



Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.


Código:	TM-PR-SP-05
Emisión:	23/03/2010
Última Rev.:	08/06/2022
Revisión No.:	05
Dirección Emisora:	Salud Pública



Manual de Procedimientos de Enlace de Atención Ciudadana.

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.


AUTORIZACIONES

Elaboró: 
 Lic. Hilda Patricia Padrón Medina
 Enlace Atención Ciudadana



Revisó: 
 Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas
 Coordinador de Calidad



Revisó: 
 Lic. Zaira Natali Ballesteros Garza
 Salud Pública



Autorizó: 
 Dr. Luis Alfonso Carrillo González
 Titular de Salud Pública

Sello CM

MUNICIPIO DE SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA MUNICIPAL





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-05

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 08/06/2022

Revisión No. 05

Dirección Emisora: Salud Pública

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	3
5. Políticas y Lineamientos	4
6. Desarrollo/Procedimiento	4
7. Diagrama de Flujo	6
8. Riesgos Inherentes	6
9. Registros	7
10. Formatos e Instructivos	7
11. Marco Jurídico/Referencias	7
12. Control de Cambios	7





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-05

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 08/06/2022

Revisión No. 05

Dirección Emisora: Salud Pública

1. OBJETIVO.

Proporcionar la atención y gestión de las peticiones que en materia de salud son canalizadas y solicitadas a la unidad Administrativa de Salud Pública del Municipio de Saltillo, por parte de la población carente de seguridad social que requieran consulta medicina general, médica especializada y/o apoyos de estudios de diagnóstico, así como medicamentos; mediante una eficiente coordinación con las diversas laboratorios y radiología que conforman la red de asistencia social.

2. ALCANCE.

De aplicación obligatoria para la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal para la población carente de servicios de seguridad social.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Titular de Salud Pública	3.1.1 Responsable de este procedimiento de atención y gestión de apoyos y trabajo social conforme al plan de trabajo establecido por la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal.
3.2	Secretaria técnica	3.2.1 Recibir, evaluar y retroalimentar la información generada por las acciones realizadas en cumplimiento a este procedimiento. 3.2.2 Supervisar y coordinar que las acciones y actividades del personal operativo del módulo de gestión de apoyos y trabajo social sean realizadas en apego estricto al procedimiento.
3.3	Trabajador Social	3.3.1 Recibir y registrar a la persona que solicita el apoyo o servicio. 3.3.2 Canalizar y gestionar el apoyo solicitado. 3.3.3 Concentrar la información y emitir el reporte de actividades semanal y concentrado mensual. 3.3.4 Elaboración de estudios socio-económico





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-05

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 08/06/2022

Revisión No. 05

Dirección
Emisora: Salud Pública

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Gestión	Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o una necesidad.
4.2	Apoyo	Capacidad de cooperación y reciprocidad para un bien común.
4.3	Asistencia	Es un conjunto de servicios ofrecidos para prevención, tratamiento, rehabilitación y readaptación.
4.4	Trabajador social	4.1.1 Promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento a la población para incrementar el bienestar.

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

1. Se registra al ciudadano que acude a solicitar el apoyo en una bitácora
2. Se le pregunta qué tipo de apoyo o gestión solicita
3. Se le hace un estudio socioeconómico
4. En base a la valoración se pre autoriza el apoyo
5. Se solicita papelería dependiendo de la gestión solicitada (orden médica e IFE o INE si se trata de estudios o laboratorios, receta médica e IFE O INE).
6. Se le informa al ciudadano que se le va otorgar el apoyo y se genera la tarjeta de autorización del apoyo
7. Se entrega el apoyo solicitado al ciudadano
8. El ciudadano firma solicitud y carta de agradecimiento.
9. Se archiva expediente con archivo fotográfico





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-05

Emisión: 25/03/2010

Última Rev.: 08/06/2022

Revisión No. 05

Dirección: Salud Pública

Emisora:

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Registro y Control	Trabajador Social	<p>1.1.1 Registrar la persona que solicita un apoyo en salud. Se pueden originar peticiones a través del centro integral de Atención Ciudadana, donde se le asigna un número de folio para el control, o de forma directa a Salud Pública.</p> <p>1.1.1 El usuario acude de manera directa a las oficinas de Salud Pública municipal.</p> <p>1.1.2 Solicita los requisitos documentales al usuario, los cuales son: copia de identificación personal, receta o solicitud de estudios del apoyo.</p> <p>1.1.3 Capturar la información del apoyo brindado</p>	Bitácora de registro
2 Trámite	Trabajador social	<p>2.1.1 Realizar el estudio socio-económico, con la información recabada, determina si la persona puede cubrir total o parcialmente el costo del apoyo solicitado.</p> <p>2.1.2 De proceder el apoyo se integra el expediente con hoja de solicitud, copia de la identificación personal, para posteriormente registrarlo en el sistema único de información, se entrega y se toma evidencia gráfica</p>	Formato de estudio socio-económico
3 Autorización y Otorgamiento del apoyo	Titular de Salud Pública y Trabajador social	<p>3.1.1 Informar al solicitante el apoyo que se va otorgar y se elabora la tarjeta con autorización del titular de Salud Pública para que sea otorgado.</p>	Tarjeta de autorización del apoyo





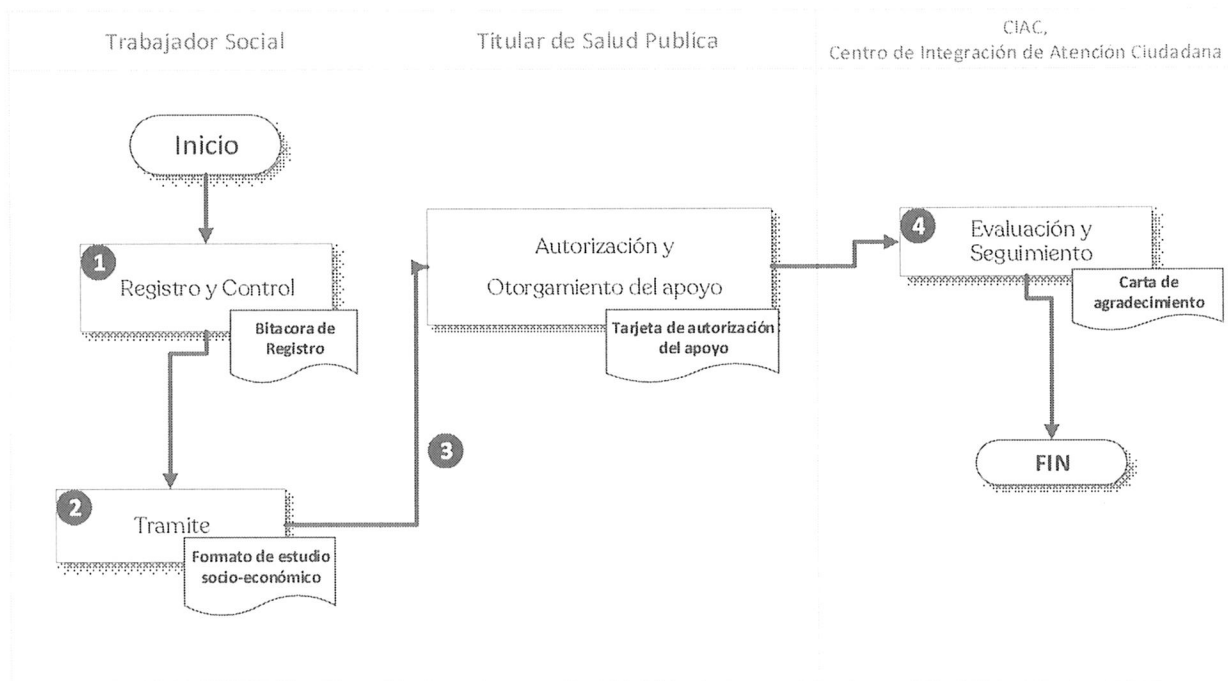
Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-05
 Emisión: 23/05/2010
 Última Rev.: 08/06/2022
 Revisión No. 05
 Dirección Emisora: Salud Pública

4 Evaluación y Seguimiento	CIAC Centro de Integración de Atención Ciudadana	4.1.1	En el CIAC se evalúa la eficiencia del proceso de atención y apoyo, de acuerdo al número de peticiones solicitadas, contra las realizadas, además se registra la información en concentrados mensuales, esto con la finalidad de evitar duplicidad de apoyos y ser más eficientes	Carta de agradecimiento
		4.1.2	El trabajador social reporta a la Unidad administrativa de Salud Pública el número de apoyos otorgados.	

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Enlace Atención Ciudadana



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-03

Emisión: 25/05/2010

Última Rev.: 08/06/2022

Revisión No. 05

Dirección Emisora: Salud Pública

8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
Falta de Recursos	No se cuenta con un presupuesto asignado a gestión social	Seguir solicitando donaciones para evitar el desabasto de medicamento y estudios médicos	Enlace de Gestión social	Solventado	Permanente	

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Formato de estudio socio-económico
S/C	Carta de agradecimiento
S/C	Bitácora de registro de apoyos (Libro de Registro)
S/C	Tarjeta de autorización del apoyo

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
S/C	Formato de estudio Socio-económico
S/C	Carta de Agradecimiento





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-05

Emisión: 23/03/2010

Ultima Rev.: 08/06/2022

Revisión No. 05

Dirección Emisora: Salud Pública

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Reglamento interior de la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	23/03/2010	-	Nueva Creación
03	18/04/2016	3.2	De subdirector pasa a coordinación
03	18/04/2026	3.3	De coordinador pasa a trabajador social
04	01/05/2018	Nombre del manual de procedimiento	De procedimiento de Modulo de Gestión de Apoyos y Trabajo social a Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana
04	01/05/2018	Código	Modificación y actualización General, cambio de código por modificación de Estructura Organizacional de DGRH-PR-DSP-03 A TES-PR-DSP-03
05	18/07/2022	5.0	Se agrega nuevo punto de políticas y/o lineamientos
05	18/07/2022	6.0	Revisión General se actualiza todo el punto 6.0, y se agrega responsable que genera las acciones.
05	18/07/2022	7.0	Se agrega nuevo punto de diagrama de flujo
05	18/07/2022	8.0	Se agrega nuevo punto de Riesgos Inherentes
05	18/07/2022	Código	cambio de código por modificación de Estructura Organizacional de TES-PR-DSP-03 a TM-PR-SP-03





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código:	TM-PR-SP-05
Emisión:	25/05/2010
Última Rev.:	08/06/2022
Revisión No.:	05
Dirección Emisora:	Salud Pública



SALTILLO

CARTA DE AGRADECIMIENTO POR APOYO BRINDADO

Saltillo Coahuila., a ____ de _____ 2022

ING. JOSE MARIA FRAUSTRO SILLER
PRESIDENTE MUNICIPAL DE SALTILLO
P R E S E N T E

Por medio de la presente, quiero expresar mi agradecimiento por el apoyo brindado consistente en : _____

El cual me favoreció para _____

Sin más por el momento, me despido con un cordial saludo, quedando a sus apreciables órdenes.

Atentamente

Nombre y firma

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-03
 Emisión: 23/03/2010
 Última Rev.: 08/06/2022
 Revisión No. 05
 Dirección Emisora: Salud Pública



SALTILLO
 Gobierno Municipal

ESTUDIO SOCIOECONOMICO

FECHA: / / APOYO SOLICITADO: _____

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Domicilio: _____ Colonia: _____

Estado Civil: _____ Telefono: _____ Escolaridad: _____

Ocupación: _____ Salario: \$ _____ Parentesco: _____

CURP: _____

DATOS GENERALES DEL PACIENTE:

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Domicilio: _____ Colonia: _____

Estado Civil: _____ Telefono: _____ Escolaridad: _____

Ocupación: _____ Salario: \$ _____ Parentesco: _____

Datos Familiares:
 Cuántas personas viven en el domicilio del paciente?: _____; ¿Cuántas trabajan? _____

Nombre	Edad	Parentesco	Escolaridad	Estado Civil	Ocupación	Salario Mensual

DATOS ECONOMICOS

Egresos:

Alimentación \$ _____ Transporte \$ _____
 Agua: \$ _____ Educación \$ _____
 Luz: \$ _____ Otros \$ _____
 Gas: \$ _____ Telefono \$ _____

TOTAL DE EGRESOS \$ _____
 TOTAL DE INGRESOS \$ _____

CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





Procedimiento de Enlace de Atención Ciudadana.

Código: TM-PR-SP-03
 Emisión: 25/05/2010
 Última Rev.: 08/06/2022
 Revisión No. 05
 Dirección Emisora: Salud Pública



ASPECTOS DE SALUD

¿El Paciente cuenta con servicio médico?	Si	No	Cual
¿Alguno de los integrantes de la familia tiene discapacidad permanente, temporal o enfermedad crónica degenerativa?	Si	No	Cual

VIVIENDA, SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO:

¿La casa que habita es?	Propia	Rentada	Prestada	Otra					
La zona donde se ubica es	Urbana	Suburbana	Rural	Asentamiento					
De que material está construida la casa	Concreto	Adobe	Reciclable	Combinado					
Marque con una equis si cuenta con las siguientes facilidades en su hogar									
Sala ()	Cocina ()	Dormitorio(s) ()	Baño Completo()	Medio Baño ()	Patio ()	Otro:			
Marque con una equis los servicios públicos con los que cuenta en su hogar									
Agua	Drenaje	Luz	Gas de cilindro	Gas entubado	Teléfono	Pavimento	Otro		
Equipamiento									
Marque con una equis el equipo con el que cuenta en su hogar									
Estufa	Lavadora	Refrigerador	Modular	Tv	Dvd	Computadora	Microondas	Calentador	Boiler

OBSERVACIONES:

CONCLUSION:

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.

