

GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024

¡Seguimos adelante!

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Salud Municipal

Descripción breve

El presente manual está integrado de tal forma que permite ser utilizado por los empleados como una guía permanente en el desarrollo de sus actividades cotidianas; así como para orientar e inducir al personal de nuevo ingreso para facilitar su adaptación dentro de la organización laboral en el área de Salud.

C. Griselda Hernández Parra
salud@pantepecpue.gob.mx

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002



**H. AYUNTAMIENTO DE
PANTEPEC, PUEBLA
2021-2024**

**Manual de Procedimientos área de
Salud Municipal**

Elaboró:

**C. Griselda Hernández Parra
Directora Salud Municipal**

Autorizó:

**Lic. Eduardo Santana Arcos
Titular del Órgano Interno de Control**

Elaboración:

14/02/2022

Autorización:

14/02/2022

Actualización:

10/07/2023

Se actualizó 10 de julio de 2023, con fundamento en el artículo 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	PÁGINAS SUSTITUIDAS / MODIFICADAS	FECHA DE MODIFICACIÓN		
				DÍA	MES	AÑO
Directora de Salud Municipal	Directora de Salud Municipal	Lic. Eduardo Santana Arcos	1-19	10	07	2023
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Titular del Órgano Interno de Control				

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	DEFINICIONES	6
III.	MISIÓN/VISIÓN	7
IV.	POLÍTICAS DE CALIDAD	8
V.	OBJETIVO GENERAL	10
VI.	ORGANIGRAMA GENERAL	11
VII.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS	12
VIII.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS	14
IX.	CONCLUSIÓN	18
X.	BIBLIOGRAFÍA	19

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos pretende detallar las actividades generales de la Dirección de Salud Municipal mostrando, a través de diagramas de flujo, la secuencia de procesos de forma esquematizada y aquellos puestos que están involucrados, garantizando así el óptimo desarrollo de estas actividades, de su desarrollo y ejecución.

De la misma forma, cuenta con el fundamento legal correspondiente, mismo que sustenta cada una de las actividades que realiza la Dirección de Salud Municipal. Por lo anterior, se pretende que el mismo, tenga una utilidad que permita conocer el funcionamiento interno de la Dirección de Salud Municipal describiendo en forma detallada las actividades de cada proceso, área que las ejecuta, requerimientos y puestos responsables de las mismas auxiliando en la inducción del puesto y facilitando la capacitación del personal.

El Manual se usará como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso e incentive la polifuncionalidad al interior de esta Dirección. El valor de este Manual, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en él, por lo tanto, el mantenerle actualizado permite que cumpla con su objetivo, atendiendo dicha actualización a:

- La Estructura Orgánica registrada por el Órgano Interno de Control;
- El Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024
- El Reglamento Interno del Honorable Ayuntamiento de Pantepec
- Código de Ética del Honorable Ayuntamiento de Pantepec
- Código de Conducta del Honorable Ayuntamiento de Pantepec
- Métodos de trabajo de las Unidades Administrativa

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Salud Municipal y demás direcciones, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género. En este sentido, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 4 que el varón y la mujer son iguales ante la Ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de la Dirección Municipal de Salud que la conforman signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Para cumplir con las expectativas de desarrollo del Municipio en forma sostenida, se requiere de la aplicación de instrumentos administrativos que fortalezcan la organización y funcionalidad del H. Ayuntamiento de Pantepec, Puebla.

En este sentido, el presente manual de organización y procedimientos de la Dirección de Salud Municipal, es una herramienta de trabajo y consulta que registra la información referente al marco jurídico - administrativo, estructura orgánica, las funciones de los órganos que la integran, los niveles jerárquicos, que, en conjunto, esquematizan y resumen la organización de la misma.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

II. DEFINICIONES

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Procedimiento: Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada y los convierten en resultados.

Transparencia: Es el deber de todo Gobierno informar, dar cuentas y poner a disposición de sus ciudadanos la información pública.

Datos personales: Es la información concerniente a una persona física identificada o identificable; entre otra, la relativa a su origen racial o étnico, o que esté referida a sus características físicas, morales o emocionales, a su vida afectiva o familiar, domicilio, número telefónico, patrimonio, ideología, creencias o convicciones religiosas o filosóficas, su estado de salud físico o mental, sus preferencias sexuales, claves informáticas o cibernéticas, códigos personales encriptados u otras más que afecten su intimidad.

Traslado: Por medio del término traslado se refiere la acción y el efecto de trasladar, es decir, llevar a alguien o algo de un lugar a otro, ir uno de un destino a otro, hacer que un individuo pase de un cargo o de un puesto hacia otro.

Apoyo: Apoyo es un término que procede de apoyar. Este verbo refiere a hacer que algo descansa sobre otra cosa; a fundar o basar; a confirmar o sostener alguna opinión o doctrina; o a favorecer y patrocinar algo. El apoyo, por lo tanto, puede ser una cosa física (material) o una cuestión simbólica.

Donación: La donación es un contrato a través del cual se transfiere de manera gratuita un bien a otra persona que acepta dicha transferencia. Las partes en este acuerdo se denominan donante y donatario, siendo el primero el que transfiere el bien y el segundo el que lo recibe

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

III.

MISIÓN

Dar atención de calidad a las necesidades de salud pública a toda la ciudadanía del Municipio de Pantepec, Puebla contribuyendo así, a un desarrollo humano que busca elevar la condición de vida de los habitantes a través de programas, proyectos, actividades sociales, generación y difusión de conocimiento y servicios médicos básicos, dentro de un marco honesto y transparente y uso eficiente de los recursos.

Mejorar las condiciones de vida de los habitantes del Municipio de Pantepec, Puebla, ofrecer a los ciudadanos una buena asistencia social, en el ámbito de la salud enfocándose a las comunidades, con ello apoyar el H. Ayuntamiento y se da cumplimiento con el Plan Municipal de Desarrollo, para contribuir en el buen vivir.

VISIÓN

Ser una dependencia reconocida como ejemplo en el enfoque a la prevención y cuidado de la ciudadanía, mejorando el servicio de atención médica en todos los ámbitos, logrando una mejor calidad de vida.

Lograr que la Dirección de Salud Municipal cuente con un buen equipo de recursos humanos y materiales, de forma que todos los servicios que se ofrezcan a la comunidad se logren de manera precisa, efectiva y con un breve tiempo de respuesta.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Griselda Hernández Parra	 C. Griselda Hernández Parra	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

IV. POLITICAS DE CALIDAD

Facilitar: Conjugar constantemente los verbos de dialogar y delegar, buscando soluciones constructivas focalizadas al ámbito laboral.

Integridad: Al llevar a cabo las funciones se debe enfatizar en el buen comportamiento, conciso y transparente, con un correcto desempeño, evitando el oportunismo ante los compañeros.

Responsabilidad: Se debe cumplir con las funciones adecuadas actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación enfocado al servicio con calidad en los habitantes.

Valores: Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizamos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir, para hacer las cosas correctas, con un mejor desempeño laboral. También son fuente de satisfacción y plenitud.

Integración: El reflejo del personal deberá mostrar una actitud positiva basada en disponibilidad, armonía, disciplina, orden, respeto y honestidad.

Compromiso: contar con un vínculo de lealtad, por el cual el trabajador permanece en el área, enfocado todo a mejoras de la ciudadanía y, su proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Trabajo en Equipo: desterrar el individualismo, buscar aliados y apoyarse en aquellos que dan guía, para lograr los objetivos del éxito laboral.

Creatividad: Derivar ideas enfatizadas con miras a mejoras en la atención humana, con el propósito de propiciar la eficacia a la ciudadanía.

Espacio Ocupacional: Áreas dignas, con material y equipo de trabajo en apego a tecnologías de punta, para generar información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.

Confianza: El papel más importante que juega en el ámbito laboral, propiciar la confianza para lograr los objetivos del H. Ayuntamiento de Pantepec, Puebla.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

Inteligencia emocional: reconocimiento de opción de sensaciones de elegir las sensaciones que experimenta, a través del tacto personal, aprendiendo como utilizar las emociones negativas, que hacen daño a las relaciones laborales

Humildad: Asumir los triunfos con sencillez y no dejar que las victorias inflen el ego, un triunfo manejado con soberbia lleva a la derrota.

Humanismo: Ser íntegro y saber sacar lo mejor de los demás, motivar impulsar unir comprender los problemas sociales.

Espíritu de Servicio: En la Dirección de Salud Municipal más que un compromiso es una actitud ante la vida, tanto en el ámbito familiar como profesional. Es un trabajo de colaboración y esfuerzo conjunto en beneficio de las familias y de la población más vulnerable del municipio de Pantepec, Puebla.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

V. OBJETIVO GENERAL

El presente documento tiene como objeto ser un instrumento de apoyo administrativo para la Dirección de Salud Municipal.

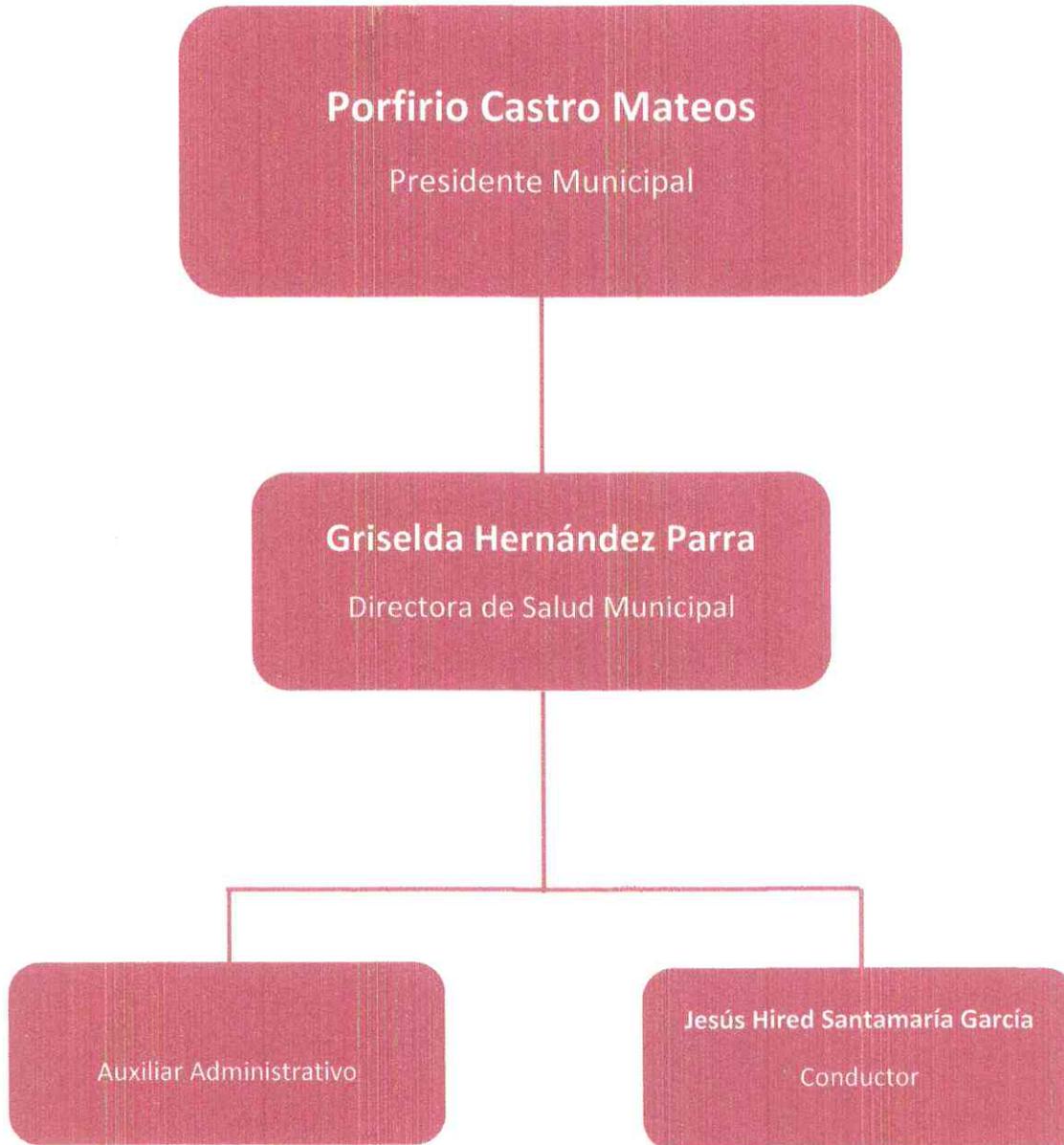
Es un apoyo para llevar a cabo acciones de promoción, prevención, protección y rehabilitación, dirigidas a propiciar el apoyo para la integración social y el sano desarrollo de los individuos, familias o grupos de población vulnerable o en situación de riesgo por su condición de desamparo, marginación, discriminación, abandono o desventaja física, mental, jurídica o social.

Lo anterior se logrará a partir de las atribuciones que como Dirección de Salud Municipal le confiere: Operar con apoyos que el H. Ayuntamiento de Pantepec, Puebla proporciona a la población vulnerable de este municipio.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

VI. ORGANIGRAMA GENERAL.



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

VII. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS.

1.- Procedimiento de respuesta y/o atención a una solicitud ciudadana.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	Genera solicitud de apoyo de traslado y/o medicamentos vía oficio.
2	Directora de Salud Municipal	Recibe solicitud y analiza la misma para ser o no aprobada.
3	Directora de Salud Municipal	Informa al solicitante la aprobación o rechazo a su solicitud.
4	Conductor y/o Auxiliar Administrativo	Realiza el traslado o la entrega de medicamentos.
5	Conductor y/o Auxiliar Administrativo	Realiza la comprobación de los gastos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

2.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA Y/O ATENCIÓN A UNA SOLICITUD CIUDADANA



14/12/2021

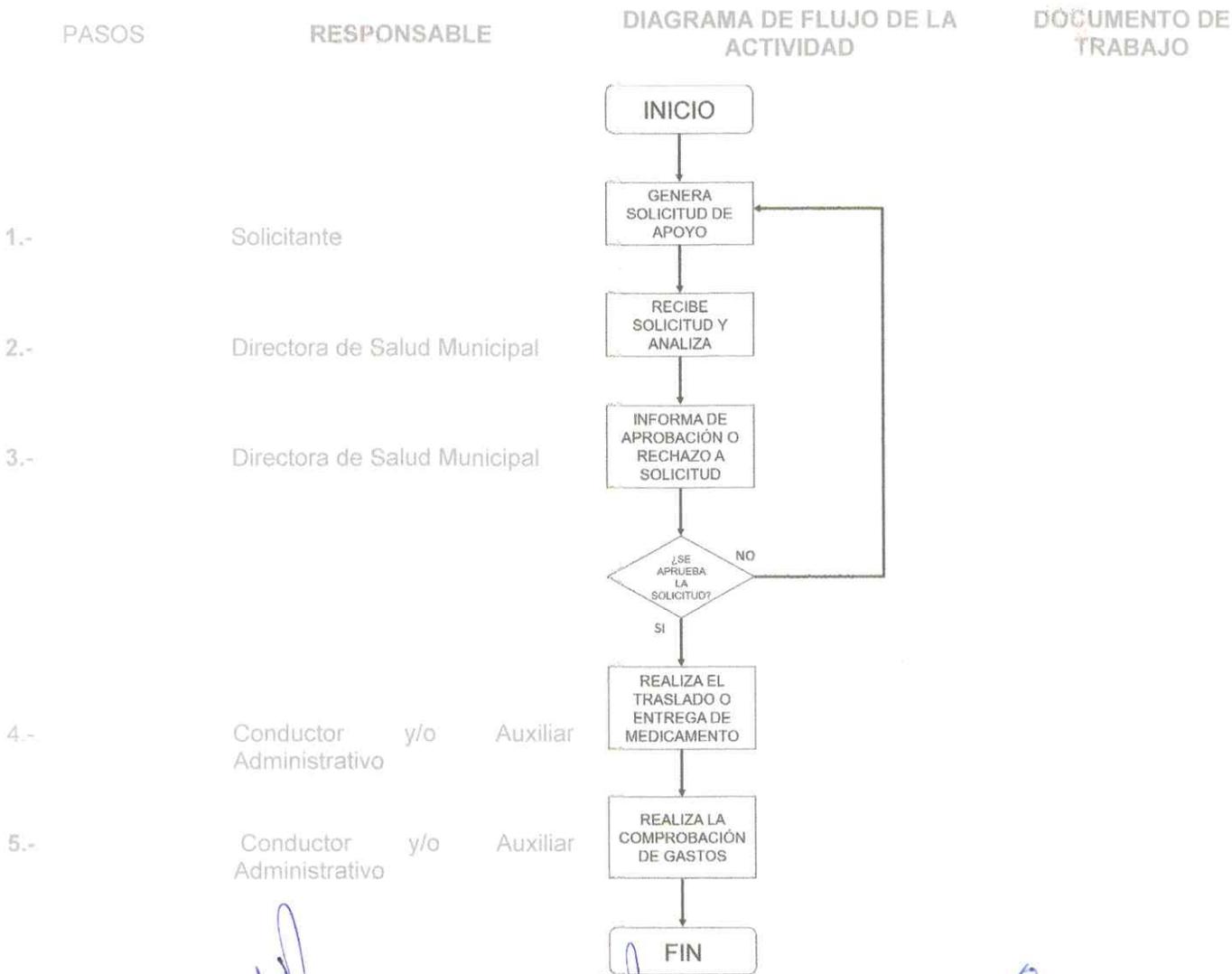
FECHA:

VERSIÓN 01

PÁGINA

DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL
 MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

ÁREA RESPONSABLE



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

VIII. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS

1.- Procedimiento de requisición de papelería y materiales diversos.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad de Transparencia	Elabora requisición con los materiales requeridos, y entrega en la Tesorería Municipal.
2	Tesorería Municipal	Revisa el archivo para su visto bueno.
3	Tesorería Municipal	Da fecha para realizar nueva solicitud.
4	Tesorería Municipal	Entrega el material requerido.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

2.- Diagrama de REQUISICIÓN DE PAPELERÍA Y MATERIALES DIVERSOS

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA.



14/12/2021

FECHA:

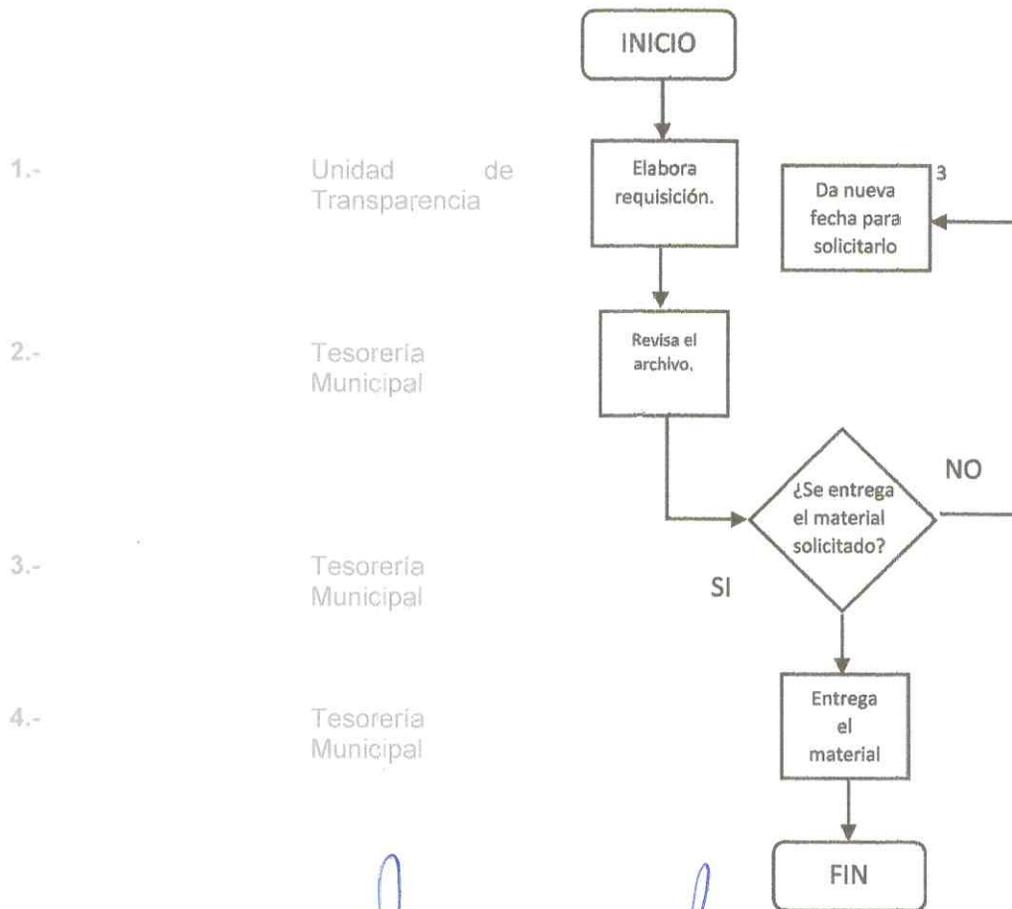
VERSIÓN 01

PÁGINA

REQUISICION DE PAPELERÍA Y MATERIALES DIVERSOS
 UNIDAD DE TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y
 ACCESOS A LA INFORMACIÓN
 MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

ÁREA RESPONSABLE

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
-------	-------------	-----------------------------------	----------------------



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

3.- Procedimiento de comprobación de viáticos.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad de Transparencia	Ordena las facturas, integra los documentos de comprobación, y entrega en Tesorería Municipal.
2	Tesorería Municipal	Recibe y revisa los documentos. Si no presenta observaciones continúa en actividad 6 En caso contrario continua en actividad 3
3	Tesorería Municipal	Regresa documentos con las observaciones que debe solventar para continuar con el trámite.
4	Unidad de Transparencia	Corrige las observaciones y entrega en Tesorería Municipal nuevamente con los documentos que fueron devueltos inicialmente.
5	Tesorería Municipal	Recibe la solventación de las observaciones.
6	Tesorería Municipal	Autoriza la comprobación.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

4.- Diagrama de COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS.

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA.



14/12/2021

FECHA:

VERSIÓN 01

PÁGINA

PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS
 UNIDAD DE TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y
 ACCESOS A LA INFORMACIÓN
 MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

ÁREA RESPONSABLE

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1.-	Unidad de Transparencia	INICIO Integra y entrega los documentos.	Autoriza la comprobación.
2.-	Tesorería Municipal	Recibe y revisa.	
3.-	Tesorería Municipal	¿Presenta observaciones? SI	
4.-	Unidad de Transparencia	Regresa documentos	
5.-	Tesorería Municipal	Corrige observaciones.	
6.-	Tesorería Municipal	Recibe documentos	
		FIN	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

IX. CONCLUSIÓN

Entendiendo ya lo que es un procedimiento, podemos afirmar que un Manual de Procedimientos es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

En conclusión, el manual de procedimientos de la Dirección de Salud Municipal es un documento que nos asegura la eficacia en la elaboración de procesos o al ejecutar un trámite y/o servicio. Por lo tanto, es fundamental que todas las personas adscritas a esta área del H. Ayuntamiento hagan uso del mismo.

Gracias a este manual podemos tener una manera más clara y precisa de llevar a cabo cada uno de los registros y procesos que la Dirección de Salud Municipal realiza, y a su vez el desempeño de la misma va a ser cada día mejor, con una información más clara, oportuna y precisa.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Salud Municipal	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 10/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

X. BIBLIOGRAFÍA

Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024

Código de Ética del Honorable Ayuntamiento de Pantepec

Código de Conducta del Honorable Ayuntamiento de Pantepec

Reglamento Interno del Honorable Ayuntamiento de Pantepec

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. Griselda Hernández Parra	C. Griselda Hernández Parra	Lic. Eduardo Santana Arcos