibe formato de Seguimiento de Acuerdos, y coordina el cumplimiento de los mismos, a través de recordatorios, vía telefónica o correo electrónico con las instancias que se haya acordado algún tema en específico.<br><br>**Nota:** En la sesión subsecuente, el Director General de Vinculación y Participación Social rinde informe al pleno del CECAS, del estatus que guardan cada uno de los acuerdos (cumplido, pendiente, en proceso o no cumplido). | FO-DGVPS-SMPMC-01 |
| 18 | SMPMC | Envía Acta de sesión vía correo electrónico a los integrantes del (CECAS) para su validación con la finalidad de solicitar dispensa de lectura de la misma en la sesión y agilizar el desarrollo de la misma. | |
| 19 | SMPMC | Recibe en electrónico observaciones realizadas al Acta de sesión por parte de los integrantes del CECAS y solventa las mismas | |
| 20 | SMPMC | Imprime Acta de sesión con las modificaciones solventadas y reserva hasta el día de la sesión donde se someterá a aprobación del pleno del CECAS. | Acta de sesión |
| 21 | DGVPS | Presenta y somete a aprobación el Acta de la sesión previa al pleno CECAS. Y turna al Auxiliar de Analista para recabar las firmas correspondientes.<br><br>**Nota:** El Secretario de Salud en su carácter de Presidente del Comité, solicita la dispensa de lectura del Acta de Sesión una vez que la misma se remite de manera previa a los integrantes del comité. | Acta de sesión |
| 22 | AA | Recibe Acta de sesión, recaba firma de los participantes de dicha sesión y Archiva en bibliorato correspondiente como evidencia del cumplimiento de las sesiones acordadas por el pleno del CECAS.<br><br>**Nota:** En caso de que los participantes de la sesión a la que se refiere el acta no estén presentes en la reunión en la cual se aprueba la misma, posteriormente acude a las instituciones que representan a recabar la firma correspondiente.<br><br>Con esta actividad finaliza el procedimiento. | Acta de sesión |


SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**7. Registros de Calidad:**

| No. | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|---|---|---|---|
| 1 | Orden Temático | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 2 | Orden del Día | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 3 | Acuse Oficio de Convocatoria | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 4 | Lista de asistencia | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 5 | Carpeta Técnica | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 6 | Acta de sesión | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 7 | Oficio de Convocatoria | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 8 | Seguimiento de Acuerdos FO-DGVPS-SMPMS-01 | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |

**8. Anexos:**

| Anexo No. | Descripción | Clave |
|---|---|---|
| 1 | Seguimiento de Acuerdos | FO-DGVPS-SMPMC-01 |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

MORELOS Secretaría de Salud

**SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA XXX SESIÓN XXXXXX DEL COMITÉ DE XXXXXX**

| No. Progresivo | Acuerdo | Responsable | C / P | Fecha de cumplimento/ Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| Se enumeran los acuerdos con el número de asamblea y la fecha en la que se llevó a cabo<br><br>Ejemplo:<br>CECAS/SO-01/A01/ 01-01-2015 | 1. Se enuncia el punto del orden del día que generó el acuerdo.<br><br>2. Se enuncia el acuerdo | Se enuncia la o las persona (s) responsables(s) del cumplimiento del acuerdo y la entidad a la que pertenece | | Se enuncia cualquier situación que permita esclarecer el estatus del seguimiento del acuerdo |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

C = Cumplido, P = Pendiente o en proceso, NC = No Cumplido

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

## HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

| No. Rev. | Pág. (s). Afectadas | Naturaleza del Cambio | Motivo del Cambio | Fecha de Autorización |
|---|---|---|---|---|
| 0 | - | Emisión | Emisión | 20/noviembre/2014 |
| 1 | Todas | Actualización del Procedimiento | Actualización del Manual | 9/noviembre/2015 |
| 2 | Todas | Actualización del Procedimiento | Actualización del Manual | 15 de julio 2016 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Atender Solicitudes de Servicios Médicos

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

| Área Funcional | Copia No. |
|---|---|
| Unidad de Enlace Financiero Administrativo | 01 |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**1.- *Propósito*:**
Atender las solicitudes de servicios de salud requeridas por la población de escasos recursos y, cuyas características hacen necesaria la intervención, mediante la gestión y vinculación ante otras instancias de salud de los tres niveles de atención, dentro y fuera de la Entidad.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)
- Servicios de Salud Morelos (SSM).
- Hospital del Niño y del Adolescente Morelense (HNM).
- Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS)
- Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMOR)
- Instituciones de salud a nivel federal de tercer nivel de atención

***3.-Referencias***
Este procedimiento está basado en:
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud

***4.-Responsabilidades:***
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Vinculación y Participación Social revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

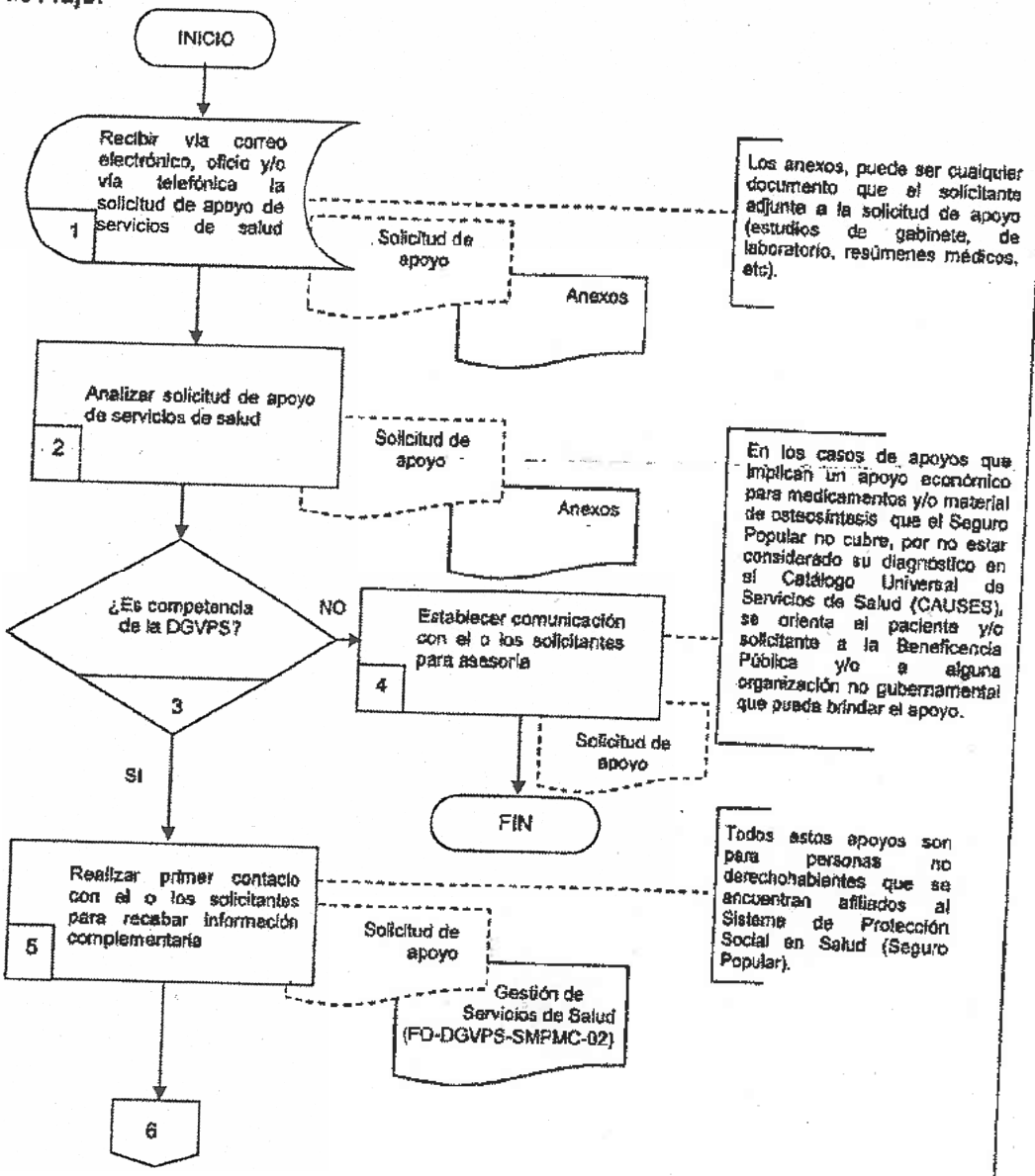
***5.-Definiciones:***
**Apoyos de Servicios de Salud:** Los apoyos en materia de servicios de salud, pueden ser tan diversos como: orientación, referencia para atención médica en los tres niveles de atención incluyendo nivel federal, traslados, gestión de material de osteosíntesis, etcétera
**Atención de primer nivel de atención**: atención básica prestada por puestos y centro de salud y los hospitales locales, los cuales cuentan con servicio de consulta externa y odontología, urgencias y hospitalización.
**Atención de segundo nivel de atención:** atención intermedia dada por médicos generales y de las especialidades de: medicina interna, cirugía, gineco-obstetricia, pediatría, psicología, anestesiología, línea de Trauma y Fisiatría, así como atención de partos de bajo y mediano riesgo, urgencias, consulta externa, odontología, cirugía ambulatoria y hospitalización.
**Atención de tercer nivel de atención:** atención de alta complejidad brindada por médicos y odontólogos generales, especialistas básicos y subespecialistas.
**Seguro Popular:** seguro médico voluntario para los hogares mexicanos sin importar su condición laboral, ubicación geográfica o capacidad de pago que no estén afiliados a ninguna institución de seguridad social (como IMSS, ISSSTE y de otros esquemas de seguridad social)

***6.-Método de Trabajo:***

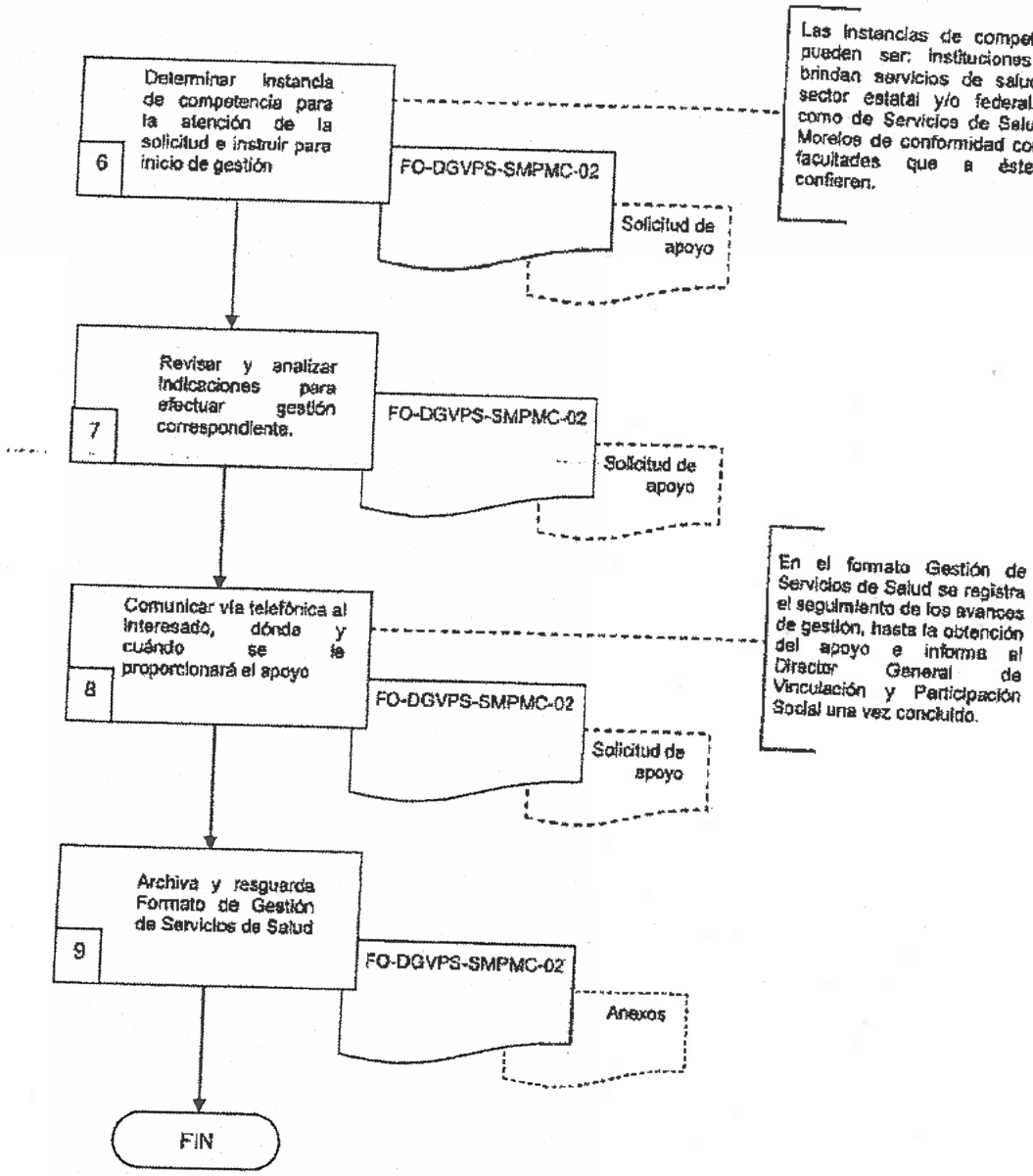
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

| Elaboró | Reviso |
|---|---|
| C. Martha Patricia Pérez González<br>**Subdirectora de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua** | Lic. en Psic. Miguel Escobar Hernández<br>**Director General de Vinculación y Participación Social** |
| **Fecha:** 15 de julio de 2016 | **Fecha:** 15 de julio de 2016 |

**6.1 Diagrama de Flujo:**




SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado




SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**6.2 Descripción de Actividades:**

| Paso | Responsable | Actividad. | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| 1 | Director General de Vinculación y Participación Social (DGVPS) | Recibe vía correo electrónico, oficio y/o vía telefónica la solicitud de apoyo de servicios de salud con los anexos correspondientes, de autoridades federales, estatales, municipales, organizaciones no gubernamentales y organizaciones civiles que apoyen el diagnóstico del paciente, para establecer vínculos de apoyo y otorgar atención al solicitante.<br>Las instancias de competencia pueden ser: instituciones de atención desde primer nivel hasta tercero, estatales o federales.<br>**Nota:** Los anexos puede ser cualquier documento que el solicitante adjunte a la solicitud de apoyo (estudios de gabinete, de laboratorio, resúmenes médicos, etc). | Solicitud de apoyo<br>Anexos |
| 2 | DGVPS | Analiza solicitud para identificar el tipo de requerimiento solicitado, y determina la factibilidad de atención en base a las atribuciones y competencias de la Dirección General de Vinculación y Participación Social | Solicitud de apoyo<br>Anexos |
| 3 | DGVPS | ¿Es competencia de la Dirección General de Vinculación y Participación Social?<br>No, pasa a la actividad 4<br>Sí, pasa a la actividad 5 | |
| 4 | DGVPS | Establece comunicación vía telefónica con el solicitante, brinda asesoría y canaliza con el área competente para su atención<br>**Nota:** En los casos de apoyos que implican un apoyo económico para medicamentos y/o material de osteosíntesis que el Seguro Popular no cubre, por no estar considerado su diagnóstico en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), se orienta al paciente y/o solicitante a la Beneficencia Pública y/o a alguna organización no gubernamental que pueda brindar el apoyo.<br>Con esta actividad finaliza el procedimiento | Solicitud de apoyo |
| 5 | Subdirector de Monitoreo de Proceso de Mejora Continua (SMPMC) | Realiza primer contacto con el solicitante, familiar y/o paciente, vía telefónica para obtener información complementaria, llena el formato de Gestión de Apoyos de Servicios de Salud y turna el mismo al Director General de Vinculación y Participación Social.<br>**Nota:** Todos estos apoyos son para personas no derechohabientes que se encuentran afiliados al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular). | Solicitud de apoyo<br>Gestión de Servicios de Salud (FO-DGVPS-SMPMC-02) |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Humano
Documento Controlado

| Paso | Responsable | Actividad. | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| 6 | DGVPS | Determina la instancia de competencia con la que hay que establecer contacto para la atención de la solicitud de apoyo con base en la información del formato de Gestión de Servicios de Salud, y turna al Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua para su gestión.<br>**Nota:** Las instancias de competencia pueden ser: instituciones que brindan servicios de salud del sector estatal y/o federal, así como de Servicios de Salud Morelos de conformidad con las facultades que a éste le confieren. | Solicitud de apoyo<br>FO-DGVPS-SMPMC-02 |
| 7 | SMPMC | Revisa y analiza indicaciones marcadas en formato de Gestión de Servicios de Salud, contacta vía telefónica a la o las instancias correspondientes para brindar el apoyo, dando seguimiento vía telefónica hasta obtener respuesta. | FO-DGVPS-SMPMC-02<br>Solicitud de apoyo |
| 8 | SMPMC | Comunica vía telefónica al interesado, dónde y cuándo se le proporcionará el apoyo y da seguimiento hasta su conclusión<br>**Nota:** En el formato Gestión de Servicios de Salud se registra el seguimiento de los avances de gestión, hasta la obtención del apoyo e informa al Director General de Vinculación y Participación Social una vez concluido | FO-DGVPS-SMPMC-02<br>Solicitud de apoyo |
| 9 | Auxiliar Analista (AA) | Archiva formato de Gestión de Servicios de Salud con anexos (solicitud de apoyo y estudios) para su resguardo.<br>Con esta actividad finaliza este procedimiento. | FO-DGVPS-SMPMC-02<br>Anexos |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**7. Registros de Calidad:**

| No. | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|---|---|---|---|
| 1 | Solicitud de apoyo | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 2 | Anexos | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |
| 3 | Gestión de Servicios de Salud (**FO-DG**VPS-SMPMC-02) | Subdirector de Monitoreo de Procesos de Mejora Continua | 5 años |

**8. Anexos:**

| Anexo No. | Descripción | Clave |
|---|---|---|
| 1 | Gestión de Servicios de Salud | FO-DGVPS-SMPMC-02 |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organ...
Documento Controlado

| MORELOS Secretaría de Salud | FORMATO<br>GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD<br>REFERENCIA: PR-DGVPS-SMPMC-02 | Clave: FO-DGVPS-SMPMC-02<br>Revisión: 0<br>Anexo1Pág. 1 de 1 |
|---|---|---|

SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

FOLIO:

**SOLICITADO** **FECHA:** _____

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**VÍA DE SOLICITUD:**

**NOMBRE:**

**DEPENDENCIA/ORGANIZACIÓN:**

**DATOS DEL PETICIONARIO**

**Nombre del Paciente:**

**Domicilio:**

Edad:

Sexo:

Tel casa:

**Nombre de familiar y/o acompañante:**

**Domicilio:**

Tel celular:

**Diagnóstico:**

**Presenta estudios de:**

**Efectuado por:**

¿Se encuentra hospitalizado? Sí No

**Fecha de ingreso:**

**Nombre del hospital:**

**Cama No.:**

**Situación actual:**

**SERVICIO QUE SOLICITA:**

¿Es derechohabiente? Sí No

¿Cuenta con Seguro Popular? Sí No

**OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO:**

(Espacio exclusivo para la Dirección General de Vinculación y Participación Social)

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

## HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

| No. Rev. | Pág (s). Afectadas | Naturaleza del Cambio | Motivo del Cambio | Fecha de Autorización |
|---|---|---|---|---|
| 0 | - | Emisión | Emisión | 20/noviembre/2014 |
| 1 | Todas | Actualización del Procedimiento | Actualización del Manual | 9/noviembre/2015 |
| 2 | Todas | Actualización del Procedimiento | Actualización del Manual | 15 de julio de 2016 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

## HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Vincular y definir la pertinencia de las acciones de salud solicitadas

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

| Área Funcional | Copia No. |
|---|---|
| Unidad de Enlace Financiero Administrativo | 01 |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**1.- *Propósito*:**
Reunir a las instancias de competencia para la revisión y análisis de las peticiones sociales e institucionales en materia de infraestructura y equipo, necesarias para definir las acciones y la pertinencia de las mismas, a fin de garantizar el derecho de acceso a las unidades que brindan atención a la salud para todos los Morelenses.

**2.- *Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:
- Hospitales Generales de Servicios de Salud
- Hospitales Comunitarios de Servicios de Salud
- Hospital del Niño y del Adolescente Morelense
- Hospital de la Mujer
- Centros de Salud

***3.-Referencias:***
Este procedimiento está basado en:
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud

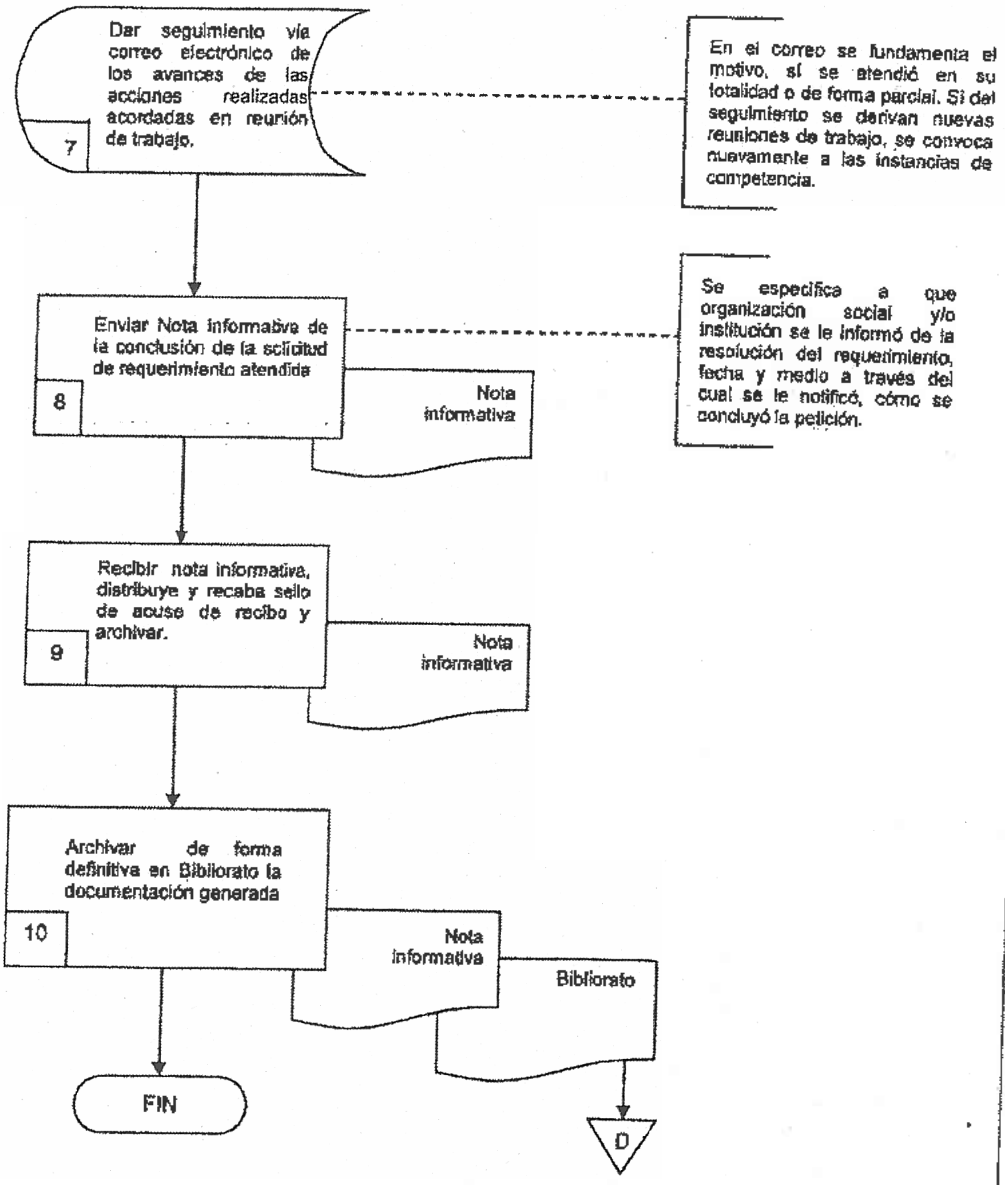
***4.-Responsabilidades:***
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Vinculación y Participación Social, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Vinculación y Participación Social revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

***5.-Definiciones:***
Ninguna

***6.-Método de Trabajo:***

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

| Elaboró | Revisó |
|---|---|
| Manuel Escobar Hernández<br>Director General de Vinculación y Participación Social | Lic. en Psic. Manuel Escobar Hernández<br>Director General de Vinculación y Participación Social |
| Fecha: 15 de julio de 2016 | Fecha: 15 de julio de 2016 |




SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**6.2 Descripción de Actividades:**

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| 1 | Director General de Vinculación y Participación Social (DGVPS) | Recibe de la oficina del Secretario de Salud, las solicitudes de requerimiento por parte de las organizaciones civiles, y/o instituciones o de los mismos usuarios de las instituciones que prestan servicios de salud, con el fin de atender, y garantizar el cumplimiento de dichas solicitudes.<br>**Nota:** Estas solicitudes pueden contemplar:<br>• Infraestructura (hospital nuevo o ampliación)<br>• Personal médico y de enfermería,<br>• Capacitación para el personal que brinda los servicios de salud<br>• Equipo, medicamentos y otros. | Solicitud de requerimiento |
| 2 | DGVPS | Analiza la solicitud de requerimiento y determina acciones a realizar para el cumplimiento de la solicitud, basadas en las facultades conferidas a la Secretaría de Salud | Solicitud de requerimiento |
| 3 | DGVPS | Convoca a reunión de trabajo vía correo electrónico a las instancias de competencia, con el fin de deliberar las acciones a realizar según la solicitud de requerimiento y de manera conjunta ver la pertinencia y los medios de gestión para atender la solicitud | |
| 4 | DGVPS | Lleva a cabo reunión de trabajo con las instancias convocadas para determinar acciones a realizar, concretando compromisos y tiempos de cumplimiento, de la solicitud de requerimiento. a efecto de atender o brindar las alternativas que satisfagan la demanda social y/o Institucional<br>**Nota:** Se llevaran a cabo las reuniones de trabajo necesarias para revisar avances de los compromisos adquiridos. | |
| 5 | DGVPS | Elabora nota informativa dirigida al Secretario de Salud con copia al Subsecretario de Salud, informando las instancias convocadas de conformidad con el tema de la solicitud, los responsables de las acciones a realizarse, compromisos y tiempo de cumplimiento de la Solicitud y turna al Jefe de Oficina para su entrega | Nota informativa |
| 6 | Jefe de Oficina (JO) | Recibe nota informativa para entrega en la Oficina del Secretario de Salud y en la Oficina del Subsecretario de salud y recaba sello de recibido en acuses | Nota informativa |
| 7 | DGVPS | Da seguimiento vía correo electrónico a los avances de las acciones realizadas por las instancias involucradas, responsables de atender la solicitud de requerimiento. | |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|---|---|---|---|
| | | **Nota:** En el correo se fundamenta el motivo, si se atendió la solicitud en su totalidad o de forma parcial. Si del seguimiento se derivan nuevas reuniones de trabajo, se convoca nuevamente a las instancias de competencia. | |
| 8 | DGVPS | Elabora nota informativa para el Secretario de Salud, informando la conclusión de la solicitud de requerimiento y turna al Jefe de Oficina para su envío.<br>**Nota:** Se especifica a que organización social y/o institución se le informó de la resolución del requerimiento, fecha y medio a través del cual se le notificó, cómo se concluyó la petición. | Nota Informativa |
| 9 | JO | Envía nota informativa, a la Oficina del Secretario de la conclusión de la solicitud de requerimiento atendida y recaba sello de recibido en acuse | Nota informativa |
| 10 | JO | Archiva de forma definitiva en Bibliorato la documentación generada en el procedimiento con el fin de resguardarla la evidencia.<br>Con esta actividad finaliza este procedimiento | Nota Informativa<br>Bibliorato |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

**7. Registros de Calidad:**

| No. | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|---|---|---|---|
| 1 | Solicitud de requerimiento | Director General de Vinculación y Participación Social | 5 años |
| 2 | Nota informativa | Director General de Vinculación y Participación Social | 5 años |
| 3 | Bibliorato | Director General de Vinculación y Participación Social | 5 años |

**8. Anexos:**

| Anexo No. | Descripción | Clave |
|---|---|---|
| | Ninguno | |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

# VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Vinculación y Participación Social

**Procedimiento Clave:** Atender solicitudes de servicios médicos.

| Denominación | Dimensión | Interpretación | Fórmula de Cálculo | Frecuencia de periodicidad |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de solicitudes atendidas de servicios médicos de los grupos vulnerables de la Entidad | Eficacia | El indicador mide el porcentaje de solicitudes atendidas de servicios médicos de los grupos vulnerables de la Entidad | (Número de solicitudes atendidas /Total de solicitudes recibidas para el otorgamiento de servicios de salud)*100 | Trimestral |

**Procedimiento Clave:** Definir la pertinencia de las acciones de salud solicitadas

| Denominación | Dimensión | Interpretación | Fórmula de Cálculo | Frecuencia de periodicidad |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de acuerdos realizados con instituciones públicas de salud, privadas y/o representantes sociales, para definir la pertinencia de las acciones de salud solicitadas. | Eficacia | Mide el porcentaje de acuerdos realizados con instituciones públicas de salud, privadas y/o representantes sociales | (Número de acuerdos realizados con instituciones públicas, de salud, privadas y/o representantes sociales solicitantes de acciones de salud/Total de acciones de Salud solicitadas) *100 | Trimestral |

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

# VIII.- DIRECTORIO

| Nombre y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|---|---|---|
| Lic. en Psic. Manuel Hernández Escobar<br>Director General de Vinculación y Participación Social | Directo:<br>(777) 329-54-59<br>Conmutador:<br>313-71-31<br>Extensión: 308 | Ajusco No. 2<br>Colonia Buena Vista,<br>Cuernavaca, Morelos.<br>C.P. 62130 |
| C. Martha Patricia Pérez González<br>Subdirectora de Monitoreo de Proceso de Mejora Continua | Directo:<br>329-54-37<br>Conmutador:<br>313-71-31<br>Extensión:307 | Ajusco No. 2<br>Colonia Buena Vista,<br>Cuernavaca, Morelos.<br>C.P. 62130 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado