

# METODOLOGIA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ  
DIRECCION ADMINISTRATIVA  
OPERACIÓN Y APLICACIÓN DEL FASSA  
2019



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SS**  
Secretaría  
de Salud



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz



ME LLENA DE ORGULLO

➤ **DEFINICION**

➤ **OBJETIVO**

➤ **MARCO JURIDICO**

➤ **DESARROLLO DEL MANUAL**

ETAPAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

DIAGRAMA DE FLUJO

**INDICE**

- *Es un documento que describe, en forma **sistemática y detallada** las actividades del área de acuerdo a la operación del FASSA para la realización de las mismas, señalando **quien, como, cuando, donde y para que se desarrollan**, conteniendo la descripción de los procedimientos de las áreas.*

## DEFINICIÓN

- El objetivo de este instrumento, es presentar claramente los **pasos a seguir en cada de los procedimientos**, que el personal desarrolla al ejecutar sus funciones en su área respectiva, en la Operación y Planeación de los recursos del FASSA para la prestación de los Servicios de Salud.

**OBJETIVO**

**MARCO JURIDICO**

**DISPOSICIONES LEGALES**

❖ **Artículo 4°.** Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades.

**CONSTITUCION POLITICA DE  
LOS EUM**

- ❖ **Capítulo I “Del Ejecutivo del Estado”, Artículo 8, Fracción II.** Expedir los reglamentos interiores, decretos y acuerdos que tengan por objeto regular el funcionamiento de las dependencias del Ejecutivo.
- ❖ Los reglamentos interiores detallarán las atribuciones que, conforme a esta ley, se otorgan a las diversas dependencias y su distribución entre los órganos que las componen; asimismo, establecerán la forma en que sus titulares podrán ser suplidos en sus ausencias.

## **LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

❖ **Capítulo II “De las Funciones”, Artículo 6°. Servicios de Salud de Veracruz tendrá las siguientes funciones.**

❖ **Fracción VII.** Promover y coordinar la evaluación institucional de los programas y servicios de salud.

**LEY 54 QUE CREA EL ORGANISMO  
PUBLICO DESCENTRALIZADO  
SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ**



- **Continua**

- ❖ **Fracción XVII.** Organizar sus dependencias y fijar la estructura y funcionamiento de las mismas;

- ❖ **Fracción XVIII.** Expedir los reglamentos y manuales para el cumplimiento de sus funciones.

**LEY 54**

❖ **Titulo Cuarto-Capitulo I** de los Organismos Desconcentrados art 26 Fracción VII facultades del titular de la Dirección Administrativa:

❖ ***" FORMULAR LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD A SU CARGO "***

**REGLAMENTO INTERIOR DE  
SESVER**

❖ **Artículo 32.-** Son atribuciones del Secretario de Salud, conforme a la distribución de competencias que establezca su reglamento interior, las siguientes:

- ❖ I. **Proponer las políticas, conducir y evaluar los programas de salud de acuerdo con el Plan Veracruzano de Desarrollo.**

**REGLAMENTO INTERIOR**

- **Art 8** .- La Secretaría de Salud, con la participación del Sindicato para garantizar y salvaguardar los derechos de los Trabajadores, podrá expedir los **Manuales o Reglamentos Internos** para sus centros de trabajo que por la particularidad de los servicios que prestan, así lo requieran. En dichos manuales o reglamentos **se comprenderán lineamientos que tiendan a elevar el índice de calidad y productividad en la prestación de los servicios**, debiéndose contemplar en los mismos los mecanismos necesarios para estimular al personal para ese fin, respetando los derechos, prestaciones y estímulos de todos los Trabajadores.

## **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO**

**ETAPAS**

**DESARROLLO DEL MANUAL**

- **PRIMERA**
- PRESENTACION A LAS AREAS EL DESARROLLO DEL MANUAL.
- **SEGUNDA ( FORMULACION Y CAPTURA )**  
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS  
DESCRIPCIÓN NARRATIVA
- DIAGRAMAS DE FLUJO
- **TERCERA.**
- EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DEMAS ELEMENTOS.
- **CUARTA.**
- INTEGRACION DEL MANUAL
- FORMULACION DEL MANUAL

**ETAPAS**

- **QUINTA**
- Entrega a las Direcciones su aprobación
- **SEXTA.**
- ENVIO A CONTRALORIA DEL ESTADO y SEFIPLAN

**ETAPAS**

- Es la presentación por escrito, en forma **narrativa y secuencial, (Documental )** de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué **consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué y en cuanto tiempo se hacen**; señalando a los responsables de llevarla cabo.
- Cuando la descripción del procedimiento es general y comprende varias áreas, deberá señalarse el nombre de la que tiene a su cargo cada operación.

## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



- **La identificación del procedimiento se presenta mediante :**
  - ❖ **Nombre** .- Es el que se le asigna para distinguirlo, de acuerdo a la actividad o proceso que se describa, debe iniciar en sustantivo
  - ❖ Es importante aclarar que las actividades inherentes al puesto no se desarrollan como procedimiento.
  - ❖ **Objetivo** .- Expresar claramente el resultado que se busca obtener en las actividades que se consideran en el proceso.
  - ❖ **Frecuencia**.- Señalar el periodo de tiempo que se realiza.
  - ❖ **Normas** .-Describe los Lineamientos específicos a los que se sujeta un procedimiento

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

- **Es la explicación escrita, en forma lógica y secuencial,** de cada una de las actividades u operaciones a realizar dentro de un procedimiento, **expresa el orden en que se desempeña el trabajo quienes son los responsables de su ejecución.**
- Cada descripción inicia con un verbo conjugado en tercera persona del singular del tiempo presente (entrega, revisa, recibe) .

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA



| <b>Procedimiento</b> |                                                                                                                                   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b>       | Recepción, respaldo, captura y turnado de la documentación recibida por la Dirección Administrativa.                              |
| <b>Objetivo:</b>     | Analizar, digitalizar y canalizar la documentación recibida a las áreas correspondientes a fin de gestionar su atención oportuna. |
| <b>Frecuencia:</b>   | Diaria.                                                                                                                           |

| <b>Normas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.<br>La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.<br>La Ley Número 54 que crea el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz.<br>El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. |

# PROCEDIMIENTO



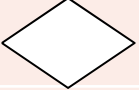

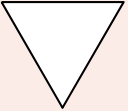
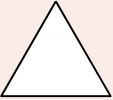


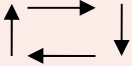

PROCESO NUM: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_







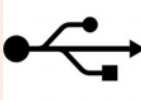
| NÚMERO | UNIDAD ADMINISTRATIVA | DESCRIPCIÓN |
|--------|-----------------------|-------------|
|        |                       |             |

- **Es la descripción grafica de un procedimiento** ,el cual se refleja en el desarrollo de las actividades, indicando a los responsables de su ejecución.
- En todos los procedimientos que integran el Manual deberá existir congruencia de lo que se menciona en la Descripción Narrativa y en los Diagramas de Flujo ,es decir que la secuencia del proceso, se vea reflejada en ambas partes .

## DIAGRAMAS DE FLUJO

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>Terminal</b><br/>Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.</p>                                                                                                                                                                                           |
|    | <p><b>Operación</b><br/>Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.</p>                                                                                                                              |
|    | <p><b>Decisión y/o alternativa</b><br/>Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).</p>                                                                                                      |
|    | <p><b>Documento</b><br/>Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.</p>          |
|    | <p><b>Archivo definitivo</b><br/>Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones:<br/>A Alfabético.<br/>N Numérico.<br/>C Cronológico.</p> |
|    | <p><b>Archivo Provisional</b><br/>Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.</p>                                                                                                           |
|   | <p><b>Conector</b><br/>Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.</p>                                                                                                                                               |
|  | <p><b>Conector de página</b><br/>Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>                                                                                                                                       |
|  | <p><b>Dirección de flujo o Líneas de unión</b><br/>Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.</p>                                                                                                                             |
|  | <p><b>Preparación o Conector de procedimiento</b><br/>Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.</p>                                                                                                  |

# SIMBOLOGIA DE DIAGRAMAS DE FLUJO

|                                                                                    |                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Pasa el tiempo<br/>Representa una interrupción del proceso.</p>                                                                              |
|   | <p>Sistema Informático<br/>Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.</p>                                                     |
|   | <p>Efectivo o Cheque<br/>Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento.</p>                                   |
|   | <p>Aclaración<br/>Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento</p>                                    |
|   | <p><b>Disco compacto</b><br/>Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.</p> |
|   | <p><b>Objeto</b><br/>Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento</p>                                   |
|  | <p>USB<br/>Representa un archivo digital en memoria USB.</p>                                                                                    |

## SIMBOLOGIA DE DIAGRAMAS DE FLUJO

**CP JORGE EDUARDO SISNIEGA FERNANDEZ**

- **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

- 

**DR SALVADOR ARGIMIRO BERISTAIN HERNANDEZ**

- **DIRECTOR DE SALUD PÚBLICA**

**M EN C. BARTOLO AVENDAÑO BORROMEIO**

- **DIRECTOR DE PROTECCION CONTRA**

- **RIESGOS SANITARIOS**

**MTRO JAVIER GORDILLO THOMAS**

**DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**PARTICIPANTES**



| <b>ETAPAS</b>                                                                                                | <b>FECHAS</b>    | <b>RESPONSABLES</b>                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|
| <b>PRIMERA</b><br>Presentación a las Áreas del desarrollo                                                    | <b>28 /01/19</b> | <b>APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> |
| <b>SEGUNDA</b><br>Descripción del Proceso<br>Descripción Narrativa<br>Diagrama de Flujo                      | <b>11/02/19</b>  | <b>TODAS LAS ÁREAS PARTICIPANTES</b>     |
| <b>TERCERA</b><br>Evaluación de los Procesos y de mas elementos                                              | <b>20/02/19</b>  | <b>A.G.A. Y<br/>O y METODOS</b>          |
| <b>CUARTA</b><br>Integración del Manual<br>Formulación del Manual                                            | <b>13/03/19</b>  | <b>ORGANIZACIÓN Y METODOS</b>            |
| <b>QUINTA</b><br>Entrega para su autorización de las Direcciones.                                            |                  |                                          |
| <b>SEXTA</b><br>Envío a la Contraloría General del Estado y a la Sefiplan<br>para su aprobación y validación |                  |                                          |
| <b>SEPTIMA</b><br>Envío a la Sefiplan y Contraloría General del Estado                                       |                  |                                          |

# CRONOLOGIA

**MUCHAS GRACIAS POR  
SU PARTICIPACION**



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SS**  
Secretaría  
de Salud



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

