

# MANUAL DE PROTOCOLO DIRECCIÓN DE SALUD



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## INDICE

### Contenido

INDICE.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO .....	3
ALCANCE.....	4
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES .....	5
PROTOCOLOS Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDADES .....	7
1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria.....	7
2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques .....	8
3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno .....	9
5. Revisión y actualización del plan de emergencia .....	9
FUNDAMENTO LEGAL .....	10
TRANSITORIOS .....	12
AUTORIZACIONES .....	12

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **INTRODUCCIÓN**

La Dirección de Salud es una institución de primer nivel comprometida con la provisión de servicios de salud de calidad, accesibles y equitativos para la población no derechohabiente del Municipio de Ocotlán, Jalisco.

El presente Manual tiene como objetivo establecer las directrices y procedimientos a seguir por parte de la Dirección de Salud del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en el caso de que se presente una eventualidad que afecte la operatividad y desarrollo de la dependencia, asegurando el cumplimiento de sus atribuciones y funciones tal como están plasmadas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.

## **OBJETIVO DEL MANUAL DE PROTOCOLO**

Proporcionar directrices claras y detalladas, a fin de garantizar la continuidad y eficiencia de las funciones de la Dirección de Salud del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, en caso de eventualidades que afecten su operatividad. Este manual tiene como propósito asegurar que, ante situaciones extraordinarias como desastres naturales, crisis sanitarias, fallos tecnológicos o cambios administrativos, la dependencia pueda seguir cumpliendo con sus atribuciones y responsabilidades de acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública Municipal, manteniendo los principios de transparencia, acceso a la información y buenas prácticas administrativas al servicio de la ciudadanía.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## **ALCANCE**

El Manual de Protocolo tiene un alcance integral dentro de la Dirección de Salud, y está diseñado para ser implementado ante cualquier eventualidad que afecte la operatividad y el desarrollo de la dependencia.

1. **Aplicación:** Este Manual aplica a todos los empleados, médicos, personal de enfermería, Psicólogos, Nutriólogos y personal Administrativo de Servicios Médicos Municipales de Ocotlán, Jalisco. Establece los procedimientos y políticas para la atención médica incluyendo la evaluación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes, así como los procedimientos administrativos para la gestión de la institución.
2. **Continuidad de las funciones clave:** Asegura que las funciones esenciales de la Dirección, como el fomento de la transparencia, la rendición de cuentas, el monitoreo de buenas prácticas administrativas, y la capacitación del personal, continúen siendo ejecutadas en todo momento, incluso en condiciones adversas.
3. **Proceso de comunicación:** Establece procedimientos para mantener una comunicación constante y efectiva con la ciudadanía, medios de comunicación y otras dependencias del gobierno municipal durante las crisis, garantizando que se continúe brindando información clara y transparente sobre las acciones que se estén tomando.
4. **Adaptabilidad y flexibilidad:** Este manual está diseñado para ser flexible y adaptable a diferentes tipos de eventualidades, permitiendo que los procedimientos sean ajustados de acuerdo con la magnitud y naturaleza del evento que afecte la operatividad de la Dirección.
5. **Responsabilidades y roles específicos:** Define claramente los roles y responsabilidades del personal que labora en esta Dirección, así como las líneas de acción que deben seguirse en cada situación de emergencia, garantizando una respuesta rápida y eficiente.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

6. Sostenibilidad operativa: El manual tiene como objetivo no solo resolver las situaciones inmediatas, sino también asegura que, a largo plazo, la Dirección de Salud siga cumpliendo con sus atribuciones y objetivos.

## **FUNCIONES Y ATRIBUCIONES**

Esta dirección de salud para su correcto funcionamiento se le ha asignado un director de la dependencia quien coordina a los/las médicos de turno, las enfermeras/os de turno, él nutriólogo y el/la Psicólogo/a y personal administrativo; quienes en su conjunto dan seguimiento y cumplimientos a las funciones y atribuciones de esta Dirección plasmados en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, en su Artículo 129, el cual establece lo siguiente:

- I. Participar en la construcción del modelo con énfasis en la educación para la salud, la prevención y el auto cuidado, con las dependencias competentes;
- II. Planear, dirigir y controlar los programas que se instrumenten en el municipio en materia de salud, así como su operación.
- III. Mejorar la cobertura de servicios de salud, atendiéndolas los servicios en tiempo, ya sea por accidente o por enfermedad.
- IV. Promover programas de activación física en lugares públicos, para impulsar estilos de vida sana, y trabajar en la prevención de enfermedades de mayor prevalencia y costo social, en coordinación con las dependencias competentes.
- V. Operar un sistema sanitario de atención, con vinculación funcional de todas las instituciones públicas y privadas del sector salud que actúan en el municipio.
- VI. Empezar la reingeniería del sistema de salud, en correspondencia con el nuevo modelo de gestión de la ciudad, alineando la estructura y funciones a las nuevas responsabilidades.

## MANUAL DE PROTOCOLO

---

- VII. Desarrollar los protocolos de intervención específica para los padecimientos de alta prevalencia y tipos de trauma en accidentes.
- VIII. Realizar el saneamiento y preservación de los entornos habitacionales, escolares y laborales como condicionantes de la salud de las personas, en coordinación con las dependencias competentes.
- IX. Promover y proponer la celebración de convenios con las dependencias competentes, para la consecución de sus fines.
- X. Realizar acuerdos con otras secretarías para llevar a cabo trabajos intermunicipales y de coordinación interinstitucional, en cuanto sean compatibles y necesarios para lograr un objetivo social.
- XI. Planear, dirigir y controlar los programas que se instrumenten en el municipio en materia de salud, así como su operación.
- XII. Dirigir y controlar la operación de las dependencias del Ayuntamiento encargadas de la prestación de los servicios de salud en el municipio.
- XIII. Autorizar, apoyar y evaluar el desarrollo y cumplimiento de los programas de enseñanza, educación continua y adiestramiento en el servicio médico, para todo el personal.
- XIV. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## PROTOCOLOS Y MECANISMOS EN CASO DE EVENTUALIDADES

Identificar las eventualidades que se pudieran presentar, y afectar la operatividad de la Dirección de Salud, las cuales pueden ser de diversa índole, el personal de Servicios médicos debe estar alerta para identificar cualquier situación que pueda poner en riesgo la salud y la seguridad de los pacientes, empleados y visitantes. El protocolo de actuación debe ser adaptable a cada situación.

### 1. Desastres Naturales o Crisis Sanitaria

**Objetivo.** Asegurar la continuidad de las funciones esenciales de la Dirección de Salud ante una crisis sanitaria, tomar en cuenta cada una de las posibles situaciones que se pudieran presentar, y la forma de afrontarlas.

Incendios:

- Evaluar la magnitud y el origen del incendio.
- Si el incendio es menor, debe combatirse con un extintor, ya que si es de origen eléctrico querer apagarlo con agua ocasionaría un mayor problema.
- Si el incendio es mayor contactar a las personas expertas en el combate a incendios, como Protección civil o Bomberos.
- Notificar a las autoridades superiores de la manera en que se continuará cumpliendo con las atribuciones de esta Coordinación, pudiendo ser de manera remota.

Inundaciones por lluvias o por desbordamiento del río:

- Evaluar el origen de la inundación.
- Desconectar y mantener alejados del piso los equipos eléctricos con que cuenta esta dependencia.
- Mantener alejado del piso los documentos para evitar que se mojen.
- Cubrir con plástico los equipos que puedan dañarse con el agua que pudiera caer del techo en goteras.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

- No tocar cables o tomas de corriente eléctrica.
- Establecer canales de comunicación para continuar brindando el servicio otorgado por esta Coordinación a las agencias y delegaciones.

## Terremotos:

- En caso de terremoto identificar las salidas de emergencia, resguardarse lo mejor posible y evitar entrar a las instalaciones que pudieran tener su estructura dañada.
- Mantener la información importante en respaldos como USB, nube de internet, discos duros, etc.
- Llamar al personal especializado en caso de este tipo de emergencia.
- Localizar los lugares o zonas seguras y resguardarse mientras pasa la contingencia.
- Mantener comunicación con las personas que se encuentran dentro y fuera de la dependencia.
- Buscar otro espacio y equiparlo para continuar cumpliendo con las atribuciones que marcan las leyes que nos rigen.

## 2. Fallos Tecnológicos o Ciberataques

**Objetivo:** Garantizar la protección de los sistemas de información y la información que se resguarda en ellos.

- Contactar lo antes posibles al personal experto en sistemas, para evaluar y solucionar el problema.
- Respalidar los datos relevantes constantemente en la nube para no perder información.
- Informar a las agencias y delegaciones de la interrupción temporal de la comunicación.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## 3. Cambio Administrativo o Transición de Gobierno

**Objetivo:** Garantizar la continuidad en las funciones de la Dirección de Salud durante una transición gubernamental o cambio de titular.

- **ENTREGA-RECEPCIÓN O CAMBIO DE TITULAR DURANTE LA ADMINISTRACIÓN.** Entregar un informe detallado sobre las actividades realizadas, logros alcanzados y pendientes, así como sobre el estado de los proyectos en curso.

## 4. Afectación Administrativa o Falta de Recursos:

**Objetivo:** Mantener la eficiencia administrativa en situaciones de escasez de recursos humanos o materiales.

- Ver la posibilidad de que se reubiquen recursos humanos y materiales de otras áreas del gobierno municipal, al área de la Dirección de Salud, con la finalidad de mantener el buen funcionamiento de la Dirección.
- Definir las actividades prioritarias en función de la situación, asegurando que las acciones relacionadas con el manejo de esta institución de salud y el acceso a la información sigan siendo ejecutadas, aunque sea de manera reducida.
- De ser necesario, establecer coordinación con otras dependencias del gobierno municipal, para recibir apoyo en tareas que puedan requerir atención inmediata como son los servicios de agua potable, parques y jardines, mantenimiento de áreas, luz y alumbrado público entre otras.

## 5. Revisión y actualización del plan de emergencia

- Después de cualquier eventualidad, se debe revisar y actualizar el plan de emergencia de Servicios Médicos Municipales para garantizar que se ajuste a las necesidades cambiantes en la unidad de salud y la comunidad.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución política de los estados unidos mexicanos:
  - Artículo 4: Establece el derecho a la protección de la salud como un derecho fundamental.
  - Artículo 5: Establece la libertad de ejercicio profesional, lo que incluye la práctica médica.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Jalisco y sus municipios
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley general de salud:
  - Artículo 2: Establece que la salud es un derecho fundamental y que el Estado tiene la obligación de garantizar el acceso a los servicios de salud.
  - Artículo 3: Establece que la atención médica debe ser proporcionada con calidad, seguridad y eficiencia
  - Artículo 27: Establece que las unidades de salud deben contar con un manual de procedimientos que establezca los protocolos para la atención médica.
- Reglamento de la ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Ocotlán, Jalisco.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica.
  - Artículo 13: Establece que las unidades de salud deben contar con un manual de protocolo que establezca los procedimientos para la atención médica.
  - Artículo 14: Establece que el manual de protocolo debe ser revisado y actualizado periódicamente.
- Normas que rigen a la dependencia de salud (NOM)

## MANUAL DE PROTOCOLO

---

**NOM-019-SSA3-2013:** Establece las disposiciones para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. Su objetivo principal es precisar los atributos y responsabilidades que debe cumplir el personal de enfermería, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables.

**NOM-004-SSA3-2012:** Establece los criterios, objetivos y obligaciones del expediente clínico en México para todos los prestadores de servicios de salud público, social y privado.

# MANUAL DE PROTOCOLO

---

## TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Manual de Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

**Segundo.** La publicación del presente Manual de Protocolo se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

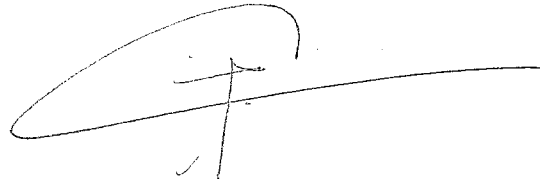
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ CÁRDENAS  
DIRECTOR DE SALUD