






# **INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN**

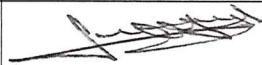

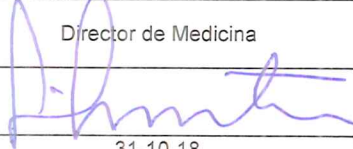
## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA**




**OCTUBRE 2018**

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 1</b> <b>DE: 112</b>

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
I. ANTECEDENTES	2
II. MARCO JURÍDICO	5
III. CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO	9
IV. MISIÓN	11
V. VISIÓN	11
VI. VALORES Y PRINCIPIOS	11
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	12
VIII. ORGANIGRAMA	12
IX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA	13
X-A. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA	13
X. ORGANIGRAMA DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA	14
XI-A. ORGANIGRAMA DE PUESTOS DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA	15
XI. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA	15
XII-A. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA	48
XII. PLANTILLA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA	107
XIII. GLOSARIO	109
AUTORIZACIÓN	111

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 2 <b>DE:</b> 112

## INTRODUCCIÓN

El manual de organización del Departamento de Consulta Externa ha sido elaborado con el propósito fundamental de ofrecer información sobre antecedentes, base legal, estructura orgánica y funciones en su conjunto de cada una de las áreas que lo conforman.

Está orientado a servir de marco de referencia a los empleados del Departamento de Consulta Externa en el desempeño de sus actividades, definiéndose las relaciones que guardan entre sí en sus diferentes ámbitos funcionales, de autoridad y responsabilidad.

## OBJETIVO

Orientar al personal sobre la estructura orgánica, funciones, descripciones de puestos del Departamento de Consulta Externa, delimitar las responsabilidades, así como el ámbito de competencia de las distintas áreas que la integran y además servir de apoyo para el personal de nuevo ingreso.


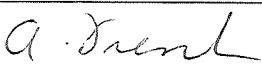
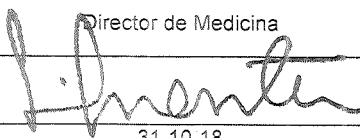
## I. ANTECEDENTES




Es difícil describir el desarrollo de un departamento cuya función es coordinar e interrelacionar a los integrantes y responsables de los otros muchos departamentos y servicios que desempeñan actividades clínicas en un sistema de atención médica. La fundación del servicio coincide con la del Instituto y los cambios que ha incorporado son los condicionados por el aumento constante en la demanda de atención y por el desarrollo de nuevos campos y especialidades generados por los diferentes integrantes del Instituto.

El Hospital de Enfermedades de la Nutrición fue inaugurado el 12 de octubre de 1946. En el folleto editado para el acto inaugural, se hace una descripción general del Hospital, su organización y funciones. La entonces sección de Consulta Externa, tenía capacidad para atender a 10 pacientes de primera vez y 25 subsecuentes. Contaba con sala de espera suficiente para 60 personas, 5 consultorios con vestidores, central de enfermeras, gabinete dental, cuarto para endoscopias y pequeños espacios aislados para la toma de productos para los laboratorios. Además, había oficinas de control y archivo, contabilidad y caja y de servicio social.

Desde su inicio la organización de la Consulta Externa era semejante a la actual; esto es, el enfermo recibía una preconsulta con el objeto de evaluarlo rápidamente y decidir si su padecimiento correspondía a los tratados en la Institución. El Departamento de Servicio Social intervenía para determinar las posibilidades económicas de cada paciente y, de acuerdo a ellas, determinar la cuota de recuperación justa. Ya en 1950 se otorgaron 17,825 consultas y se desempeñaba como jefe de control de citas la Sra. María Aguirre Aguirre, conocida por todos como "La Mami".

El primer jefe de la Consulta Externa fue el Dr. José María de la Vega quien abandonó el cargo en 1955. El 12 de octubre de 1956 el Hospital de Enfermedades de la Nutrición adopta el nombre del Instituto Nacional de Nutrición. A partir de la renuncia del Dr. De la Vega y hasta febrero de 1960 en que ocupó la jefatura de la Consulta Externa el Dr. Jaime Rodríguez Soto, varios médicos asumieron los cargos de subjefe o revisor; entre ellos puede mencionarse a los doctores Maisterrena, Alberto Miranda Leñero, José de Jesús Villalobos Pérez, Manuel Campuzano Fernández y Sergio Cárdenas Silva.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 3 <b>DE:</b> 112

Durante estos años se crearon clínicas especializadas como la de Tiroides y la de Diabetes y Endocrinología a fin de ofrecer atención a pacientes ambulatorios seleccionados. El Dr. Carlos Hernández Esquivel fungió como Supervisor de Consulta Externa de 1963 a 1965 y en este periodo se incorporaron al control de citas, entre otras, las Sras. Raquel García, Estela Larios y Olivia Azuara del Ángel quien, posteriormente, quedo a cargo de la Sección de Consulta General.

En 1965 el Dr. Roberto Hernández de la Portilla asumió el cargo de departamento a tiempo completo. Fue en 1970 cuando se ocuparon las nuevas instalaciones del Instituto en Tlalpan, lo que significó un cambio substancial en el desempeño de labores en la Consulta Externa ya que se contaba con mayor espacio y hubo necesidad de dividirla en Consulta General y de Especialidades para fines administrativos. En un inicio se calculó que se podría proporcionar atención a 300 pacientes ambulatorios diariamente.

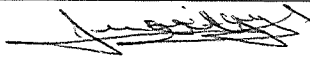
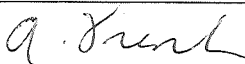

Al jubilarse el Dr. Hernández de la Portilla en 1975 ocupa el puesto el Dr. Luis Guevara González. Durante esta gestión se incorporó un sistema automatizado de programación de citas y en 1978 se inauguró la Unidad de Especialidades que era un nuevo edificio anexo a la Unidad de Investigación. Este hecho significó un importante incremento en el número de consultorios y la disponibilidad de un espacio físico apropiado para la toma de muestras de laboratorio para los pacientes ambulatorios. El intenso trabajo de coordinación y supervisión que estos cambios condicionaron fueron inicialmente desempeñados por la Lic. Cecilia Carmina Ruíz González quien, en la actualidad, es Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Posteriormente, Victoria Contreras ocupó el puesto hasta 1988 cuando fue nombrada Jefe del Departamento de Estadística y Archivo Clínico. En este año fue designada la Sra. Rebeca Ochoa López como jefe de la sección de especialidades de la Consulta Externa.

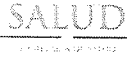


En septiembre de 1987, el Dr. Sergio Ponce de León Rosales, al término de su estancia en la Universidad de Yale donde cursó el postgrado en Epidemiología Clínica asume la jefatura de la Consulta Externa. En 1992, el Dr. Ponce de León fue nombrado Jefe de la Dirección de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Paramédicos (ahora Subdirección de Servicios Paramédicos) aunque permaneció al frente de la consulta hasta el año de 1994. De 1988 a 1992 es auxiliado en la Coordinación de actividades médicas por la Dra. Rocío de la Luz Orozco Topete quien, posteriormente, fue Jefa del Departamento de Dermatología hasta 2010.

En 1993 se inició una gran remodelación en el Instituto y en 1995 se inauguró una amplia unidad de Consulta Externa. En dos plantas se ubicaron 66 consultorios, 16 de los cuales estaban equipados para consultas que requirieran de "exploraciones armadas", además, se contaba con 3 áreas de uso exclusivo para las especialidades de Oftalmología ORL y Dental. De manera simultánea se construyó la Unidad de Apoyo al Paciente Ambulatorio (UAPA) que incluía, en la planta baja, la Central Toma de Muestras del laboratorio para pacientes externos y, en la planta alta, la Preconsulta, el Banco de Sangre, las Clínicas de Catéteres y de Medicina del Viajero así como la Unidad de Vacunación de adultos y el equipo para Densitometría Ósea.

A excepción de éste último, el resto de servicios continúan en la actualidad con la misma ubicación. Durante los difíciles años de la remodelación en que se redujeron, tanto el número de pacientes aceptados en la Preconsulta como el de consultas subsecuentes atendidas, la Lic. Lynn Skotnitsky ocupa la jefatura de la Consulta Externa hasta 1995 cuando renunció por motivos personales. El Dr. Carlos García Padilla fue Coordinador de la Consulta de Medicina Interna desde 1994 hasta el 2005.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 4 <b>DE:</b> 112

Es en 1990 cuando el Dr. Ponce de León consideró la necesidad de contar con un sistema de información hospitalaria diseñado específicamente para las necesidades institucionales. El SIPAM entro en funciones a principios de 1996 constituyéndose como una herramienta valiosísima de organización y consulta para una mejor calidad de la atención. En la actualidad, dado el crecimiento tan importante que ha tenido la atención institucional y los avances tecnológicos en medicina, este sistema será substituido por el INNSNet que integrará, además, el expediente clínico electrónico.

En enero de 1996, la Dra. Alicia Frenk Mora es nombrada Jefa del Departamento y las Sras. Rebeca Ochoa y Olivia Azuara del Ángel coordinadoras administrativas de la Unidad de Consulta Externa y de Apoyo al Paciente Ambulatorio respectivamente. Este último cargo fue ocupado, después de la jubilación de la Sra. Azuara en 2008, por la Sra. Susana Rivera Ortega.

En 2004 se inició el proyecto de un nuevo edificio que daría cabida, entre otros servicios, a la Consulta Externa para el que se dispusieron de 6 de los nuevos 9 pisos diseñados. En este proceso la Dra. Alicia Frenk tuvo una participación fundamental para garantizar que la unidad contara con lo necesario para brindar una atención de excelencia. El nuevo edificio se denominó Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA) y fue inaugurado formalmente el 22 de noviembre de 2012, aunque su ocupación se inició, de forma escalonada, desde agosto del 2011.


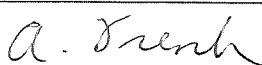
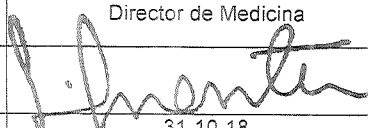
Como parte de las necesidades derivadas de este cambio, la Sra. Rebeca Ochoa continúa como Coordinadora Administrativa de todo el servicio y se nombran Coordinadoras de apoyo por cada piso Maricruz Romero Rosas, María Gracia González Aguilar, Guadalupe Sánchez Villanueva, Ana María Rodríguez Cordero, Liliana Sánchez de la Rosa y Sandra Rivera Contreras.

En marzo del 2013 el Dr. Sergio Ponce de León es designado como Director de Enseñanza, la Dra. Alicia Frenk ocupa la Subdirección de Servicios Paramédicos y la Dra. Judith González se integra como Jefa de la Consulta Externa.

Dadas las características de este Departamento no es posible hablar del personal médico formado exclusivamente en el mismo. Sin embargo su función sería impensable sin el soporte del numeroso personal administrativo y paramédico que en él ha laborado. En el área administrativa, además de las personas ya mencionadas, han colaborado estrechamente en la atención de los pacientes y el control de citas las Sras. Eva Hernández Juárez, Graciela Aguilera Gómez, Rosa María Ortega Ibarra, Minerva Alicia Ávila García y Evangelina Patlán Hatchett, entre muchas otras.

Por otro lado, parte fundamental del trabajo en la Consulta Externa lo ha constituido el personal auxiliar de enfermería. Entre las personas que han coordinado las actividades de estas incansables colaboradoras se encuentran las Sras. Gloria Arteaga, María de los Ángeles Cedillo (Angelita), Estela Contreras y Esperanza Guzmán, así como las Enfermeras Rosa María Ibarra, María Elena Velarde, Consuelo Cervantes y Carmen Marcelo. Desde 2002 la Enfermera Cecilia Castillo Jiménez funge como supervisora de este personal; la Lic. Luz María Serralde se integró a estas labores al inaugurarse la UPA permaneciendo en funciones durante varios meses. En la actualidad la coordinación de enfermería del área es llevada por Irene Peñaloza y Maribel Meza. De entre el personal auxiliar de enfermería que no es posible dejar de mencionar tenemos a Victoria Ponce Práxedes, Antonia Rodríguez (Toñita) y Rosa María Ortega Ortega.

En cuanto al ámbito secretarial, es necesario hacer mención especial de las secretarías de la jefatura del departamento. Es difícil identificar a quienes inicialmente asumieron esta tarea pero, en orden cronológico, se puede citar a las Sras. Magdalena Amor, Esperanza Vera, Silvia Hernández, María del Carmen Leos Arenas, Verónica Saules, Ma. Del Carmen Paz, Hortencia Taboada, Josefina Caballero y Verónica Quiyono. En la actualidad el grupo secretarial lo componen las Sras. Susana Romero Alonso, Verónica Casales, Alicia López Cervantes, Elsa Cruz Contreras y Sandra Domínguez Villacorral.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osorio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		CÓDIGO: M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		REV: 02 HOJA: 5 DE: 112

## II. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Con sus reformas y adiciones.  
D.O.F. 5-II-1917 última reforma 24-II-2017

### LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 29-XII-1976, última reforma 19-V-2017

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
D.O.F. 14-V-1986, última reforma 18-XII-2015

Ley General de Salud.  
D.O.F. 7-II-1984, última reforma 22-XI-2017

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.  
D.O.F. 26-V-2000, última reforma 27-I-2015

Ley de Planeación.  
D.O.F. 05-I-1983, última reforma 28-II-2016

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
D.O.F. 04-V-2015

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados  
D.O.F. 26-I-2017

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 09-V-2016, última reforma 27-I-2017




Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.  
D.O.F. 16-IV-2008, última reforma 27-I-2017

Ley Federal de Archivos  
D.O.F. 23-I-2012

Ley General de Protección Civil  
D.O.F. 06-VI-2012, última reforma 23-VI-2017

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad  
D.O.F. 30-V-2011, última reforma 17-XII-2015

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./O.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 6 <b>DE:</b> 112

Ley de Firma Electrónica Avanzada  
D.O.F. 11-I-2012

Ley General de Responsabilidades Administrativas  
D.O.F. 18-VII-2016

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.  
D.O.F. 11-VI-2003, última reforma 01-XII-2016

Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres  
D.O.F. 02-VIII-2006, última reforma 24-III-2016

Ley Federal sobre Metrología y Normalización  
D.O.F. 01-VII-1992, última reforma 18-XII-2015

### CÓDIGOS

Código Fiscal de la Federación  
D.O.F. 14-VIII-1931, última reforma 21-I-2017

Código Penal Federal  
D.O.F. 14-VIII-1931, última reforma 17-XI-2017

### REGLAMENTOS


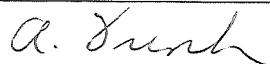
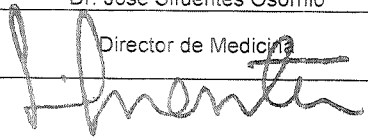
Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.  
D.O.F. 14-V-1986, última reforma 19-XII-2016




Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud  
D.O.F. 06-I-1987, última reforma 02-IV-2014

Reglamento de Insumos para la Salud.  
D.O.F. 04-II-1998, última reforma 14-III-2014

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios  
D.O.F. 09-VIII-1999, última reforma 12-II-2016

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.  
D.O.F. 18-I-1988, última reforma 28-XII-2004

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 7</b> <b>DE: 112</b>

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
D.O.F. 26-I-1990, última reforma 23-XI-2010

Reglamento de la Ley General de Protección Civil  
D.O.F. 13-V-2014, última reforma 09-XII-2015

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.  
D.O.F. 30-XI-2012

Reglamento de la Ley Federal de Archivos  
D.O.F. 13-V-14

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental  
D.O.F. 11-VI-2003

Reglamento de la Ley Federal de Salud en Materia de Protección Social en Salud  
D.O.F. 05-IV-2004, última reforma 17-XII-2014

#### ACUERDOS

Acuerdo por el que la Secretaria de Salud da a conocer las Reglas de Operación Específicas e Indicadores de Gestión y Evaluación del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.  
D.O.F. 20-III-2002

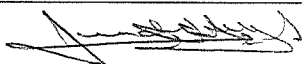
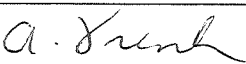
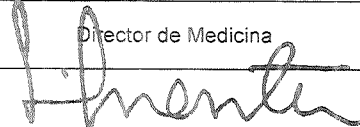
#### NORMAS OFICIALES MEXICANAS




Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios  
D.O.F. 16-VIII-2010

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.  
D.O.F. 15-X-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del sistema nacional de salud.  
D.O.F. 12-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA2-2010, "para la Prevención Tratamiento y Control de la Diabetes Mellitus.  
D.O.F. 23-XI-2010

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 8 <b>DE:</b> 112

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los Servicios de Salud, Atención Médica Pre hospitalaria.

D.O.F. 23-IX-2014

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, equipo de protección personal-selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

D.O.F. 09-XII-2008

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, para la atención Integral a personas con discapacidad.

D.O.F. 14-IX-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-026-SSA3-2012, para la Práctica de la Cirugía Mayor Ambulatoria.

D.O.F. 07-VIII-2012

Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino

D.O.F. 31-V-2007

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

D.O.F. 08-I-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, en materia de información en salud.

D.O.F. 30-XI-2012

## PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

D.O.F. 20-V-2013

Programa Sectorial de Salud 2013-2018

D.O.F. 12-XII-2013



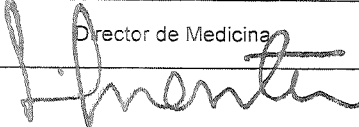
## DOCUMENTOS NORMATIVOS

Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos de la Secretaría de Salud.




Fecha de expedición: Septiembre 2013

Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y Documentos Normativos del INCMNSZ.

Enero 2018

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 9 <b>DE:</b> 112

### OTRAS DISPOSICIONES JURIDICAS

Manual para la Acreditación de Establecimientos y Servicios de Atención Médica  
D.O.F. 06-XII-2016

Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud  
Septiembre 2013

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
Fecha de expedición: 10-X-2018

Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.  
Fecha de expedición: 03-X-2016

### LINEAMIENTOS

Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 18-VII-2003

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para notificar al Instituto Federal de Acceso a la Información Pública los Índices de Expedientes Reservados.  
D.O.F. 09-XII-2003

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la Recepción, Procesamiento y trámite de las solicitudes de Acceso a la Información Gubernamental que Formulen los Particulares, Así como en su Resolución y Notificación de las solicitudes Corrección de Datos Personales que Formulen los Particulares.  
D.O.F. 06-IV-2004


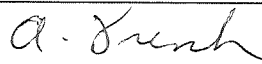
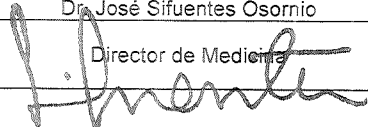
Lineamientos Generales para el Acceso a Información Gubernamental en la Modalidad de Consulta Directa.  
D.O.F. 28-II-2012




### III. CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO

Protesto guardar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes que de ella emanen, así como cumplir los principios y valores del siguiente Código de Ética:

#### BIEN COMÚN

Asumo el compromiso con el servicio público, que es patrimonio de todos los mexicanos y que sólo se justifica y legitima cuando se procura ese bien por encima de los intereses particulares.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 10 <b>DE:</b> 112

#### **INTEGRIDAD**

Mantendré una conducta pública y privada en la que mis acciones y mis palabras sean honestas y dignas de credibilidad, fomentando con ello una cultura de confianza y verdad.

#### **HONRADEZ**

Nunca usaré mi cargo público para obtener beneficios personales o institucionales que sean irregulares, ni aceptaré prestación o compensación de ninguna persona u organización que me haga actuar en contra de mis responsabilidades y obligaciones; si existiera conflicto de intereses, lo deberé de informar a mis superiores.

#### **HONESTIDAD**

Mi conducta será decente, justa y moderada, dentro y fuera del Instituto.

#### **LEALTAD**

Mi actividad laboral e intelectual siempre será en beneficio del Instituto, de mis compañeros y de los usuarios del mismo.

#### **JUSTICIA**

Cumpliré estrictamente la ley, impulsando una cultura de respeto al estado de derecho y a las instituciones.

#### **TRANSPARENCIA**

Facilitaré el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de particulares establecidos en la ley. Así mismo, llevaré a cabo un uso y aplicación transparente de los recursos públicos, fomentando su manejo responsable y eliminando la discrecionalidad en su uso.

#### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Trabajaré con eficacia y calidad, contribuyendo a la mejora continua y modernización institucional. Tendré como principios la optimización de los recursos su correcta aplicación y la información oportuna y transparente de su ejercicio.

#### **ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO**

Adoptaré una clara y firme voluntad de comprensión, respeto y defensa por la preservación del entorno cultural y ecológico de nuestro país y un compromiso de racionalizar el uso de los servicios que me proporciona el instituto, tales como: agua, energía eléctrica, telefonía, etc.

#### **IGUALDAD**

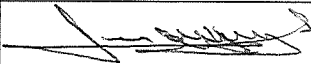
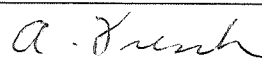
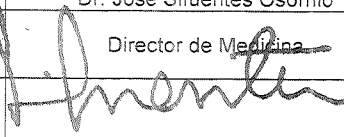
Actuaré con sensibilidad, solidaridad, comprensión y equidad de oportunidades para todos, sin distinción de sexo, edad, raza, credo, religión, preferencia sexual o política.

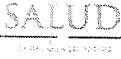


#### **RESPECTO**

Tendré presente la dignidad humana, los derechos y libertades que le son inherentes y siempre me conduciré con trato amable y tolerancia.

#### **LIDERAZGO**

Promoveré y apoyaré estos compromisos con mi ejemplo, reforzando los principios morales que son base y sustento de una sociedad exitosa en una patria ordenada y generosa.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre:</b>	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
<b>Cargo-puesto:</b>	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 11 <b>DE:</b> 112

### DENUNCIA

Asumo el compromiso de denunciar cualquier acto ilegal o irregular que represente un riesgo para el Instituto, trabajadores o usuarios, ya sea que proceda de sus autoridades, personal, pacientes, familiares y proveedores, siempre con pruebas válidas.

### IMPARCIALIDAD

No utilizaré mi cargo público para conceder preferencias o privilegios indebidos a la organización o a persona alguna. Me comprometo a tomar decisiones y ejercer mis funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

### GENEROSIDAD

Me conduciré con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y hacia los servidores públicos con quienes interactúe.

## IV. MISIÓN

Otorgar atención médica de excelencia al paciente ambulatorio para resolver los casos médicos más complejos, considerando de modo especial a la población carente de seguridad social, a través de la responsabilidad, ética y profesionalismo del personal que labora en el departamento e integrando la docencia e investigación basado en un profundo compromiso social.


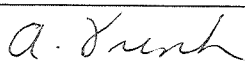
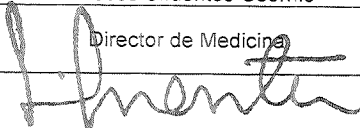
## V. VISIÓN

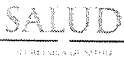


Ser un Departamento de Consulta Externa modelo en la atención integral, de máxima calidad para el paciente ambulatorio y con una cobertura selectiva de los problemas médicos complejos mediante la equidad, calidez y trato humanitario, además de contribuir en la formación de recursos humanos de alto nivel científico capaces de implementar dicho perfil en diversos niveles de salud.

## VI. VALORES Y PRINCIPIOS

Para el mejor desempeño del área, se buscará que todas las actividades se realicen de acuerdo a los siguientes valores definidos.

Compromiso	Profesionalismo
Ética	Equidad
Tolerancia	Libertad
Trato Humano	Eficiencia

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 12 <b>DE:</b> 112

## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0.12I Dirección General

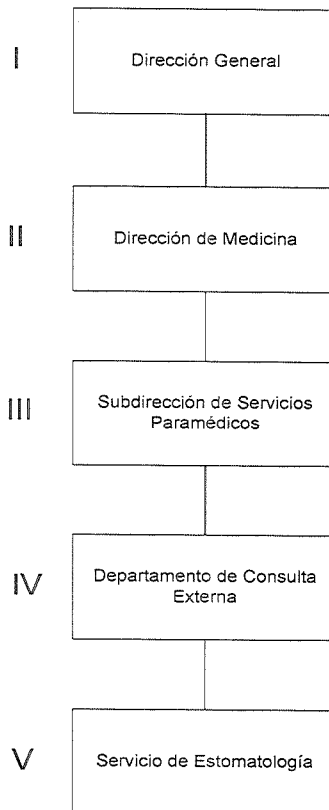
0.2Dirección de Medicina


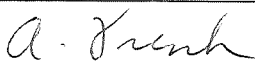
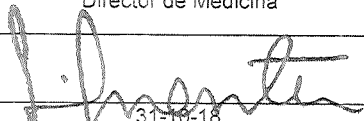
0.2.3 Subdirección de Servicios Paramédicos




0.2.3.1 Departamento de Consulta Externa

0.2.3.1.1 Servicio de Estomatología

## VIII. ORGANIGRAMA



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 13 <b>DE:</b> 112

## IX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

### OBJETIVO

Proporcionar atención médica integral al paciente ambulatorio a través de equipos multidisciplinarios a fin de mejorar su salud y calidad de vida.


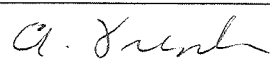
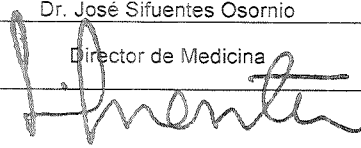
### FUNCIONES

1. Identificar a través de las funciones de la preconsulta a los pacientes que serán admitidos al Instituto para el diagnóstico y tratamiento en base a los criterios de admisión establecidos.
2. Coordinar y evaluar las actividades asistenciales de la consulta externa a fin de proporcionar una atención médica integral y especializada al paciente ambulatorio acorde a la Mística Institucional.
3. Organizar y distribuir las funciones del personal administrativo y de los diferentes servicios de apoyo para elevar la calidad de la atención.
4. Canalizar a otros niveles de atención a los pacientes que cumplieron los objetivos de diagnóstico y tratamiento en el Instituto de acuerdo a los criterios de permanencia para beneficio de los usuarios.
5. Sensibilizar de manera continua a todo el personal involucrado en la atención a fin de ofrecer un servicio humanitario, digno y equitativo a todos los pacientes y sus acompañantes.
6. Fomentar programas en los diversos niveles de prevención entre los pacientes, familiares y personal en general para mejorar y/o mantener la salud.
7. Proporcionar la información estadística que se genera en la consulta externa para evaluar la atención y productividad del departamento en el Instituto.
8. Participar en las diversas actividades de enseñanza e investigación institucional que se lleven a cabo dentro de la atención ambulatoria a fin de colaborar con la formación de recursos humanos en salud y la obtención de juegos conocimientos en beneficio de nuestros pacientes.




## X-A. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA

### OBJETIVO

Atender las diferentes alteraciones y enfermedades bucales que afecten a los pacientes del Instituto a fin de controlar las enfermedades sistémicas, así como desarrollar proyectos de investigación relacionados con el diagnóstico y tratamiento de los mismos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

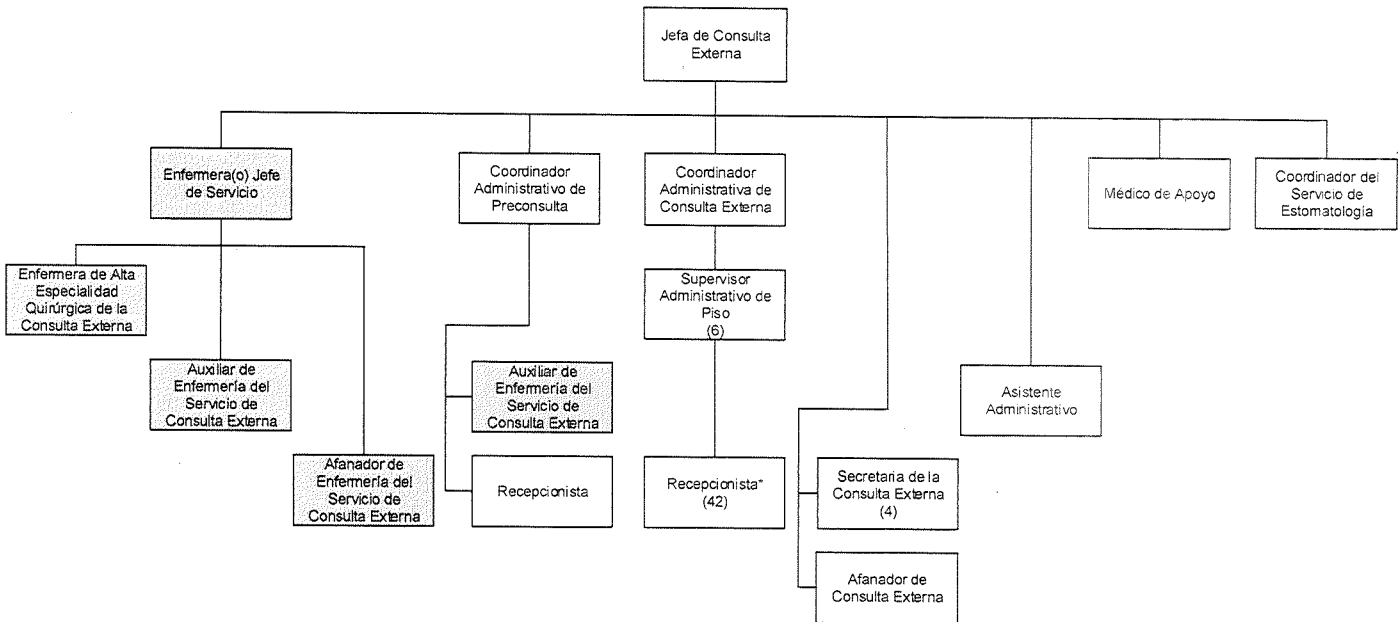


 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 14 <b>DE:</b> 112

## FUNCIONES



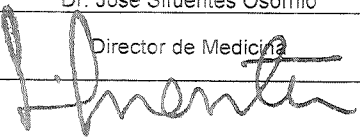
1. Diagnosticar las diferentes alteraciones y enfermedades bucales presentes en pacientes del Instituto a fin de evitar el descontrol de las enfermedades sistémicas.
2. Tratar las diferentes alteraciones y enfermedades bucales, previamente diagnosticadas para controlar las enfermedades sistémicas.
3. Prevenir la aparición de enfermedades bucales en los pacientes del Instituto a fin de reducir las enfermedades sistémicas y el gasto.
4. Desarrollar protocolos de investigación para mejorar los tratamientos en los pacientes.
5. Implementar seminarios clínicos y de investigación que permitan la divulgación y enseñanza de residentes estomatólogos.
6. Administrar los recursos humanos y materiales del servicio a fin de complementar y mejorar la atención a los pacientes del Instituto.

## X. ORGANIGRAMA DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

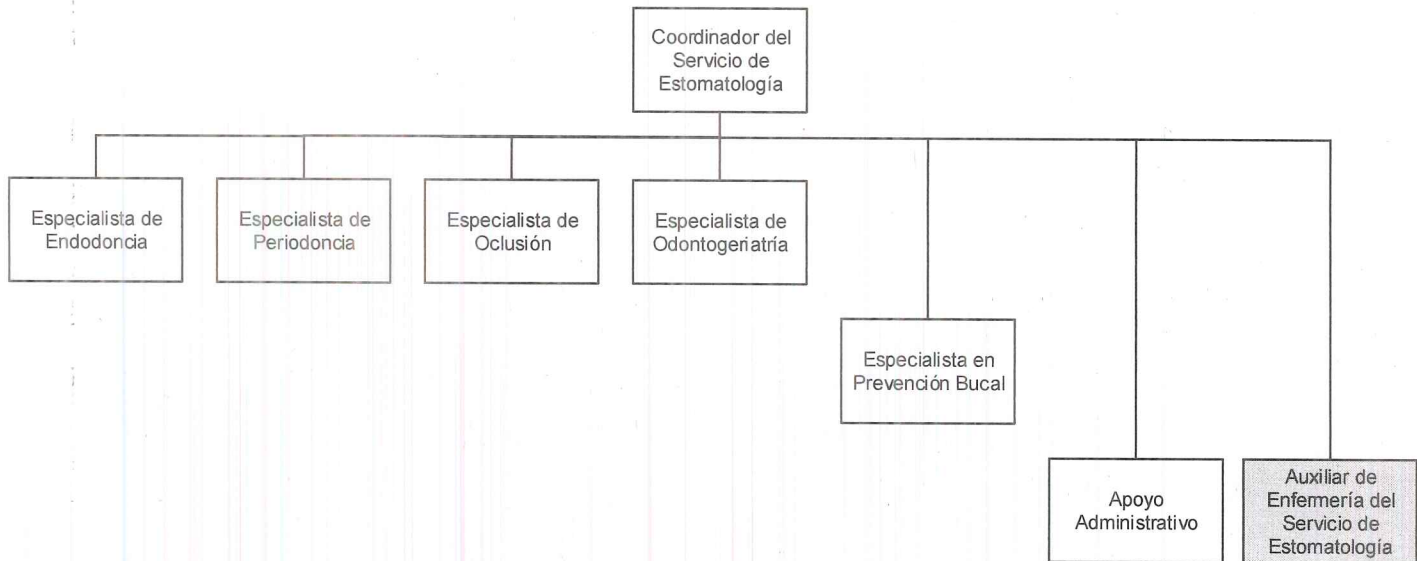


Nota: La Enfermera (o), Jefe de Servicio de Consulta Externa, Enfermera de Alta Especialidad Quirúrgica de la Consulta Externa, Auxiliar de Enfermería del Servicio de Consulta Externa y el Afanador de Enfermería del Servicio de Consulta Externa son personal del Departamento de Enfermería.

\*Una de las Recepcionistas es personal del Departamento de Enfermería.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

### XI-A. ORGANIGRAMA DE PUESTOS DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA



**Nota:** El Auxiliar de Enfermería del Servicio de Estomatología es personal del Departamento de Enfermería  
El Apoyo Administrativo es personal del Departamento de Consulta Externa.

## XI. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Jefe del Departamento de Consulta Externa

**CATEGORÍA IDEAL**


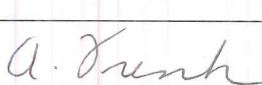
**PROPUESTA:** Jefe de Departamento




### B. MISIÓN DEL PUESTO

Administrar el funcionamiento de las áreas de consulta externa y servicios de apoyo a través de la organización de los recursos humanos y materiales, con el fin de otorgar una atención integral al paciente ambulatorio y cumpliendo la normatividad vigente.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Supervisar al personal que integra el departamento para que se cumplan los procesos de atención al paciente ambulatorio.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 16 <b>DE:</b> 112

- Función 1:** Distribuir el trabajo al personal del departamento a fin de mantener el funcionamiento del mismo.
- Función 2:** Evaluar el desempeño del personal médico y administrativo para elevar la calidad de atención al Paciente ambulatorio.
- Función 3:** Programar la capacitación y actualización del personal para fomentar y mantener la educación continua.
- Función 4:** Implementar la difusión y fomento del espíritu de la mística institucional entre todos los integrantes del departamento para su funcionamiento.
- Función 5:** Integrar nuevos elementos humanos de acuerdo a las necesidades del departamento a fin de lograr la cobertura de las diversas actividades del área.

**Objetivo 2: Evaluar situaciones problemáticas y resolverlas para elevar la calidad de la atención al paciente ambulatorio.**

**Función 1:** Capacitar de manera continua al personal adscrito al departamento y a los profesionales vinculados con la atención de los pacientes sensibilizándolos y proporcionando un servicio humanitario a fin de salvaguardar los valores institucionales.

**Función 2:** Proporcionar atención a las quejas y sugerencias que provienen del paciente ambulatorio sobre el servicio que otorga el personal médico y administrativo a fin de mejorarlos.

**Función 3:** Proporcionar atención personalizada a la población vulnerable a fin de dar un trato digno y equitativo.

**Función 4:** Proponer esquemas de atención multidisciplinaria e implementarlos para solventar problemas médicos específicos.

**Objetivo 3: Definir los espacios físicos y recursos materiales para otorgar la atención ambulatoria.**

**Función 1:** Organizar los horarios y áreas de consultorios de acuerdo a las necesidades de las diversas especialidades a fin de proporcionar la atención ambulatoria.

**Función 2:** Elaborar el programa anual de adquisiciones a fin de cubrir las necesidades del departamento.


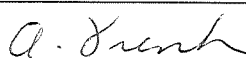
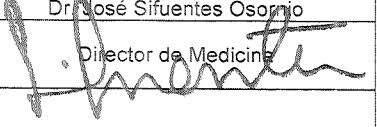
**Función 3:** Supervisar el uso y conservación de los bienes y recursos materiales del departamento para su aprovechamiento.




**Función 4:** Implementar procedimientos y tecnologías de vanguardia para mejorar la atención de los pacientes.

**Objetivo 4: Implementar programas para fomentar la salud de los pacientes de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA).**

**Función 1:** Proponer programas de prevención primaria y secundaria entre los pacientes y familiares para promoción de la salud.

**Función 2:** Coordinar la difusión de los programas de prevención a fin de alcanzar los objetivos del mismo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osorio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 17 <b>DE:</b> 112

**Objetivo 5:** Apoyar las diversas actividades de enseñanza e investigación institucional que se lleven a cabo en la consulta externa a fin de colaborar en la formación de recursos humanos en salud y la obtención de nuevos conocimientos.

**Función 1:** Verificar que los protocolos y/o proyectos de investigación estén autorizados por el Comité de Ética en Investigación para cumplir la normatividad aplicable.

**Función 2:** Vigilar que los procedimientos descritos en los protocolos y/o proyectos de investigación se realicen en apego a los mismos para salvaguardar la calidad de atención al paciente.

**Función 3:** Supervisar que las actividades del personal de salud en formación se realicen de acuerdo a la normatividad Institucional para el beneficio de los pacientes y sus acompañantes.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con otras Instituciones de salud, pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional


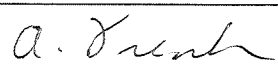
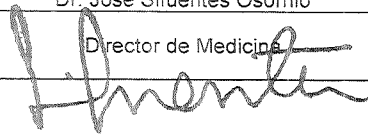
**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de Experiencia:** 3 años

**Áreas de experiencia:** Manejo de conflictos en la atención

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

**C. CAPACIDADES GERENCIALES**

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	permanencia
1.- Visión estratégica	AVANZADO	N/A	X
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	AVANZADO	X	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

**D. COMPETENCIAS LABORALES**

**Conocimientos técnicos:**



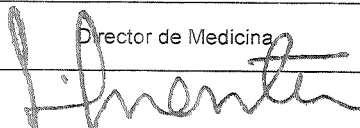
- Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones
- Inglés médico 100%
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

**Habilidades:**




- Capacidad resolutiva
- Control emocional
- Liderazgo
- Manejo de personal
- Negociación

**Actitudes:**

- Adaptación
- Empatía
- Objetividad
- Orientación a resultados
- Proactividad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 19 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinador Administrativo de Preconsulta

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo B

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar las actividades de área a fin de dar atención a las personas interesadas que solicitan ingresar al Instituto como pacientes a través de la atención de primera vez.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Proporcionar orientación a las personas interesadas en atenderse en el Instituto para obtener una preconsulta.

**Función 1:** Otorgar citas para la atención médica de pacientes en el área de preconsulta.

**Función 2:** Organizar la disponibilidad de consultorios para el uso de las diferentes especialidades.

**Función 3:** Supervisar la asistencia del personal médico y de los pacientes programados en el área de preconsulta para otorgar la atención.

**Función 4:** Proporcionar indicaciones a los pacientes sobre la programación de citas a otros servicios (laboratorio, rayos x, etc.) para completar el proceso de evaluación de preconsulta.

**Función 5:** Orientar a los pacientes que por su padecimiento no pueden ser atendidos en el Instituto a fin de canalizarlo a otras instituciones de salud.

**Función 6:** Programar las citas de historia clínica a los pacientes de nuevo ingreso para continuar con el proceso de admisión.

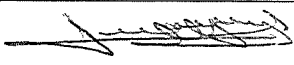
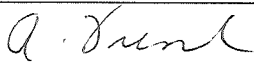
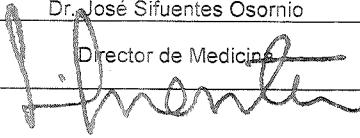
**Objetivo 2:** Verificar que la atención al paciente y sus familiares por parte del personal adscrito se apegue a la mística institucional.




**Función 1:** Coordinar las actividades del área a fin de cubrir las expectativas de los pacientes.

**Función 2:** Capacitar al personal sobre las especialidades y problemas de salud que se atienden en el Instituto para que proporcionen información a los pacientes que solicitan atención médica de primera vez.

**Función 3:** Apoyar en las actividades del área de preconsulta a fin de brindar una atención continua.

**Función 4:** Apoyar los diversos mecanismos implementados por las autoridades médicas a fin de mejorar la calidad de la atención.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 20 <b>DE:</b> 112

**Objetivo 3:** Integrar la información que se genera en el área de preconsulta a fin de emitir reportes que permitan evaluar la atención y productividad.

**Función 1:** Integrar información-sobre preconsultas programadas y otorgadas para emitir reportes.

**Función 2:** Elaborar reportes asistenciales para informar a las autoridades los diversos índices de atención (asistencia, inasistencia, motivos de solicitud y causas de ingreso más frecuentes entre otros).

**Objetivo 4:** Organizar las actividades del personal a su cargo a fin de lograr atención médica de manera continua.

**Función 1:** Programar la capacitación anual del personal a su cargo a fin de mejorar la prestación de los servicios.

**Función 2:** Programar reuniones con el personal adscrito al área para mantener comunicación efectiva.

**Función 3:** Colaborar en la actualización de los folletos informativos para el público en general interesado en atenderse en el Instituto.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con personal del área administrativa, médica y paramédica del Instituto y externamente con personas interesadas en atenderse en el Instituto.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.


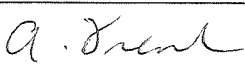
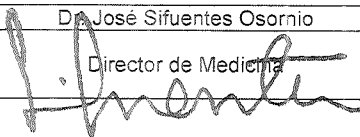
#### PERFIL DE PUESTO




##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 21 <b>DE:</b> 112

### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Conocimientos en administración pública


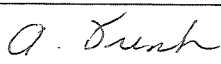
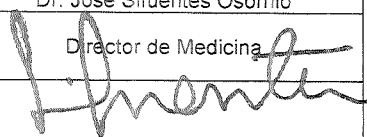
### C. CAPACIDADES GERENCIALES




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	INTERMEDIO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	INTERMEDIO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones y relacionados con los criterios de ingreso de pacientes de acuerdo a las características del Instituto  
 Conocimiento sobre el funcionamiento institucional  
 Conocimientos de terminologías médicas  
 Atención al público  
 Uso de software administrativo  
 Uso y conocimiento de sistemas informáticos vigentes

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



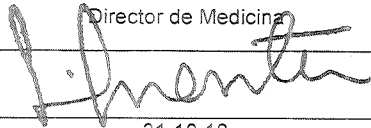
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 22</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Comunicación  
Control emocional  
Facilidad de palabra  
Negociación  
Trabajo bajo presión

**Actitudes:**

Compromiso  
Confiabilidad  
Dinamismo  
Diplomacia  
Empatía

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 23 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinador Administrativo de Consulta Externa

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo D

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Supervisar y coordinar los procesos de atención en las áreas de la consulta externa a través de la orientación personal a pacientes, familiares, personal administrativo, médico y paramédico a fin de proporcionar una consulta médica oportuna.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Organizar el desarrollo de las actividades asistenciales de la Consulta Externa.

**Función 1:** Verificar la distribución de los consultorios y los horarios para las diferentes especialidades que se otorgan en la Consulta Externa a fin de realizar la prestación de los servicios clínicos.

**Función 2:** Controlar el número de pacientes que serán atendidos en cada una de las consultas para distribuir el tiempo de ocupación de cada consultorio.

**Función 3:** Supervisar que se lleve a cabo el flujo de expedientes clínicos en todas las áreas del departamento para otorgar la consulta.

**Función 4:** Evaluar las necesidades de la consulta externa para solicitar los insumos y equipo a fin solventar los requerimientos del personal.


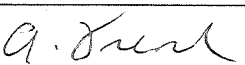
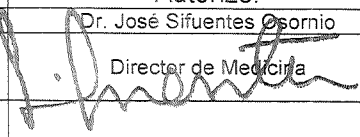
**Función 5:** Elaborar el reporte de los problemas de funcionamiento de los soportes tecnológicos que se emplean en el área a fin de no interrumpir las consultas.

**Objetivo 2:** Verificar que la atención al paciente y sus familiares por parte del personal adscrito se apegue a la mística institucional.

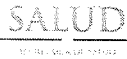


**Función 1:** Coordinar las actividades del área a fin de que se otorgue la atención ambulatoria.

**Función 2:** Programar de forma directa las consultas, exámenes de laboratorio y/o estudios de gabinete y validarlos a fin de dar continuidad en la atención a pacientes.

**Función 3:** Apoyar los diversos mecanismos implementados por las autoridades médicas a fin de mejorar la calidad de la atención a los pacientes.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osorio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18




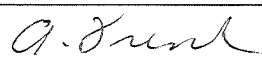
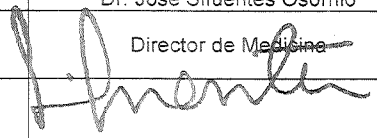
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 24 <b>DE:</b> 112




- Función 4:** Apoyar en las actividades de la consulta en caso de ausencia de algún integrante de su personal a fin de otorgar una atención continua.
- Objetivo 3:** **Integrar la información que se genera en la consulta externa a fin de emitir reportes que permitan evaluar la atención y productividad.**
- Función 1:** Coordinar la recopilación y concentración de los datos sobre el número de consultas otorgadas y laboratorios en las diferentes especialidades para contar con la información necesaria.
- Función 2:** Revisar la información generada en los pisos a fin de analizar y elaborar las estadísticas asistenciales.
- Función 3:** Realizar las estadísticas y catálogos de las diversas actividades de la consulta externa para el conocimiento objetivo de la atención y la productividad.
- Función 4:** Elaborar informes de acuerdo a las estadísticas obtenidas para conocer los diversos índices de atención (asistencia e inasistencia por consulta, saturación y número de pacientes agregados entre otros).
- Función 5:** Proporcionar los informes al jefe del departamento de Consulta Externa para darle a conocer la productividad en el departamento.
- Objetivo 4:** **Organizar actividades para mejorar de manera continua la calidad de la atención**
- Función 1:** Proponer actividades de capacitación para el personal de nuevo ingreso a fin de que se apeguen a los procesos de atención establecidos.
- Función 2:** Proponer programas de capacitación y evaluación para el personal a su cargo a fin de continuar con la calidad en la atención a pacientes.
- Función 3:** Programar en conjunto con el jefe del departamento reuniones con el personal adscrito al mismo a fin de tratar asuntos de dinámica interpersonal y dar a conocer disposiciones generales.
- Función 4:** Validar las incidencias (vacaciones, pases de salida, horas extras entre otros) del personal de cada piso para mantener la atención continua en la consulta externa.
- Función 5:** Informar al jefe del departamento de Consulta Externa sobre incidencias del personal a su cargo para solucionarlas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el área administrativa, médica y paramédica del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 25 <b>DE:</b> 112

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

### PERFIL DE PUESTO

#### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración  
Informática administrativa

#### B. EXPERIENCIA LABORAL


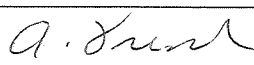
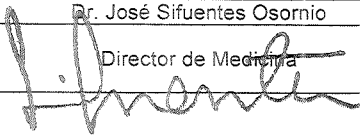
**Mínimo de años de experiencia:** 2 años




**Áreas de experiencia:** Administración pública

#### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	INTERMEDIO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	INTERMEDIO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 26</b> <b>DE: 112</b>

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos técnicos:


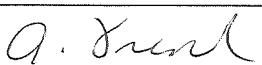
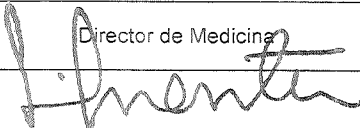
- Conocimiento de normatividad aplicable a sus funciones
- Conocimiento sobre programación de citas diversas de complejidad variable a través de sistemas computacionales
- Conocimiento completo del perfil de acción sobre las diversas especialidades médicas del Instituto
- Conocimiento general de terminología médica
- Conocimiento general sobre procesos de exámenes de laboratorio y estudios de gabinete
- Conocimiento sobre el funcionamiento institucional
- Atención al público
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)




##### Habilidades:

- Comunicación
- Coordinación de grupos de trabajo
- Liderazgo
- Manejo de sistemas informáticos
- Trabajo bajo presión

##### Actitudes:

- Compromiso
- Confiabilidad
- Empatía
- Proactividad
- Orientación a resultados

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 27
			<b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Supervisor Administrativo de Piso

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Soporte Administrativo A

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar los procesos de atención en los diferentes pisos que integran la consulta externa a través de la orientación personal a pacientes, familiares, personal administrativo, médico y paramédico a fin de proporcionar una consulta médica oportuna.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Apoyar al personal de salud de las diversas especialidades médico-quirúrgicas para que se otorgue la consulta correspondiente.

**Función 1:** Supervisar que las diversas consultas del piso de adscripción se otorguen en tiempo y forma a fin de proporcionar una atención de calidad a los pacientes.

**Función 2:** Supervisar la entrega y retorno de expedientes clínicos de los pacientes programados para que el personal de salud proporcione las consultas programadas.

**Función 3:** Informar sobre los problemas de funcionamiento de los soportes tecnológicos que se utilizan en su área para no interrumpir las actividades asistenciales.

**Función 4:** Informar al jefe del departamento de Consulta Externa así como al coordinador Administrativo de Consulta Externa sobre la asistencia del personal médico del piso a fin de minimizar fallas en las consultas a pacientes.


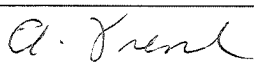
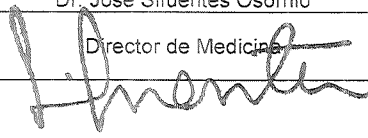
**Objetivo 2:** Verificar que el personal a su cargo realice las funciones administrativas necesarias a fin de otorgar la atención médica.




**Función 1:** Distribuir las actividades administrativas del personal a su cargo a fin de cubrir las necesidades del mismo.

**Función 2:** Validar y en su caso programar las consultas y diversos estudios de laboratorio y/o gabinete a fin de dar continuidad en la atención a pacientes.

**Función 3:** Proporcionar la atención a quejas y/o sugerencias de los pacientes o familiares que se generen para apoyar en la resolución de las mismas.

**Función 4:** Apoyar en las actividades administrativas de la consulta a fin de otorgar una atención médica continua

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 28 <b>DE:</b> 112

- Función 5:** Mantener contacto permanente con el coordinador Administrativo de Consulta Externa a fin de integrar las funciones del departamento.
- Objetivo 3:** Integrar la información generada en el piso de adscripción a fin de emitir los reportes que permitan la evaluación de la atención y productividad.
- Función 1:** Recopilar los datos sobre consultas, catálogos y laboratorios generados para su envío al coordinador Administrativo de Consulta Externa.
- Objetivo 4:** Apoyar al coordinador Administrativo de Consulta Externa en las diversas actividades administrativas para contribuir a la mejora en la calidad de la atención.
- Función 1:** Organizar las incidencias del personal a su cargo a fin de continuar con la atención del paciente.
- Función 2:** Informar anomalías en la atención a los pacientes a fin de cumplir y promover su corrección.
- Función 3:** Informar a jefe del departamento de Consulta Externa y/o coordinador Administrativo de Consulta Externa sobre el comportamiento inadecuado entre el personal adscrito al piso a fin de cumplir con la normatividad vigente.
- Función 4:** Proponer al coordinador Administrativo de Consulta Externa ideas o temas de los programas de capacitación y evaluación del personal a su cargo para la mejora de la calidad de la atención a pacientes.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el área administrativa, médica y paramédica del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.



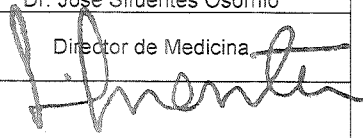
#### PERFIL DE PUESTO




##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Pasante o titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 29 <b>DE:</b> 112

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Manejo de conflictos en la atención

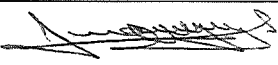
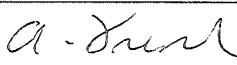
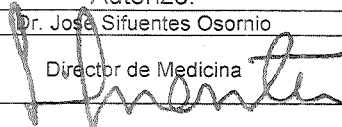
**C. CAPACIDADES GERENCIALES**




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión Estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a Resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en Equipo	AVANZADO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

**D. COMPETENCIAS LABORALES**

**Conocimientos técnicos:**

- Conocimiento de la normatividad aplicable a sus funciones
- Conocimiento sobre programación de citas diversas de complejidad variable a través de sistemas computacionales
- Conocimiento completo del perfil de acción de las diversas especialidades médicas
- Conocimiento general de terminología médica
- Conocimiento general de los procesos de estudios de laboratorio y gabinete
- Conocimiento completo del funcionamiento institucional
- Atención al público
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



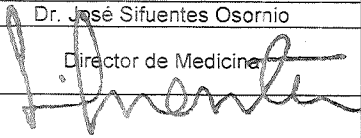
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 30</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Comunicación  
 Manejo de personal  
 Relaciones interpersonales  
 Trabajo bajo presión  
 Trabajo organizado

**Actitudes:**

Compromiso  
 Empatía  
 Motivación  
 Proactividad  
 Orientación al cliente

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 31 <b>DE:</b> 112

#### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico de Apoyo

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Médico Especialista A

#### B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar atención médica ambulatoria a pacientes que acuden a consulta externa a fin de contribuir a la mejora del estado de salud de los mismos a través de una evaluación médica integral que cumpla con las normas institucionales vigentes.

#### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Proporcionar atención médica ambulatoria a los pacientes que acuden a la consulta externa.

**Función 1:** Realizar el examen médico especializado a los pacientes a fin de conocer el estado de salud de los mismos.

**Función 2:** Realizar la solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete para complementar el conocimiento del estado de los pacientes.

**Función 3:** Otorgar tratamiento integral a los pacientes a fin de mejorar la calidad de vida de los mismos.

**Función 4:** Registrar los datos del paciente en los formatos correspondientes tanto del expediente clínico electrónico como el físico a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Función 5:** Informar al Jefe del departamento de Consulta Externa el número de consultas otorgadas a fin de conocer su productividad.

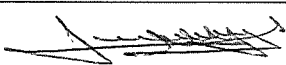
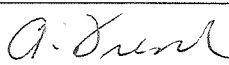
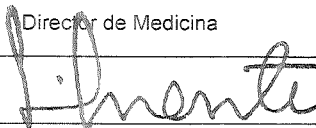
#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

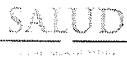


Se mantiene comunicación constante con el personal médico y paramédico de la consulta externa y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 32 <b>DE:</b> 112

**PERFIL DE PUESTO**

**A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Neumología

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

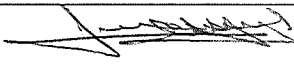
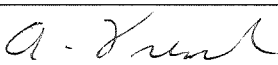
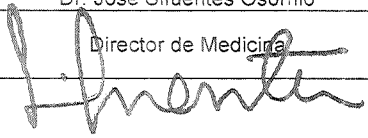
**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

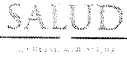


**Áreas de Experiencia:** Neumología

**C. CAPACIDADES GERENCIALES**

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 33</b> <b>DE: 112</b>

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos técnicos:

- Conocimiento de la normatividad aplicable a sus funciones
- Inglés 60%
- Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

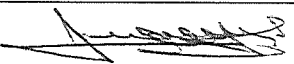
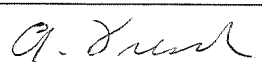
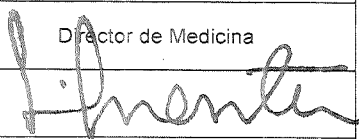
##### Habilidades:




- Análisis
- Capacidad resolutive
- Comunicación
- Pensamiento crítico
- Relaciones interpersonales

##### Actitudes:

- Autocontrol
- Comprensión
- Compromiso
- Disciplina
- Interés

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 34</b> <b>DE: 112</b>

#### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Asistente Administrativo

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A7

#### B. MISIÓN DEL PUESTO

Colaborar en los procedimientos administrativos del departamento y la atención al público en general para la organización y funcionalidad del mismo.

#### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Gestionar la documentación del departamento de Consulta Externa de acuerdo a los requerimientos del mismo y los lineamientos institucionales.

**Función 1:** Elaborar la documentación requerida por el jefe del departamento de Consulta Externa y distribuirla para dar inicio y seguimiento a las actividades departamentales.

**Función 2:** Organizar la documentación asignada para mantener el orden y control de los archivos.

**Función 3:** Mantener en custodia la información generada en el departamento para cumplir con los requerimientos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

**Función 4:** Proporcionar la información necesaria al público general que lo requiera para realizar trámites relativos al departamento.


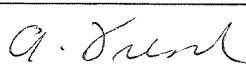
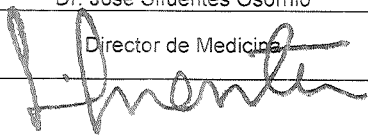
**Función 5:** Registrar los documentos normativos en el Centro de Información Documental Institucional (CIDI) y asistir a las reuniones informativas para dar cumplimiento al mismo.

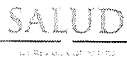


**Función 6:** Colaborar como verificador del inventario del departamento para dar cumplimiento al programa anual del levantamiento institucional.

**Objetivo 2:** Controlar la suficiencia y uso racional de los insumos de oficina, mobiliario y equipo asignados al departamento.

**Función 1:** Realizar las solicitudes de trabajo a los diferentes departamentos del Instituto para mantener el funcionamiento de equipos e instalaciones.

**Función 2:** Elaborar las solicitudes de los insumos de recursos materiales a fin de contar con lo mínimo necesario para desempeñar las funciones.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 35</b> <b>DE: 112</b>

- Función 3:** Vigilar que se realice el almacenamiento adecuado de materiales para mantener la organización y control de los mismos.
- Función 4:** Colaborar con la búsqueda inicial de soluciones ante los diversos problemas de funcionamiento del departamento y sus instalaciones a fin de agilizar su arreglo.
- Objetivo 3:** **Apoyar en el control de la agenda de trabajo del jefe del departamento de Consulta Externa.**
- Función 1:** Programar las citas y reuniones de trabajo para el cumplimiento de los asuntos oficiales y compromisos laborales.
- Función 2:** Auxiliar en la preparación de espacios necesarios y confirmación de reuniones para que estas se lleven a cabo.
- Objetivo 4:** **Proporcionar atención y orientación a los usuarios (pacientes y familiares u otros) que acuden a la Jefatura de Consulta Externa.**
- Función 1:** Colaborar con la localización de pacientes para diversos aspectos especiales de su atención.
- Función 2:** Apoyar en la orientación a los usuarios acerca de los procesos a seguir para presentar alguna sugerencia o queja a fin de facilitar el derecho a inconformarse.
- Objetivo 5:** **Apoyar al jefe del departamento de Consulta Externa en las diversas actividades administrativas para contribuir en la mejora de la calidad de la atención.**
- Función 1:** Organizar las incidencias de las secretarías de la Consulta Externa a fin de continuar con la atención al paciente.
- Función 2:** Informar sobre anomalías detectadas en la atención de los pacientes por parte de las secretarías de la Consulta Externa para promover su corrección.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

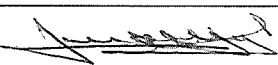
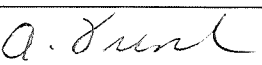
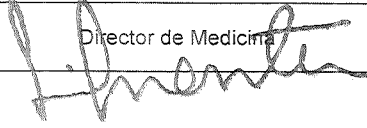
Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes familiares y dependencias del sector salud.




#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		CODIGO: M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		REV: 02 HOJA: 36 DE: 112

**Nivel de estudios:** Carrera comercial o técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Secretarial  
Administración

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 3 años

**Áreas de experiencia:** Administración pública

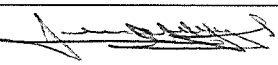
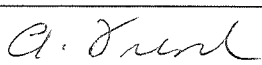
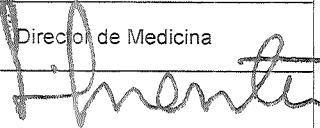
**C. CAPACIDADES GERENCIALES**

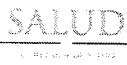


Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión Estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a Resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en Equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

**D. COMPETENCIAS LABORALES**

**Conocimientos técnicos:**

- Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones
- Conocimientos sobre la Ley Federal de Archivos
- Conocimientos de redacción y ortografía
- Nociones de terminología médica
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 37 <b>DE:</b> 112


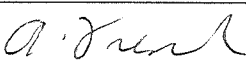
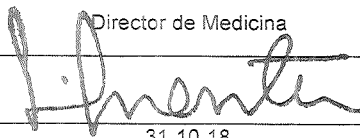
**Habilidades:**




Capacidad resolutive  
Comunicación  
Relaciones interpersonales  
Trabajo bajo presión  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Compromiso  
Confiabilidad  
Empatía  
Lealtad  
Proactividad

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 38 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Secretaria de la Consulta Externa

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A4

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Gestionar las diversas solicitudes del paciente y/o responsable legal a través de las diferentes áreas del Instituto para que cuenten con los documentos necesarios para sus trámites.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Otorgar atención a los usuarios que acuden a la Jefatura de la Consulta Externa para realizar diversos trámites que permitan cumplir los lineamientos institucionales.

**Función 1:** Proporcionar al usuario información de la dinámica institucional a fin de facilitar los trámites.

**Función 2:** Realizar la solicitud de expedientes clínicos de los pacientes que requieren de resumen clínico o de llenado de las reclamaciones de seguros a fin de canalizarlos a los diversos médicos Internistas que elaboran dichos documentos.

**Función 3:** Tramitar la información que el paciente y/o responsable legal solicite de su expediente clínico y entregarla de acuerdo a la confidencialidad establecida para su manejo ético.

**Función 4:** Mantener organizados los resúmenes clínicos y estudios de laboratorio-gabinete a fin de llevar un control de los mismos.


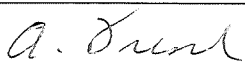
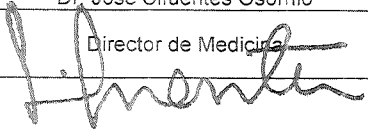
**Función 5:** Proporcionar orientación a los usuarios acerca de los procesos a seguir para presentar alguna sugerencia o queja a fin de facilitar el derecho a inconformarse.




**Función 6:** Realizar el ingreso al sistema informático vigente de las notas de revisión dictadas por los revisores asignados a la consulta de medicina interna, así como los resúmenes clínicos elaborados por los médicos Internistas para mantenerlas actualizadas y disponibles.

**Objetivo 2:** Realizar las diversas actividades secretariales al interior del departamento.

**Función 1:** Elaborar la documentación que se genera y recibe en el área y archivarla a fin de mantenerla organizada y disponible.

**Función 2:** Colaborar con el personal de enfermería asignados a la consulta externa en la elaboración de documentos necesarios a fin de solicitar recursos materiales e insumos médicos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 39 <b>DE:</b> 112

**Función 3:** Colaborar con la búsqueda inicial de soluciones ante los diversos problemas de funcionamiento del departamento y sus instalaciones a fin de agilizar su arreglo.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con el personal de todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes, familiares y responsable legal de los pacientes.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera comercial o técnica


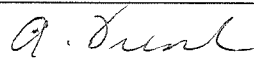
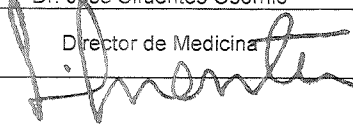
**Grado de avance:** Pasante o titulado

**Áreas de conocimiento:** Secretarial

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Administración pública

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre:</b>	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
<b>Cargo-puesto:</b>	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	31-10-18	31-10-18	31-10-18



### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.- Liderazgo	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.- Negociación	NO APLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

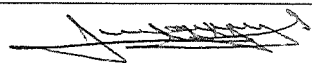
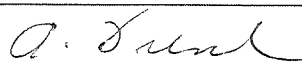
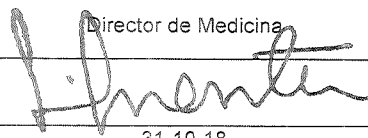
- Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones
- Nociones de terminología médica
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)
- Atención al público




#### Habilidades:

- Comunicación
- Negociación
- Relaciones interpersonales
- Trabajo bajo presión
- Trabajo organizado

#### Actitudes:

- Autocontrol
- Compromiso
- Confiabilidad
- Empatía
- Orientación a resultados

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 41 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Recepcionista

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A4

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Orientar y atender a los pacientes y familiares que acuden a la consulta externa para programar citas y exámenes de laboratorio y/o estudios de gabinete entre otros a través de los procesos de atención administrativa cumpliendo con los principios institucionales.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** **Proporcionar atención al paciente con base en su cita programada y así facilitar el ingreso al servicio.**

**Función 1:** Registrar a través del sistema informático vigente la llegada de los pacientes citados a fin de informar a los pisos de su arribo.

**Función 2:** Facilitar la orientación a los pacientes y familiares acerca de la ubicación de su consulta y localización de médicos para agilizar el acceso al lugar específico de atención.

**Función 3:** Informar a los pacientes acerca de los imprevistos que imposibilitan la atención médica a fin de dar soluciones alternativas.

**Objetivo 2:** **Realizar la programación, reprogramación y/o cancelación de citas a las diversas especialidades medico quirúrgicas al paciente en base a la disponibilidad de las mismas.**

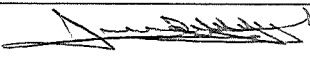
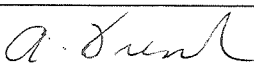
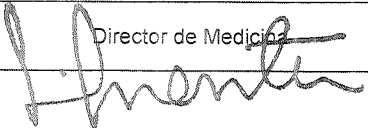
**Función 1:** Revisar las solicitudes de citas a consultas y/o laboratorios a fin de programarlas de acuerdo a la disponibilidad.




**Función 2:** Verificar la disponibilidad de la agenda correspondiente en el sistema informático vigente para asignar la cita solicitada.

**Función 3:** Registrar la cita a consulta y/o laboratorios en el sistema informático vigente a fin de contar con un control de cada uno.

**Función 4:** Proporcionar al paciente la(s) cita(s) programada(s) con las indicaciones para la toma de su estudio o la atención medica correspondiente.

**Función 5:** Proporcionar la orientación ante las dudas del paciente o familiar en relación a la programación de consultas o estudios a fin de resolver las mismas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 42 <b>DE:</b> 112

**Función 6:** Proporcionar atención telefónica y/o por internet a los pacientes que soliciten programación, reprogramación o cancelación de citas por estas vías a fin de facilitar el trámite a quienes no puedan acudir personalmente.

**Objetivo 3:** Apoyar al Supervisor Administrativo de Piso en las actividades administrativas para contribuir a la mejora en la calidad de la atención.

**Función 1:** Informar anomalías con pacientes y/o familiares en relación a la atención recibida por parte del personal médico, paramédico o administrativo del piso a fin de promover su corrección.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con diferentes áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Bachillerato o equivalente

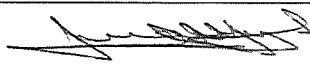
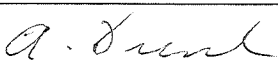
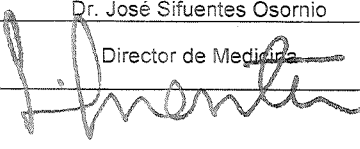
**Grado de avance:** Terminada o trunca




**Áreas de conocimiento:** Administración  
Informática

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Administración

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 43 <b>DE:</b> 112


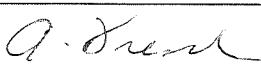
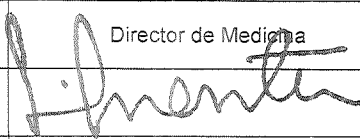
### C. CAPACIDADES GERENCIALES

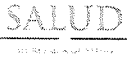


Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos sobre la programación simple de citas diversas a través de sistemas computacionales  
 Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
 Nociones de terminología médica  
 Conocimiento general de los procesos de estudios de laboratorio  
 Conocimiento sobre atención al público  
 Uso de software administrativo  
 Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osorio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

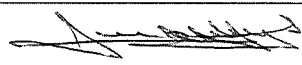
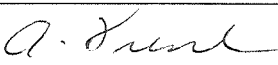
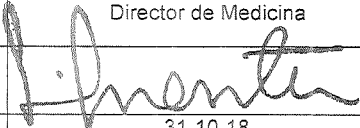
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 44 <b>DE:</b> 112




**Habilidades:**

- Comunicación
- Negociación
- Relaciones interpersonales
- Trabajo bajo presión
- Trabajo organizado

**Actitudes:**

- Autocontrol
- Compromiso
- Confiabilidad
- Empatía
- Proactividad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 45 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Afanador de Consulta Externa

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Afanador

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener limpios los diversos espacios de trabajo así como realizar el movimiento general de expedientes clínicos en todas las áreas del departamento a fin de colaborar en la atención de los usuarios.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Mantener aseadas las áreas de trabajo que comprende la consulta externa para tener un mejor ambiente laboral.

**Función 1:** Apoyar en la solicitud y resguardo de los recursos materiales necesarios para realizar el aseo de las áreas de trabajo.

**Función 2:** Realizar el aseo de las áreas de trabajo con la frecuencia suficiente para mantenerlas en las condiciones higiénicas necesarias.

**Función 3:** Colaborar en la preservación del orden de las áreas de trabajo para facilitar la ubicación de expedientes clínicos y documentación necesarios en la atención del paciente.

**Objetivo 2:** Colaborar con el cumplimiento de la normatividad vigente para el manejo de residuos.


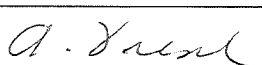
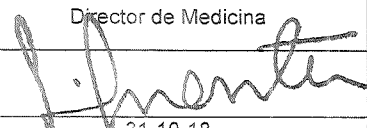
**Función 1:** Aplicar las medidas de seguridad para la recolección de residuos peligrosos biológico infecciosos.




**Función 2:** Aplicar las medidas vigentes de separación de residuos y su recolección para evitar riesgos.

**Objetivo 3:** Realizar el manejo de expedientes clínicos que sean necesarios a fin de que se encuentren disponibles para diversas consultas y/o trámites.

**Función 1:** Colaborar en la recolección y devolución de los expedientes clínicos solicitados al departamento de Estadística y Archivo Clínico, por la jefatura del departamento de Consulta Externa y/o Subdirección de Servicios Paramédicos a fin de que se encuentren disponibles en caso de requerirse.

**Función 2:** Llevar los expedientes clínicos solicitados en la jefatura del departamento de Consulta Externa y/o en la Subdirección de Servicios Paramédicos a la(s) consulta(s) correspondiente a fin de proporcionar la atención al paciente con una o más consultas el mismo día.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 46 <b>DE:</b> 112

**Función 4:** Apoyar al departamento de Estadística y Archivo Clínico en la recuperación de los expedientes clínicos faltantes para que estén disponibles para la atención del paciente.

**Objetivo 4** Colaborar en actividades diversas de la consulta externa a fin de mantener en funcionamiento el servicio.

**Función 1:** Realizar las funciones de mensajería solicitadas a fin de dar cumplimiento a requerimientos específicos.

**Función 2:** Realizar movimientos de mobiliario dentro de la consulta externa cuando le sea solicitado para que las áreas se encuentren funcionales.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna

Se mantiene comunicación con todas las áreas del Instituto.

#### Característica de la información

La información que se maneja repercute hacia el interior del área de adscripción.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Secundaria

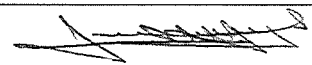
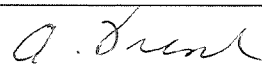
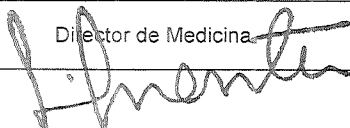
**Grado de avance:** Terminada




**Áreas de conocimiento:** Manejo de residuos

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 6 meses

**Áreas de experiencia:** Manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos  
Manejo de terminales de cómputo

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 47 <b>DE:</b> 112

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:


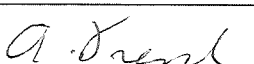
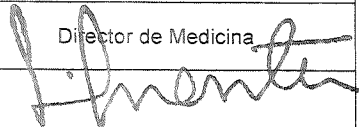
Nociones de uso de software administrativo  
 Conocimiento del Manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos  
 Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

#### Habilidades:




Comunicación  
 Concentración  
 Relaciones interpersonales  
 Trabajo bajo presión  
 Trabajo organizado

#### Actitudes:

Compromiso  
 Confiabilidad  
 Dinamismo  
 Disciplina  
 Puntualidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 48 <b>DE:</b> 112

## XII-A. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Coordinador del Servicio de Estomatología

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Jefe de Servicios

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Coordinar que las funciones del servicio de estomatología se lleven a cabo para la atención de los pacientes a través de los recursos humanos, materiales y tecnológicos con los que cuenta, asimismo realizar las funciones administrativas para cumplir con las actividades asistenciales, quirúrgicas de docencia e investigación.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Supervisar el diagnóstico y tratamiento de los pacientes con padecimientos bucales que realizan los médicos especialistas del servicio de Estomatología.

**Función 1:** Vigilar las funciones de los médicos especialistas a fin de contribuir a la atención estomatológica y a la recuperación de la salud de los pacientes.

**Función 2:** Supervisar las notas de interconsulta y evolución de los pacientes a fin de cumplir con las especificaciones de la Norma Oficial Mexicana vigente para el expediente clínico.

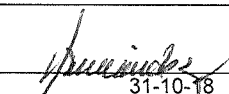

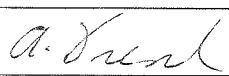
**Función 3:** Supervisar que se lleve a cabo el llenado de la nota en el expediente clínico del paciente a fin de dar continuidad en la atención del mismo.

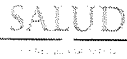


**Función 4:** Vigilar que los procedimientos de sillón dental, unidad de procedimientos y quirúrgicos en quirófano se lleven a cabo de acuerdo a las necesidades de cada paciente a fin de otorgarle el tratamiento estomatológico y evitar complicaciones.

**Objetivo 2:** Administrar los recursos humanos, técnicos y materiales asignados al servicio de estomatología.

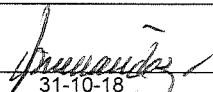
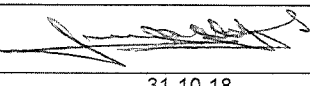
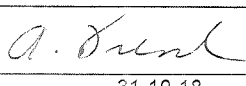
**Función 1:** Distribuir los recursos humanos, técnicos y materiales asignados al servicio para el aprovechamiento de los mismos.




**Función 2:** Vigilar el uso y conservación de los bienes o recursos materiales del servicio a fin de contar con los equipos en funcionamiento.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

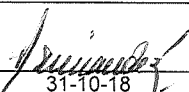

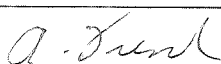
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 49</b> <b>DE: 112</b>




- Función 3:** Realizar el rol de atención estomatológica para la consulta externa, urgencias, hospitalización, quirófano y unidad de procedimientos a fin de que se cuente en el Instituto con el servicio en caso de requerirse.
- Función 4:** Proponer soluciones a los problemas que en su caso existan en el servicio para que prevalezca la armonía y organización dentro del mismo.
- Función 5:** Vigilar que se cuente con recursos materiales necesarios para llevar a cabo las funciones del servicio.
- Función 6:** Evaluar cotizaciones de material quirúrgico y de consulta externa necesario en conjunto con personal de los departamentos de Consulta Externa e Ingeniería Biomédica y del servicio de Quirófanos para contar con los materiales en tiempo y forma.
- Función 7:** Supervisar al personal de enfermería que apoya en el servicio a fin de que colaboren con los médicos especialistas del mismo.
- Función 8:** Supervisar que los equipos e instrumental para procedimientos estén en condiciones de uso a fin de cumplir con las actividades del servicio.
- Función 9:** Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos para procedimientos a fin de que se encuentren en condiciones y así otorgar la atención estomatológica a los pacientes.
- Función 10:** Reclutar a nuevos elementos humanos al servicio, para cubrir las necesidades del mismo y lograr el cumplimiento de los objetivos.
- Objetivo 3:** **Otorgar consultas de la especialidad de endodoncia en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.**
- Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias para solventar el descontrol de las enfermedades sistémicas que presentan los mismos.
- Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento estomatológico a los pacientes que lo requieran.
- Función 3:** Otorgar consultas de primera vez (previa revisión de expediente) y subsecuentes de la especialidad de estomatología a los pacientes que solicitan valoración y lo ameritan para darles el seguimiento correspondiente.
- Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que no cubren los criterios de admisión y requieran servicios de atención estomatológica que no se puedan tratar en el Instituto a fin de que reciban continuidad a su tratamiento.
- Objetivo 4:** **Efectuar procedimientos estomatológicos a pacientes del Instituto de acuerdo a su patología.**
- Función 1:** Realizar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para conocer el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos estomatológicos quirúrgicos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 50</b> <b>DE: 112</b>

- Función 2:** Programar procedimiento de acuerdo al tratamiento estomatológico para que sean agendados en el sistema informático vigente.
- Función 3:** Realizar los procedimientos y tratamientos estomatológicos para resolver la patología de los pacientes.
- Función 4:** Vigilar el post tratamiento del paciente intervenido para evitar complicaciones en su estado de salud.
- Objetivo 5:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de estomatología a fin de otorgar la atención y tratamiento de los pacientes dentro del servicio.**
- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances o técnicas nuevas de la especialidad para implementarlos en los pacientes.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Función 4:** Supervisar la recertificación periódica de los médicos especialistas del servicio para cumplir con la normatividad aplicable de los diferentes consejos mexicanos en estomatología.
- Función 5:** Programar la capacitación y actualización continua del personal asignado al servicio a fin de mejorar la atención estomatológica al paciente.
- Objetivo 6:** **Desarrollar protocolos de investigación relacionados a la especialidad de estomatología a fin de buscar nuevas alternativas de tratamiento.**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de estomatología a fin de que sirvan de base para los protocolos de investigación.
- Función 2:** Llevar a cabo la revisión bibliográfica del tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Elaborar la solicitud de evaluación del protocolo de investigación al Comité de Investigación y Ética del Instituto a fin de cumplir con la normatividad correspondiente.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 7:** **Organizar las actividades de docencia en materia de estomatología dentro del Instituto a fin de capacitar a los médicos residentes y alumnos de posgrado que lo soliciten.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso de estomatología para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar e instruir a los médicos residentes de la especialidad de medicina interna a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 51 <b>DE:</b> 112

**Función 3:** Realizar cursos de alta especialidad avalados por la Universidad Nacional Autónoma de México a estomatología para contribuir a su profesionalización.

**Función 4:** Llevar a cabo las sesiones académicas y discusión de casos clínicos a fin de que se mantenga la actualización en el campo de la estomatología y toma de decisiones médicas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e Instituciones de salud públicas y privadas.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

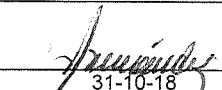

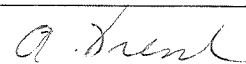
**Grado de avance:** Titulado




**Áreas de conocimiento:** Estomatología  
Cirugía bucal  
Periodoncia

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 3 años

**Áreas de experiencia:** Medicina estomatológica  
Cirugía bucal  
Periodoncia  
Endodoncia  
Odontogeriatría  
Oclusión

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre:</b>	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
<b>Cargo-puesto:</b>	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 52 <b>DE:</b> 112

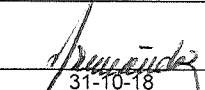

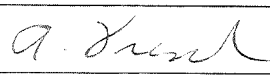
### C. CAPACIDADES GERENCIALES




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	AVANZADO	X	N/A
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicable a sus funciones  
 Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
 Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
 Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico  
 Inglés 100%  
 Uso de Software Administrativo, imágenes, expediente electrónico  
 Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

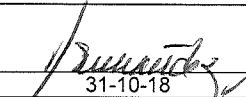

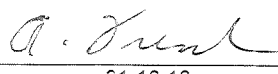
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 53</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Capacidad Resolutiva  
Comunicación  
Coordinación de grupos de trabajo  
Manejo de personal  
Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Confiabilidad  
Comprensión  
Empatía  
Objetividad  
Orientación al cliente

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 54 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Endodoncia

**CATEGORÍA IDEAL PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar atención estomatológica especializada en la endodoncia a pacientes del Instituto a fin de contribuir a reducir el dolor e infección bucal de los mismos, a través de procedimientos específicos que permitan al paciente tener una función masticatoria.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Otorgar consultas de la especialidad de endodoncia en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad de endodoncia para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para el tratamiento de endodoncia a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que fueron tratados con endodoncia que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes a fin de que den continuidad a su tratamiento.

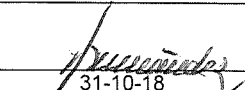
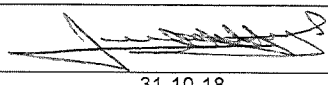
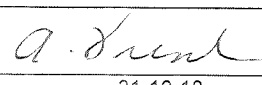
**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.




**Objetivo 2:** Efectuar procedimientos de endodoncia a pacientes del Instituto de acuerdo a la respuesta pulpar que amerite.

**Función 1:** Elaborar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para conocer el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos endodóncicos.

**Función 2:** Programar procedimientos endodóncicos a pacientes que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos endodóncicos y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

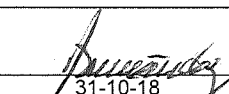
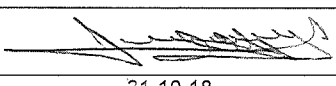
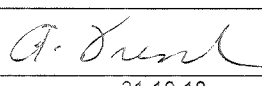
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 55</b> <b>DE: 112</b>

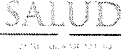


- Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.
- Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para la rehabilitación protésica que requiera.
- Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de endodoncia**
- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4:** **Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad.**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de endodoncia a fin de que sirvan de base para nuevos proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para la posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5:** **Participar en la docencia en materia de endodoncia en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de endodoncia para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de endodoncia a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en endodoncia a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6:** **Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 56</b> <b>DE: 112</b>

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

**Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

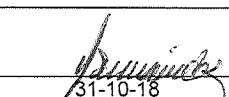
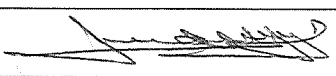
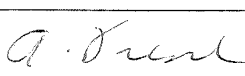
**PERFIL DE PUESTO**




**A. ESCOLARIDAD**

- Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional
- Grado de avance:** Titulado
- Áreas de conocimiento:** Medicina estomatológica  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

- Mínimo de años de experiencia:** 2 años
- Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 57 <b>DE:</b> 112

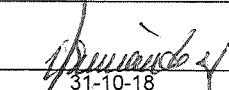
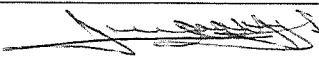
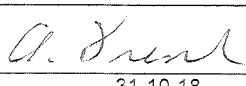
### C. CAPACIDADES GERENCIALES




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	X	X
2.- Liderazgo	NO APLICA	X	X
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	X	X
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	X	X
5.- Negociación	NO APLICA	X	X

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

- Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones
- Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos
- Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos
- Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.
- Inglés 90%.
- Uso de Software Administrativo, imágenes, expediente electrónico.
- Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

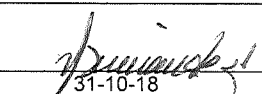
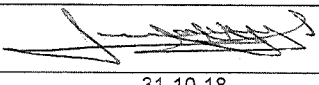

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 58</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Análisis  
 Capacidad resolutive  
 Comunicación  
 Pensamiento crítico  
 Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
 Comprensión  
 Compromiso  
 Disciplina  
 Interés

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 59 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Periodoncia

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Otorgar atención estomatológica especializada en periodoncia para resolver los procesos infecciosos de soporte óseo que afectan la función masticatoria a pacientes del Instituto a través de procedimientos específicos que permitan al paciente mejorar su calidad de vida.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Otorgar consultas de la especialidad de periodoncia en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad de Periodoncia para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad de periodoncia a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para el tratamiento de Periodoncia a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que fueron tratados con periodoncia que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes a fin de que den continuidad a su tratamiento.

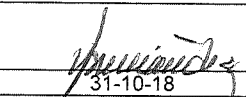
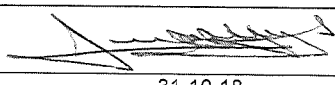

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

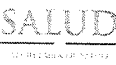


**Objetivo 2:** Realizar procedimientos periodontales a pacientes del Instituto de acuerdo al soporte periodontal presente.

**Función 1:** Elaborar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para valorar el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos periodontales.

**Función 2:** Programar procedimientos periodontales a pacientes que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos periodontales y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

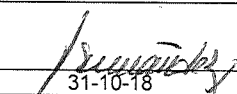

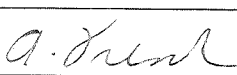
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18




 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 60</b> <b>DE: 112</b>

- Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.
- Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para mejorar la función masticatoria.
- Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de periodoncia**
- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4:** **Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de periodoncia**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de periodoncia a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5:** **Llevar a cabo la docencia en materia de periodoncia en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de periodoncia para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de periodoncia a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en periodoncia a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6:** **Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 61</b> <b>DE: 112</b>

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

**Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

**PERFIL DE PUESTO**

**A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

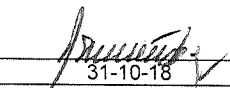


**Grado de avance:** Titulado




**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Cirugía bucal  
Endodoncia

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Cirugía bucal  
Endodoncia

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 62</b> <b>DE: 112</b>


### C. CAPACIDADES GERENCIALES

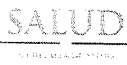


Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
 Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
 Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
 Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
 Inglés 90%.  
 Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
 Uso de Tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18




 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 63</b> <b>DE: 112</b>

**Habilidades:**




- Análisis
- Capacidad resolutive
- Comunicación
- Pensamiento crítico
- Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

- Autocontrol
- Comprensión
- Compromiso
- Disciplina
- Interés

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 64 <b>DE:</b> 112

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Médico Especialista de Oclusión y Deglución

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Resolver problemas agudos oclusales en pacientes del Instituto a fin de ayudar y contribuir a reducción del dolor a través de procedimientos especializados.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Otorgar consultas de la especialidad de oclusión y deglución en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad de oclusión y deglución para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsiguientes para el tratamiento de oclusión y deglución a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que fueron tratados con oclusión y deglución que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes a fin de que den continuidad a su tratamiento.

**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

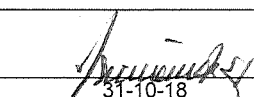

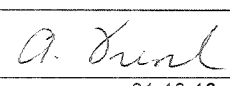
**Objetivo 2:** Realizar los procedimientos de oclusión a pacientes del Instituto que lo ameriten

**Función 1:** Realizar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para valorar el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos.

**Función 2:** Programar procedimientos de oclusión a pacientes que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

**Función 3:** Realizar los procedimientos de oclusión y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

**Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18




	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 65 <b>DE:</b> 112

- Función 5:** Apoyar al especialista de odontogeriatría en el manejo de pacientes con alteraciones de oclusión y deglución para mejorar la alimentación de los mismos.
- Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para su rehabilitación protésica que requiera.
- Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de oclusión y deglución.**
- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4:** **Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de oclusión y deglución**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad de oclusión y deglución a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5:** **Llevar a cabo la docencia en materia de oclusión y deglución en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de Universidades Públicas y Privadas con convenio el curso clínico de Oclusión y Deglución para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de oclusión y deglución a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en oclusión y deglución a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6:** **Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de Relación:** Interna y Externa

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 66</b> <b>DE: 112</b>

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

**Característica de la información**

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

**PERFIL DE PUESTO**

**A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

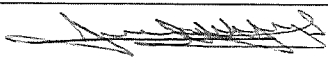
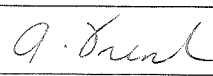
**Grado de avance:** Titulado




**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología.  
Periodoncia.  
Endodoncia

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 67 <b>DE:</b> 112

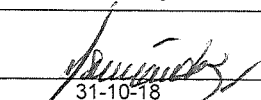

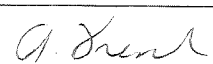
### C. CAPACIDADES GERENCIALES




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

- Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones
- Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos
- Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos
- Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.
- Inglés 90%.
- Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

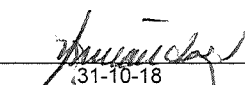
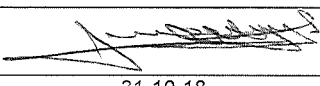
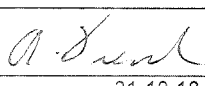
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 68</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Análisis  
 Capacidad resolutive  
 Comunicación  
 Pensamiento crítico  
 Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
 Comprensión  
 Compromiso  
 Disciplina  
 Interés

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 69 <b>DE:</b> 112

#### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista de Odontogeriatría

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista C

#### B. MISIÓN DEL PUESTO

Resolver problemas agudos estomatológicos en pacientes geriátricos del Instituto a través de procedimientos especializados para ayudar en el control de enfermedades crónico degenerativas.

#### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Otorgar consultas de la especialidad de odontogeriatría en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, urgencias y hospitalización.

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes geriátricos que se encuentren en urgencias que requieren de la especialidad para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes geriátricos que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes geriátricos que fueron valorados (previa revisión de expediente) para su tratamiento estomatológico a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar la referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes geriátricos que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes tratados a fin de que den continuidad a su tratamiento.

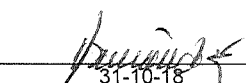
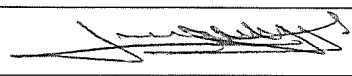
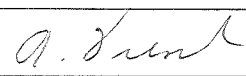
**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.




**Objetivo 2:** Realizar procedimientos bucales a pacientes geriátricos del Instituto de acuerdo a sus necesidades funcionales.

**Función 1:** Realizar la solicitud de estudios preoperatorios y valoración pre anestésica para valorar el estado general de los pacientes geriátricos a realizarles procedimientos quirúrgicos bucales.

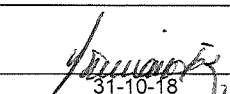
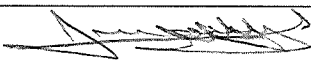
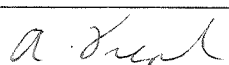
**Función 2:** Programar procedimientos bucales a pacientes geriátricos que lo requieran para agendarlos en el sistema informático vigente.

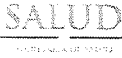


**Función 3:** Realizar los procedimientos bucales y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes geriátricos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 70 <b>DE:</b> 112

- Función 4:** Realizar la vigilancia post terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente geriátrico.
- Función 5:** Proporcionar al paciente geriátrico alternativas para su rehabilitación protésica que requiera.
- Función 6:** Apoyar al especialista de oclusión y deglución en el manejo de pacientes geriátricos para mejorar la alimentación de los mismos.
- Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de odontogeriatría.**
- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4:** **Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de odontogeriatría.**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5:** **Llevar a cabo la docencia en materia de odontogeriatría en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de Odontogeriatría para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de odontogeriatría a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en odontogeriatría a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6:** **Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 71</b> <b>DE: 112</b>

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional


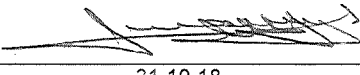
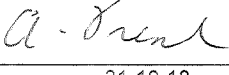
**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia




##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 72 <b>DE:</b> 112

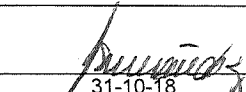
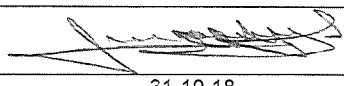
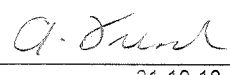
### C. CAPACIDADES GERENCIALES




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
 Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
 Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
 Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
 Inglés 90%.  
 Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
 Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

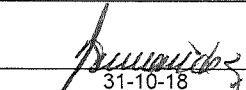

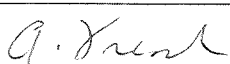
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 73</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Análisis  
 Capacidad resolutive  
 Comunicación  
 Pensamiento crítico  
 Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
 Comprensión  
 Compromiso  
 Disciplina  
 Interés

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 74 <b>DE:</b> 112

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**PUESTO:** Médico Especialista en Prevención Bucal

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Cirujano Dentista A

### B. MISIÓN DEL PUESTO

Prevenir enfermedades infecciosas bucales mediante la enseñanza de la higiene y mantenimiento bucal para evitar enfermedades infecciosas que descontrolen las enfermedades sistémicas en los pacientes del Instituto.

### C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES

**Objetivo 1:** Otorgar consultas de la especialidad de prevención bucal en las instalaciones del servicio a pacientes del Instituto que provienen de la consulta externa, terapia intensiva y hospitalización.

**Función 1:** Proporcionar atención a los pacientes que se encuentren en terapia intensiva que requieren de la especialidad para solventar los problemas de salud bucal.

**Función 2:** Apoyar a los sectores de hospitalización para otorgar el diagnóstico y tratamiento de la especialidad a los pacientes que lo requieran.

**Función 3:** Otorgar consultas de primera vez a pacientes que fueron valorados (previa revisión de expediente) y subsecuentes para su tratamiento a fin de darles el seguimiento correspondiente.

**Función 4:** Elaborar referencia a otras instituciones de salud o académicas a los pacientes que requieran de la rehabilitación protésica de los dientes tratados a fin de que den continuidad a su tratamiento.

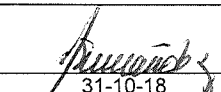
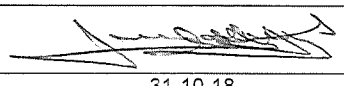
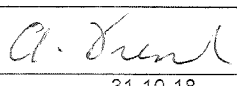
**Función 5:** Realizar el llenado del expediente clínico del paciente a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.




**Objetivo 2:** Realizar procedimientos bucales a pacientes del Instituto de acuerdo a sus necesidades funcionales.

**Función 1:** Elaborar la solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete para valorar el estado general de los pacientes a realizarles procedimientos quirúrgicos bucales.

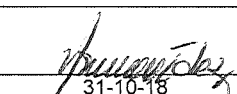
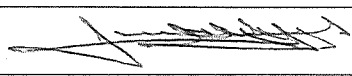
**Función 2:** Programar procedimientos bucales a pacientes que lo requieran procedimientos para agendarlos en el sistema informático vigente




**Función 3:** Realizar los procedimientos de prevención bucal y darles el seguimiento en recuperación para solventar la patología de los pacientes.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 75 <b>DE:</b> 112

- Función 4:** Realizar la vigilancia pos-terapéutica para evitar complicaciones en el estado de salud del paciente.
- Función 5:** Proporcionar al paciente alternativas para su rehabilitación protésica que requiera.
- Objetivo 3:** **Mantener la actualización en temas relacionados con las áreas de la especialidad de prevención bucal**
- Función 1:** Participar en cursos y congresos nacionales e internacionales de la especialidad para mantener los conocimientos actualizados.
- Función 2:** Estudiar los avances y nuevas técnicas de la especialidad para implementarlos en la práctica diaria.
- Función 3:** Llevar la experiencia médico-quirúrgica de la estomatología del Instituto en cursos, congresos nacionales e internacionales a fin de divulgar el conocimiento generado.
- Objetivo 4:** **Desarrollar proyectos de investigación relacionados a la especialidad de prevención bucal.**
- Función 1:** Definir temas relacionados con la especialidad a fin de que sirvan de base para proyectos de investigación.
- Función 2:** Documentar el tema seleccionado para iniciar el protocolo de investigación.
- Función 3:** Realizar el protocolo de investigación para someterlo al Comité de Investigación del Instituto.
- Función 4:** Llevar a cabo las actividades del protocolo de investigación para su posterior publicación de resultados.
- Objetivo 5:** **Llevar a cabo la docencia en materia de prevención bucal en el Instituto.**
- Función 1:** Proporcionar a los alumnos de posgrado de universidades públicas y privadas con convenio el curso clínico de prevención bucal para dar cumplimiento a su plan de estudios.
- Función 2:** Capacitar a los médicos residentes de la especialidad de estomatología en temas de prevención bucal a fin de contribuir a su formación académica y práctica clínica.
- Función 3:** Proporcionar cursos de alta especialidad en prevención bucal a médicos estomatólogos para contribuir a su profesionalización.
- Objetivo 6:** **Participar en las actividades administrativas internas del servicio.**
- Función 1:** Colaborar con el coordinador del servicio de Estomatología en las actividades administrativas y académicas a fin de dar cumplimiento a las mismas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 76 <b>DE:</b> 112

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación con personal médico y paramédico del Instituto y externamente con pacientes, familiares, instituciones académicas públicas y privadas e instituciones de salud públicas y privadas.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Licenciatura o profesional

**Grado de avance:** Titulado

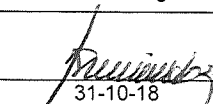

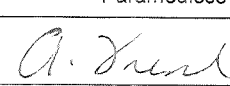
**Áreas de conocimiento:** Medicina  
Higienista bucal  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia

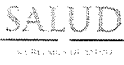


##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 2 años

**Áreas de experiencia:** Medicina  
Higienista bucal  
Estomatología  
Periodoncia  
Endodoncia

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre:</b>	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
<b>Cargo-puesto:</b>	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 77</b> <b>DE: 112</b>

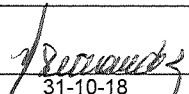

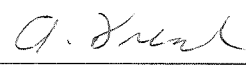
### C. CAPACIDADES GERENCIALES




Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones  
 Conocimientos de enfermedades que afectan los procedimientos estomatológicos  
 Conocimientos y experiencia en realizar procedimientos estomatológicos  
 Conocimiento y manejo de equipos de diagnóstico y tratamiento estomatológico.  
 Inglés 90%.  
 Uso de software administrativo, imágenes, expediente electrónico.  
 Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

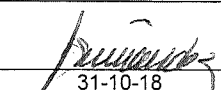

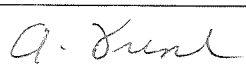
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 78</b> <b>DE: 112</b>




**Habilidades:**

Análisis  
 Capacidad resolutiva  
 Comunicación  
 Pensamiento crítico  
 Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Autocontrol  
 Comprensión  
 Compromiso  
 Disciplina  
 Interés

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 79
			<b>DE:</b> 112

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Apoyo Administrativo

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Apoyo Administrativo A4

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Apoyar administrativamente en el proceso de atención a los pacientes del instituto que acuden al servicio de estomatología para la organización y funcionalidad del mismo.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Gestionar la documentación del servicio de estomatología de acuerdo a los requerimientos del mismos

**Función 1:** Elaborar la documentación requerida por el coordinador del servicio de Estomatología y distribuirla para iniciar y dar seguimiento a las actividades del mismo.

**Función 2:** Organizar la documentación asignada para mantener el orden y control de los archivos.

**Función 3:** Mantener en resguardo la información generada en el servicio para cumplir con los requerimientos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Función 4:** Proporcionar la información necesaria al público general que lo requiera para realizar trámites relativos al servicio.

**Función 5:** Registrar los documentos normativos en el Centro de Información Documental Institucional (CIDI) y asistir a las reuniones informativas para cumplir lo emitido en el catálogo de disposición documental.

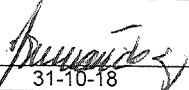


**Función 6:** Colaborar como verificador del inventario del departamento para dar cumplimiento al programa anual del levantamiento institucional.

**Objetivo 2:** Controlar la suficiencia y uso racional de los insumos de oficina, mobiliario y equipo asignados al servicio.




**Función 1:** Realizar las solicitudes de trabajo a los diferentes departamentos del Instituto para mantener el funcionamiento de equipos e instalaciones.

**Función 2:** Revisar los insumos de recursos materiales a fin de contar con lo mínimo necesario para desempeñar las funciones.

**Función 3:** Vigilar que se realice el almacenamiento adecuado de materiales para mantener la organización y control de los mismos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 80</b> <b>DE: 112</b>

**Objetivo 3:** Proporcionar atención al paciente con base en su cita programada para facilitar el ingreso al servicio.

**Función 1:** Verificar a través del sistema informático vigente la llegada de los pacientes citados a fin de informar a los médicos de su arribo.

**Función 2:** Apoyar en el cotejo del listado de pacientes que acuden al servicio de estomatología con los expedientes clínicos que son enviados del departamento de Estadística y Archivo Clínico a fin de contar con ellos en tiempo y forma.

**Función 3:** Verificar la disponibilidad de la agenda en el sistema informático vigente para asignar la cita correspondiente.

**Función 4:** Programar las consultas subsecuentes a fin de contar con un registro.

**Objetivo 4:** Apoyar al coordinador del servicio de Estomatología en las diversas actividades administrativas para contribuir en la mejora de la calidad de la atención.

**Función 1:** Programar las citas y reuniones de trabajo para el cumplimiento de los asuntos oficiales y compromisos laborales.

**Función 2:** Apoyar en la preparación de espacios necesarios para llevar a cabo reuniones de trabajo.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares y dependencias del sector salud.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

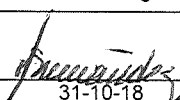
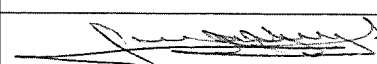
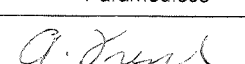
##### A. ESCOLARIDAD




**Nivel de estudios:** Carrera comercial o técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Secretarial  
Administración

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 81 <b>DE:</b> 112

**B. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Secretarial  
Administración



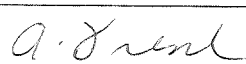
**C. CAPACIDADES GERENCIALES**

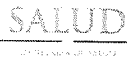


Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

**D. COMPETENCIAS LABORALES**

**Conocimientos Técnicos:**

- Conocimientos de normatividad aplicables a sus funciones
- Conocimientos sobre la Ley Federal de Archivos
- Conocimientos de redacción y ortografía
- Nociones de terminología médica
- Uso de software administrativo
- Uso de tecnología (manejo y cuidado de equipo y material de trabajo)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN</small> <small>SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1.1
	<b>Servicio de Estomatología</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 82 <b>DE:</b> 112

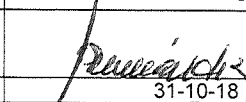

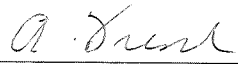
**Habilidades:**

Capacidad resolutiva  
Comunicación  
Control emocional  
Facilidad de palabra  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Comprensión  
Compromiso  
Confiabilidad  
Disponibilidad  
Proactividad

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dr. Carlos Hernández Hernández.	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora
Cargo-puesto:	Coordinador del Servicio de Estomatología	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 83
			<b>DE:</b> 112

**PUESTO EXTRAIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Enfermera (o) Jefe de Servicio de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA)

**CATEGORÍA IDEAL PROPUESTA:** Enfermera (o) Jefe de Servicio (EJS 2)

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Coordinar la gestión del cuidado de enfermería que se otorga a pacientes que acuden a consulta a la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA), a través del Proceso de Atención de Enfermería y la promoción del desarrollo del personal, vinculados en los Programas de la Subdirección de Enfermería y Estándares de Calidad, en un marco ético y humanístico; instrumentando y evaluando programas de intervención que minimicen los efectos adversos a los pacientes.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Supervisar y aplicar los procedimientos administrativos en el servicio de Consulta Externa para la atención de los pacientes que acuden a él.

**Función 1:** Coordinar las actividades administrativas de la UPA para la atención de los pacientes que acuden a consulta.

**Función 2:** Aplicar el Modelo de Gestión Administrativa a través de la supervisión del aprendizaje dirigido para la tutoría, acompañamiento y redirección de procesos del personal a su cargo favoreciendo una comunicación asertiva y desarrollo humano, para la realización de mejores prácticas.

**Función 3:** Coordinar el proceso de atención del paciente que acude a la UPA para favorecer la continuidad y recuperación de su estado de salud.




**Función 4:** Administrar el capital humano, recursos materiales y equipo biomédico a fin de promover la atención del paciente que acude a la UPA.

**Función 5:** Participar en la integración de los requerimientos necesarios para la adquisición de insumos, instrumental y equipo biomédico para el abastecimiento del servicio.


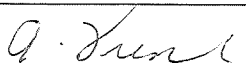
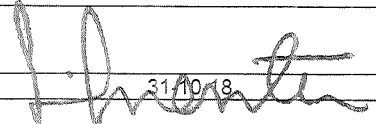
**Función 6:** Gestionar la recuperación de los insumos requeridos en cada intervención diagnóstica y tratamiento del paciente que acude a la UPA.




**Función 7:** Confirmar la funcionalidad del material y equipo biomédico para su utilización, control, mantenimiento y resguardo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18


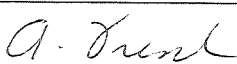
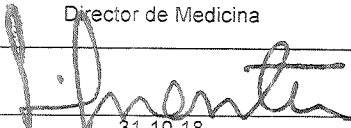
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 84</b> <b>DE: 112</b>




- Función 8:** Colaborar con los diferentes departamentos de enlace que intervienen en la atención y cuidados de los pacientes que acuden a la UPA, para favorecer la calidad de la atención y contribuir a esta de manera integral.
- Función 9:** Propiciar la comunicación asertiva con su tramo de control y en los procesos que guían el desempeño con el fin de optimizar recursos asignados a su servicio.
- Función 10:** Llevar a cabo el empoderamiento y difusión de los manuales administrativos y técnicos al personal a su cargo para que los procesos de atención se realicen de acuerdo a lo definido y disminuyendo riesgos asociados en la atención del paciente que acude a la consulta en la UPA.
- Función 11:** Gestionar la funcionalidad de las instalaciones de la UPA a través del mantenimiento preventivo y correctivo para la seguridad del paciente.
- Objetivo 2:** **Coordinar la gestión del cuidado a través del Proceso Atención de Enfermería al paciente que acude a consulta a la UPA para dar continuidad en su atención, favoreciendo la calidad y seguridad.**
- Función 1:** Supervisar la gestión del cuidado del paciente que acude a la UPA y que será sometido a estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o intervencionistas, con el fin de valorar, integrar e identificar las respuestas humanas para la ejecución del Plan de Cuidados, sustentado en el Proceso Atención de Enfermería, respetando la interculturalidad del paciente y vinculando el proceso administrativo institucional.
- Función 2:** Organizar equipos sustentados en el Modelo de Gestión Administrativa que permitan dar continuidad en la atención, para que realicen los cuidados respaldados en el Proceso Atención de Enfermería.
- Función 3:** Supervisar la implementación del Proceso Atención de Enfermería a través del registro electrónico para la validación de los pacientes que acuden a la consulta externa en el sistema, respetando su cosmovisión y atendiendo sus respuestas humanas.
- Función 4:** Establecer el liderazgo ante situaciones de contingencia, en la atención integral del paciente que acude a consulta en la UPA, a fin de coordinarse con el equipo interdisciplinario y servicios de apoyo.
- Función 5:** Supervisar la realización de las técnicas y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o intervencionistas dentro de la UPA, a fin de participar en la aplicación del modelo de calidad y seguridad del paciente
- Función 6:** Promover el establecimiento de los programas de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud en el paciente que acude a consulta a la UPA.
- Función 7:** Supervisar la aplicación de los estándares de calidad, para favorecer las medidas de prevención del paciente que acude a la UPA, a fin de evitar eventos adversos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 85 <b>DE:</b> 112

- Función 8:** Supervisar que el profesional de enfermería evidencie los cuidados en el registro del expediente electrónico, a fin de dar continuidad a la evaluación y tratamiento de los pacientes que acuden a la UPA.
- Función 9:** Supervisar la aplicación del modelo de gestión del cuidado de acuerdo a la especialidad y/o a lo establecido en el Instituto para cumplir con la NOM-019-SSA-2013 de la práctica de enfermería.
- Objetivo 3:** **Participar en el desarrollo del personal de enfermería del servicio de Consulta Externa a través de programas de educación continua, para su medición y favorecer mejores prácticas.**
- Función 1:** Realizar las evaluaciones al personal del área de Consulta Externa a través del sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE), para identificar áreas de oportunidad, aprovechar fortalezas del personal y adoptar mejores prácticas de enfermería.
- Función 2:** Colaborar en la planeación y diseño de los programas de educación continua, para favorecer el desarrollo de la educación del personal a su cargo.
- Función 3:** Evaluar la efectividad de los programas de educación continua en el servicio a fin de identificar oportunidades de mejora.
- Función 4:** Supervisar y vincular la instrumentación de los programas de la Subdirección de Enfermería para dar tutoría en las actividades de formación a los alumnos de servicio social en la UPA.
- Función 5:** Promover la actualización del personal sobre los conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básicos para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la UPA.
- Objetivo 4:** **Coordinar y realizar actividades de investigación en la UPA.**
- Función 1:** Participar y promover investigación en enfermería y su publicación en revistas indexadas para generar evidencia científica que permita establecer un modelo de atención de enfermería
- Función 2:** Realizar e implementar guías de práctica clínica (gpc), y planes de cuidados de enfermería (place) sustentado en el proceso atención de enfermería y enfermería basada en evidencias para favorecer la calidad de la atención.
- Objetivo 5:** **Actualizar el diseño e implementación del Diagnóstico Situacional del área de Consulta Externa para analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del servicio, para preveer y adelantarse a los acontecimientos futuros y estructurar el plan táctico.**
- Función 1:** Integrar el diagnóstico situacional de la UPA para estructurar el plan táctico.
- Función 2:** Contribuir y colaborar en el programa de educación continua del personal de enfermería adscrito a la UPA a fin de realizar la implementación del mismo.
- Función 3:** Realizar las evaluaciones de los programas de educación continua de la UPA para conocer el impacto a través de acciones de mejora.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osorio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 86 <b>DE:</b> 112

**Función 4:** Supervisar y participar en la tutoría de los estudiantes de pregrado, posgrado residencia de enfermería, pasantes y personal de nuevo ingreso en los diferentes programas de educación continua que se derivan de la Subdirección de Enfermería para monitorear su formación.

**Función 5:** Difundir e implementar el plan táctico derivado del diagnóstico situacional de la UPA para mejorar la atención de los pacientes que acuden a este servicio.

**Objetivo 6:** **Colaborar con el equipo interdisciplinario en la educación para la salud al paciente que acude a la UPA y su familia, a través de la identificación de necesidades de aprendizaje, a fin de proporcionar la información necesaria para la continuidad de su tratamiento.**

**Función 1:** Promover y supervisar el cumplimiento de los derechos del paciente que acude a la UPA, familiares y personal a su cargo para llevar a cabo la normatividad establecida.

**Función 2:** Apoyar al profesional de enfermería en la educación al paciente que acude a la consulta en la UPA para empoderarlo sobre su auto-cuidado así como a familiares a través de la educación incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todo el personal del Instituto y externamente con pacientes, familiares, proveedores y personal que da mantenimiento a equipos de la UPA.

#### Característica de la Información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD

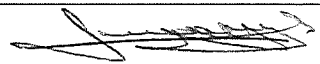
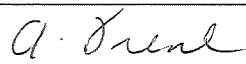
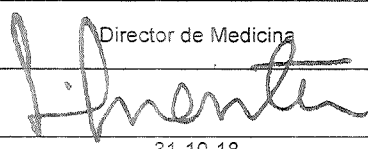
**Nivel de estudios:** Licenciatura o Profesional




**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Administración en servicios de salud  
 Administración en servicios de enfermería  
 Administración pública

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		CÓDIGO: M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		REV: 02 HOJA: 87 DE: 112

**Áreas de experiencia:** Administración en servicios de enfermería  
Administración pública

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	AVANZADO	X	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	AVANZADO	X	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

#### Conocimientos Técnicos:

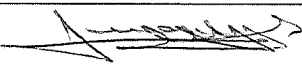
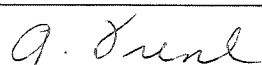
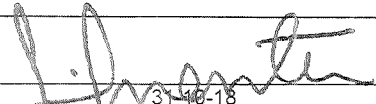
Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA.

Manejo de paquetería básica de computación (office, word, etc.)



Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente en que acude a la UPA.

Dominio de competencias cognitivas, técnicas y actitudinales sustentadas en el proceso enfermero y administrativo enfocadas a la atención integral del paciente que acude la Unidad del Paciente Ambulatorio y vinculadas a la normatividad institucional vigente

Conocimiento de RCP básico

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 88 <b>DE:</b> 112


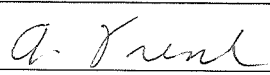
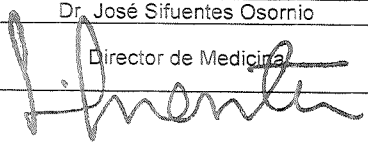
**Habilidades:**




Autoridad  
Comunicación  
Coordinación de grupos de trabajo  
Liderazgo  
Trabajo organizado

**Actitudes:**

Compromiso  
Disponibilidad  
Iniciativa  
Puntualidad  
Orientación al Cliente

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 89 <b>DE:</b> 112

**PUESTO EXTRAIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Enfermera de Alta Especialidad Quirúrgica de la Unidad del Paciente Ambulatorio

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Enfermera Especialista C

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Otorgar el cuidado de enfermería que se otorga a pacientes a los que se les realizan procedimientos invasivos de alta especialidad en la Unidad Quirúrgica de procedimientos menores, con sustento en el proceso de atención de enfermería y vinculado con los programas de la subdirección de Enfermería y estándares de calidad, en un marco ético y humanístico, para minimizar los efectos adversos a los mismos.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Aplicar los procedimientos administrativos en la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA) a los pacientes que ingresan para dar continuidad en su atención favoreciendo la calidad y seguridad.

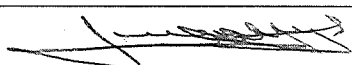
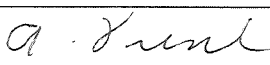
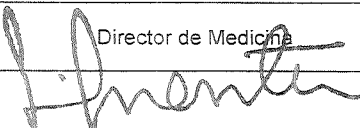
**Función 1:** Colaborar en el proceso administrativo de ingreso-egreso de los pacientes atendidos en la unidad quirúrgica de procedimientos menores para dar continuidad en su atención.




**Función 2:** Colaborar en la aplicación del proceso administrativo para la solicitud y recuperación de los consumibles (instrumental, material de curación y medicamentos) que requiera durante la realización de las técnicas y procedimientos invasivos dentro de la unidad quirúrgica de procedimientos menores de la UPA.

**Función 3:** Verificar la funcionalidad del material, mobiliario y equipo biomédico que se encuentra en la Unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA a fin de notificar las necesidades de actualización y mantenimiento preventivo y correctivo del mismo, al jefe inmediato.


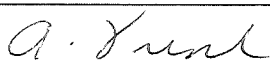
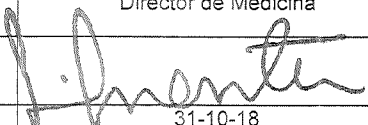
**Objetivo 2:** Aplicar el Proceso Atención de Enfermería al paciente atendido en la unidad quirúrgica de procedimientos menores de la UPA, para dar continuidad en su atención favoreciendo la calidad y seguridad.




**Función 1:** Realizar la valoración de paciente que acude a la realización de procedimientos invasivos en la unidad quirúrgica de procedimientos menores en la UPA, a fin de valorar, integrar e identificar las respuestas humanas para la ejecución del plan de cuidados respetando la cosmovisión del paciente, generando la evaluación, para validar la recuperación integral del mismo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

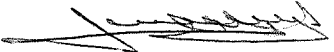

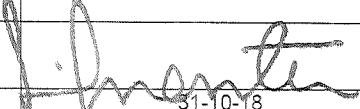
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 90 <b>DE:</b> 112

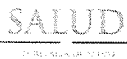


- Función 2:** Registrar la información derivada de la valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación del proceso de atención del paciente que acude a la realización de procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA en el registro electrónico de enfermería; a fin de dar continuidad al plan de cuidado integral del paciente.
- Función 3:** Aplicar las técnicas y procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA con base al modelo institucional de calidad y seguridad del paciente.
- Función 4:** Ejecutar las acciones establecidas en los programas de vigilancia epidemiológica para la prevención de infecciones asociadas a la atención de la salud en el paciente que acude a la realización de un procedimiento invasivo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.
- Función 5:** Mantener la comunicación efectiva con el equipo multidisciplinario referente a los signos y síntomas de alarma, así como las eventualidades detectadas en el proceso de atención del paciente al que se le realiza un procedimiento invasivo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos menores de la UPA.
- Función 6:** Evaluar los cuidados de enfermería y su impacto en la atención del paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA a fin de conocer los resultados de la intervención y dar continuidad a los mismos.
- Función 7:** Aplicar del modelo de gestión del cuidado de acuerdo a la especialidad y/o a lo establecido en el Instituto para cumplir con la NOM-019-SSA-2013 de la práctica de enfermería vigente.
- Objetivo 3:** **Mantener la actualización de conocimientos a través de programas de educación continua, que promuevan su desarrollo profesional, laboral y humano.**
- Función 1:** Participar en las evaluaciones formativas a través del sistema de evaluación de la subdirección de Enfermería (SIESE), para identificar áreas de oportunidad e impulsar mejoras en su práctica clínica.
- Función 2:** Colaborar en la planeación y diseño de los programas de educación continua, para favorecer el desarrollo de la educación de los programas de la Subdirección de Enfermería.
- Función 3:** Participar en la evaluación y la efectividad de los programas de educación continua en servicio a fin de identificar oportunidades de mejora.
- Función 4:** Vigilar el cumplimiento de los programas de la subdirección de Enfermería e institucionales a fin de dar cumplimiento en las acciones esenciales para la seguridad del paciente.
- Función 5:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básica y avanzada para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.
- Objetivo 4:** **Realizar acciones educativas dirigidas al paciente que acude a un procedimiento invasivo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA, identificando necesidades de aprendizaje y actualización que favorezca la continuidad de su recuperación.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 91</b> <b>DE: 112</b>

- Función 1:** Realizar acciones de difusión y aplicación de los derechos del paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA para su conocimiento.
- Función 2:** Realizar acciones de educación con el paciente que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA para empoderarlo sobre su auto-cuidado así como a familiares a través de la educación incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado para favorecer su recuperación.
- Función 3:** Registrar a través del expediente clínico las necesidades educativas del paciente acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA, cuidadores primarios durante todo el proceso invasivo a fin de favorecer su auto cuidado y reincorporación en el ámbito familiar.
- Función 4:** Realizar acciones de educación con el paciente y/o cuidador primario sobre su plan de alta que acude a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA, para dar a conocer los signos y síntomas de alarma, a fin de aplicar los cuidados inmediatos para su recuperación.
- Objetivo 5:** **Colaborar en la educación formal dirigida al personal de base y de servicio social de enfermería, para favorecer su desarrollo en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.**
- Función 1:** Participar en los procesos de formación a través del empoderamiento del personal que ingresa a la sala de procedimientos de la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA para favorecer sus conocimientos.
- Función 2:** Participar en la evaluación formativa del personal de base y servicio social de enfermería a través del Sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE), para identificar áreas de oportunidad, aprovechar las fortalezas del personal y adoptar mejores prácticas.
- Función 3:** Informar al Enfermera (o) Jefe del Servicio de la UPA sobre los avances y competencias adquiridas del personal de enfermería de base y servicio social a fin de favorecer su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Función 4:** Instrumentar los programas de la subdirección de Enfermería para dar tutoría en las actividades de formación a los pasantes de la licenciatura en enfermería que realizan servicio social en la unidad Quirúrgica de Procedimientos menores de la UPA.
- Función 5:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básica y avanzada para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la realización de procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA
- Función 6:** Implementar la autoevaluación a través del SIESE para identificar áreas de oportunidad aprovechando las fortalezas para adoptar mejores prácticas.
- Objetivo 6:** **Colaborar en el diseño e implementación del diagnóstico situacional de la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores en la UPA, así como en las actividades de docencia e investigación.**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b> <b>HOJA: 92</b> <b>DE: 112</b>

- Función 1:** Participar con la Enfermera Jefe de Servicio de la unidad de atención al paciente Ambulatorio en la realización del diagnóstico situacional de la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores para identificar las necesidades educativas que requiere el personal adscrito al servicio.
- Función 2:** Colaborar en la aplicación del programa de educación continua del personal de enfermería adscrito a la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA a fin de realizar la implementación del mismo.
- Función 3:** Apoyar en la evaluación de los programas de educación continua de la UPA para conocer los resultados obtenidos y participar en la toma de decisiones.
- Función 4:** Participar en la tutoría de los estudiantes de pregrado, pasantes de servicio social y personal de nuevo ingreso en los diferentes programas de educación continua que se derivan de la subdirección de Enfermería para fortalecer su formación.
- Función 5:** Desarrollar programas y protocolos de investigación de enfermería referente al cuidado de los pacientes que acuden a la realización de procedimientos invasivos en la unidad Quirúrgica de Procedimientos Menores de la UPA.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la Información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

#### PERFIL DE PUESTO

##### A. ESCOLARIDAD


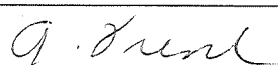
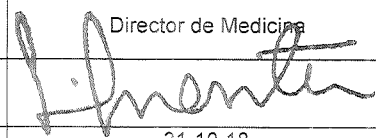
**Nivel de estudios:** Licenciatura

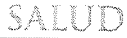


**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Enfermería quirúrgica  
Administración de servicios de enfermería quirúrgica

##### B. EXPERIENCIA LABORAL

**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 93
			<b>DE:</b> 112

**Áreas de experiencia:** Hepato-biliar, ortopedia, ginecología, neurología, tórax, oftalmología, cirugía plástica, proctología, colono-rectal, endocrinología, cardiovascular, vascular-periférico, urología, oncología, digestivo superior, otorrinolaringología, dermatología  
Administración en Servicios de Enfermería quirúrgica

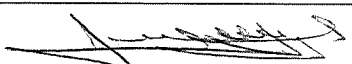
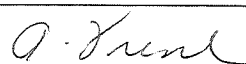
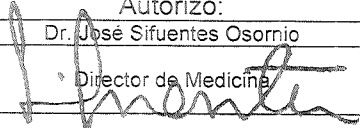
### C. CAPACIDADES GERENCIALES

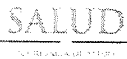


Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### D. COMPETENCIAS LABORALES

**Conocimientos técnicos:**

Conocimientos de normatividad aplicables a la sala de procedimientos invasivos  
 Manejo de paquetería básica de computación (office, word, etc.)  
 Conocimiento y uso de equipo biomédico, instrumental y materiales relacionados con las técnicas quirúrgicas de cirugía de alta especialidad  
 Conocimientos generales e intermedio de Resucitación Cardio Pulmonar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 94 <b>DE:</b> 112


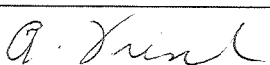
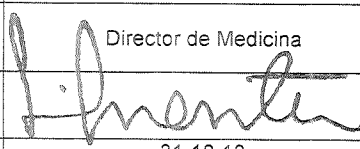
**Habilidades:**

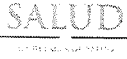


Capacidad resolutive  
 Coordinación de grupos de trabajo  
 Control de estrés  
 Pensamiento crítico  
 Relaciones interpersonales

**Actitudes:**

Compromiso  
 Dinamismo  
 Empatía  
 Lealtad  
 Puntualidad

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 95 <b>DE:</b> 112

**PUESTO EXTRAIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Auxiliar de Enfermería de la Unidad del Paciente Ambulatorio

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Auxiliar de Enfermería B

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Contribuir en la gestión del cuidado humanístico de enfermería, que se otorga al paciente y familiares que acuden al servicio de la UPA, con apego al Código de Conducta y ética, estándares de calidad y normatividad vigente, apoyando en las actividades técnicas de enfermería.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Aplicar los procedimientos técnicos al paciente que acude a consulta ambulatoria para favorecer la atención del mismo.

**Función 1:** Mantener un stock del material y equipo para los estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o invasivos que se llevan a cabo en áreas críticas para contribuir en la atención integral del paciente que acude a consulta para seguimiento de su tratamiento y/o recuperación en la UPA.

**Función 2:** Colaborar en la aplicación de los procesos para la solicitud y recuperación de medicamentos, material y equipo que se requiera para la atención del paciente que acude a Consulta Ambulatoria.

**Función 3:** Verificar la funcionalidad del material, mobiliario y equipo biomédico a fin de informar a la Enfermera Jefe de servicio de la UPA los desperfectos en el mismo.


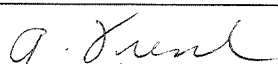
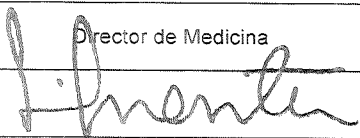
**Función 4:** Realizar el lavado y desinfección de los equipos y materiales sucios para su traslado a la Central de Equipos y Esterilización a fin de que sean esterilizados.

**Función 5:** Revisar el listado de pacientes que acuden a consulta ambulatoria con los expedientes clínicos que son solicitados del departamento de Estadística y Archivo Clínico a fin tener los expedientes clínicos en tiempo y forma.




**Función 6:** Realizar la preparación de los consultorios con papelería y ropa para la atención de los pacientes que acuden a consulta en la UPA.

**Objetivo 2:** Aplicar las acciones esenciales para la seguridad del paciente que acude a la UPA

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre:</b>	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
<b>Cargo-puesto:</b>	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 96 <b>DE:</b> 112

**Función 1:** Aplicar las medidas de seguridad que favorezcan la disminución de la probabilidad de errores médicos durante el proceso de atención de la salud en la UPA, mediante las acciones esenciales para la seguridad del paciente en el entorno hospitalario emitidas por el Consejo de Salubridad General (CSG).

**Función 2:** Aplicar la acción esencial No 2 comunicación efectiva con los pacientes y el equipo multidisciplinario.

**Función 3:** Aplicar las medidas para la seguridad del paciente que acude a consulta en la UPA a fin de evitar daños y riesgos durante su estancia en el Instituto.

**Objetivo 3:** **Apoyar en la educación del paciente que acude a consulta a la UPA.**

**Función 1:** Participar en la aplicación de los derechos del paciente y su familia para dar cumplimiento a los mismos.

**Función 2:** Aplicar el modelo de gestión del cuidado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la subdirección de Enfermería para cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013 para la práctica de enfermería

**Función 3:** Colaborar en la educación al paciente que acude a consulta en la UPA para orientarlo sobre su auto-cuidado así como a los cuidadores primarios a través de la enseñanza incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado para favorecer su recuperación.

**Objetivo 4:** **Participar en los programas de educación continua para favorecer sus conocimientos vinculados en el cuidado y atención del paciente que acude a la UPA.**

**Función 1:** Actualizar sus conocimientos a través de los cursos de educación continua emitidos (organizados) por el departamento de Investigación y Educación en Enfermería para fomentar su desarrollo laboral.


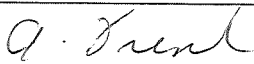
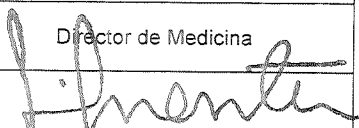
**Función 2:** Aplicar los programas educativos de la subdirección de Enfermería a fin de vincularlos con sus funciones sustantivas en UPA.

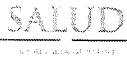


**Función 3:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básico para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude a la UPA.

**Función 4:** Llevar a cabo la autoevaluación a través del Sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE) para identificar áreas de oportunidad aprovechando las fortalezas para adoptar mejores prácticas.

#### D. ENTORNO OPERATIVO

**Tipo de relación:** Interna y externa

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 97 <b>DE:</b> 112

Mantiene comunicación constante con personal de todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

### PERFIL DE PUESTO

#### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Enfermería

#### B. EXPERIENCIA LABORAL


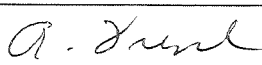
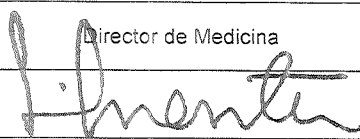
**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

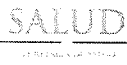


**Áreas de experiencia:** Enfermería

#### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

#### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 98</b> <b>DE: 112</b>

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos técnicos:



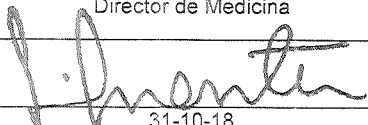
- Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA
- Manejo de paquetería básica de computación (office, Word, etc.)
- Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente que acude a la UPA.
- Conocimiento de RCP básico




##### Habilidades:

- Capacidad resolutive
- Comunicación
- Negociación
- Relaciones Interpersonales
- Trabajo bajo presión

##### Actitudes:

- Autocontrol
- Disciplina
- Empatía
- Proactividad
- Orientación al cliente

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 99 <b>DE:</b> 112

**PUESTO EXTRAIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Auxiliar de Enfermería del Servicio de Estomatología

**CATEGORÍA IDEAL**

**PROPUESTA:** Auxiliar de Enfermería B

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Contribuir en la gestión del cuidado de enfermería que se otorga al paciente que acude al servicio de Estomatología y familiares con apego al Código de Conducta y ética, estándares de calidad y normatividad vigente, apoyando en las actividades técnicas de enfermería.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Aplicar los procedimientos técnicos al paciente que acude al servicio de Estomatología para favorecer la atención del mismo.

**Función 1:** Conocer el material y equipo para los estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinetes y/o invasivos que se llevan a cabo en el servicio de Estomatología para contribuir en la atención integral del paciente.

**Función 2:** Aplicar los procesos para la solicitud y recuperación de medicamentos, material y equipo que se requiera para la atención del paciente que acude al servicio de Estomatología.


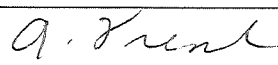
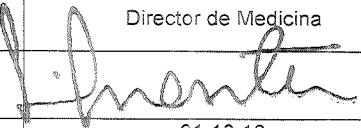
**Función 3:** Verificar la funcionalidad del material, mobiliario y equipo biomédico a fin de informar al coordinador del servicio de Estomatología, de desperfectos en el mismo.




**Función 4:** Realizar el lavado, desinfección y esterilización de los equipos y materiales sucios para contar con el instrumental limpio y estéril para la atención de los pacientes que acuden al servicio de Estomatología.

**Función 5:** Revisar el listado de pacientes que acuden al servicio de Estomatología con los expedientes clínicos que son enviados del departamento de Estadística y Archivo Clínico a fin tener los expedientes clínicos en tiempo y forma.

**Función 6:** Realizar la preparación de las unidades del servicio de Estomatología con material de consumo e instrumental para la atención de los pacientes.

**Objetivo 2:** Apoyar en la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería al paciente que acude al servicio de Estomatología.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 100</b> <b>DE: 112</b>

**Función 1:** Registrar la información sobre los estudios y procedimientos de diagnóstico, gabinete y/o invasivos realizados al paciente que acude al servicio de Estomatología en el expediente electrónico a fin de apoyar en la integración de la misma para su evolución y tratamiento.

**Función 2:** Conocer y aplicar las medidas para la seguridad del paciente que acude al servicio de Estomatología a fin de evitar daños y riesgos durante su estancia en el Instituto.

**Función 3:** Aplicar el modelo de gestión del cuidado de acuerdo a la especialidad y/o a lo establecido en el Instituto para cumplir con la NOM-019-SSA3-2013 de la práctica de enfermería.

**Objetivo 3: Apoyar en la educación al paciente que acude al servicio de Estomatología y familiares.**

**Función 1:** Participar en la aplicación de los derechos del paciente y su familia para dar cumplimiento a los mismos.

**Función 2:** Colaborar en la enseñanza del auto cuidado al paciente, familiares y cuidador primario a fin de dar continuidad al tratamiento del mismo.

**Función 3:** Colaborar en la educación al paciente que acude al servicio de Estomatología para empoderarlo sobre su auto-cuidado así como a familiares a través de la educación incidental a fin de dar continuidad en el tratamiento y cuidado para favorecer su recuperación.

**Objetivo 4: Participar en los programas de educación continua para favorecer sus conocimientos vinculados en el cuidado y atención del paciente que acude al servicio de Estomatología.**

**Función 1:** Actualizar sus conocimientos a través de los cursos de educación continua emitidos por la Subdirección de Enfermería para fomentar su desarrollo laboral.

**Función 2:** Conocer aplicar los programas educativos de la Subdirección de Enfermería a fin de vincularlos con sus funciones sustantivas en el área de Estomatología.

**Función 3:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básico para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente que acude al servicio de Estomatología.

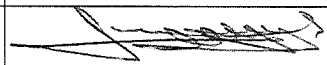
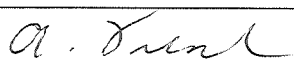
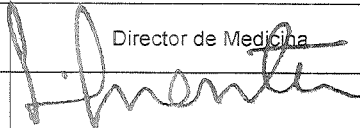
#### D. ENTORNO OPERATIVO




**Tipo de relación:** Interna y externa

Mantiene comunicación constante con personal de todas las áreas del Instituto y externamente con pacientes y familiares.

#### Característica de la información

La información que se maneja afecta a ciudadanos del sector salud.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 101 <b>DE:</b> 112

## PERFIL DE PUESTO

### A. ESCOLARIDAD

**Nivel de estudios:** Carrera técnica

**Grado de avance:** Titulado

**Áreas de conocimiento:** Enfermería  
Estomatología

### B. EXPERIENCIA LABORAL

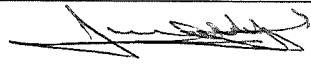
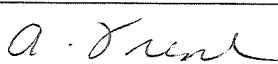
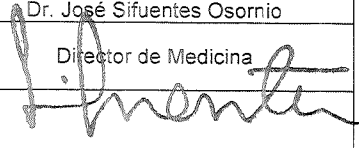
**Mínimo de años de experiencia:** 1 año

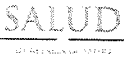


**Áreas de experiencia:** Enfermería  
Estomatología

### C. CAPACIDADES GERENCIALES

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 102 <b>DE:</b> 112

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos Técnicos:

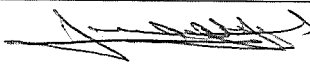
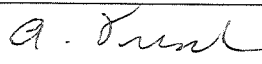
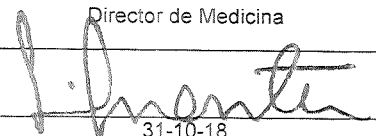
- Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA
- Manejo de paquetería básica de computación (office, Word, etc.)
- Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente que acude al servicio de Estomatología
- Conocimiento de RCP básico




##### Habilidades:

- Concentración
- Comunicación
- Creatividad
- Negociación
- Relaciones Interpersonales

##### Actitudes:

- Compromiso
- Empatía
- Flexibilidad
- Iniciativa
- Honestidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 103</b> <b>DE: 112</b>

**PUESTO EXTRAIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**PUESTO:** Afanador de Enfermería de la Unidad del Paciente Ambulatorio

**CATEGORÍA IDEAL PROPUESTA:** Afanador

**B. MISIÓN DEL PUESTO**

Realizar la limpieza de la Unidad del Paciente Ambulatorio (UPA) para mantener en condiciones higiénicas la infraestructura y equipos de trabajo apegados a las normas oficiales mexicanas relacionadas en la calidad y seguridad del Instituto, vinculado en los programas de la subdirección de Enfermería y los Estándares de Calidad, en un marco ético y humanístico.

**C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO/FUNCIONES**

**Objetivo 1:** Mantener limpia la UPA para promover la seguridad del paciente.

**Función 1:** Solicitar los recursos y materiales necesarios para la limpieza de las áreas de trabajo.

**Función 2:** Realizar la limpieza de las áreas de trabajo de acuerdo a los protocolos establecidos en la subdirección de Epidemiología Hospitalaria y Control de la Calidad de la Atención Médica a fin contribuir en la atención integral del paciente que acude a consulta.

**Función 3:** Realizar la limpieza y desinfección del mobiliario, áreas físicas y equipos para mantenerlos en condiciones de uso.

**Función 4:** Optimizar el empleo de los recursos y materiales utilizados para la limpieza y desinfección de las áreas de la UPA.

**Función 5:** Informar a la Enfermera Jefe de Servicio acerca del deterioro o mal funcionamiento de plomería, electricidad y carpintería de la UPA para su reparación y atención.

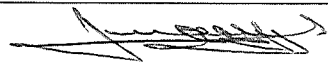
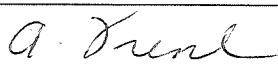
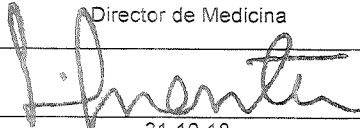
**Función 6:** Trasladar de resultados de laboratorios así como de muestras a los laboratorios para la atención del paciente que acude a Consulta Externa.

**Función 7:** Entregar las solicitudes para mantener en existencia los consumibles necesarios así como los mantenimientos de los equipos de la UPA.

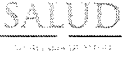


**Objetivo 2:** Ayudar al cumplimiento de la normativa aplicable en la recolección de residuos.

**Función 1:** Aplicar las medidas de seguridad para la recolección de residuos peligrosos biológico-infecciosos.

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre:</b>	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
<b>Cargo-puesto:</b>	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 104 <b>DE:</b> 112

- Función 2:** Realizar la separación de residuos urbanos, vidrio, plástico, cartón y papel para cumplir con la normatividad aplicable.
- Función 3:** Utilizar el equipo de protecciones necesario para la realización de las actividades que requieren cuidados específicos.
- Función 4:** Asistir a cursos sobre el control de desechos e higiene y seguridad en el trabajo para mantenerse actualizado en la materia.
- Función 5:** Manejar con precaución las sustancias químicas empleadas en el aseo de la UPA a fin de evitar riesgos o daños en su integridad.
- Objetivo 3:** **Participar en los programas de educación continua para favorecer sus conocimientos sobre procedimientos administrativos vinculados en el cuidado y atención del paciente que acude a la UPA.**
- Función 1:** Actualizar sus conocimientos administrativos y asistenciales a través de los cursos de educación continua emitidos en el Instituto para fomentar su desarrollo laboral.
- Función 2:** Aplicar los conocimientos obtenidos en los cursos de educación continua de la subdirección de Enfermería a fin de vincularlos con sus funciones sustantivas en la UPA.
- Función 3:** Actualizar conocimientos de reanimación cardio-pulmonar básico para dar cumplimiento a la normatividad establecida para la calidad en la atención del paciente en estado crítico.
- Objetivo 4:** **Colaborar en la educación formal del personal de nuevo ingreso y estudiantes para favorecer su desarrollo en la UPA.**
- Función 1:** Informar a la Enfermera Jefe del Servicio de la Unidad del Paciente Ambulatorio sobre los avances y competencias adquiridas por el afanador de enfermería de nuevo ingreso a fin de favorecer su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Función 2:** Llevar a cabo la autoevaluación a través del Sistema de Evaluación de la Subdirección de Enfermería (SIESE) para identificar áreas de oportunidad aprovechando las fortalezas para adoptar mejores prácticas.


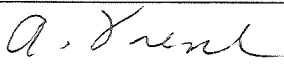
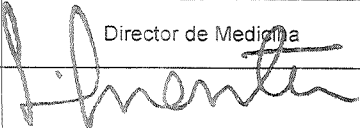
#### D. ENTORNO OPERATIVO

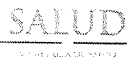


**Tipo de relación:** Interna

Se mantiene comunicación constante con todas las áreas del Instituto.

#### Característica de la información

NO APLICA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CODIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 105 <b>DE:</b> 112

**PERFIL DE PUESTO**

**A. ESCOLARIDAD**

**Nivel de estudios:** Secundaria

**Grado de avance:** Terminada

**Áreas de conocimiento:** Precauciones basadas en la trasmisión  
 Control de consumibles de limpieza  
 Manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos  
 Manejo de residuos urbanos y separación de basura orgánica e inorgánica


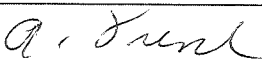
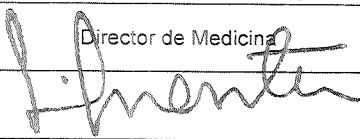
**B. EXPERIENCIA LABORAL**

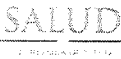


**Mínimo de años de Experiencia:** 1 año

**Áreas de experiencia:** Control de consumibles de limpieza  
 Manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos  
 Manejo de residuos urbanos y separación de basura orgánica e inorgánica

**C. CAPACIDADES GERENCIALES**

Capacidad gerencial	Nivel de dominio *	Ingreso y permanencia	Permanencia
1.- Visión estratégica	NO APLICA	N/A	N/A
2.- Liderazgo	NO APLICA	N/A	N/A
3.- Orientación a resultados	NO APLICA	N/A	N/A
4.- Trabajo en equipo	NO APLICA	N/A	N/A
5.- Negociación	NO APLICA	N/A	N/A

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02 <b>HOJA:</b> 106 <b>DE:</b> 112

#### D. COMPETENCIAS LABORALES

##### Conocimientos técnicos:



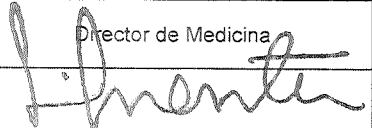
- Conocimientos de normatividad aplicables a la UPA
- Conocimientos de normatividad de manejo de residuos biológico infecciosos, de tipo químico y de manejo especial y urbano.
- Conocimiento y uso de equipo biomédico y materiales relacionados para la atención del paciente que acude a la Unidad del Paciente Ambulatorio
- Conocimiento de RCP básico

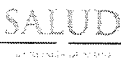


##### Habilidades:

- Capacidad resolutive
- Comunicación
- Control de estrés
- Relaciones interpersonales
- Trabajo organizado

##### Actitudes:

- Disciplina
- Empatía
- Flexibilidad
- Orientación al cliente
- Proactividad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18


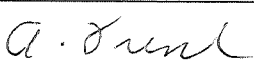
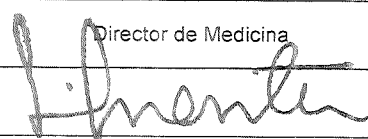
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		CÓDIGO: M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		REV: 02 HOJA: 107 DE: 112

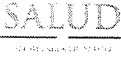


## XII. PLANTILLA DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA Y SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA

### PLANTILLA ACTUAL

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO NOCTURNO
Jefe de Departamento de Consulta Externa	Jefe de Departamento	1		
Coordinador Administrativo de Preconsulta	Soporte Administrativo C	1		
Coordinador Administrativo de Consulta Externa	Soporte Administrativo D	1		
Supervisor Administrativo de Piso	Apoyo Administrativo A7 (5) Apoyo Administrativo A6	6		
Médico de Apoyo	Médico Especialista A		1	
Asistente Administrativo	Apoyo Administrativo A6	1		
Secretaria de la Consulta Externa	Apoyo Administrativo A4 (2) Apoyo Administrativo A3 Apoyo Administrativo A2	3	1	
Recepcionista	Jefe de Admisión Auxiliar de Estadística y Archivo Clínico (2) Apoyo Administrativo A7 (1) Apoyo Administrativo A6 (3) Apoyo Administrativo A5 Apoyo Administrativo A4 (31) Apoyo Administrativo A2 (4)	43		
Afanador de Consulta Externa	Afanadora	1		
<b>SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA</b>				
Coordinador de Servicio de Estomatología	Jefe de Servicios	1		
Médico Especialista de Endodoncia	Cirujano Dentista A	1		
Médico Especialista de Periodoncia	Cirujano Dentista A	1		

### CONTROL DE EMISIÓN


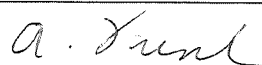
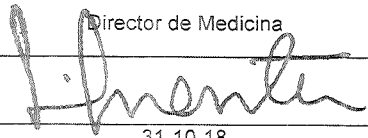
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osorio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

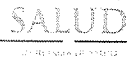


 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 108
			<b>DE:</b> 112

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO NOCTURNO
Médico Especialista de Oclusión	Cirujano Dentista A	1		
Médico Especialista de Odontogeriatría	Cirujano Dentista A	1		
Médico Especialista en Prevención Bucal	Cirujano Dentista A	1		
Auxiliar de Enfermería del Servicio de Estomatología	Auxiliar de Enfermería	1		
Apoyo Administrativo	Apoyo Administrativo A4	1		

### PLANTILLA IDEAL

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO NOCTURNO
Jefe de Departamento de Consulta Externa	Jefe de Departamento	1		
Coordinador Administrativo de Preconsulta	Soporte Administrativo B	1		
Coordinador Administrativo de Consulta Externa	Soporte Administrativo D	1	1	
Supervisor Administrativo de Piso	Soporte Administrativo A	8		
Médico de Apoyo	Médico Especialista A		1	
Asistente Administrativo	Apoyo Administrativo A7	1		
Secretaria de la Consulta Externa	Apoyo Administrativo A4	2	1	
Recepcionista	Apoyo Administrativo A4	48	2	
Afanador de Consulta Externa	Afanadora	8		
<b>SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA</b>				
Coordinador de Servicio de Estomatología	Jefe de Servicios	1		
Médico Especialista de Endodoncia	Cirujano Dentista C	2		
Médico Especialista de Periodoncia	Cirujano Dentista C	2		
Médico Especialista de Oclusión	Cirujano Dentista C	2		
Médico Especialista de Odontogeriatría	Cirujano Dentista C	2		

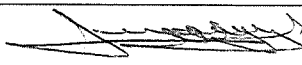
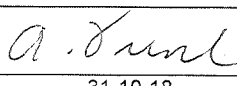
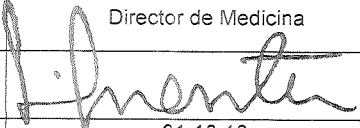
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18




 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>		CÓDIGO: M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		REV: 02 HOJA: 109 DE: 112

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO NOCTURNO
Médico Especialista en Prevención Bucal	Cirujano Dentista C	2		
Técnico Asistente Dental	Auxiliar Enfermería A	2		
Apoyo Administrativo	Apoyo Administrativo A4	1		

### XIII. GLOSARIO


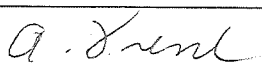
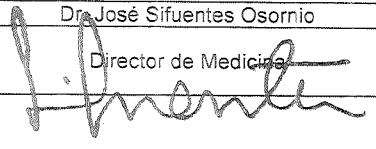
<b>Endodoncia:</b>	Todos aquellos procedimientos dirigidos a mantener la salud de la pulpa dental o de parte de la misma. La pulpa dental es un tejido conjuntivo constituido por células y aferencias nerviosas y vasculares, que ocupa parte de la corona y la raíz o raíces del diente.
<b>Enfermedades sistémicas:</b>	Afección que alcanza electivamente a los diferentes elementos pertenecientes a un mismo tejido o sistema (reticuloendotelial, linfoide, conjuntivo, etc.).
<b>Estomatología:</b>	Es una de las ciencias de la salud que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático, que incluye los dientes, el periodonto, la articulación temporomandibular y el sistema neuromuscular. Y todas las estructuras de la cavidad oral como la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas como los labios, las amígdalas, y la orofaringe.
<b>Examen Médico Especializado</b>	Está integrado por una entrevista médica y exploración física
<b>Función masticatoria:</b>	Es una unidad del cuerpo humano compuesta por maxilares, dientes, elementos de soporte, articulación temporo-mandibular y sus ligamentos, músculos, lengua, labios, porciones altas de laringe y faringe, venas, arterias, nervios, mucosas y piel.
<b>Odontogeriatría:</b>	La atención de la salud bucal para personas de 65 años de edad y mayores y para personas de cualquier edad, cuyo estado físico general esté significativamente influenciado por procesos degenerativos y enfermedades que se asocian habitualmente con la persona mayor.
<b>Oclusión:</b>	Se refiere a las relaciones de contacto de los <u>dientes</u> en función y para función. Sin embargo el término no solo designa al contacto de las arcadas a nivel de una interfase oclusal, sino también a todos los factores que participan en el desarrollo y estabilidad del sistema masticatorio y uso de los dientes en la actividad o conducta motora bucal.




CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV: 02</b>  <b>HOJA: 110</b> <b>DE: 112</b>

<b>Periodoncia:</b>	Trata las enfermedades de las encías y del hueso que soporta al diente. Los malos hábitos de higiene bucal, técnica deficiente de cepillado, hábito de fumar, etc. ocasionan acumulación de restos de alimentos y otros irritantes que favorecen la proliferación de bacterias que producen sustancias químicas que inflaman e irritan la encía y destruyen hueso alveolar.
<b>Procedimientos estomatológicos:</b>	Son todos los procedimientos bucodentales que se realizan para mejorar la función, estética, resolviendo dolor e infección y evitándolos mediante prevención.
<b>Procedimientos quirúrgicos periodontales</b>	Son todos los procedimientos quirúrgicos que impliquen los tejidos de soporte del diente (hueso, ligamento periodontal, cemento radicular y encía) con el fin de mejorar la función masticatoria y estética de los dientes y al mismo tiempo reducir la posible infección.
<b>Rehabilitación protésica:</b>	Es un procedimiento clínico dirigido a restituir dientes ausentes mediante unos aparatos o productos sanitarios a medida «no fijos», es decir, susceptibles de ser retirados de la boca a voluntad del propio paciente y en cualquier momento, sin necesidad de intervención del dentista.
<b>Soporte periodontal</b>	Fase de la terapia periodontal durante la cual la enfermedad periodontal y sus condiciones son monitoreadas y los factores de riesgo y etiológicos reducidos o eliminados. Es considerada desde el punto de vista clínico una terapia activa que debe tener la misma atención e importancia profesional que la terapia periodontal.

El presente documento fue autorizado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Cuarta Sesión Ordinaria de fecha 05 de noviembre de 2018.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18

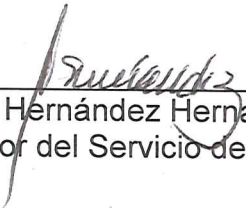
 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>			CÓDIGO: M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>			REV: 02
			INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN	HOJA: 111 DE: 112

**AUTORIZACIÓN**

**ELABORADO POR:**



\_\_\_\_\_  
Dra. Judith González Sánchez.  
Jefe del Departamento de Consulta Externa.


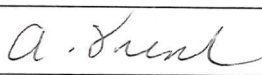
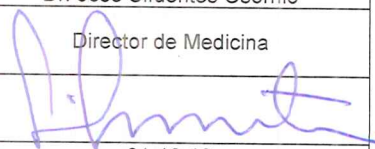


\_\_\_\_\_  
Dr. Carlos Hernández Hernández.  
Coordinador del Servicio de Estomatología.




**REVISADO POR:**



\_\_\_\_\_  
Dra. Alicia Josefina Frenk Mora.  
Subdirectora de Servicios Paramédicos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</small>	<b>CÓDIGO:</b> M.O./0.2.3.1
	<b>Departamento de Consulta Externa</b>		<b>REV:</b> 02
			<b>HOJA:</b> 112 <b>DE:</b> 112

**REVISIÓN METODOLÓGICA:**



\_\_\_\_\_  
C.P. Miguel Ángel Lima Alarcón.  
Jefe del Departamento de Organización y Modernización Administrativa.

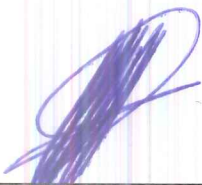


\_\_\_\_\_  
C.P. Remedios Verónica Hernández Tenorio.  
Coordinadora de Organización y Modernización.




\_\_\_\_\_  
C. Verónica Elena Cervantes Navarro.  
Analista Especializado de Organización y Modernización.

**AUTORIZADO POR:**



\_\_\_\_\_  
Dr. David Kershenobich Stalnikowitz.  
Director General.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Dra. Judith González Sánchez	Dra. Alicia Josefina Frenk Mora	Dr. José Sifuentes Osornio
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Consulta Externa	Subdirectora de Servicios Paramédicos	Director de Medicina
Firma:			
Fecha:	31-10-18	31-10-18	31-10-18