

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

**Dirección de Planeación y Desarrollo
Departamento de Diseño Organizacional**

Enero 2019

HOJA DE FORMALIZACIÓN			
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEPARTAMENTO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL		FECHA	
GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS 2019		DÍA	MES
		14	01
AÑO		2019	
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Institucional			
<p>AUTORIZÓ</p>  <p>C.P. Lillo Hernández Santiago Director de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud de Oaxaca</p> <p>VALIDÓ</p>  <p>Dra. María Teresa de la Soledad Gutiérrez Cruz Jefa de la Unidad de Organización y Modernización</p> <p>ELABORÓ</p>  <p>L.C.P. Madha Elena Peto López Jefa del Departamento de Diseño Organizacional</p>			
<p>VIGENCIA: Se actualizará cada tres años, a partir de la fecha que señala esta hoja de formalización y el exhorto, o antes si presenta actualización de Lineamientos la Secretaría de Administración de Gobierno del Estado de Oaxaca.</p>			
ÁREA RESPONSABLE DE LA EMISIÓN:		Departamento de Diseño Organizacional, de la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud de Oaxaca.	
OBSERVACIONES: Este documento es de carácter obligatorio para todas las áreas médicas y administrativas de los Servicios de Salud de Oaxaca.			
CRÉDITOS:			
Lic. Jaime Eduardo Castillejos Gutiérrez		Apoyo administrativo del Departamento de Diseño Organizacional.	
C.P. Roberto Cruz Desales		Apoyo administrativo del Departamento de Diseño Organizacional.	

www.salud.oaxaca.gob.mx

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
I. OBJETIVO GENERAL DE LA GUÍA.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	8
1. Definición de procedimiento.....	8
2. Definición de Manual de Procedimientos.....	8
3. Objetivos del Manual de Procedimientos.....	8
III. PROCESO PARA LA EMISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	9
1. Elaboración del proyecto.....	9
2. Envío y recepción del Manual de Procedimientos.....	9
3. Revisión del proyecto.....	9
4. Autorización.....	9
5. Publicación y difusión.....	10
6. Actualización.....	10
7. Archivo.....	10
IV. FORMATO GENERAL.....	11
1. Software.....	11
2. Portada (Anexo 1).....	11
3. Páginas.....	11
a) Encabezado.....	11
b) Pie de página.....	11
c) Margen del documento.....	12
4. Tipografía del documento.....	12
a) Títulos.....	12
b) Capítulos.....	12
c) Texto general.....	12
V. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	13
1. Identificación de los procesos.....	13
2. Identificación y delimitación del procedimiento.....	13
3. Criterios básicos para establecer un procedimiento.....	14
4. Recolección de la Información.....	14

5. Análisis de la información.....	14
VI. INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	16
1. Portada.....	16
2. Hoja de Formalización.	16
3. Índice (tabla de contenido).....	16
4. Introducción.....	17
5. Objetivo del Manual de Procedimientos.....	17
6. Marco Jurídico.	17
7. Inventario de Procesos y Procedimientos Sustantivos.....	17
8. Cédula de Procedimientos (Anexo 3).....	18
9. Redacción del Procedimiento (Anexo 3.2).	19
10. Diagrama de Flujo (Anexo 4).....	19
11. Simbología del diagrama de flujo.....	22
12. Glosario.	22
13. Directorio.....	22
14. Control de cambios (Anexo 6).	22
15. Exhorto.	22
VII. ANEXOS.....	23
Anexo 1. Portada.....	23
Anexo 1.1 Instructivo de llenado para la “Portada”.	24
Anexo 2. Hoja de Formalización.....	25
Anexo 2.1 Instructivo de llenado para la “Hoja de Formalización”.	26
Anexo 3. Cédula del Procedimiento.....	27
Anexo 3.1 Instructivo de llenado de la “Cédula del Procedimiento”.....	28
Anexo 3.2 Descripción del Procedimiento.....	30
Anexo 3.3 Instructivo de llenado de la Descripción del Procedimiento.	31
Anexo 3.4 Verbos sugeridos para utilizar en la descripción del procedimiento. ...	32
Anexo 4. Diagrama de Flujo.....	33
Anexo 4.1 Instructivo de llenado del “Diagrama de Flujo”.....	34
Anexo 4.2 Simbología del diagrama de flujo.	35
Anexo 5. Control del Documento.....	37

Anexo 5.1 Instructivo de llenado del anexo “Control del documento”	37
Anexo 6. Control de Cambios.....	38
Anexo 6.1 Instructivo de llenado del “Control de Cambios”	39
VIII. GLOSARIO.....	40
IX. DIRECTORIO.....	42

www.salud.oaxaca.gob.mx

INTRODUCCIÓN.

La Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos, es un documento normativo de observancia general en los Servicios de Salud de Oaxaca, basada en los Lineamientos establecidos por la Secretaría de Administración de Gobierno del Estado, en la cual se precisan los elementos y criterios para la elaboración y uniformidad en su contenido y presentación.

La necesidad de agrupar los procedimientos de cada Unidad Médica y Administrativa en un “Manual de Procedimientos”, es la de conformar en un documento las diversas actividades de manera ordenada y explícita, para facilitar su consulta, mejora continua, control y evitar la dispersión.

Los Manuales de Procedimientos están considerados como elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, además de ser una herramienta para apoyar la capacitación, ya que facilitan al interior de cada Unidad la interacción e interrelación a través del flujo de información y permiten a cualquier usuario interno y externo el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que realizan.

Contar con Manuales de Procedimientos permitirá obtener los siguientes beneficios:

- ✚ Lograr que el personal conozca las políticas y normatividad de las actividades que realiza; identifica, delimita y clarifica las responsabilidades de las Unidades Médicas y Administrativas.
- ✚ Garantizar la eficiencia del personal con el conocimiento de qué hacer y cómo hacerlo; verificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✚ Constituir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los procesos.

El empleo de esta guía es de carácter obligatorio para todas las Unidades Médicas y Administrativas de los Servicios de Salud de Oaxaca, en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos.

www.salud.oaxaca.gob.mx

I. OBJETIVO GENERAL DE LA GUÍA.

La guía tiene como objetivo principal, proporcionar a todos los servidores públicos de los Servicios de Salud de Oaxaca, la metodología necesaria para facilitar el proceso de elaboración, revisión y actualización de los Manuales de Procedimientos de cada una de las Unidades Médicas y Administrativas, ayudando a evitar la discrepancia de presentación y contenido.

Así mismo, establece las políticas específicas de coordinación entre la Dirección de Planeación y Desarrollo a través del Departamento de Diseño Organizacional con el personal encargado de coordinar e integrar la elaboración del Manual de Procedimientos en cada una de las áreas de los Servicios de Salud de Oaxaca.

www.salud.oaxaca.gob.mx

II. MARCO TEÓRICO.

1. Definición de procedimiento.

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué se realiza cada una de las actividades.

2. Definición de Manual de Procedimientos.

Instrumento de apoyo administrativo integrado por procedimientos específicos que sustentan la realización secuencial y detallada de las funciones, atribuciones y/o facultades de las diferentes Unidades Médicas y Administrativas.

3. Objetivos del Manual de Procedimientos.

- ✚ Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación acerca de la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- ✚ Delimitar responsabilidades, evitar desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado.
- ✚ Servir como base para la realización de estudios y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de actividades que se llevan a cabo en las Unidades Médicas y Administrativas.
- ✚ Servir como medio de orientación al personal de nuevo ingreso.
- ✚ Evitar la duplicidad de funciones y pasos innecesarios dentro de los procedimientos.
- ✚ Facilitar las labores del control interno y auditoría administrativa.

III. PROCESO PARA LA EMISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

1. Elaboración del proyecto.

Es obligación de los titulares de las Unidades Médicas y Administrativas elaborar y actualizar los manuales de procedimientos; este proceso inicia una vez autorizada su Estructura Orgánica y el Manual de Organización.

El titular de la Unidad deberá designar mediante oficio a la persona que fungirá como enlace; quien tendrá la responsabilidad de coordinar e integrar el proyecto del Manual de Procedimientos, además de ser el vínculo de comunicación entre el área encargada de revisar el documento y el área que elabora el Manual. La persona que fungirá como enlace deberá contar con pleno conocimiento de la estructura orgánica, del marco jurídico y del funcionamiento total del área.

2. Envío y recepción del Manual de Procedimientos.

La Unidad Médica o Administrativa establecerá comunicación con la Dirección de Planeación y Desarrollo a través del Departamento de Diseño Organizacional, para que éste le brinde y asesore con respecto a los lineamientos que deberá seguir para la elaboración de sus manuales, la información deberá ser enviada a la siguiente dirección electrónica:

dis.organizacional.sso@gmail.com

3. Revisión del proyecto.

La Dirección de Planeación y Desarrollo a través del Departamento de Diseño Organizacional será la encargada de revisar el proyecto de Manual de Procedimientos designando a un revisor.

El revisor, en caso de existir observaciones se coordinará con el enlace para programar reuniones de trabajo en las que le dará a conocer a las mismas. El enlace será el encargado de solventar las observaciones señaladas. Este proceso se llevará a cabo de manera consecutiva hasta llegar a la versión definitiva.

El proceso de revisión se realizará a través del envío de los archivos al siguiente correo electrónico: dis.organizacional.sso@gmail.com y la respuesta será por la misma vía.

4. Autorización.

Una vez solventadas las observaciones, el enlace enviará el proyecto a su instancia técnica, quien será la responsable de la validación del manual. Obtenida la validación, lo enviará a la Dirección de Planeación y Desarrollo, quien autorizará la emisión e impresión del documento, de conformidad con la hoja de formalización citada en el anexo 2 de la presente guía.

www.salud.oaxaca.gob.mx

Una vez autorizada la impresión del documento, será en dos ejemplares a cargo de la Unidad Médica o Administrativa. La Dirección de Planeación y Desarrollo emitirá el exhorto correspondiente para su aplicación y vigencia.

5. Publicación y difusión.

Una vez exhortado dicho manual, los Titulares de las Unidades Médicas o Administrativas deberán difundir e implantar al interior de las mismas el Manual de Procedimientos, asegurándose de que todo el personal conozca y tenga acceso a dicho documento.

La distribución de los ejemplares se hará por el titular o personal de las áreas responsables de su elaboración, debiéndose desarrollar reuniones o pláticas de difusión y de instrucción sobre su uso con el personal encargado de realizar las actividades y las operaciones señaladas en el mismo.

Por lo que una vez autorizado y exhortado el manual, la Dirección de Planeación y Desarrollo resguardará un ejemplar impreso con firmas autógrafas que dan validez al mismo.

6. Actualización.

Los titulares de las Unidades Médicas o Administrativas, son los responsables de actualizar su Manual de Procedimientos cada tres años o en los casos en que se modifiquen sus funciones, sufran cambios en su estructura orgánica, o por proceso de simplificación o mejora continua; siguiendo el mismo proceso de la presente guía para la autorización.

7. Archivo.

Será responsabilidad de la Unidad Médica o Administrativa la guarda y custodia del Manual y éste debe conservarse en sus archivos.

La Dirección de Planeación y Desarrollo conservará en sus archivos un ejemplar y el exhorto en original, es decir, con firmas autógrafas y sellos.

www.salud.oaxaca.gob.mx

IV. FORMATO GENERAL.

Con el propósito de unificar el contenido de los Manuales de Procedimientos, se deberán considerar los siguientes elementos:

1. Software.

Para la realización y captura del Manual de Procedimientos, considerando la tendencia institucional en la paquetería de Microsoft Office, deberemos utilizar como procesador de textos Microsoft Word y los diagramas de flujo en el software denominado Microsoft Visio.

2. Portada (Anexo 1).

Es la presentación del manual, deberá contener para su identificación, los siguientes elementos básicos:

- ✚ En la parte superior derecha deberá ir el escudo y slogan del Gobierno del Estado y de los Servicios de Salud de Oaxaca.
- ✚ Al centro de la portada el nombre Manual de Procedimientos con fuente Arial, tamaño 26, en letras mayúsculas.
- ✚ Inmediatamente abajo y al centro el nombre de la Unidad Médica o Administrativa y el nombre del servicio con fuente Arial, tamaño 22, en letras mayúsculas y minúsculas.
- ✚ Centrado a pie de página se anotará el mes y año de elaboración, en fuente Arial tamaño 14 en mayúsculas y minúsculas.

El formato básico de la portada se encuentra previamente elaborado en una plantilla de Word, el cual facilitará la elaboración de la misma, en la presente guía en el rubro “Anexos”.

3. Páginas.

a) Encabezado.

Cada hoja llevará un encabezado para identificación, el cual tendrá la siguiente composición:

En el encabezado del lado derecho llevará el escudo, logotipo y slogan del Gobierno del Estado y logotipo de los Servicios de Salud de Oaxaca; en la esquina superior izquierda se anotará Manual de Procedimientos; en mayúsculas, en fuente Arial tamaño 14.

b) Pie de página.

En la parte inferior de cada página se incluirá la tabla: “Control del procedimiento”, la cual contendrá la clave del procedimiento, día, mes y año de elaboración y en su caso, de actualización, el número de página/total de páginas, en fuente Arial 7.5, con mayúsculas y minúsculas.

c) Margen del documento.

El interlineado será de 1.0, margen a la izquierda de 2.5 cm, a la derecha de 2.5 cm, superior de 3.5. cm y el inferior de 3 cm inferior.

4. Tipografía del documento.

a) Títulos.

Los títulos del documento serán en fuente **Arial** tamaño **12**, negritas, mayúsculas y minúsculas, color negro.

b) Capítulos.

Los capítulos se numerarán mediante números romanos (I, II, III, etcétera) alineados del lado izquierdo, color negro, fuente **Arial** tamaño **11**, negritas, mayúsculas y minúsculas.

c) Texto general.

El texto general del documento deberá ser en mayúsculas y minúsculas fuente Arial color negro, tamaño 11. El espaciado anterior y posterior deberá ser de 0 para todo el documento.

V. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

1. Identificación de los procesos.

Tener conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Unidad, considerando siempre que el fin principal es satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Es necesario, primero saber quiénes son nuestros usuarios y segundo identificar sus necesidades y expectativas, así como diferenciar entre dos tipos de usuarios: interno y externo.

Una vez obtenida la información anterior, se procede a identificar los procesos mediante la elaboración de una relación sencilla o inventario de procesos, en la que se registran sólo los procesos sustantivos, es decir, los que están orientados al cumplimiento de la misión y ligados directamente con la razón de ser o prestación del servicio para la satisfacción del usuario.

INVENTARIO DE PROCESOS SUSTANTIVOS	
Número	Proceso
1	PROCESO A...
2	PROCESO B ...

2. Identificación y delimitación del procedimiento.

Una vez determinados los procesos sustantivos se da inicio a la identificación y delimitación de aquellos procedimientos que permitan dar cumplimiento a cada uno de ellos.

Para delimitar los procedimientos a desarrollar, se deben contestar las siguientes preguntas, definiendo con la mayor precisión posible:

¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar? y, sobre todo, demarcar con mucha precisión las respuestas a las preguntas:

¿Dónde inicia?

¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores se podrá conocer y fijar el objetivo del procedimiento.

www.salud.oaxaca.gob.mx

3. Criterios básicos para establecer un procedimiento.

Para elaborar un procedimiento, se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

- ✚ El nombre del procedimiento debe dar una idea clara de su contenido.
- ✚ Los procedimientos deben derivar de las funciones descritas en el Manual de Organización de la Unidad, así como de la identificación de procesos de índole sustantivo.
- ✚ Debe tener como mínimo ocho actividades.
- ✚ Los procedimientos deben dar una proyección específica en forma clara y cronológica de las actividades.
- ✚ Que el procedimiento descrito no esté contemplado en otro similar.
- ✚ Que su contenido no se contraponga con los demás procedimientos emitidos e indicar el inicio y término de cada uno.

4. Recolección de la Información.

Para establecer los procedimientos, el enlace deberá integrar la siguiente información:

- ✚ El nombre del procedimiento.
- ✚ El área administrativa responsable del procedimiento.
- ✚ Área de adscripción.
- ✚ Tiempo de ejecución de las actividades.
- ✚ Clave del procedimiento.
- ✚ Objetivo.
- ✚ Marco jurídico.
- ✚ Responsables involucrados.
- ✚ Políticas de operación.
- ✚ Formatos e instructivos utilizados.

Recurrir a los archivos documentales, en los que se localizan las normatividades jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades de la Unidad, como la Estructura Orgánica, el Reglamento Interno y Manual de Organización; entrevistar a los servidores públicos que puedan aportar información adicional, así como a las áreas de trabajo que implementan estos procedimientos, para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que opera los mismos; siguiendo todo el procedimiento, desde el inicio hasta su fin.

5. Análisis de la información.

Una vez obtenida la información del punto anterior, se analiza con el propósito de conocer la situación de los procedimientos actuales de la Unidad; para ello, es conveniente responder las siguientes preguntas:

- ✚ ¿Qué trabajo se hace?
- ✚ ¿Quién lo hace?
- ✚ ¿Cómo se hace?

- ✚ ¿Cuándo se hace?
- ✚ ¿Dónde se hace?
- ✚ ¿Con qué se hace? y
- ✚ ¿En qué tiempo se hace?

www.salud.oaxaca.gob.mx

VI. INTEGRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

A continuación se describen los elementos documentales que deberá contener el Manual de Procedimientos:

1. Portada.
2. Hoja de formalización.
3. Índice.
4. Introducción.
5. Objetivo del Manual de Procedimientos.
6. Marco Jurídico.
7. Inventario de Procesos Sustantivos.
8. Cédulas de Procedimientos.
9. Redacción del Procedimiento.
10. Diagrama de Flujo.
 - Anexos de los formatos utilizados en el procedimiento.
11. Simbología del Diagrama de Flujo.
12. Glosario.
13. Directorio.
14. Control de cambios.
15. Exhorto.

1. Portada.

Contiene los datos de identificación del Manual, integrada en base a lo señalado en el punto 2) del capítulo V del Formato General de la presente guía.

2. Hoja de Formalización.

La hoja de formalización contiene los nombres, cargos y firmas de autorización, validación de los servidores públicos facultados para ello; así también nombres y cargos del personal que colaboró en la elaboración del manual.

Las firmas sugeridas, para incluirse dentro de la hoja de formalización, son las señaladas en el apartado de “Anexos”, en el instructivo de la hoja de formalización (Anexo 2).

La hoja de formalización, puede ser modificada en el número de firmas requeridas de acuerdo a las características de los Manuales de Organización.

3. Índice (tabla de contenido).

Se deben ordenar los capítulos y las secciones de cada proceso documentado a efecto de facilitar su localización. Dentro de este apartado, considerar los siguientes puntos:

- ✚ Numerar las secciones y los apartados que se refieren a procedimientos.
- ✚ Utilizar numeración romana y arábica.

- ✚ Describir en forma progresiva.
- ✚ Debe contener el título de cada procedimiento en el orden en que estén establecidos, así como el número de hoja en que se localicen.

4. Introducción.

Da a conocer al lector un panorama general del contenido y utilidad de la elaboración y difusión del Manual de Procedimientos, incluye información sobre cómo se usara, quién, cómo y forma en que se lleva a cabo su revisión y actualización, además de indicarse los fundamentos y motivos por el que se emite dicho instrumento. La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible. Se desarrollará en máximo dos cuartillas.

5. Objetivo del Manual de Procedimientos.

Es el fin que se pretende alcanzar, el propósito por el que se elabora el Manual de Procedimientos; por lo que debe describir lo que el área realiza y para qué realiza dichas acciones.

El objetivo deberá ser claro y conciso y consta de 4 partes: ¿Para qué, cómo, con qué y por qué?, deben ser redactadas en tercera persona.

6. Marco Jurídico.

Es el sustento de las facultades de cada área u órgano y fuente de requisitos reglamentarios de los Servicios de Salud de Oaxaca, por ello es necesario integrar el marco jurídico que sirve como guía para las decisiones, actuación y desempeño de los Servidores Públicos.

El marco jurídico sirve como guía para la toma de decisiones, actualización y desempeño del personal de las unidades aplicativas correspondientes. En este apartado se enunciarán en el siguiente orden: Constitución, Tratados, Leyes, Decretos, Reglamentos, Convenios, Normas, Acuerdos y Circulares.

Las disposiciones jurídicas aplicables, deberán preferentemente listarse en el orden de cada grupo de ordenamientos que se mencionan en el párrafo anterior, seguidos de la fecha de última reforma en el Diario Oficial de la Federación.

La Dirección de Planeación y Desarrollo cuenta con una versión actualizada constantemente del marco jurídico, el cual se les puede proporcionar para facilitar el trabajo.

7. Inventario de Procesos y Procedimientos Sustantivos.

Integrar en este punto, el cuadro que hace referencia a la relación de los procedimientos que integran el manual. Ejemplo:

Área:				
Número Progresivo	Clave proceso	Descripción del proceso	Clave procedimiento	Descripción procedimiento
1	SSO-DPD-UOM-PS01	Análisis de Proyectos de Gestión de Ambulancias para Unidades Médicas.	SSO-DPD-UOM-PS01.1	Revisión del Proyecto de Gestión de Ambulancias para traslado y de urgencias básicas y avanzadas para Unidades de segundo nivel de atención.
2	SSO-DPD-UOM-PS02	Análisis de Proyectos de Inversión de Infraestructura en Salud.	SSO-DPD-UOM-PS02.1	Procedimiento para el Requerimiento de Inversión en Infraestructura Física en Salud, Ampliación o Fortalecimiento.

En este punto se describirán sólo los procesos sustantivos, con sus respectivos procedimientos, en el mismo orden en que aparecen las funciones en el Manual de Organización de la Unidad Médica o Administrativa, con la codificación o clave correspondiente. Ejemplo:

SSO	-	DPD	-	UOM	-	PS01	.	01
-----	---	-----	---	-----	---	------	---	----

- SSO Servicios de Salud de Oaxaca
- DPD Dirección de Planeación y Desarrollo
- UOM Unidad de Organización y Modernización
- PS01 Proceso Sustantivo número 01
- 01 Procedimiento número 01

8. Cédula de Procedimientos (Anexo 3).

Para el llenado de la cédula del procedimiento, se consideran los siguientes elementos:

- ✚ Nombre del proceso.
- ✚ Nombre del procedimiento.
 - Insumo
 - Producto/servicio
 - Área responsable del procedimiento
 - Fecha de elaboración
 - Tiempo de ejecución
 - Clave
- ✚ Objetivo.
- ✚ Alcance.
- ✚ Marco jurídico.
- ✚ Responsables (personas que intervienen o ejecutan).
- ✚ Políticas de operación.
- ✚ Formatos e instructivos.

Describir e Integrar los formatos que se utilicen en el desarrollo de las actividades del procedimiento; los formatos son parte de los manuales, por lo que es necesario incluirlos como anexos de cada procedimiento; así mismo requieren de su instructivo de llenado, debido a la

propia complejidad del formato o por contener información relevante que apoye su uso y la capacitación.

9. Redacción del Procedimiento (Anexo 3.2).

Las actividades que conforman el procedimiento, deberán registrarse de acuerdo a las siguientes reglas:

- ✚ La descripción del procedimiento debe redactarse en un lenguaje común, claro y sencillo.
- ✚ Para iniciar el procedimiento se escribirá, centrado y en letra negrita la leyenda “Inicio del procedimiento”, y para finalizarlo se escribirá de la misma manera “Fin del procedimiento”.
- ✚ En la redacción de la descripción de cada actividad, debe iniciar con un verbo en tiempo presente, en tercera persona, en singular. Ejemplo: Elabora, recibe, emite, etc., **(Anexo 3.4)**
- ✚ La redacción será tipo libreto, es decir en el orden en que las personas van apareciendo en el desarrollo de las actividades y así la redacción tendrá un orden secuencial y lógico.
- ✚ Deberán describirse los canales de comunicación, los mecanismos y medios utilizados, como son: oficios, memorándums, formatos e instructivos, necesarios para el trámite, agregando al final de la actividad, el destino del documento.
- ✚ Cada actividad del procedimiento debe iniciar en números arábigos (1,2, 3...) de forma consecutiva, ajustando la sangría con una alineación en 0 y una sangría de texto en 0.64.
- ✚ En el caso de aclarar o recalcar alguna instrucción, se usarán notas, éstas serán breves y se anotarán al final de la actividad referida.
- ✚ Se usará comillas cuando se transcriba textualmente un párrafo de algún documento, o para resaltar alguna referencia.
- ✚ Cuando la actividad retroceda o avance a otra actividad dentro del mismo procedimiento, se señalará con las palabras entre paréntesis, centrada en negritas: **(Continúa en la actividad Número...)** o **(Retorna a la actividad Número...)** y el número de la actividad a donde se dirige.
- ✚ Las decisiones o alternativas que se derivan de una actividad, deberán describirse en el procedimiento, en letra negrita y centrada.

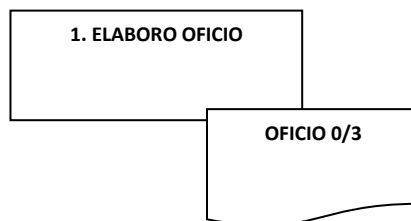
10. Diagrama de Flujo (Anexo 4).

Criterios para la elaboración del diagrama de flujo

- ✚ Comienza y concluye con un “Inicio del procedimiento y Fin del procedimiento”.
- ✚ El diagrama deberá iniciarse en la parte superior, de izquierda a derecha, de acuerdo a la secuencia de las actividades. Se deben utilizar 3 columnas por hoja.
- ✚ Identificar en el diagrama de flujo cada actividad con el número que le corresponde dentro del procedimiento en la parte superior derecha del símbolo correspondiente; las alternativas o decisiones no deben de numerarse.
- ✚ Debe ser congruente con la descripción del procedimiento y acorde a la numeración del mismo, por lo que la redacción de cada actividad debe ser un resumen de lo descrito,

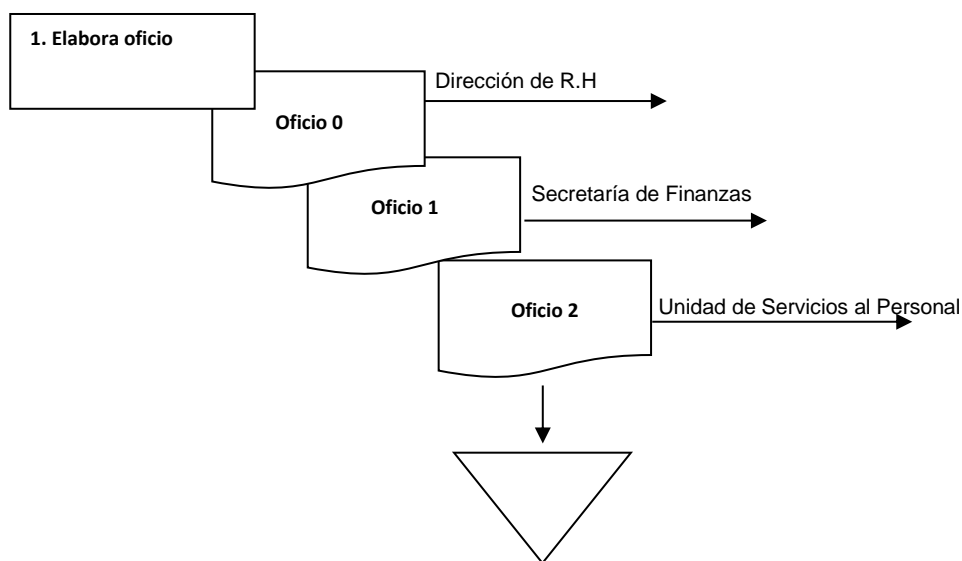
- iniciar con un verbo en tiempo presente, tercera persona de singular, ejemplo: turna, supervisa, registra.
- Para continuar el diagrama de flujo en otra hoja, se utilizará la primera columna del formato describiendo nuevamente al área involucrada, aun cuando sea la misma de la columna y hoja anterior.
 - Por cuestiones de presentación los símbolos que se utilicen deberán ser de un mismo tamaño.
 - El símbolo de **Nota** se indica sobre la actividad que se quiere hacer alguna aclaración o instrucción.
 - El símbolo de actividad contendrá los mismos datos asentados en la descripción del procedimiento en forma resumida tomando en cuenta la interpretación de los símbolos.
 - El símbolo de documento, debe contener el nombre del documento o formato que se esté utilizando.
 - En el símbolo de documento, cuando se trate de originales, se deberá señalar con la letra "O" de original, seguido por una diagonal que significa el número de copias del documento.

Ejemplo:



- En la distribución de los documentos, las copias se marcarán con el número que les corresponda señalando hacia donde se dirigen ya que ningún documento deberá quedar sin definir su destino.

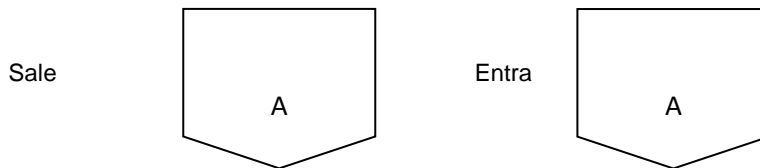
Ejemplo:



www.salud.oaxaca.gob.mx

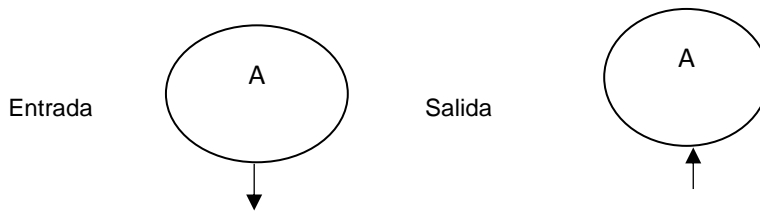
- La unión entre símbolos se representará con líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando su cruce con excepción de los conectores que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- A cada conector de salida de página le corresponde un conector de entrada a página marcando con la misma letra.

Ejemplo:



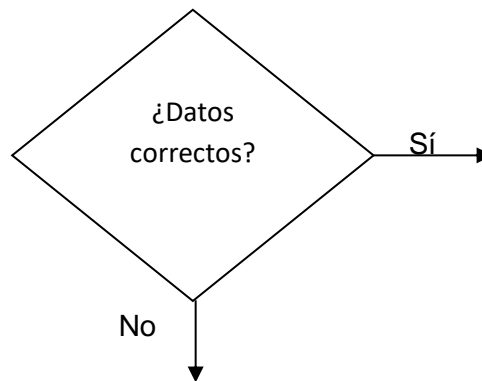
- A cada conector de salida de actividades le corresponde un conector de entrada, marcada con la misma letra.

Ejemplo:



- Sobre el símbolo de decisión, la opción de la situación se escribirá dentro del símbolo de manera resumida y en forma interrogativa. La respuesta a la pregunta planteada será generalmente SI o NO y deberán escribirse sobre las líneas de flujo que señalan las diferentes decisiones.

Ejemplo:



- No debe haber más de una línea de entrada a cada símbolo y más de una línea de salida de cada uno de ellos, con excepción de la entrada y salida de un conector y símbolos de decisión que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- Para la elaboración de los diagramas de flujo se utilizará el software Visio 2013.
- El nombre y tamaño de la fuente será Calibri 8 en mayúsculas y minúsculas.

Al final de los diagramas de flujo de cada procedimiento, se anexarán los formatos que se hayan enlistado en la descripción de cada actividad, indicando el número del anexo, su clave o nomenclatura, tamaño real y el número de fojas del mismo, acompañado de su instructivo de llenado.

11. Simbología del diagrama de flujo.

Utilizar y anexar la simbología básica ANSI, que es utilizada para los Diagramas de Flujo. En este punto debe seguirse el orden de la descripción de los procedimientos, por número de actividad. **(Anexo 4.2)**

12. Glosario.

Recopilación de definiciones o explicaciones de palabras que versan sobre un mismo tema o disciplina, ordenada de forma alfabética, integrado por aquellos términos más importantes, poco conocidos, de difícil interpretación o que no sean comúnmente utilizados en el contexto en que aparecen.

13. Directorio.

Relación del personal con nombre completo y cargo de los responsables en cada una de las áreas que forman la unidad, dirección, teléfono con clave lada y extensión, así como, correo electrónico institucional. No se incluirán correos electrónicos personales. Ejemplo:

C.P. Lilio Hernández Santiago
Director de Planeación y Desarrollo de los
Servicios de Salud de Oaxaca.
Calle Pensamientos Núm. 405, Col. Reforma,
Oaxaca de Juárez, Oax., C.P. 68050.
Teléfonos Oficina: (951) 502 3566 extensión 102.
Correo electrónico: dpd.sso.oax@gmail.com

14. Control de cambios (Anexo 6).

Precisa los cambios, modificación o actualización de la información contenida en cada procedimiento del manual, lo cual sirve para identificar las mejoras autorizadas a la operación.

Se registrará el número de las revisiones, la fecha de actualización y la descripción clara y breve de los cambios sustantivos que se hayan realizado al Manual de Procedimientos, sin considerar algún tipo de cumplimiento de vigencia o lapso de tiempo.

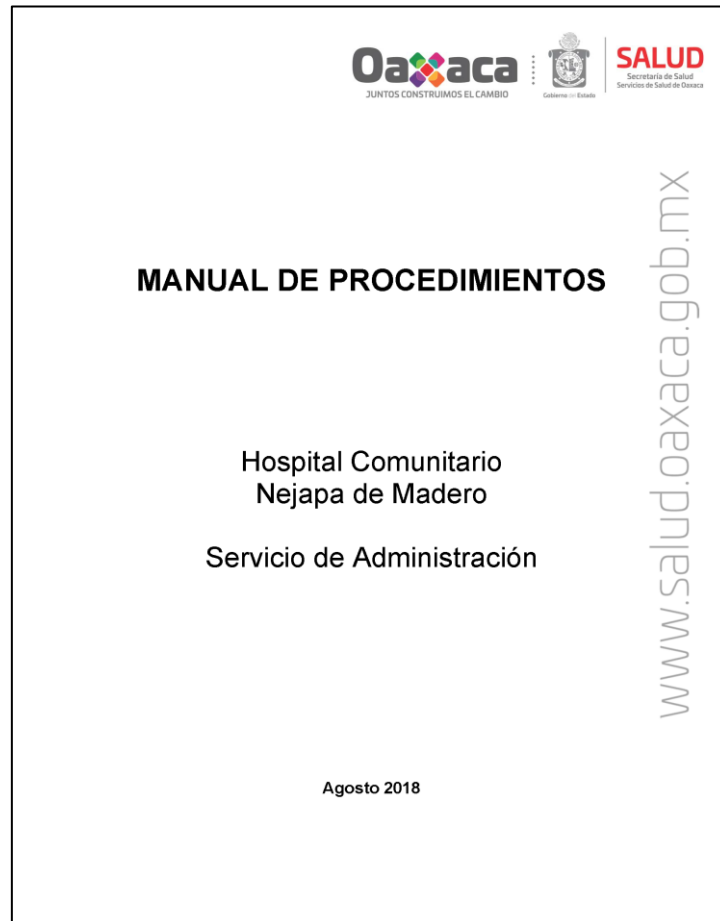
15. Exhorto.

El documento de exhorto, lo emitirá la Dirección de Planeación y Desarrollo y será agregado al ejemplar original autorizado del Manual de Procedimientos, para la ejecución oficial y publicación del mismo.

VII. ANEXOS.

Anexo 1. Portada.

Ejemplo:



www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 1.1 Instructivo de llenado para la “Portada”.

NÚMERO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Escudo, logotipo y slogan	Contendrá el escudo, logotipo y slogan del Gobierno del Estado y de los Servicios de Salud de Oaxaca.
2	Nombre del manual	Nombre o especificación del Manual de Procedimientos con Fuente Arial, tamaño 26, con negritas, en mayúsculas.
3	Nombre de la Unidad.	Nombre de la Unidad a la que pertenece el manual. Fuente Arial, color negro, tamaño 22, con negritas, en mayúsculas y minúsculas.
4	Nombre del Servicio	Nombre de la Unidad a la que pertenece el manual. Fuente Arial, color negro, tamaño 22, con negritas, en mayúsculas y minúsculas.
5	Fecha	Centrado a pie de página, mes y año en el que queda autorizado el manual, fuente Arial, color negro, tamaño 14, en mayúsculas y minúsculas.

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 2. Hoja de Formalización.

HOJA DE FORMALIZACIÓN			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ...			
DIRECCIÓN DE		CLAVE DEL ÁREA	
NOMBRE DE UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA		DÍA	MES
		AÑO	
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Institucional			
AUTORIZÓ			
_____ Nombre del Titular Puesto		_____ Nombre del Titular Puesto	
VALIDÓ			
_____ Nombre del Titular Puesto		_____ Nombre del Titular Puesto	
ELABORÓ			
_____ Nombre del Titular Puesto		_____ Nombre del Titular Puesto	
<p>VIGENCIA: Se actualizará cada tres años, a partir de la fecha que señala esta hoja de formalización y el exhorto, o antes si presenta cambios y/o modificaciones sustantivas.</p>			
<p>OBSERVACIONES: Este documento es de carácter obligatorio para todas las áreas médicas y administrativas de los Servicios de Salud de Oaxaca.</p>			
CRÉDITOS:			
Nombre del Personal de apoyo		Personal Operativo	
Nombre del Personal de apoyo		Personal Operativo	

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 2.1 Instructivo de llenado para la “Hoja de Formalización”.

NÚMERO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del Manual	Se deberá, escribir el nombre del área o servicio al que pertenece el Manual: “Manual de Procedimientos del Servicio de Ginecología”
2	Nombre de la Dirección	Nombre de la Dirección a la que está adscrita la Unidad Médica o Administrativa.
3	Clave del área.	Corresponderá a la clave del Manual de Procedimientos, se conforma por las siglas de los Servicios de Salud de Oaxaca, del área técnica que valida el manual, del área inmediata superior de la Unidad que elabora el manual, y las siglas de la Unidad Médica o Administrativa, con el número de centro de responsabilidad del área emisora, separadas por un guion y finalmente por un punto, ejemplo: SSO-SGIC-DPD-MP.1130
4	Nombre de la Unidad.	Nombre de la Unidad Médica a la que pertenece el manual.
5	Fecha.	Fecha en la que queda concluido el manual.
6	Autorización, Validación y Elaboración.	Nombre y cargo de las personas involucradas en el proceso: Autorización: Dirección de Planeación y Desarrollo Validación: Instancia técnica. (Director y Responsable del Área o Servicio Específico Estatal). Elaboración: Unidad Médica o Administrativa. (Titular de la Unidad y en su caso el responsable del área o servicio específico).
7	Vigencia.	Se recomienda tres años. Contados a partir de la fecha de la autorización del presente manual.
8	Observaciones.	Aclaraciones que correspondan al proceso de aplicación y emisión del manual.
9	Créditos.	Nombre y cargo de las personas que intervinieron en la elaboración del manual.

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 3. Cédula del Procedimiento.

Nombre del proceso:	
1. Procedimiento:	
Insumo:	
Producto/servicio:	
Área responsable del procedimiento:	
Fecha de elaboración: (Mes) (Año)	
Tiempo de ejecución: 00hrs/00min.	
Clave:	SSO-DPD-UOM-PS01.01

2. Objetivo:
3. Alcance:
4. Marco jurídico:
5. Responsables (personas que intervienen o ejecutan):
6. Políticas de operación:
7. Formatos e instructivos:

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 3.1 Instructivo de llenado de la “Cédula del Procedimiento”.

Nombre del Campo:	Se anotará:
Nombre del Proceso:	El nombre del proceso de donde se extrae el procedimiento a describir.
1. Nombre del procedimiento:	El nombre del procedimiento que se describe.
Insumo:	Los recursos necesarios (bienes y servicios, información, documentación, etc.) para llevar a cabo las actividades del procedimiento.
Producto/servicio:	Resultados del procedimiento (bienes y servicios, información, documentación, etc.)
Área responsable del procedimiento:	El nombre del área que ejecuta el procedimiento/Área de adscripción. Ejemplo: Laboratorio Clínico del CESSA de Tlalixtac de Cabrera.
Fecha de elaboración:	El mes y año en que se elabora el procedimiento.
Tiempo total de ejecución:	Suma del tiempo total efectivo en que se desarrolla el procedimiento expresado en horas y minutos, según la naturaleza del procedimiento.
Clave:	Las siglas de la Entidad (SSO), las siglas de la Dirección de área responsable o su equivalente, la letra P de procedimiento, la letra S de sustantivo, seguida por el número consecutivo; todos los elementos separados por un guion (-), a continuación el número del procedimiento que corresponda al proceso, antecedido por un punto (.) Ejemplos: SSO-DPD-UOM-DDO-PS01.07 SSO-DAM-HCSMH-ENF-PS01.14 SSO-DAM-CS1-PS01.03
2. Objetivo:	El propósito que se pretende cumplir con el procedimiento. El cual debe de iniciar con un verbo en tiempo infinito y deberá responder a las siguientes preguntas ¿Qué?, ¿Cómo? Y ¿Para qué? La redacción deberá ser breve y comprensible se sugiere máximo cinco renglones.

www.salud.oaxaca.gob.mx

<p>3. Alcance:</p>	<p>La cobertura del procedimiento ¿Con que actividad inicia? Y ¿Con que actividad finaliza? Asignación de citas del Servicio de Laboratorio Clínico.</p>
<p>4. Marco Jurídico:</p>	<p>Enlistar de acuerdo a su jerarquía, los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes que regulan el procedimiento, así como los artículos y fracciones que fundamentan su realización.</p>
<p>5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:</p>	<p>Enlistar quienes participan en la ejecución del procedimiento. Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Químico del Laboratorio Clínico • Técnico de Laboratorio Clínico • Auxiliar Administrativo del Laboratorio Clínico • Gestor médico
<p>6. Políticas de operación:</p>	<p>Las guías a las que se sujeta la realización de una actividad o procedimiento que orientan la realización de las actividades sin tener que consultar los niveles jerárquicos superiores y debe redactarse en sentido afirmativo e iniciar con sujeto seguido de verbo en tiempo futuro, en caso de que se apliquen: “El personal deberá portar identificación/gafete oficial y uniforme oficial.” “El personal deberá portar cubre bocas y guantes de látex”</p> <p>De lo contrario agregar la leyenda: “No aplica”</p>
<p>7. Formatos e instructivos:</p>	<p>La lista del nombre/clave de las formas impresas que se requieren en el desarrollo del procedimiento, agregando el número de anexo que corresponda de manera consecutiva, Ejemplo:</p> <p>1.- Cedula de revisión de actas SA-DMA-F01</p> <p>En caso de no existir se anotará la leyenda “No aplica”.</p>

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 3.2 Descripción del Procedimiento.

8. Descripción del procedimiento:		
Responsable/ ejecutante	Descripción de la actividad	Tiempo (Min/Hrs.)
Técnico de laboratorio clínico.	1.- Recibe las muestras de los pacientes y registra datos y número de folio en la Bitácora.	2 min.

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 3.3 Instructivo de llenado de la Descripción del Procedimiento.

2. Descripción del Procedimiento	
Responsable/ ejecutante	Quien participa y desarrolla las actividades del procedimiento.
Descripción de la actividad	Describir en forma narrativa y secuencial las actividades que se realizan en un procedimiento, enumerando cada una de éstas. (1, 2, 3,)
Documento en trámite	Los documentos que se generen o transiten en cada una de las actividades del procedimiento. (En caso de utilizar formatos oficiales).
Tiempo (horas/minutos)	El tiempo efectivo en que se realiza cada una de las actividades del procedimiento expresado en horas y minutos. Cuando el responsable de ejecutar una actividad sea un área administrativa externa se especificará con las siglas: N/D "No Disponible"

www.salud.oaxaca.gob.mx


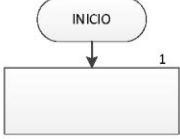
Anexo 3.4 Verbos sugeridos para utilizar en la descripción del procedimiento.

DIRECCIÓN GENERAL		ASISTENCIA TÉCNICA	DIRECCIÓN DE ÁREA		JEFATURA DE UNIDAD O DEPARTAMENTO					OFICINA
Analiza	Fija	Apoya	Administra	Mantiene el seguimiento	Acredita	Diseña	Hace	Orienta	Representa	Actualiza
Apoya	Fomenta	Colabora	Aplica	Organiza	Actualiza	Dispone	Identifica	Otorga	Requiere	Aplica
Acuerda	Formula	Consigue	Apoya	Orienta	Analiza	Distribuye	Imparte	Participa	Resuelve	Atiende
Administra	Funge	Informa	Articula	Participa	Asigna	Divulga	Implanta	Planea	Retroalimenta	Clasifica
Aprueba	Garantiza	Investiga	Asegura	Planea	Asiste	Documenta	Implementa	Practica	Reúne	Desarrolla
Asesora	Informa	Presenta	Asesora	Presenta	Auxilia	Ejecuta	Impulsa	Prepara	Revisa	Distribuye
Atiende	Instaura	Somete	Atiende	Procura	Capacita	Ejerce	Incrementa	Presta	Sanciona	Efectúa
Autoriza	Instrumenta		Auxilia	Programa	Codifica	Elabora	Informa	Prevé	Selecciona	Ejecuta
Busca	Integra		Certifica observaciones	Promueve	Colabora	Emite	Inscribe	Procesa	Sistematiza	Envía
Colabora	Invierte		Coadyuva	Propicia	Compila	Emplaza	Inspecciona	Procura	Solicita	Levanta (actas, censos, etc.)
Concorre	Norma		Colabora	Proporciona	Comprueba	Entabla	Instruye	Produce	Sugiere	Lleva a cabo
Conduce	Obtiene		Concentra	Provee	Concilia	Entera	Instrumenta	Programa	Suministra	Lleva el control
Consensa	Organiza		Consensa	Realiza	Conduce	Envía	Integra	Promueve	Supervisa	Lleva el seguimiento
Contribuye	Otorga		Controla	Representa	Conforma	Establece	Interpreta	Propicia	Tramita	Maneja
Controla	Participa		Coordina	Revisa	Consolida	Estima	Interviene	Propone	Turna	Opera
Convoca	Planea		Da cumplimiento	Sugiere	Contrata	Estimula	Invierte	Proporciona	Valida	Ordena
Coordina	Planifica		Da visto bueno	Supervisa	Contribuye	Estructura	Investiga	Protege	Valora	Proporciona
Cumple	Preside		Define	Valida	Controla	Estudia	Jerarquiza	Provee	Verifica	Realiza
Define	Presta Asistencia Técnica		Determina	Verifica	Convoca	Evalúa	Justifica	Proyecta	Vigila	Registra
Determina	Programa		Difunde	Vigila	Cuantifica	Expide	Lleva a cabo	Publica	Vincula	Suministra
Dicta	Promueve		Dirige	Vincula	Define	Fija	Maneja	Realiza		Tramita
Dictamina	Propone		Efectúa		Depura	Finca	Mantiene	Recaba		Turna
Difunde	Publica		Elabora		Desahoga	Fomenta	Marca	Recibe		
Dirige	Representa		Establece		Desarrolla	Formula	Maximiza	Recluta		
Diseña	Resuelve		Evalúa		Desempeña	Fortalece	Motiva	Recopila		
Ejecuta	Revisa		Formula		Designa	Fundamenta	Notifica	Registra		
Emite	Suscribe		Funge		Detecta	Funge	Observa	Regula		
Establece	Toma medidas		Informa		Determina	Genera	Obtiene	Rehabilita		
Estructura	Vigila		Instrumenta		Diagnostica	Gestiona	Opera	Remite		
Evalúa			Integra		Dictamina	Globaliza	Opina	Rinde		
Expide			Investiga		Dicta	Graba	Optimiza	Reporta		

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 4. Diagrama de Flujo.

Ejemplo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Oaxaca JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO	 Gobierno del Estado	SALUD Secretaría de Salud Servicios de Salud de Oaxaca
Título					
Responsable	Responsable	Responsable			
			www.salud.oaxaca.gob.mx		
Elaboró:	Vo. Bo.	Aprobó:			
----- Responsable del procedimiento	----- Jefe inmediato	----- Jefe superior inmediato			
Control del Procedimiento					
Clave:	Fecha de Elaboración : Julio/2018	Fecha de Actualización:	4 de 40		

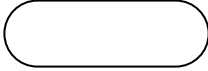


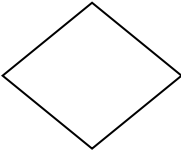
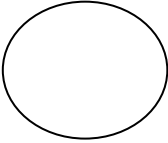
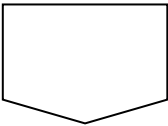
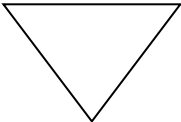
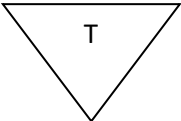
www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 4.1 Instructivo de llenado del “Diagrama de Flujo”.


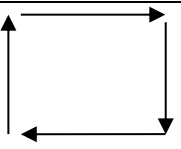
Nombre del campo	Se anotará
Nombre y número del procedimiento:	Nombre y número que deben corresponder a la descripción del procedimiento.
Ejecutante:	Áreas administrativas y/o actores responsables que participan en el procedimiento, reflejando en cada una de las columnas, los símbolos correspondientes al diagrama de flujo de las operaciones que se desarrollan.
Elaboró:	El nombre completo y cargo de la persona que haya elaborado el procedimiento.
Vo. Bo.:	El nombre completo, cargo y firma de la persona responsable del área administrativa que lleva a cabo el procedimiento. Jefe inmediato de la persona que elabora el procedimiento.
Aprobó:	El nombre completo y cargo del jefe inmediato superior que da el visto bueno al procedimiento.

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 4.2 Simbología del diagrama de flujo.

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin del diagrama de flujo	Señala donde inicia o termina un procedimiento, se escribe dentro del símbolo la palabra "Inicio o Fin".
	Actividad	Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo las alternativas derivadas de una decisión es decir, en una situación en la que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.
	Conector	Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo definitivo	Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Representa el almacenamiento de un documento en forma temporal.

www.salud.oaxaca.gob.mx

	Nota	Describe dentro del símbolo de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento.
	Flujo o línea de la unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 5. Control del Documento.

Control del Documento			
Clave:	Fecha de Elaboración:	Fecha de Actualización:	Página: 1 de 35

Anexo 5.1 Instructivo de llenado del anexo “Control del documento”.

Control del documento	
Clave:	Las siglas de la Dependencia o Entidad seguidas de las siglas de la Dirección del área responsable o su equivalente, las letras MP de Manual de Procedimientos, seguido del año en que se elabora el procedimiento. En el caso de las siglas estas serán separadas por un guion (-) y en el caso del año por un punto (.) Ejemplo: SSO-SGIC-DPD-MP. 2018
Elaboración:	El día, mes y año en que se elabora el procedimiento. Ejemplo: 01 agosto 2018.
Actualización:	El día, mes y año en que se actualiza o modifica el procedimiento.
Página:	El número de página que le corresponde al procedimiento/el número total de páginas por procedimiento (incluyendo anexos). Ejemplo: 1 de 5, 2 de 5,..... 5 de 5

www.salud.oaxaca.gob.mx

Anexo 6. Control de Cambios.

Ejemplo:

CONTROL DE CAMBIOS			
DOCUMENTO:		Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos	
CLAVE:		SSO-SGIC-DPD-GUIA-MP.1130	
Revisión Nº	Fecha de actualización	Nombre y clave del procedimiento	Justificación
1	09 de mayo de 2017	Todo el documento.	Cambio de imagen institucional, actualización de directorio y alineación a los "Lineamientos para la elaboración de manuales de organización" emitido por la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado.
2	20 de septiembre 2018	Todo el documento.	Actualización por emisión de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Oaxaca, de los lineamientos para la elaboración de manuales de procedimientos publicados en el periódico oficial el 5 de mayo de 2018.

Autorizó

C.P. Lilio Hernández Santiago
Director de Planeación y Desarrollo

Validó

Dra. María Teresa Gutiérrez Cruz
Jefa de la Unidad de Organización y
Modernización

Elaboró

C.P. Martha Elena Peto López
Jefa del Departamento de Diseño
Organizacional

Anexo 6.1 Instructivo de llenado del “Control de Cambios”.

NÚMERO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Documento	Anotar el nombre del puesto o documento que se modifica o actualiza.
2	Clave	Asignar la clave del Manual de Procedimientos del área médica o administrativa que corresponda, citar la clave asignada.
3	Revisión N°	Registrar el número que corresponda a la modificación o actualización.
4	Fecha de actualización	Indicar la fecha de validación (día, mes y año) que será tomada para la entrada en vigor de la modificación o actualización.
6	Nombre y Clave del procedimiento.	El nombre y clave del procedimiento que fue modificado.
7	Justificación	Detallar en que consiste la modificación o actualización, así como la razón que motivó el cambio o mejora del Manual.
8	Autorizó	Registrar el nombre y cargo del Titular de la Dirección de Planeación y Desarrollo.
9	Validó	Registrar el nombre y cargo del Titular o Responsable de la instancia técnica que valida la actualización o modificación.
10	Elaboró	Registrar el nombre y cargo de la persona que elaboró la actualización del formato.

www.salud.oaxaca.gob.mx

VIII. GLOSARIO.

ACTIVIDAD: Conjunto de operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un trabajo determinado.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Se refiere al lugar en el cual tiene validez el documento con la enunciación de las áreas que lo aplican.

ANÁLISIS DEL PROCESO: Descripción de los distintos tipos de pasos que se asocian a un proceso en particular, que identifica los pasos que le agregan valor y los que no lo hacen.

CONTROL: Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

EFICACIA: Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

EFICIENCIA: Es la optimización de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

ENLACE: La persona responsable de coordinar al interior de la Unidad Médica o Administrativa, la integración del Manual de Procedimientos.

FORMALIZAR: Legalizar internamente los documentos para hacerlos oficiales en su aplicación y observancia.

FUNCIÓN: Conjunto de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

LINEAMIENTOS: Lineamientos para la elaboración del Manual de Procedimientos de las Dependencias de la Administración Pública Estatal.

METODOLOGÍA: Disposición lógica de los pasos tendentes a conocer y resolver problemas administrativos por medio de un análisis ordenado.

ÓRGANO: Es una actividad administrativa impersonal que tiene a su cargo el ejercicio de una o varias funciones o parte de ellas, que puede estar integrada por uno o varios puestos.

PROCESO: Conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para los usuarios (as), es decir el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para el usuario (a) interno o externo.

www.salud.oaxaca.gob.mx

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo un proceso. De forma generalizada, los procedimientos describen qué debe hacerse y quién debe hacerlo, cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo, qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse.

PROCESOS DE APOYO: Son aquellos que sirven de soporte a los procesos sustantivos. Sin ellos no serían posibles los procesos sustantivos ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de la Unidad Médica o Administrativa.

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la Unidad Médica o Administrativa, así como asegurar su cumplimiento. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

PROCESOS SUSTANTIVOS: Son aquellos que justifican la razón de ser de la Unidad Médica o Administrativa.

www.salud.oaxaca.gob.mx

IX. DIRECTORIO.

Mtro. Donato A. Casas Escamilla

Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Oaxaca
Calle J.P. García No. 103. Col. Centro,
C.P. 68000, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Tel. oficinas (951) 516 3464

Méd. Esp. Javier Robles Castillo

Subdirector General de Innovación y Calidad
Calzada Porfirio Díaz No. 405, Col. Reforma
C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Tel. oficinas (951) 518 5246

C.P. Lilio Hernández Santiago

Director de Planeación y Desarrollo
Calle Pensamientos No. 405, Col. Reforma,
C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Tel. oficinas (951) 502 3566 extensión 102

Dra. María Teresa de la Soledad Gutiérrez Cruz

Jefa de la Unidad de Organización y Modernización
Calle Pensamientos No. 405, Col. Reforma,
C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Tel. oficinas (951) 501 1442 extensión 123

C.P. Martha Elena Peto López

Jefa del Departamento de Diseño Organizacional
Calle Pensamientos No. 405, Col. Reforma,
C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Tel. oficinas (951) 501 1442 extensión 126

C.P. Roberto Cruz Desales

Personal Administrativo del Departamento de Diseño Organizacional.
Calle Pensamientos No. 405, Col. Reforma,
C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Tel. oficinas 5011442 extensión 127

Correo electrónico: dis.organizacional.sso@gmail.com

Teléfono: (951) 502 3566 Extensión 126

www.salud.oaxaca.gob.mx