



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO: CONSULTA MÉDICA DIRECTA, PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN.**



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

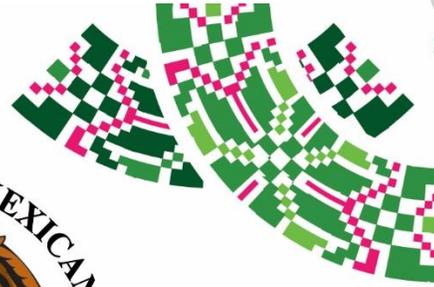
**SECRETARÍA
GENERAL**
GOBIERNO DE LA CAPITAL

AÑO 2022
No. 95
San Luis Potosí, S.L.P.
9 de diciembre de 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.



SAN LUIS POTOSÍ



PLAN DE **San Luis**

PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

“2022, Año de las y los Migrantes de San Luis Potosí”

ÍNDICE:

Autoridad emisora:

**H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P.
Oficialía Mayor**

Título:

Manual de procedimiento: Consulta médica directa, primer nivel de atención.



POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

Publicación a cargo de:
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
por conducto de la
Dirección del Periódico Oficial del Estado
Directora:
ANA SOFÍA AGUILAR RODRÍGUEZ



MADERO No. 476
ZONA CENTRO, C.P. 78000
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

VERSIÓN ELECTRÓNICA GRATUITA



Secretaría General de Gobierno

DIRECTORIO

José Ricardo Gallardo Cardona

Gobernador Constitucional del Estado
de San Luis Potosí

J. Guadalupe Torres Sánchez

Secretario General de Gobierno

Ana Sofía Aguilar Rodríguez

Directora del Periódico Oficial del Estado
"Plan de San Luis"

Para efectos de esta publicación, en términos del artículo 12, fracción VI, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la autoridad señalada en el índice de la portada es la responsable del contenido del documento publicado.

Requisitos para solicitar una publicación:

• Publicaciones oficiales

- ✓ Presentar oficio de solicitud para su autorización, dirigido a la Secretaría General de Gobierno, adjuntando sustento jurídico según corresponda, así como el original del documento físico a publicar y archivo electrónico respectivo (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
- ✓ En caso de licitaciones públicas, la solicitud se deberá presentar con tres días de anticipación a la fecha en que se desea publicar.
- ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN EXTRAORDINARIA**.

• Publicaciones de particulares (avisos judiciales y diversos)

- ✓ Realizar el pago de derechos en las cajas recaudadoras de la Secretaría de Finanzas.
- ✓ Hecho lo anterior, presentar ante la Dirección del Periódico Oficial del Estado, el recibo de pago original y una copia fotostática, así como el original del documento físico a publicar (con firma y sello) y en archivo electrónico (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
- ✓ Cualquier aclaración deberá solicitarse el mismo día de la publicación.
- ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN ORDINARIA** (con excepciones en que podrán aparecer en EDICIÓN EXTRAORDINARIA).

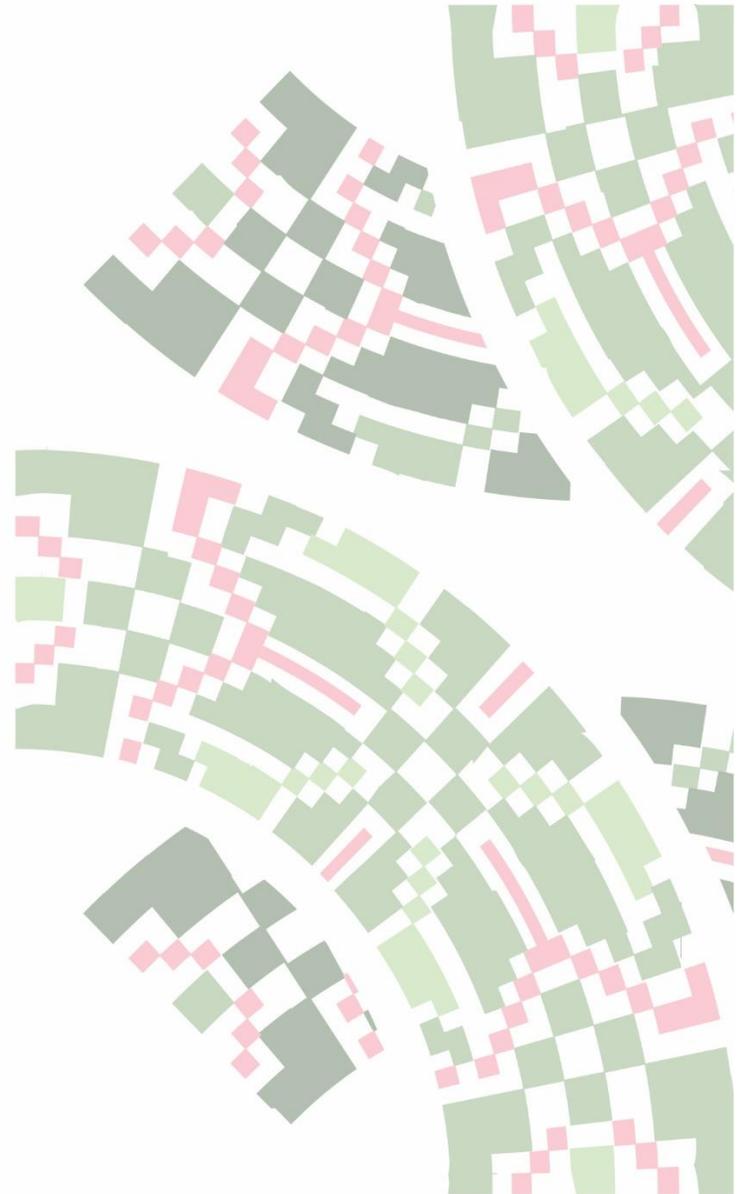
• Para cualquier tipo de publicación

- ✓ El solicitante deberá presentar el documento a publicar en archivo físico y electrónico. El archivo electrónico que debe presentar el solicitante, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Formato Word para Windows
 - Tipo de letra Arial de 9 pts.
 - No imagen (JPEG, JPG). No OCR. No PDF.

¿Dónde consultar una publicación?

- ✓ Conforme al artículo 11, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la publicación del periódico se realiza de forma electrónica, pudiendo ser consultado de manera gratuita en la página destinada para ello, pudiendo ingresar bajo la siguiente liga electrónica: periodicooficial.slp.gob.mx/

- **Ordinarias:** lunes, miércoles y viernes de todo el año
- **Extraordinarias:** cuando sea requerido





H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P. Oficialía Mayor

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

CONSULTA MÉDICA DIRECTA, PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

PROCEDIMIENTO: CONSULTA MÉDICA DIRECTA, PRIMER NIVEL ATENCIÓN

DIRECCIÓN / ÁREA RESPONSABLE: OFICIALÍA MAYOR/DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Código: OM-DSM-PO-01

Fecha de Aprobación: 01 de agosto de 2022

Versión: 00

ÍNDICE

- 1.- Introducción
- 2.- Registros de Revisiones y Cambios
- 3.- Propósito del Procedimiento
- 4.- Ámbito y Alcance
- 5.- Glosario de Términos
- 6.- Marco Jurídico y Normativo
- 7.- Políticas de Operación
- 8.- Autoridad y Responsabilidad
- 9.- Descripción y Diagrama de Flujo
- 10.- Anexos
- 11.- Disposiciones Transitorias

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente manual de procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la (Dirección de Servicios Médicos), dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El manual de procedimiento en su calidad de "instrumento administrativo" tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades. Y con ello facilitar, además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un manual de procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

1.2.- FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- El Presidente Municipal es el ejecutivo de las determinaciones del Ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

...

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...



Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTICULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y
- III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

ARTICULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

...

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Introducción;
- IV. Objetivo del manual;
- V. Marco jurídico;
- VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
- VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
- VIII. Descripción del procedimiento;
- IX. Diagrama de flujo;
- X. Documentos de referencia;
- XI. Registros;
- XII. Glosario, y
- XIII. Anexos.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 158. El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el manual general de organización.

1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Coordinación de Desarrollo Organizacional formuló las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos y su Coordinación de Desarrollo Organizacional, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.
2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.
3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución tendrá las siguientes obligaciones especiales:
 - Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.
 - Enterar formalmente a la Coordinación de Desarrollo Organizacional, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.
 - Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.
 - Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Coordinación de Desarrollo Organizacional.
4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.
5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Coordinación de Desarrollo Organizacional, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.

Pase. Documento mediante el cual el derechohabiente puede acceder a: recibir la atención por parte de un médico especialista o realizarse estudios de laboratorio y gabinete.

SISEMM Sistema de Servicios Médicos del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí.

6. Marco Jurídico y Normativo

- Ley General de Salud.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí.
- Manual General de Organización.

7. Políticas de Operación

- 7.1 El personal bajo el esquema de honorarios recibirá la atención médica únicamente con autorización previa de la Directora de Servicios Médicos.
- 7.2 En caso de que el derechohabiente no este activo en el sistema SISEMM, se deberá canalizar al departamento de Recursos Humanos.
- 7.3 Toda indicación acerca de casos específicos tendrá que tratarse directamente con la Directora de Servicios Médicos, quien será la encargada de bajar la información al personal correspondiente.
- 7.4 Todo medicamento prescrito por especialistas dentro del convenio hospitalario vigente, que no estén dentro del cuadro básico que maneja la Dirección de Servicios Médicos, deberá ser solicitado al hospital a través de la Dirección de Servicios Médicos debiendo entregar una copia de la receta médica.

8. Autoridad y Responsabilidad

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y del Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del Cargo que Ocupa el Dueño de Proceso: La o el titular de la Dirección de Servicios Médicos

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del Cargo que Ocupa el Responsable de Proceso: La o el titular de la Subdirección Médica

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del producto/servicio, la conformidad del cliente/ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.
- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.
- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.
- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.

9. Descripción y Diagrama de Flujo**9.1. Plantilla de símbolos**

SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	TERMINAL. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	OPERACIÓN. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	ELECCIÓN DE ALTERNATIVA. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos ó más caminos alternativos.
	ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	REVISIÓN O INSPECCIÓN. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acusiosa y detallada.
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO. Representa el acto de autoridad.
	ALMACENAMIENTO PERMANENTE. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
	PREPARACIÓN. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	CONECTOR DE PÁGINA. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	CONECTOR. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



9.2. Descripción y Diagrama de Flujo

ACTIVIDAD: CONSULTA MÉDICA PRIMER NIVEL ATENCIÓN						
Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	ACTORES / RESPONSABLES				DOCUMENTOS DE REFERENCIA
		VENTANILLA RECEPCION	DERECHOHABIENTE	MEDICO GENERAL	VENTANILLA FARMACIA	
1	Solicita consulta vía telefónica o de manera presencial.		INICIO			FORMATO ÚNICO
2	Verifica que el derechohabiente se encuentre activo en el sistema SISEMM.					
3	Solicita al derechohabiente el número de nómina y horario deseable de consulta, y registra en sistema SISEMM.					
4	Confirma al derechohabiente el horario, fecha y médico que brindará la atención médica.					
5	Acude a su cita en primer piso y verifica en la pantalla el turno asignado.					
6	Revisa al derechohabiente en base a protocolo médico, registra la información en el sistema SISEMM respecto a signos vitales y diagnóstico, procede a la elaboración de la receta médica y entrega al derechohabiente.					
7	Requiere el derechohabiente pase de interconsulta con especialista o laboratorios, derivado del diagnóstico.					
8	Acude al área de Farmacia y entrega receta al personal de ventanilla.					
9	Sella receta original por la parte de atrás y para llenado de datos personales por parte del derechohabiente.					
10	Verifica que se los datos proporcionados por parte del derechohabiente coincidan con la información de la receta, entrega medicamento y copia amarilla al derechohabiente.					
			FIN			



10. Anexos

10.1 Anexo 1: Formato único

 San Luis Potosí GOBIERNO DE LA CAPITAL	 H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2021-2024	OFICIALÍA MAYOR GOBIERNO DE LA CAPITAL	SERVICIOS MÉDICOS GOBIERNO DE LA CAPITAL	sanluis.gob.mx @slpmunicipio	FOLIO No.
<p>Zenón Fernández No. 896, Col. Jardines del Estadio. C.P. 78280 Conmutador: 444.820.68.80 444.820.70.93, 444.820.94.02, 444.839.51.05, 444.839.45.29</p>					

11. Disposiciones Transitorias

Primero. El presente manual de procedimiento entrará en vigor al momento de su firma por el Presidente Municipal y se deberá publicar en la Gaceta Municipal y en el Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.

Segundo. Se instruye a la Secretaría General para que publique en la Gaceta Municipal y envíe el presente documento al Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí para los efectos legales conducentes.

Tercero. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

Cuarto. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimiento, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

Quinto. El presente manual de procedimientos deberá publicarse electrónicamente en la página web del Ayuntamiento de San Luis Potosí en el sitio de transparencia; así como, en el sitio de calidad, anidado en la intranet, a más tardar el día hábil siguiente de su publicación en la gaceta municipal y firma por el Presidente Municipal; de conformidad con lo establecido en el reglamento municipal de la misma.



Sexto. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

Séptimo. Se instruye a la Oficialía Mayor para que a la brevedad posible coordine los cambios pertinentes en los manuales administrativos que deban actualizarse o en su caso elaborarse, derivados por los efectos del presente documento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

LIC. FERNANDO CHÁVEZ MÉNDEZ
SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

DOCUMENTO ELABORADO POR LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR, CON LA ASISTENCIA Y SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOSHUMANOS.

DRA. CLAUDIA FIERRO GARIBAY
DIRECTORA DE SERVICIOS MÉDICOS
(Rúbrica)

MTRO. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

San Luis Potosí, S.L.P. a 01 de agosto de 2022