

# MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE SALUD



Gobierno de  
**Ocotlán**  
2024-2027

2024-2027

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## ÍNDICE

### Contenido

ÍNDICE .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS</b> .....	4
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	4
<b>INVENTARIO DE SERVICIOS</b> .....	5
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	6
CONSULTA MÉDICA DE 1ER. NIVEL .....	6
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	6
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	7
En caso de un mal servicio reportar al director de la unidad de salud municipal. ....	7
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	7
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	8
ATENCIÓN PSICOLÓGICA.....	8
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	8
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	9
En caso de un mal servicio reportar al director de la unidad de salud municipal. ....	9
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	9
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> .....	10
ATENCIÓN DE NUTRIÓLOGO.....	10
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b> .....	10
<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b> .....	10
En caso de un mal servicio reportar al director de la unidad de salud municipal. ....	10
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	11
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	12
<b>TRANSITORIOS</b> .....	13
<b>AUTORIZACIONES</b> .....	13

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de Salud del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para esta dependencia de salud es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios como son: Consulta General de primer nivel de atención (Toma de Signos Vitales, Detecciones de Diabetes, Obesidad, Ansiedad, Depresión), Consulta Psicológica, Consulta Nutricional, elaboración de Certificados Médicos, Certificados de Defunción, Partes Médico de Lesiones.

Ocotlán

# MANUAL DE SERVICIOS

---

## OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

El presente Manual de Servicios de la Dirección de Salud del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, tiene como objetivo establecer de manera clara y precisa la cartera de servicios de atención, prevención y promoción de la salud que ofrece la dependencia a la ciudadanía, garantizando que dichos servicios se presten con oportunidad, calidad, eficiencia, equidad y calidez.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Establecimiento de Procedimientos Estándar**

Definir de manera clara y sistemática los procedimientos y políticas que rigen la atención médica dentro de la unidad, abarcando todas las etapas del proceso asistencial: evaluación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes.

- **Garantía de la Calidad en la Atención Médica**

Implementar estándares de calidad que aseguren una atención segura, eficiente y centrada en el paciente. Esto incluye la evaluación continua de los servicios brindados y la identificación de áreas susceptibles de mejora.

- **Provisión de Información Clara y Accesible**

Asegurar que toda la documentación relacionada con los procedimientos y políticas de la unidad médica sea presentada de manera clara, concisa y comprensible, permitiendo al personal su correcta interpretación y aplicación.

- **Mejora de la Comunicación Institucional**

Promover una comunicación efectiva y fluida entre el personal médico, administrativo y los pacientes, como elemento clave para garantizar una atención médica de calidad, oportuna y humanizada.

- **Cumplimiento Normativo y Alineación con Estándares Vigentes**

Velar por que todas las actividades y servicios de la unidad médica se desarrollen en cumplimiento con las normativas legales y los estándares

# MANUAL DE SERVICIOS

establecidos por las autoridades sanitarias competentes y organismos reguladores.

## INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Consulta Médica de primer nivel de atención	Solicitar Consulta médica presentando su CURP, donde se le agendará un espacio y turno con horario definido. Pacientes con urgencia o emergencia valorados por Triage no requieren cita previa.	Se otorgará consulta médica de primer nivel integral, realizando interrogatorio, motivo de consulta, diagnóstico y tratamiento, así como referir en caso necesario al servicio de Nutrición o Psicología; o referencia a otra instancia de especialidad cuando se requiera.	Ciudadanía que demande la atención médica o bien empleados de este H. Ayuntamiento.
Consulta Nutricional	Acudir con su CURP solicitando una cita previa.	Valoración nutricional, diagnóstico y tratamiento mediante orientación nutricional.	Ciudadanía que demande la atención en general.
Consulta Psicológica	Solicitar la atención presentando su CURP recibiendo una cita programada.	Consulta Psicológica e intervención de pacientes en crisis en el momento de la atención.	( Mayores de 6 años).  Ciudadanía que demande la atención.

# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> CONSULTA MÉDICA DE 1ER. NIVEL
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Otorgar atención médica de calidad con calidez, a los empleados del municipio que cuenten con el servicio y al Publio en general que lo requiera, brindando el seguimiento a nuestros pacientes para mejorar su salud, garantizando un canal de comunicación accesible y eficaz entre la ciudadanía y el gobierno municipal.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Acudir a solicitar su atención con su CURP donde se le programará una cita y un horario para su atención. De igual manera se solicitará INE para realizar algunos trámites como los Certificados de Defunción o bien alguna Referencia a un segundo o tercer nivel de atención.
<b>VIGENCIA:</b> Continua mientras las autoridades sanitarias o de gobierno no requieran realizar cambios.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la atención deberá acudir de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs Domicilio: Draco # 1035 Colonia: Villas de Zula. Horario: De lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 horas.

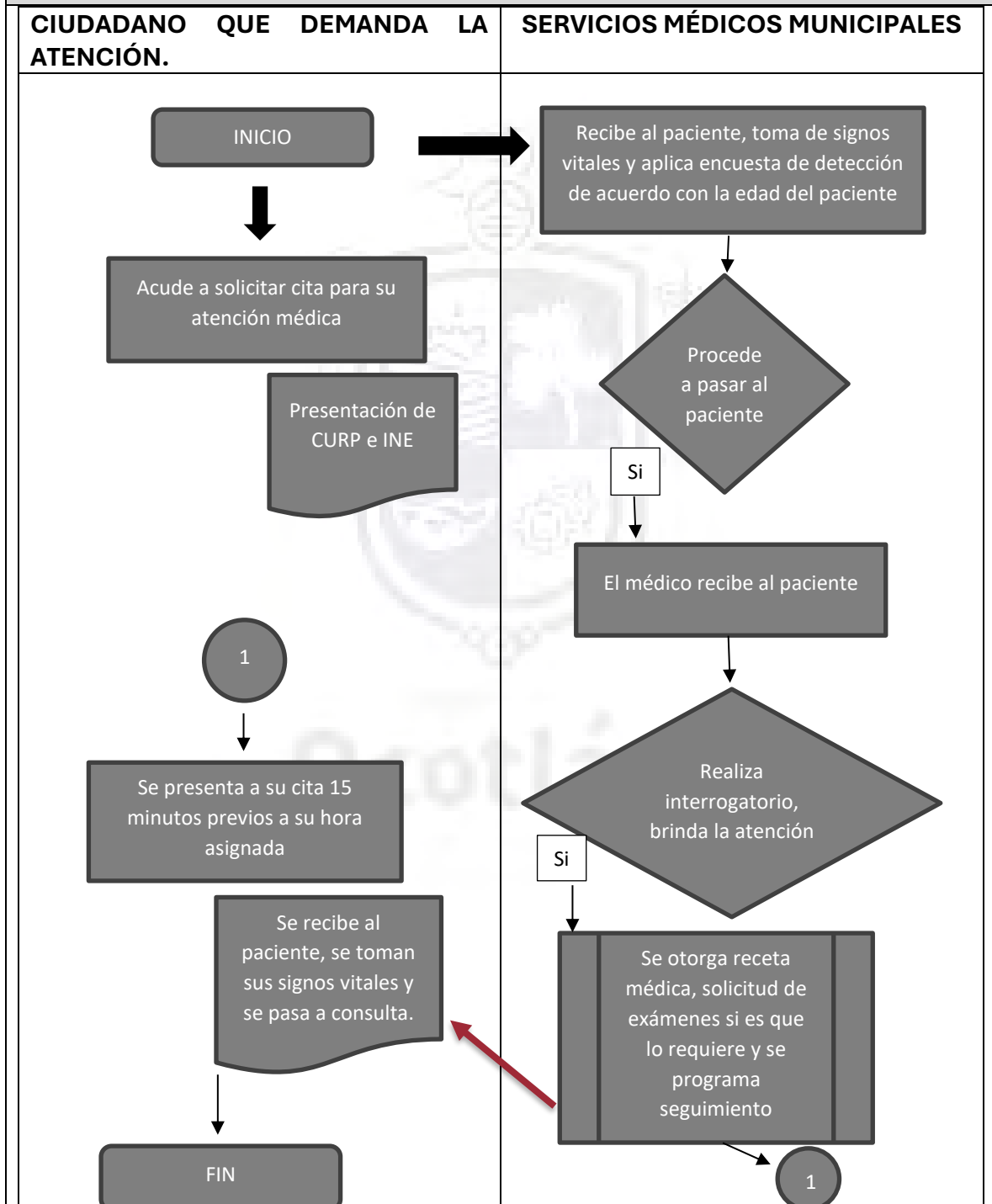
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Brindar atención Médica, de calidad en donde sea prioritaria la detección oportuna de enfermedades y la prevención de las mismas, así como de dar seguimiento si se requiere al paciente.	Atención continua, y seguimiento de los pacientes según el diagnóstico brindado	Consulta Médica gratuita.

# MANUAL DE SERVICIOS

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

En caso de un mal servicio reportar al director de la unidad de salud municipal.

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ATENCIÓN PSICOLÓGICA
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b> Otorgar atención psicológica de calidad con calidez, y empatía a los empleados del municipio que cuenten con el servicio y al Público en general que lo requiera, previa cita, garantizando una atención personalizada y protegiendo sus datos personales.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acudir a solicitar su atención con su CURP donde se le programará una cita y un horario para su atención.</li></ol>
<b>VIGENCIA:</b> Continua mientras las autoridades sanitarias o de gobierno no requieran realizar cambios.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b> Para la atención deberá acudir de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs Domicilio: Draco # 1035 Colonia: Villas de Zula. Horario: De lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 horas.

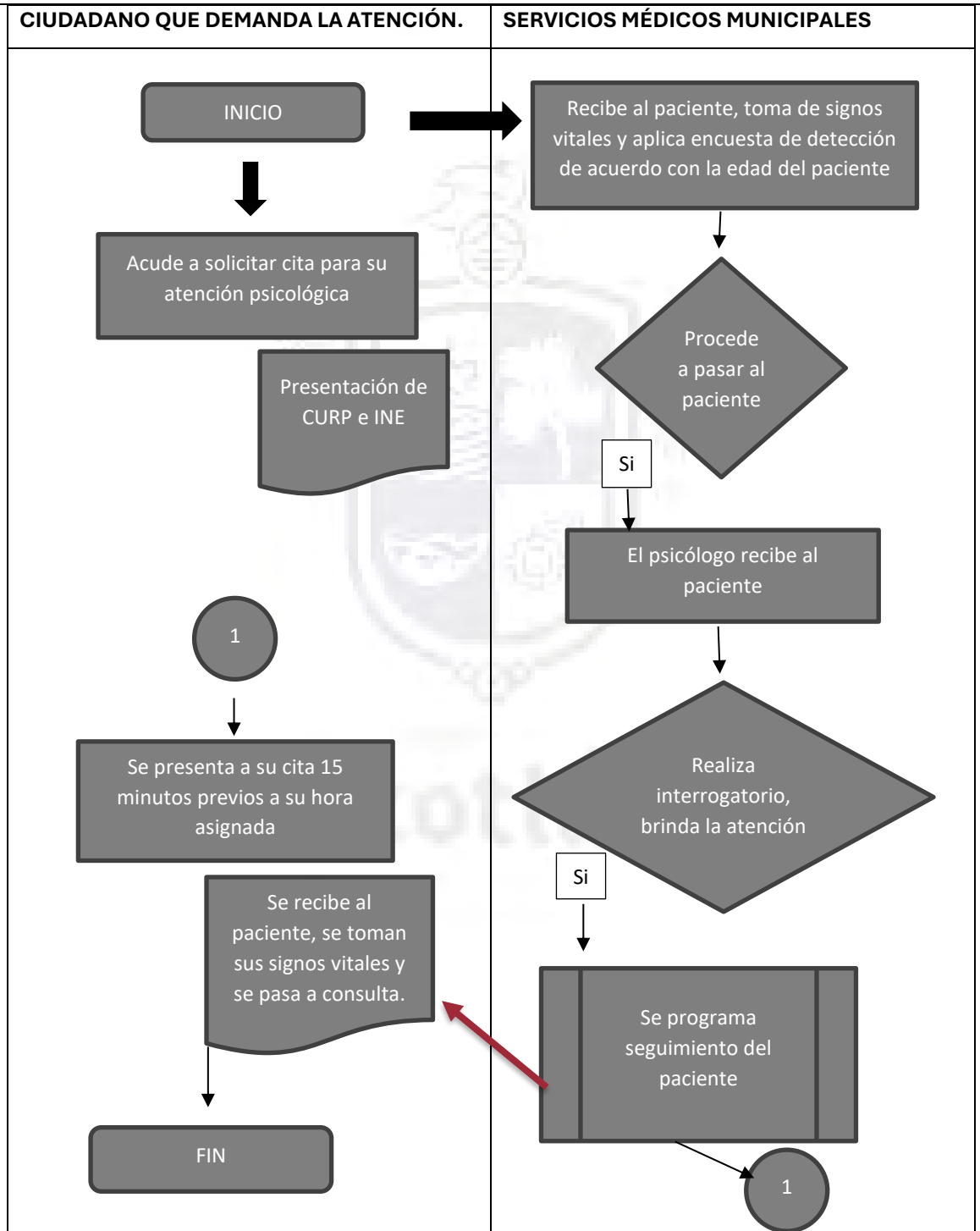
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
<b>Características</b>	<b>Temporalidad</b>	<b>Costo</b>
Brindar atención psicológica, de calidad en donde sea prioridad la atención personalizada generando empatía y confianza debido a lo delicado de los temas que se tratan en consulta protegiendo siempre su información personal.	Atención continua, y seguimiento de los pacientes según el diagnóstico hasta que sean las terapias necesarias para mejorar su salud emocional y mental.	Consulta psicología con un costo de \$65.00 pesos, se otorga su recibo oficial.

# MANUAL DE SERVICIOS

## MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

En caso de un mal servicio reportar al director de la unidad de salud municipal.

### DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

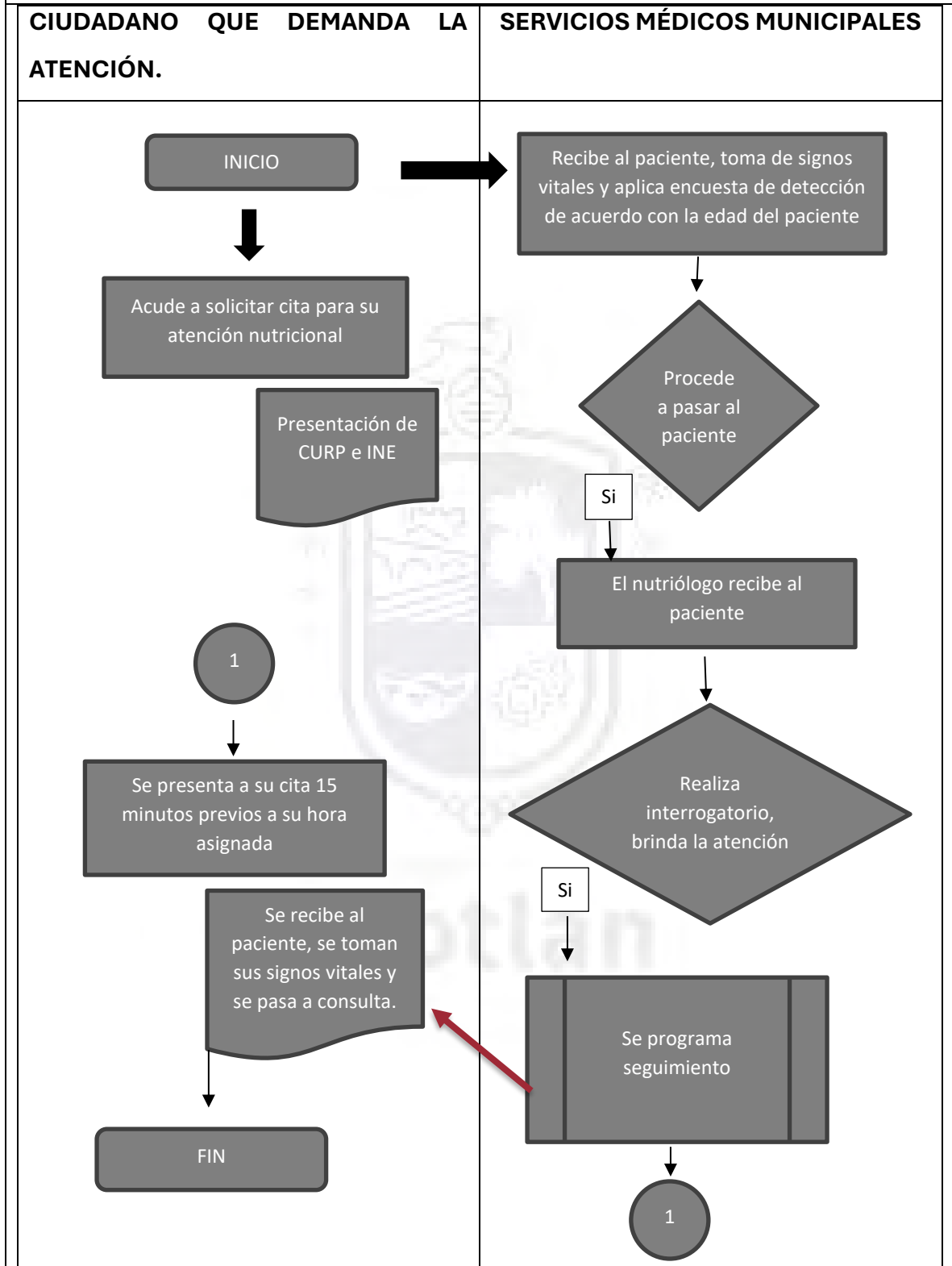
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b> ATENCIÓN DE NUTRIÓLOGO
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>  Otorgar atención de calidad con el especialista de la Nutrición a los empleados del municipio que cuenten con el servicio y al Público en general que lo requiera, previa cita, garantizando una atención personalizada y protegiendo sus datos personales. Mejorando la calidad de vida con sus recomendaciones y asesoría nutrimental.
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>  1. Acudir a solicitar su atención con su CURP donde se le programará una cita y un horario para su atención.
<b>VIGENCIA:</b>  Continua mientras las autoridades sanitarias o de gobierno no requieran realizar cambios.
<b>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>  Para la atención deberá acudir de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs  Domicilio: Draco # 1035  Colonia: Villas de Zula.  Horario: De lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 horas.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>		
Características	Temporalidad	Costo
Brindar atención de nutrición, de calidad en donde sea prioridad la salud del paciente controlando su alimentación para alcanzar sus objetivos de peso y llevar una vida saludable garantizando óptimos resultados cumpliendo con las indicaciones del especialista.	Atención continua, y seguimiento de los pacientes según vayan progresando en sus objetivos a cumplir con su dieta.	Consulta gratuita.

<b>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO</b>  En caso de un mal servicio reportar al director de la unidad de salud municipal.
---

# MANUAL DE SERVICIOS

## DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE SERVICIOS

---

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- 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 del 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 y sus Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.

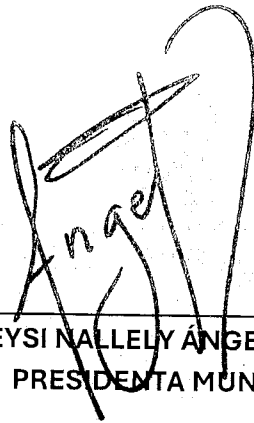
# MANUAL DE SERVICIOS

## TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

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

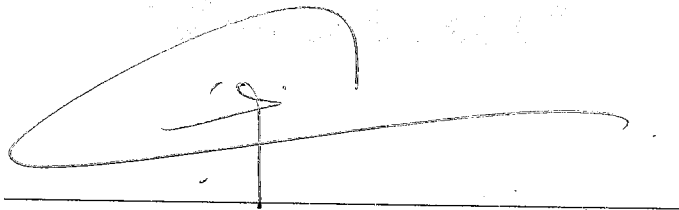
## AUTORIZACIONES



---

LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ  
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



---

C. CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ CÁRDENAS  
DIRECCIÓN DE SALUD