



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

**DIRECCION DE PRESTACIONES MÉDICAS**

**NOMBRE Y CLAVE**

Procedimiento para la gestión directiva del departamento de Trabajo Social en unidades  
médicas de segundo nivel de atención  
2660-003-027

**AUTORIZACIÓN**

**Aprobó**

\_\_\_\_\_  
Dra. Célida Duque Molina  
Titular de la Dirección de Prestaciones Médicas

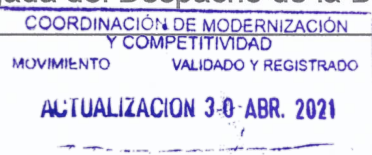
**Revisó**

\_\_\_\_\_  
Dr. Efraín Arizmendi Uribe  
Encargado del Despacho de la Unidad de  
Atención Médica

\_\_\_\_\_  
Dr. Raúl Peña Viveros  
Encargado del Despacho de la Coordinación  
de Atención Integral en Segundo Nivel

**Elaboró**

\_\_\_\_\_  
Dra. Jazmy Jyhan Laborie Nassar  
Encargada del Despacho de la División de Hospitales de Segundo Nivel



"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



## ÍNDICE

		<b>Página</b>
1	Base normativa	4
2	Objetivo	4
3	Ámbito de aplicación	4
4	Definiciones	4
5	Políticas	5
6	Descripción de actividades	10
7	Diagrama de flujo	25
	Anexos	
Anexo 1	Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en Segundo Nivel de Atención Clave 2660-009-136	38
Anexo 2	Directorio de instituciones gubernamentales y no gubernamentales Clave 2660-009-152	41
Anexo 3	Mapa de procesos de intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas Hospitalarias Clave 2660-009-088	44
Anexo 4	Guía de procesos sustantivos de Trabajo Social Clave 2660-006-023	46
Anexo 5	Formato de análisis y estrategias F.O.D.A. Clave 2660-009-132	51
Anexo 6	Guía para elaborar el diagnóstico situacional del Departamento de Trabajo Social Clave 2660-006-019	55
Anexo 7	Guía para elaborar el programa de trabajo del Departamento de Trabajo Social Clave 2660-006-020	58



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Anexo 8 Plan operativo Clave 2660-009-133	62
Anexo 9 Guía para elaborar el programa de capacitación Clave 2660-006-021	66
Anexo 10 Guía para elaborar el programa de supervisión Clave 2660-006-022	71
Anexo 11 Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social Clave 2660-009-150	76
Anexo 12 Cuestionario de satisfacción de la atención otorgada por parte de Trabajo Social	82
Anexo 13 Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal Clave 2660-009-139	84
Anexo 14 Guía para elaborar los indicadores internos de desempeño del Departamento de Trabajo Social Clave 2660-006-024	89
Anexo 15 Análisis de resultados de supervisión Clave 2660-009-137	91
Anexo 16 Tablero de control Clave 2660-009-138	95
Anexo 17 Informe bimestral de la intervención de Trabajo Social en unidades médicas de segundo nivel Clave 2660-009-151	97



## 1 Base normativa

- Numerales 8.1.5.2 y 8.1.5.2.1 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Médicas, clave 2000-002-001, validado y registrado el 08 de febrero del 2018.
- Numeral 8.13 Manual de Organización de las Unidades Médicas Hospitalarias de Segundo Nivel de Atención, clave 2000-002-005, validado y registrado el 04 de octubre 2017.

## 2 Objetivo

Planear, organizar, dirigir y supervisar los recursos con los que se cuentan para que de manera precisa se lleven a cabo los procesos sustantivos de Trabajo Social, a fin de otorgar atención oportuna, eficiente y de calidad en Unidades Médicas de Segundo Nivel.

## 3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación de Atención Integral en Segundo Nivel, División de Hospitales de Segundo Nivel, la Coordinación de Prevención y Atención a la Salud de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, la Dirección y el Departamento Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel de Atención.

## 4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 diagnóstico situacional:** Es la identificación, descripción, análisis y evaluación de la situación de una organización o proceso y en función de los resultados se detectan los aspectos que deberán ser mejorados o fortalecidos.

**4.2 directorio de instituciones:** Lista de direcciones y números telefónicos de instituciones gubernamentales y no gubernamentales ordenadas alfabéticamente.

**4.3 evaluación:** Operación sistemática, flexible y funcional, que se lleva a cabo en todo proceso de intervención profesional. Es una forma de investigación aplicada y encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida datos e información suficiente que permita apoyar un juicio acerca del mérito de algún trabajo.

**4.4 gestión:** Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

**4.5 hallazgo:** Es el incumplimiento en alguna actividad mayor o menor que ya ocurrió.



**4.6 indicadores de desempeño:** Instrumento cuya aplicación muestra la tendencia y la desviación de una actividad sujeta a influencias internas y externas, con respecto a una Unidad Médica convencional, son relaciones cuantitativas entre dos cantidades que corresponden a un mismo fenómeno, que por sí solas no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros parámetros preestablecidos que se consideran adecuados, con el fin de determinar la eficiencia, productividad y la calidad de las acciones realizadas.

**4.7 informe:** Es el reporte sistematizado de las actividades realizadas por el personal de un servicio.

**4.8 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.9 JSPM:** Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas.

**4.10 OOAD:** Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, se refiere a las delegaciones regionales y estatales que se establecen en el artículo 2, fracción IV, inciso a), del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.11 planeación:** Es la proyección ordenada, lógica, consecutiva y objetiva de las actividades que se realizarán en el transcurso del año, organizando los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles, con motivo de dar cabal cumplimiento a las funciones sustantivas del perfil del puesto contenidas en los documentos normativos correspondientes, así como a los proyectos asignados para su implementación y control.

**4.12 programa de trabajo:** Es una herramienta de planeación, desarrollada por las personas o grupos directamente involucrados en su ejecución, en la cual se plasman de forma ordenada y lógica los compromisos de trabajo que serán realizados a lo largo de un año.

**4.13 riesgo social:** Posibilidad de que una persona sufra un daño que tiene su origen en una causa social, las condiciones de salud, económicas, familiares y la contaminación ambiental son algunas de las circunstancias que pueden generar un riesgo social.

**4.14 seguimiento:** Conjunto de acciones que se llevan a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades establecidas en la planificación de este.

**4.15 supervisión:** Es la vigilancia de una persona con autoridad de la realización de las actividades que desarrolla un subordinado.

## 5 Políticas

### 5.1. Generales

**5.1.1.** La entrada en vigor del presente procedimiento actualiza y deja sin efecto al "Procedimiento para la gestión directiva de la Jefatura de Trabajo Social en unidades médicas hospitalarias" clave 2660-003-027, actualizado y con registro 18 junio 2013.



**5.1.2.** El lenguaje empleado en el presente documento, formatos y anexos no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

**5.1.3.** El incumplimiento de los servidores públicos involucrados en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables.

**5.1.4.** Corresponde a la Coordinación de Atención Integral en Segundo Nivel a través de la División de Hospitales de Segundo Nivel de interpretar el presente procedimiento y resolver los casos especiales y no previstos.

**5.1.5.** El informe mensual de actividades de trabajo social deberá entregarse al Jefe del Departamento de Trabajo Social el día 25 de cada mes, salvo en aquellos casos que por situaciones no previstas su entrega deba ser anticipada o aplazada.

**5.1.6.** Los anexos que forman parte del presente procedimiento, así como las guías que se citan en el mismo, se encuentran establecidos en el portal del <http://intranet/Paginas/listado-de-Comunidades.aspx> de la Coordinación de Atención Integral en Segundo Nivel en la División de Mejora de Procesos de Segundo Nivel.

**5.1.7.** El Plan táctico se elaborará con apego a la Guía Técnica de Planeación Estratégica V2019.

**5.1.8.** El presente procedimiento tiene como documentos de referencia, los siguientes:

- Norma que establece las disposiciones para otorgar atención médica en unidades de segundo nivel, clave 2000-001-016 validada y registrada el 04 de julio de 2018.
- Guía Técnica del Método Directivo para Jefes de Servicio V2019.
- Guía Técnica de Planeación Estratégica V2019.
- Guía Técnica para la elaboración de Diagnóstico Situacional V2019.
- Guía Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo V2019.
- Guía Técnica de Gestión de Procesos y Planeación Operativa V2019.
- Guía Análisis de Información y Toma de Decisiones V2019.

## **5.2. Específicas**



### **Coordinador de Trabajo Social de la Coordinación de Prevención y Atención a la Salud**

- 5.2.1. Difundirá, supervisará y controlará la correcta aplicación del presente procedimiento.
- 5.2.2. Integrará el diagnóstico situacional de los Departamentos de Trabajo Social para la elaboración de programas de Trabajo de la Coordinación Delegacional de Trabajo Social, estableciendo estrategias y toma de decisiones tendientes a mejorar la atención social de los pacientes de las Unidades Médicas.
- 5.2.3. Intervendrá en el desarrollo de programas para la formación, capacitación y actualización a los Jefes y Subjefes de los Departamentos de Trabajo Social de las Unidades Médicas Hospitalarias.
- 5.2.4. Realizará anualmente reconocimiento al desempeño por medio de constancia a los Jefes de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel Atención.

### **Supervisor de Trabajo Social de la Coordinación de Prevención y Atención a la Salud**

- 5.2.5. Supervisará y asesorará el desarrollo y cumplimiento de los planes y programas que favorecen la calidad, eficiencia de los procesos de atención médica y la organización sistemática de la operación en el servicio de Trabajo Social, así como el cumplimiento de las políticas y objetivos que establezca la Dirección de Prestaciones Médicas en los Departamentos de Trabajo Social.
- 5.2.6. Supervisará y asesorará la implantación de los modelos de calidad de la atención a fin de que se promueva la participación multidisciplinaria del personal de salud, en las actividades de mejora continua de la calidad y seguridad de la atención médica.
- 5.2.7. Supervisará y asesorará a los Jefes y Subjefes de los Departamentos de Trabajo Social de las Unidades Médicas de Segundo Nivel de Atención, en la evaluación del impacto de la atención social en los programas institucionales de salud, para que identifiquen áreas de oportunidad y favorezcan intercambios de experiencias exitosas con el personal de Trabajo Social.
- 5.2.8. Realizará supervisiones mensuales en apego a la "Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en Segundo Nivel de Atención" clave 2660-009-136 (Anexo 1) a Jefes de Trabajo Social.
- 5.2.9. Supervisará mensualmente el desempeño de los Departamento de Trabajo Social en la Unidades Médicas, a través de los resultados de indicadores de desempeño, eficiencia y calidad.
- 5.2.10. Realizará todas las actividades que le indique su superior jerárquico relacionadas con su categoría, conforme a las normas y procedimientos aplicables del Instituto.

### **Jefe de Trabajo Social**



**5.2.11.** Deberá dirigirse al personal a su cargo con comunicación efectiva, liderazgo, negociación y administración de conflictos. Asimismo, fomentará un clima laboral favorable y productivo que propicie la colaboración y la integración para el trabajo en equipo.

**5.2.12.** Conocerá y difundirá los procedimientos correspondientes a los servicios de la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención donde participa el personal de Trabajo Social. Asimismo, Coordinará con los Jefes de los diferentes servicios, la intervención del Departamento de Trabajo Social como parte de la atención integral al paciente.

**5.2.13.** Colaborará en el diseño de controles internos que sean necesarios para los servicios del Departamento de Trabajo Social.

**5.2.14.** Participará en los comités establecidos en la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención, de acuerdo con el ámbito de responsabilidad o a petición de la dirección de la misma Unidad Médica.

**5.2.15.** Intervendrá y mantendrá actualizado el expediente personal de cada trabajador en el Departamento de Trabajo Social.

**5.2.16.** Actualizará cada seis meses el Directorio de instituciones gubernamentales y no gubernamentales clave 2660-009-152 (Anexo 2) y difundirá al personal de Trabajo Social.

**5.2.17.** Supervisará y asesorará al personal a su cargo respecto a la atención social que otorga, para que esta sea oportuna, eficiente, con calidad y trato humano.

**5.2.18.** Participará en las actividades de docencia y capacitación del practicante y pasante de servicio social o prácticas profesionales dentro del ámbito de responsabilidad.

**5.2.19.** Promoverá y asesorará la realización de trabajos de investigación social de su propio servicio, participará como adjunto en proyectos de investigación de otros servicios en coordinación con el departamento de Educación Médica e Investigación de la Unidad Médica.

**5.2.20.** Solicitará semestralmente por oficio al departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención, el "Balance de plazas" y la "Plantilla nominal", salvo que haya movimientos (nuevo ingreso, cambio de adscripción, vacaciones, incapacidades, etc.), la solicitud se llevará a cabo, una vez que estos se hayan realizado.

**5.2.21.** Realizará todas las actividades que le sean encomendadas por el Director o Subdirector Médico relacionadas con sus funciones.

### **Subjefe de Trabajo Social**

**5.2.22.** Fortalecerá la atención integral a través de la supervisión y asesoría al personal y aplicación correcta de la normatividad y procedimientos de intervención de Trabajo Social.





**5.2.23.** Sustituirá al Jefe de Trabajo Social en su ausencia y realizará todas las actividades que este le encomiende relacionadas con sus funciones.



Responsable	Descripción de actividades
<p><b>6 Descripción de actividades</b></p> <p>Jefe del Departamento de Trabajo Social</p>	<p style="text-align: center;"><b>Etapas I</b></p> <p><b>Planeación para el Departamento de Trabajo Social</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibe del Jefe del Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica la “Programación de los periodos vacacionales”, la “Tabla de roles vacacionales” y dos copias de la “Cédula del calendario anual de vacaciones”.</li> <li>2. Realiza el registro de los datos correspondientes en las dos copias de la “Cédula del calendario anual de vacaciones” en apego a la “Programación de los periodos vacacionales” y en cumplimiento a la cláusula 47 del “Contrato Colectivo de Trabajo” vigente, manteniendo equilibrio en la plantilla de las categorías del Departamento de Trabajo Social.  NOTA: Esta actividad se realizará en la fecha y en el tiempo que establezca el responsable del Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica.</li> <li>3. Entrega al Jefe del Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica la “Programación de los periodos vacacionales”, la “Tabla de roles vacacionales” y las dos copias de la “Cédula del calendario anual de vacaciones”, con el registro de la información requerida del Departamento de Trabajo Social y resguarda una copia de los documentos en la “Carpeta Directiva”.</li> <li>4. Realiza la “Programación de guardias de días festivos”, en cumplimiento a la cláusula 45 del “Contrato Colectivo de Trabajo”, y registra la información solicitada en el formato “Rol de guardias” clave 1A12-009-00.  NOTA: El formato “Rol de guardias”, clave 1A12-009-001 es el Anexo 1 del “Procedimiento para la autorización de guardias” clave 1A12-003-023.</li> <li>5. Recaba firmas en el formato “Rol de guardias”, clave 1A12-009-001 del personal del Departamento de Trabajo Social al que fueron asignadas las guardias en días festivos, por servicio, matrícula y unidades (horas y descansos).</li></ol>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>6.</b> Entrega al Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención la “Programación de guardias de días festivos” y el “Rol de guardias”, clave 1A12-009-001 del personal del Departamento de Trabajo Social e integra una copia de los documentos en la “Carpeta Directiva”.</p> <p>NOTA: El “Rol de guardias”, clave 1A12-009-001, se debe entregar al Departamento de Personal con 45 días de anticipación a la guardia festiva, para pago a través del concepto 35.</p> <p><b>7.</b> Realiza análisis del “Balance de plazas”, “Plantilla nominal” y actualiza “Plantilla teórica” e integra a la “Carpeta Directiva”.</p> <p><b>8.</b> Elabora anualmente el “Cuadro de distribución” del personal del Departamento de Trabajo Social por servicio, turno y categoría, con base a la información de la “Plantilla teórica” actualizada y lo integra a la “Carpeta Directiva”.</p> <p><b>9.</b> Elabora con oportunidad la “Solicitud de cobertura de conceptos extraordinarios” de acuerdo con la “Plantilla teórica”, para cubrir las plazas de 08 sustitución, 10 nivelación, 35 guardias y 37 tiempo extraordinario, con la “Programación de guardias de días festivos”, “Rol de guardias” clave 1A12-009-001 y “Programación de los periodos vacacionales”.</p> <p><b>10.</b> Entrega la “Solicitud de cobertura de conceptos extraordinarios” al Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica hospitalaria e integra el acuse y la “Plantilla teórica” actualizada en la “Carpeta Directiva”.</p> <p>NOTA: Se deberá tener comunicación constante con el Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención, para dar seguimiento a la cobertura de plazas.</p> <p><b>11.</b> Recibe al personal de nuevo ingreso del Departamento de Trabajo Social, anexa copia de la “Hoja de datos personales” clave 1A12-009-120 de los trabajadores de nuevo ingreso a su “Expediente personal”.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe del Departamento de Trabajo Social	<p>NOTA: El formato "Hoja de datos personales" clave 1A12-009-120 es el Anexo 22 del "Procedimiento para el control de asistencia, puntualidad y sustituciones, clave 1A12-003-034.</p> <p><b>12.</b> Realiza inducción al puesto al personal de nuevo ingreso respecto al "Mapa de procesos de intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas Hospitalarias" clave 2660-009-088 (Anexo 3), la "Guía de procesos sustantivos de Trabajo Social" clave 2660-006-023 (Anexo 4) y a la normatividad vigente a la cual deberán apegarse para realizar sus actividades, así como de la cartera de servicios de la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención.</p> <p><b>13.</b> Llena el formato "Guía de inducción al área y al puesto", lo entrega al Departamento de Personal y Relaciones Contractuales de la Unidad Médica hospitalaria e integra una copia al "Expediente personal del trabajador".</p> <p>NOTA: La "Guía de inducción al área y al puesto" es el Anexo 9, del "Procedimiento para la administración general de la capacitación", clave 1CA0-003-001.</p> <p><b>14.</b> Recibe del Titular de la Dirección de la Unidad Médica el "Plan estratégico" e identifica en este los procesos sustantivos del Departamento de Trabajo Social que deberán atenderse.</p> <p><b>15.</b> Elabora el "Diagnóstico situacional" y el "Formato de análisis y estrategias F.O.D.A." clave 2660-009-132 (Anexo 5) con base en los procesos sustantivos del Departamento de Trabajo Social que deberán atenderse y de acuerdo con la "Guía para elaborar el diagnóstico situacional del Departamento de Trabajo Social", clave 2660-006-019 (Anexo 6).</p> <p>NOTA: El "Formato de análisis y estrategias F.O.D.A", clave 2660-009-132 (Anexo 5), forma parte del Diagnóstico situacional.</p> <p><b>16.</b> Realiza el "Programa de trabajo" del Departamento de Trabajo Social de acuerdo con la "Guía para elaborar el programa de trabajo del Departamento de Trabajo Social", clave 2660-006-020 (Anexo 7) y en apego a los siguientes documentos:</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe del Departamento de Trabajo Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ “Diagnóstico situacional”</li> <li>✓ “Programación de los periodos vacacionales”</li> <li>✓ “Programación de guardias de días festivos”</li> <li>✓ “Rol de guardias” clave 1A12-009-001</li> </ul> <p><b>17.</b> Elabora el “Plan táctico” con base en el “Diagnóstico situacional” y en apego a la “Guía técnica de planeación estratégica V2019”.</p> <p><b>18.</b> Elabora el “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8), con base en el “Plan táctico”, del Departamento de Trabajo Social.</p> <p><b>19.</b> Realiza “Programa de capacitación” de acuerdo con la “Guía para elaborar el programa de capacitación”, clave 2660-006-021 (Anexo 9) y con base en el “Diagnóstico situacional”.</p> <p><b>20.</b> Elabora el “Programa de Supervisión” de acuerdo con la “Guía para elaborar el Programa de supervisión” clave 2660-006-022 (Anexo 10) y con base en el “Programa de Trabajo”.</p> <p><b>21.</b> Entrega al Director de la Unidad Médica, para su autorización mediante firma autógrafa, los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ “Diagnóstico situacional”</li> <li>✓ “Programa de trabajo”</li> <li>✓ “Plan táctico”</li> <li>✓ “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8)</li> <li>✓ “Programa de capacitación”</li> <li>✓ “Programa de supervisión”</li> </ul>
<p>Director de la Unidad Médica</p>	<p><b>22.</b> Recibe, analiza y determina si están correctos los datos en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ “Diagnóstico situacional”</li> <li>✓ “Programa de trabajo”</li> <li>✓ “Plan táctico”</li> <li>✓ “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8)</li> <li>✓ “Programa de capacitación”</li> <li>✓ “Programa de supervisión”</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Solicita correcciones</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Director de la Unidad Médica	<p><b>23.</b> Entrega al Jefe del Departamento de Trabajo Social los siguientes documentos para su corrección.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ “Diagnóstico situacional”</li><li>✓ “Programa de trabajo”</li><li>✓ “Plan táctico”</li><li>✓ “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8)</li><li>✓ “Programa de capacitación”</li><li>✓ “Programa de supervisión”</li></ul>
Jefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>24.</b> Realiza las correcciones a los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ “Diagnóstico situacional” y/o</li><li>✓ “Programa de trabajo” y/o</li><li>✓ “Plan táctico” y/o</li><li>✓ “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8) y/o</li><li>✓ “Programa de capacitación” y/o</li><li>✓ “Programa de supervisión”</li></ul> <p>y los entrega al Director de la Unidad Médica.</p> <p>Continúa en la actividad 21.</p> <p style="text-align: center;"><b>No solicita correcciones</b></p>
Director de la Unidad Médica	<p><b>25.</b> Autoriza a través de su firma autógrafa los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ “Diagnóstico situacional”</li><li>✓ “Programa de trabajo”</li><li>✓ “Plan táctico”</li><li>✓ “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8)</li><li>✓ “Programa de capacitación”</li><li>✓ “Programa de supervisión”</li></ul> <p>y los entrega al Jefe del Departamento de Trabajo Social.</p>
Jefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>26.</b> Integra a la “Carpeta Directiva” los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ “Diagnóstico situacional”</li><li>✓ “Programa de trabajo”</li><li>✓ “Plan táctico”</li><li>✓ “Plan operativo” clave 2660-009-133 (Anexo 8)</li><li>✓ “Programa de capacitación”</li><li>✓ “Programa de supervisión”</li></ul>





<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe y Subjefe del Departamento de Trabajo Social</p> <p>Jefe del Departamento de Trabajo Social</p>	<p><b>32.</b> Coordinan la distribución diaria del personal del Departamento de Trabajo Social de acuerdo con el recurso humano con que cuenta y dan prioridad a las necesidades de los servicios en la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención.</p> <p><b>33.</b> Registra en “Bitácora de asignación de servicios” la distribución diaria del personal del Departamento de Trabajo Social, por categoría, turno, cobertura de ausentismo y servicio de la Unidad Médica.</p> <p><b>34.</b> Establece las actividades con apego a la normatividad vigente que deberá realizar el Trabajador Social Clínico y Trabajadora Social de acuerdo con el servicio, procesos y programas de atención que le sea asignado.</p> <p><b>35.</b> Asesora e instruye al personal del Departamento de Trabajo Social para que realice sus actividades correspondientes para dar cumplimiento a los procesos sustantivos del Departamento de Trabajo Social con apego a la “Guía de procesos sustantivos de Trabajo Social” clave 2660-006-023 (Anexo 4).</p> <p><b>36.</b> Instruye al personal de Trabajo Social para que se coordine con el personal de salud de los diferentes servicios de la Unidad Médica y realicen las actividades correspondientes para mejorar la calidad de atención.</p> <p><b>37.</b> Asesora al personal de Trabajo Social en la aplicación de los programas institucionales vigentes para su ejecución durante la intervención social al paciente de acuerdo con su nivel de gestión.</p> <p><b>38.</b> Instruye y asesora al personal del Departamento de Trabajo Social para la elaboración del reporte mensual de sus actividades en el formato “Informe mensual de actividades del personal operativo del Departamento de Trabajo Social” clave 2660-009-150 (Anexo 11).</p> <p><b>39.</b> Identifica y registra en la “Bitácora de asignación de servicios” las actividades con riesgo efectuadas por el personal de Trabajo Social durante la jornada laboral.</p>





<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe del Departamento de Trabajo Social	<p data-bbox="748 268 1344 310"><b>No identifica riesgos en la intervención</b></p> <p data-bbox="732 342 1094 384">Continúa en actividad 61.</p> <p data-bbox="792 415 1336 457"><b>Identifica riesgos en la intervención</b></p> <p data-bbox="656 489 1463 604"><b>40.</b> Solicita de forma inmediata al personal responsable de los hallazgos que realice las actividades correspondientes para su solución oportuna.</p> <p data-bbox="656 636 1463 783"><b>41.</b> Registra en la “Bitácora de riesgos”, fecha, nombre del paciente, ubicación, hallazgos encontrados, personal responsable de la intervención, estrategia de solución y fecha de cumplimiento.</p> <p data-bbox="732 814 1094 856">Continúa en actividad 61.</p> <p data-bbox="784 888 1308 972"><b>Modalidad B Administración de la Capacitación</b></p> <p data-bbox="656 1003 1463 1150"><b>42.</b> Recibe de la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud la “Cédula de identificación de necesidades de educación continua y capacitación” clave 2510-009-001.</p> <p data-bbox="732 1182 1463 1339">NOTA: La “Cédula de identificación de necesidades de educación continua y capacitación” se encuentra como Anexo 1 del Procedimiento de educación continua y capacitación en el trabajo del personal para la atención de la salud, clave 2510-003-022.</p> <p data-bbox="656 1371 1463 1518"><b>43.</b> Entrega al Personal del Departamento de Trabajo Social la “Cédula de identificación de necesidades de educación continua y capacitación” clave 2510-009-001 y lo asesora para su llenado.</p> <p data-bbox="656 1549 1463 1696"><b>44.</b> Concentra y analiza los formatos de la “Cédula de Identificación de necesidades de educación continua y capacitación” clave 2510-009-001 del personal del Departamento de Trabajo Social.</p> <p data-bbox="656 1728 1463 1917"><b>45.</b> Elabora propuesta de cursos de educación continua con el análisis realizado del concentrado de la “Cédula de identificación de necesidades de educación continua y capacitación” clave 2510-009-001.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>46.</b> Entrega las “Cédula de identificación de necesidades de educación continua y capacitación” clave 2510-009-001 y la “Propuesta de cursos de educación continua” del Departamento de Trabajo Social a la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud.</p> <p><b>47.</b> Concilia las necesidades de requerimiento de educación continua y capacitación del personal del Departamento de Trabajo Social con la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud.</p> <p><b>48.</b> Incorpora a la “Carpeta de Capacitación” la copia de la “Propuesta de cursos de educación continua”.</p> <p><b>49.</b> Difunde al personal del Departamento de Trabajo Social, los cursos anuales disponibles del “Programa de actividades básicas de Educación continua y capacitación”.</p> <p><b>50.</b> Realiza la logística de participación del personal del Departamento de Trabajo Social en los cursos de capacitación anuales de acuerdo con el “Programa de actividades básicas de Educación continua y capacitación”.</p> <p><b>51.</b> Colabora como ponente en el desarrollo de los cursos anuales del “Programa de actividades básicas de Educación continua y capacitación”, los solicitados por los diferentes servicios y en los programas especiales.</p> <p><b>52.</b> Informa al Coordinador Clínico de Educación e Investigación en Salud, la conclusión del curso y le entrega: el “Registro de acción de capacitación”, “Control de participantes” y los formatos de “Evaluación Instructor/a - capacitación/formación”, para estadísticas.</p> <p>NOTA: El “Registro de acción de capacitación”, “Control de participantes” y la “Evaluación Instructor/a - capacitación/formación” son los Anexos 3, 6 y 7 respectivamente, del “Procedimiento para la administración general de la capacitación” clave 1AC0-003-001.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe del Departamento de Trabajo Social</p>	<p><b>53.</b> Identifica las necesidades de capacitación interna y si se requiere de cursos extraordinarios.</p> <p>NOTA: Los cursos extraordinarios son considerados si existe alguna información de reciente publicación o implementación, contingencia o insuficiencia en resultados.</p> <p style="text-align: center;"><b>No requiere curso extraordinario</b></p>
<p>Jefe del Departamento de Trabajo Social</p>	<p><b>54.</b> Concluye esta parte del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Requiere cursos extraordinarios</b></p> <p><b>55.</b> Elabora y envía “Memorándum de requerimiento” con el que solicita los recursos físicos y tecnológicos para los cursos extraordinarios a la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud.</p> <p><b>56.</b> Recibe de la Coordinación Clínica de Educación e Investigación en Salud, el “Memorándum de respuesta” y verifica la autorización.</p> <p style="text-align: center;"><b>No fue autorizado</b></p> <p><b>57.</b> Archiva el “Memorándum de repuesta” en la “Carpeta de capacitación”, para su programación del curso en el próximo año.</p> <p>Continúa en la actividad 45.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si fue autorizado</b></p> <p><b>58.</b> Archiva el “Memorándum de repuesta” en la “Carpeta de Capacitación” y realiza programación de los cursos extraordinarios con apego al “Lineamiento de organización, ejecución, cierre y evaluación del curso” clave 2660-013-027.</p> <p>NOTA: Se realizará la programación de los cursos extraordinarios, toda vez que estos se encuentren fuera de la “Programación de actividades básicas de Educación continua y capacitación”.</p> <p><b>59.</b> Realiza la logística de los cursos extraordinarios y participa como ponente y en el desarrollo de estos en apego al “Lineamiento de organización, ejecución, cierre y evaluación del curso” clave 2660-013-027.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe del Departamento de Trabajo Social</p> <p>Jefe o Subjefe del Departamento de Trabajo Social</p>	<p><b>60.</b> Informa al Coordinador Clínico de Educación e Investigación en Salud, de la conclusión del curso extraordinario y le entrega: el “Registro de acción de capacitación”, “Control de participantes” y los formatos de “Evaluación Instructor/a - capacitación/formación” para estadísticas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Etapas III</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Supervisión, asesoría y control de las acciones que se deben realizar en el Departamento de Trabajo Social</b></p> <p><b>61.</b> Ejecuta las supervisiones de manera mensual en apego a la “Guía para elaborar el programa de supervisión del Departamento de Trabajo Social”, clave 2660-006-020 (Anexo 7) establecido, en el Departamento de Trabajo Social.</p> <p><b>62.</b> Realiza recorrido de supervisión y verifica el cumplimiento de las actividades del personal responsable en los diferentes servicios.</p> <p><b>63.</b> Supervisa la atención social oportuna al derechohabiente para lo cual verifica en los formatos del “Estudio Social Médico” 4-30-53, clave 2660-009-060, la congruencia diagnóstica, el tratamiento social y metodología aplicada.</p> <p>NOTA: El “Estudio Social Médico” clave 2660-009-060 es el Anexo 3, del “Procedimiento para la Intervención de Trabajo Social en unidades hospitalarias” clave 2660-003-028.</p> <p><b>64.</b> Supervisa en los formatos del “Informe de servicios paramédicos 4-30-6p/17”, las actividades realizadas por el personal del Departamento de Trabajo Social, en apego a los “Códigos del CIE-10” (Clasificación Internacional de Enfermedades) vigentes.</p> <p>NOTA: El formato “Informe de servicios paramédicos 4-30-6p/17” y los motivos de atención de trabajo social se encuentran en el “Procedimiento para el registro de la atención médica en el sistema de información médico operativo” clave 2E10-003-002.</p> <p><b>65.</b> Verifica el cumplimiento de los programas específicos del servicio supervisado, por parte del personal del Departamento de Trabajo Social.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe o Subjefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>66.</b> Aplica el “Cuestionario de satisfacción de la atención otorgada por parte de Trabajo Social” (Anexo 12) a la población derechohabiente después de recibir atención por parte del personal de Trabajo Social.</p> <p><b>67.</b> Finaliza el recorrido, registra los hallazgos de acuerdo con la “Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal” clave 2660-009-139 (Anexo 13).</p> <p><b>68.</b> Analiza los hallazgos encontrados y elabora “Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social”, clave 2660-009-136 (Anexo 1).</p> <p><b>69.</b> Analiza los datos contenidos en la “Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en Segundo Nivel de Atención”, clave 2660-009-136 (Anexo 1), “Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal” clave 2660-009-139 (Anexo 13), “Indicadores de Desempeño” y el “Cuestionario de satisfacción de la atención otorgada por parte de Trabajo Social” (Anexo 12) y registra el resultado del análisis en el “Análisis de resultados de supervisión” clave 2660-009-137 (Anexo 15) de forma mensual.</p> <p>NOTA: Los “Indicadores de Desempeño” se elaboran con base en la “Guía para la elaboración de los indicadores de desempeño”, clave 2660-006-024 (Anexo 14).</p> <p><b>70.</b> Realiza reunión con el personal del Departamento de Trabajo Social, en la cual da a conocer los resultados mensuales y las áreas de oportunidad identificadas en los diferentes servicios de la Unidad Médica.</p> <p><b>71.</b> Se establecen compromisos y estrategias de mejora de los procesos sustantivos del Departamento de Trabajo Social con “Evidencia documental” e integra en la “Carpeta Directiva”.</p>



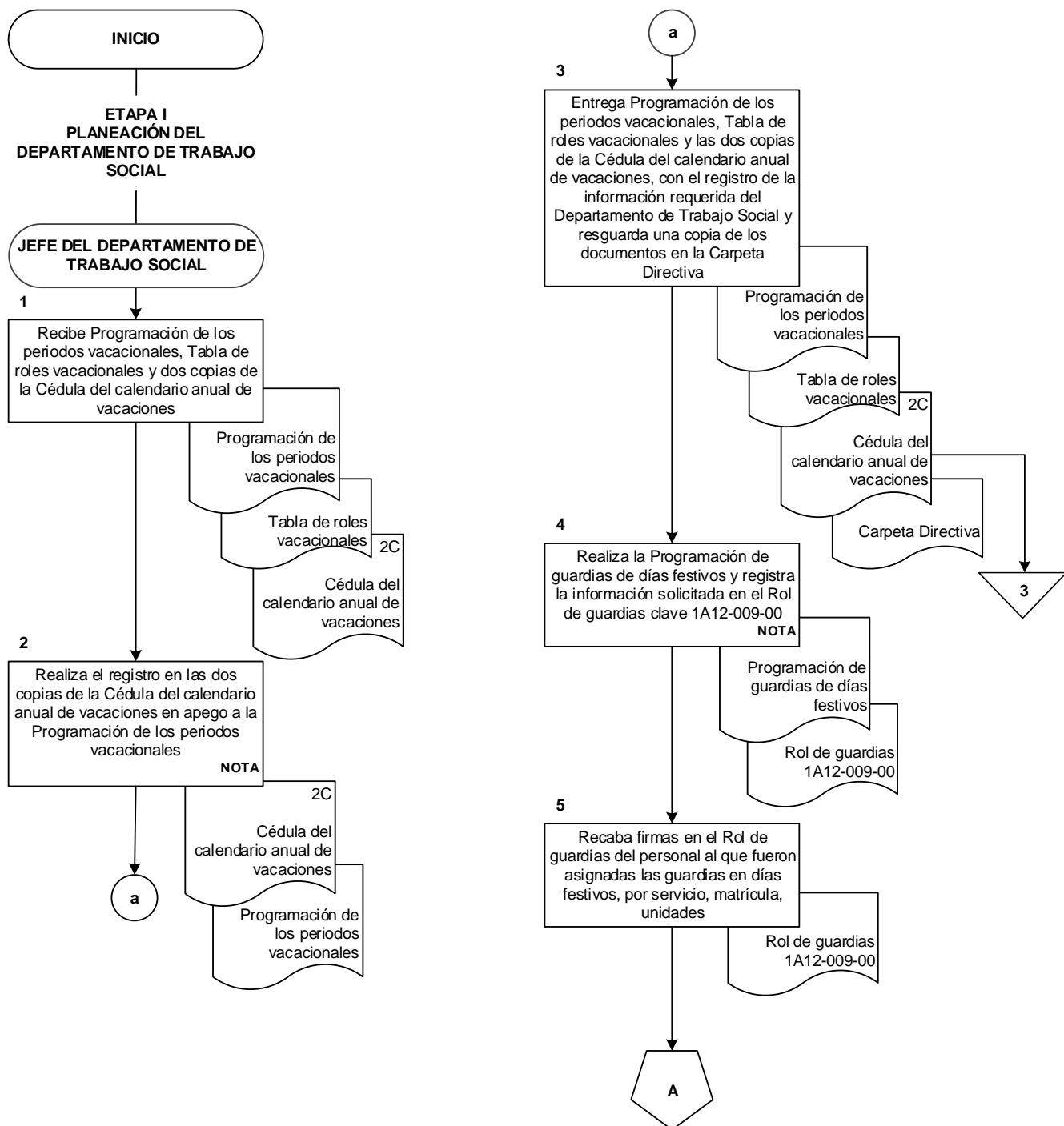
Responsable	Descripción de actividades
Jefe o Subjefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>72.</b> Integra a la “Carpeta Directiva” el “Programa de supervisión”, “Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en Segundo Nivel de Atención”, clave 2660-009-136 (Anexo 1), “Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal” clave 2660-009-139 (Anexo 13), el “Análisis de resultados de supervisión” clave 2660-009-137 (Anexo 15) y “Cuestionario de satisfacción de la atención otorgada por parte de Trabajo Social” (Anexo 12).</p> <p><b>73.</b> Da seguimiento de manera mensual y verifica el cumplimiento de los acuerdos establecidos en la reunión de trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Los acuerdos fueron cumplidos</b></p> <p><b>74.</b> Sistematiza en el “Tablero de control” clave 2660-009-138 (Anexo 16) las actividades realizadas en el Departamento de Trabajo Social para continuar con el cumplimiento de los procesos sustantivos y lo integra a la “Carpeta Directiva”.</p> <p>Continúa en la actividad 82.</p> <p style="text-align: center;"><b>No fueron cumplidos los acuerdos</b></p> <p><b>75.</b> Asesora al personal del Departamento de Trabajo Social respecto a las actividades que deberá desarrollar para cumplir con los “Indicadores de desempeño” y las acciones de mejora.</p> <p><b>76.</b> Recibe del personal del Departamento de Trabajo Social el “Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social” clave 2660-009-150 (Anexo 11) de los servicios y programas de la Unidad Médica, donde realizan su intervención.</p> <p><b>77.</b> Concentra los formatos del “Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social” clave 2660-009-150 (Anexo 11) e integra los datos al “Tablero de control” clave 2660-009-138 (Anexo 16), lo imprime e integra a la “Carpeta Directiva”.</p>



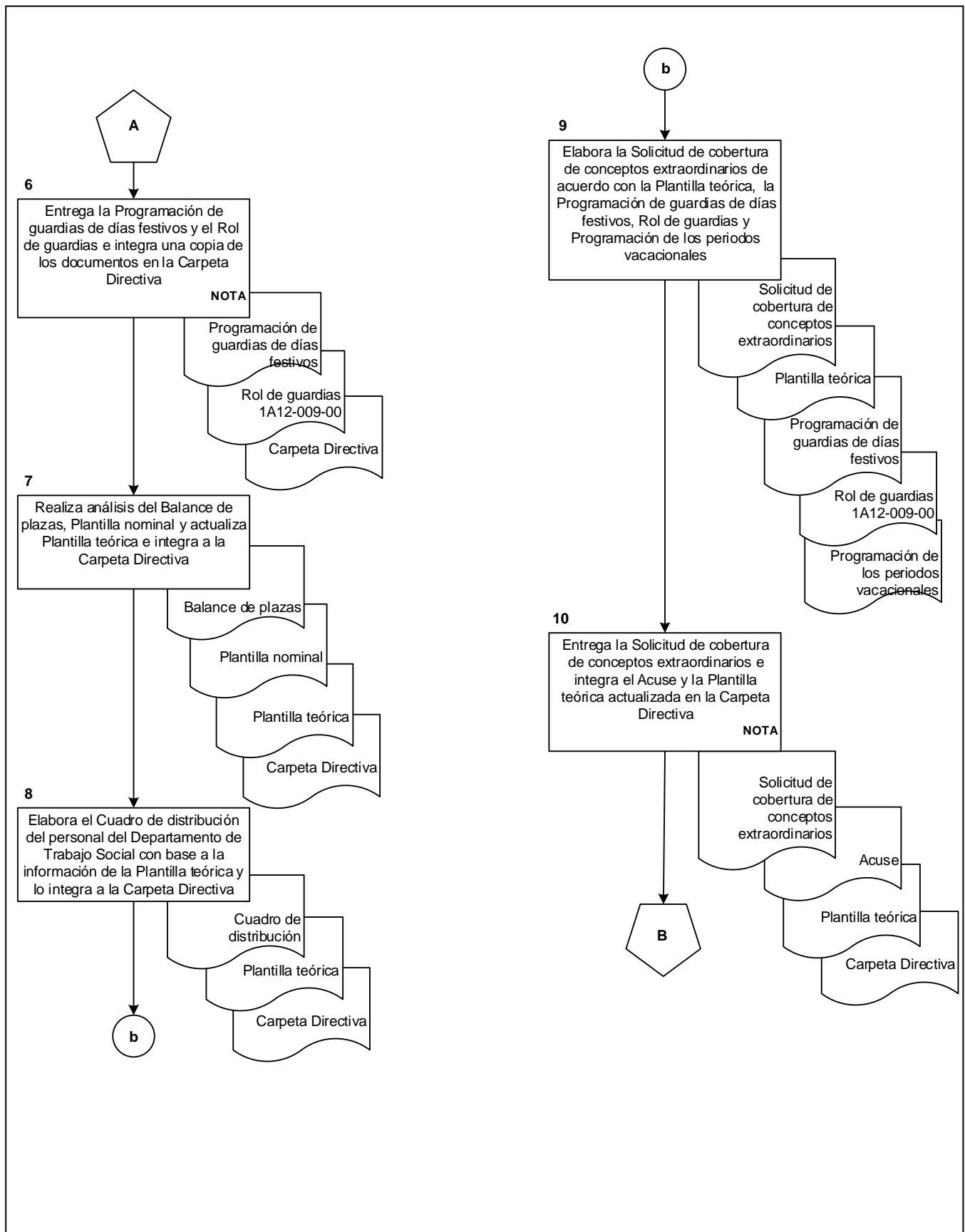
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe o Subjefe del Departamento de Trabajo Social	<p><b>78.</b> Elabora los “Indicadores de desempeño” analiza la productividad en base al “Tablero de control” clave 2660-009-138 (Anexo 16) y los integra a la “Carpeta Directiva”.</p> <p><b>79.</b> Propone estrategias de mejora que se dan a conocer en la reunión mensual con el personal operativo, para su seguimiento.</p> <p><b>80.</b> Da a conocer las estrategias de mejora para los procesos sustantivos del Departamento de Trabajo Social en la reunión mensual con el Cuerpo de Gobierno.</p> <p><b>81.</b> Elabora “Informe bimestral de la intervención de Trabajo Social en unidades médicas de segundo nivel” clave 2660-009-151 (Anexo 17) de acuerdo con el formato de “Tablero de control” clave 2660-009-0138 (Anexo 16) y lo envía a través de correo electrónico o de “Oficio” a la Coordinación Delegacional de Trabajo Social y deja “Evidencia documental” en la “Carpeta de informes”.</p> <p><b>82.</b> Realiza análisis anual de los indicadores de desempeño, de acuerdo con la “Guía para elaborar los indicadores internos de Desempeño del Departamento de Trabajo Social” clave 2660-006-024 (Anexo 14), elabora “Gráficas de los resultados” del análisis y establece acciones de mejora.</p> <p><b>83.</b> Elabora la “Presentación anual de resultados del personal del Departamento de Trabajo Social” para la reunión de trabajo de rendición de cuentas con el Cuerpo de Gobierno de la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención.</p> <p><b>84.</b> Integra a la “Carpeta Directiva” la “Presentación anual de resultados del personal del Departamento de Trabajo Social”, para la elaboración de “Diagnóstico situacional” del próximo año.</p> <p style="text-align: center;"><b>Fin del procedimiento</b></p>

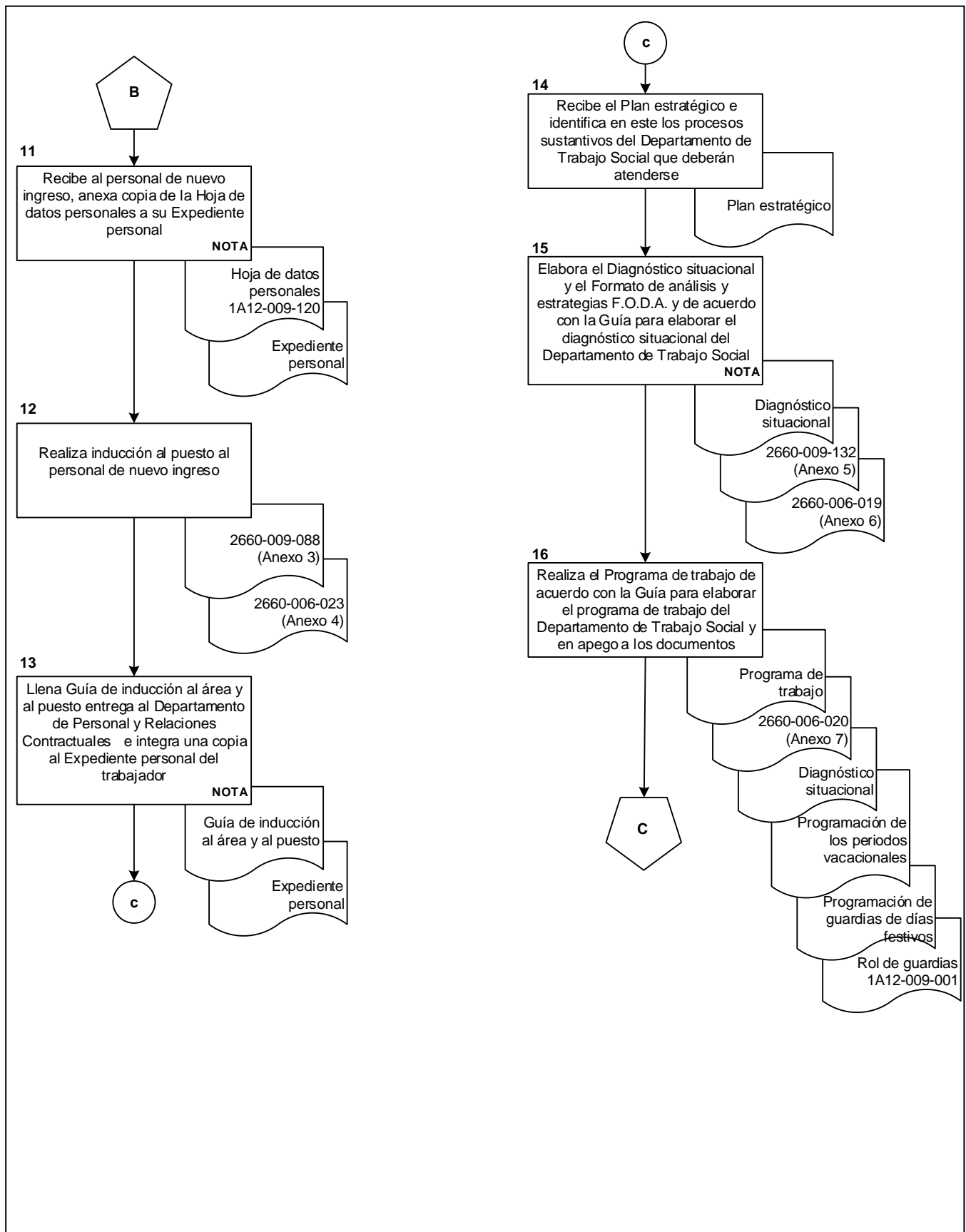


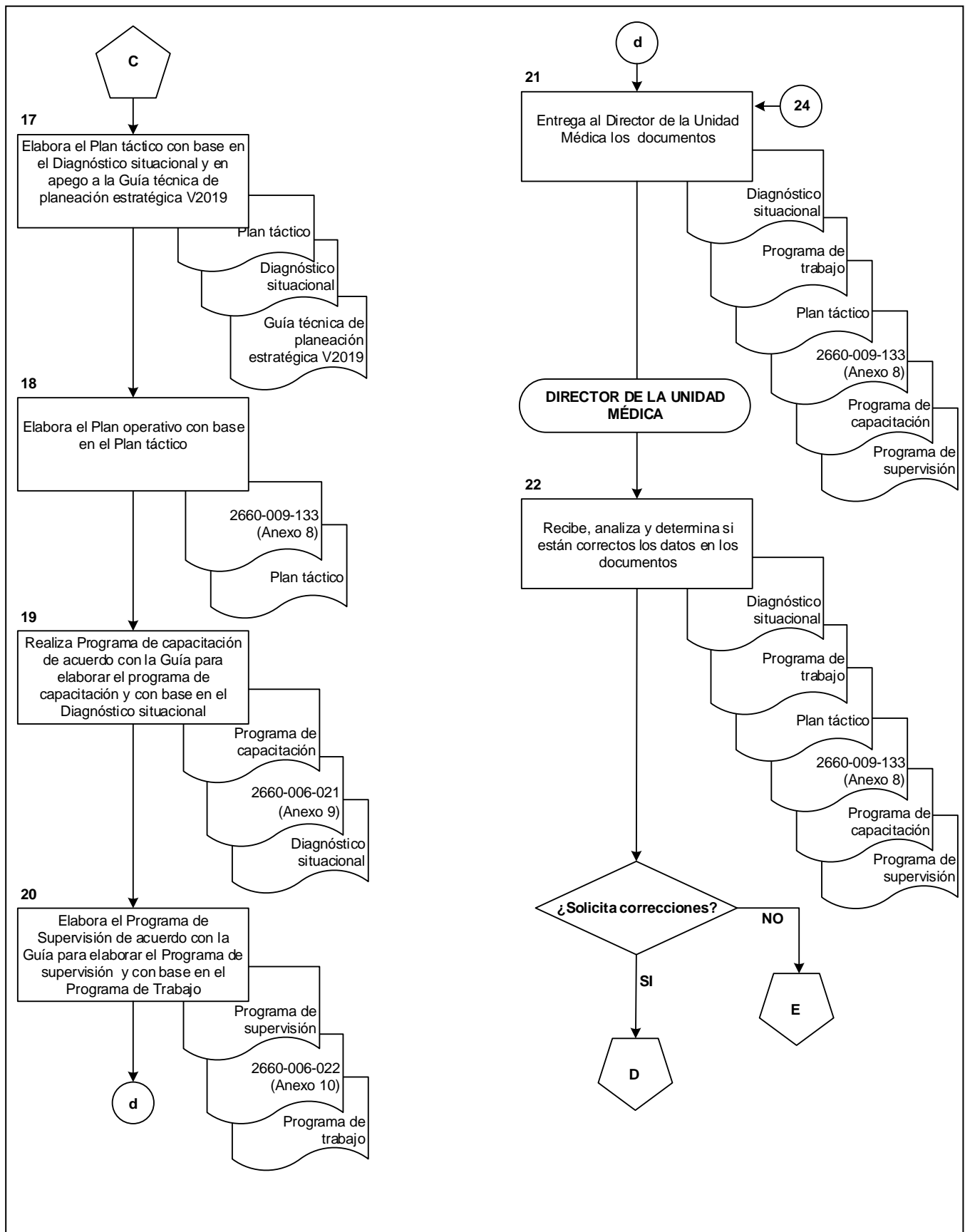
## 7 Diagrama de flujo

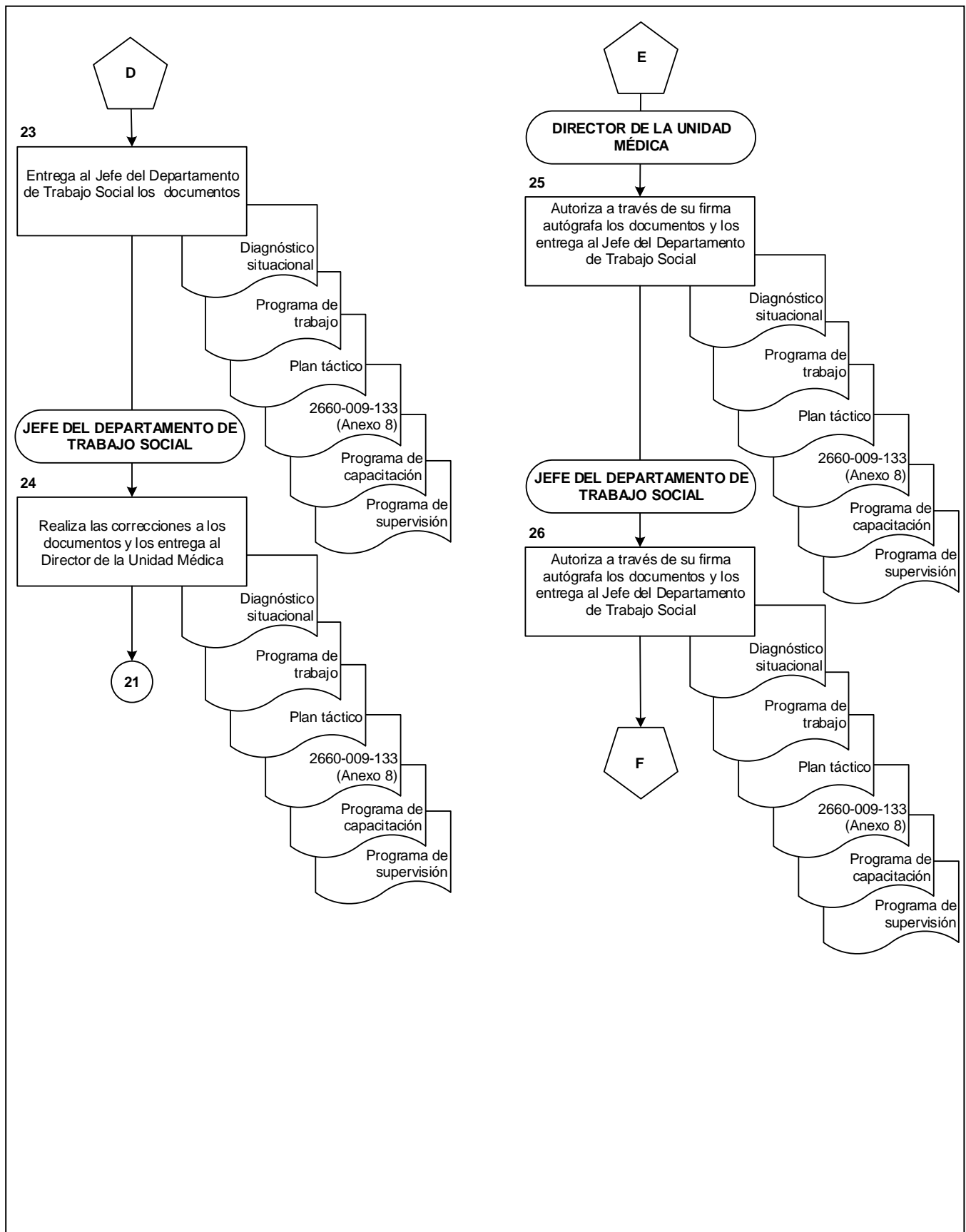










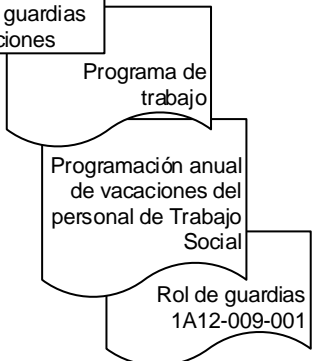




**F**  
**ETAPA II**  
**ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN**  
**DE LAS ACCIONES QUE SE**  
**DEBEN REALIZAR EN EL**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO**  
**SOCIAL**

**JEFE O SUBJEFE DEL**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO**  
**SOCIAL**

**27**  
Actúa en apego al Programa de trabajo, Programación anual de vacaciones del personal de Trabajo Social y Rol de guardias para efectuar las acciones



¿Acciones a efectuar?

**Modalidad A**  
**Administración de los recursos humanos**

**JEFE Y SUBJEFE DEL**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO**  
**SOCIAL**

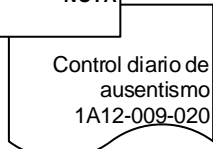
**e**

**Modalidad B**  
**Administración de la Capacitación**

**H**

**e**  
**28**  
Realizan recorrido al inicio de turno en los servicios o áreas de responsabilidad, verifican la asistencia del personal y constatan la suficiencia de recursos

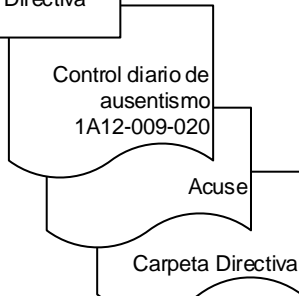
**29**  
Actualizan el Control diario de ausentismo



**30**  
Distribuyen al personal en los servicios con base en el Control diario de ausentismo

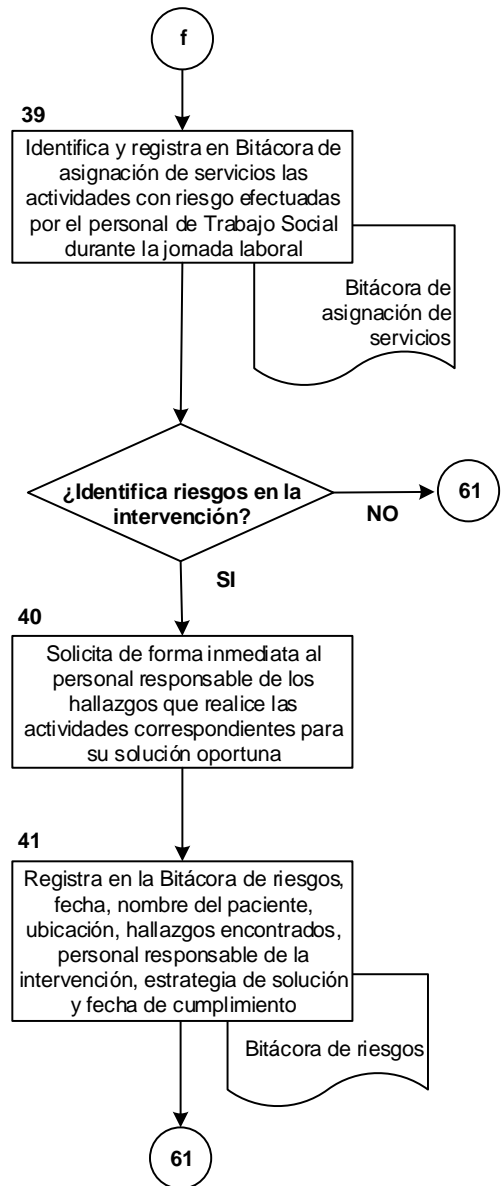
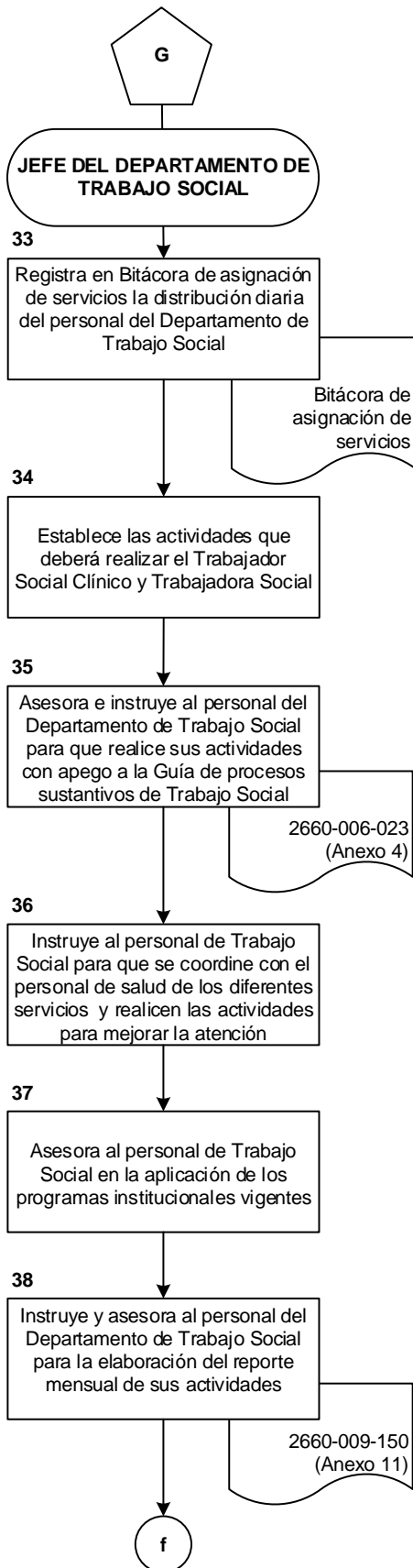


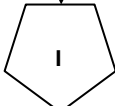
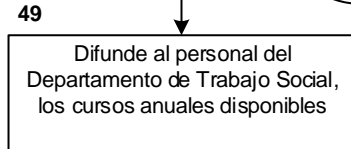
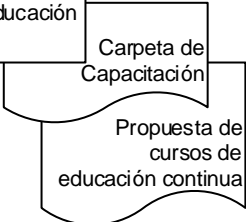
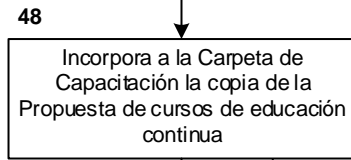
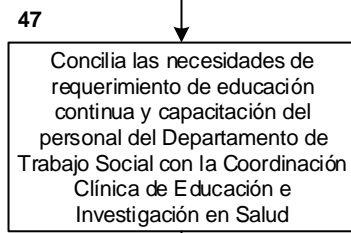
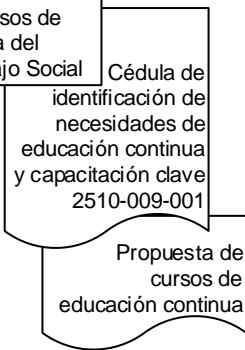
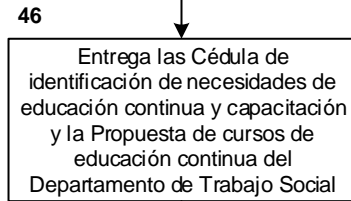
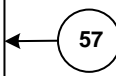
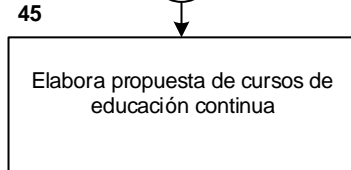
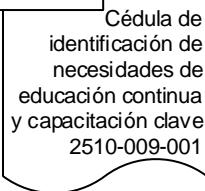
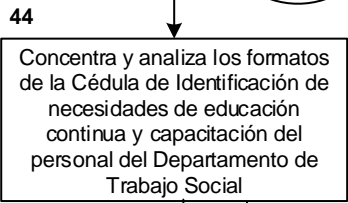
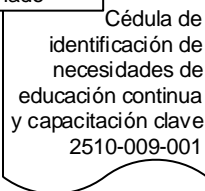
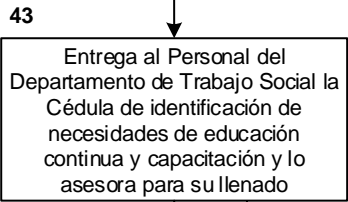
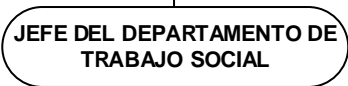
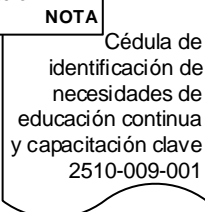
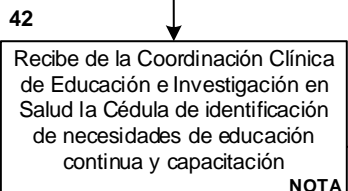
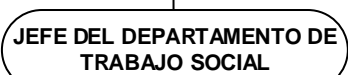
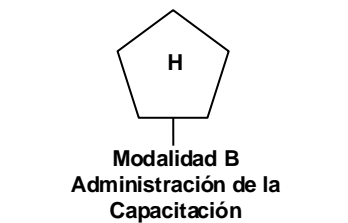
**31**  
Entregan el Control diario de ausentismo con su Acuse el cual integra a la Carpeta Directiva

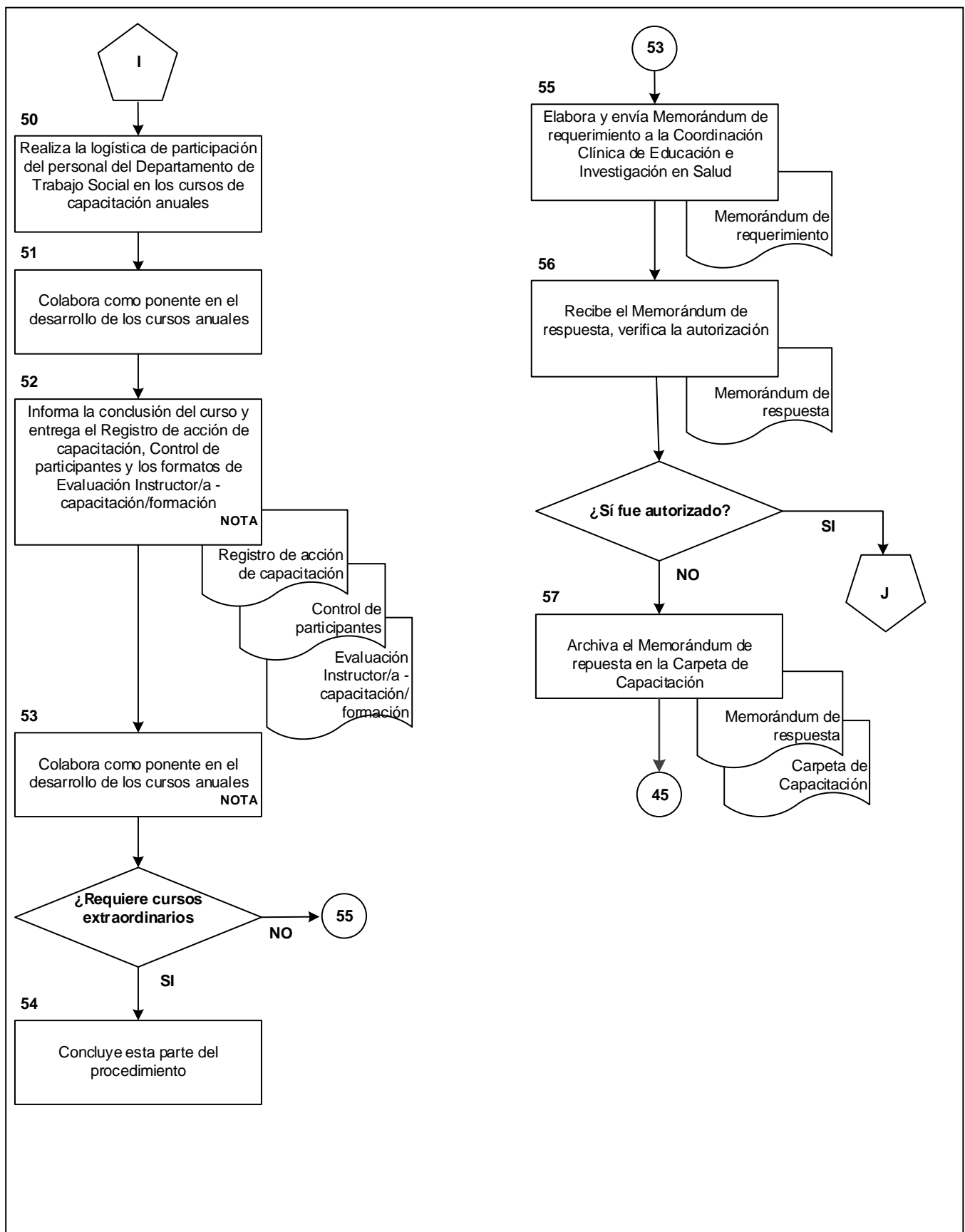


**32**  
Coordinan la distribución diaria del personal del Departamento de Trabajo Social y dan prioridad a las necesidades de los servicios en la Unidad Médica

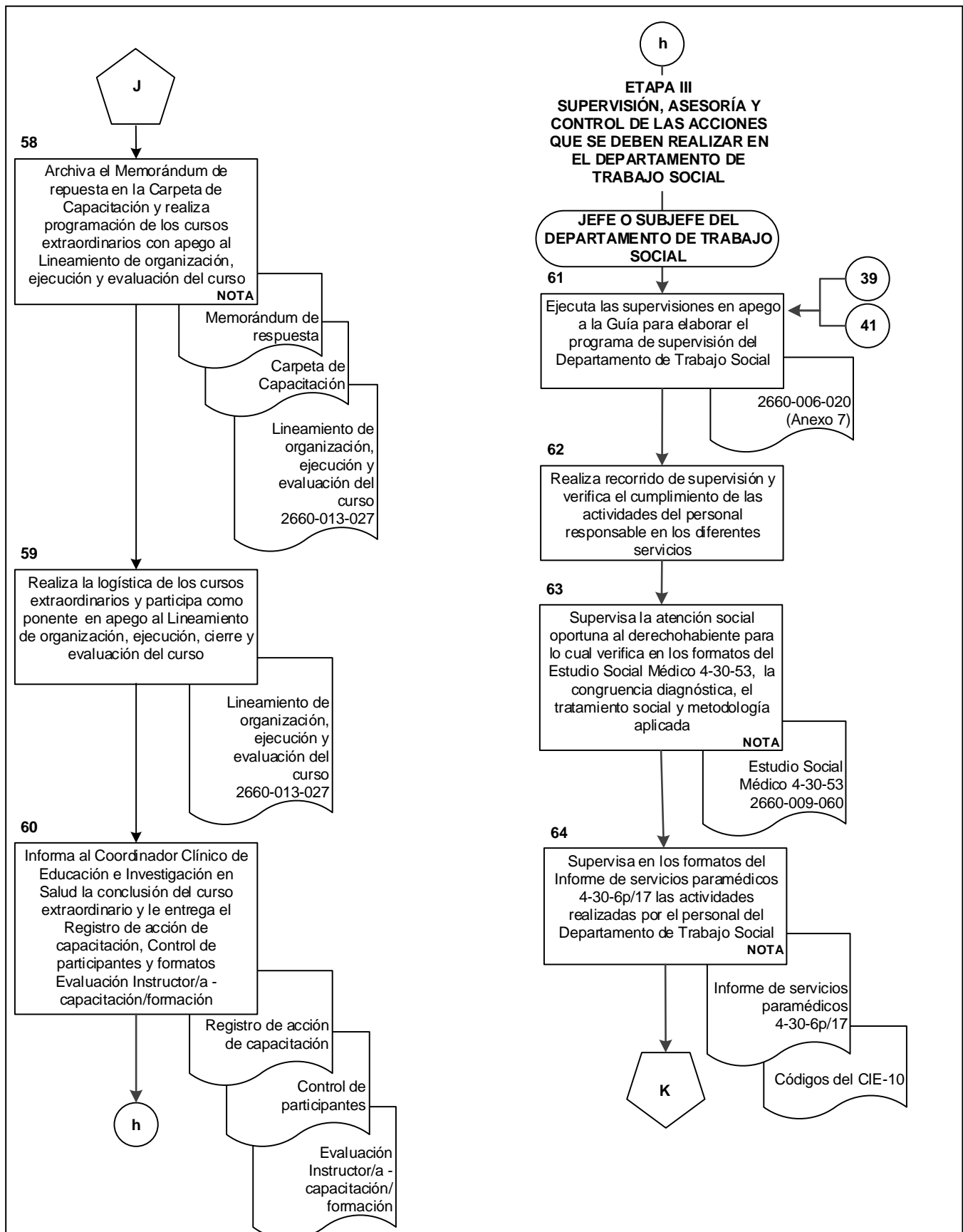
**G**

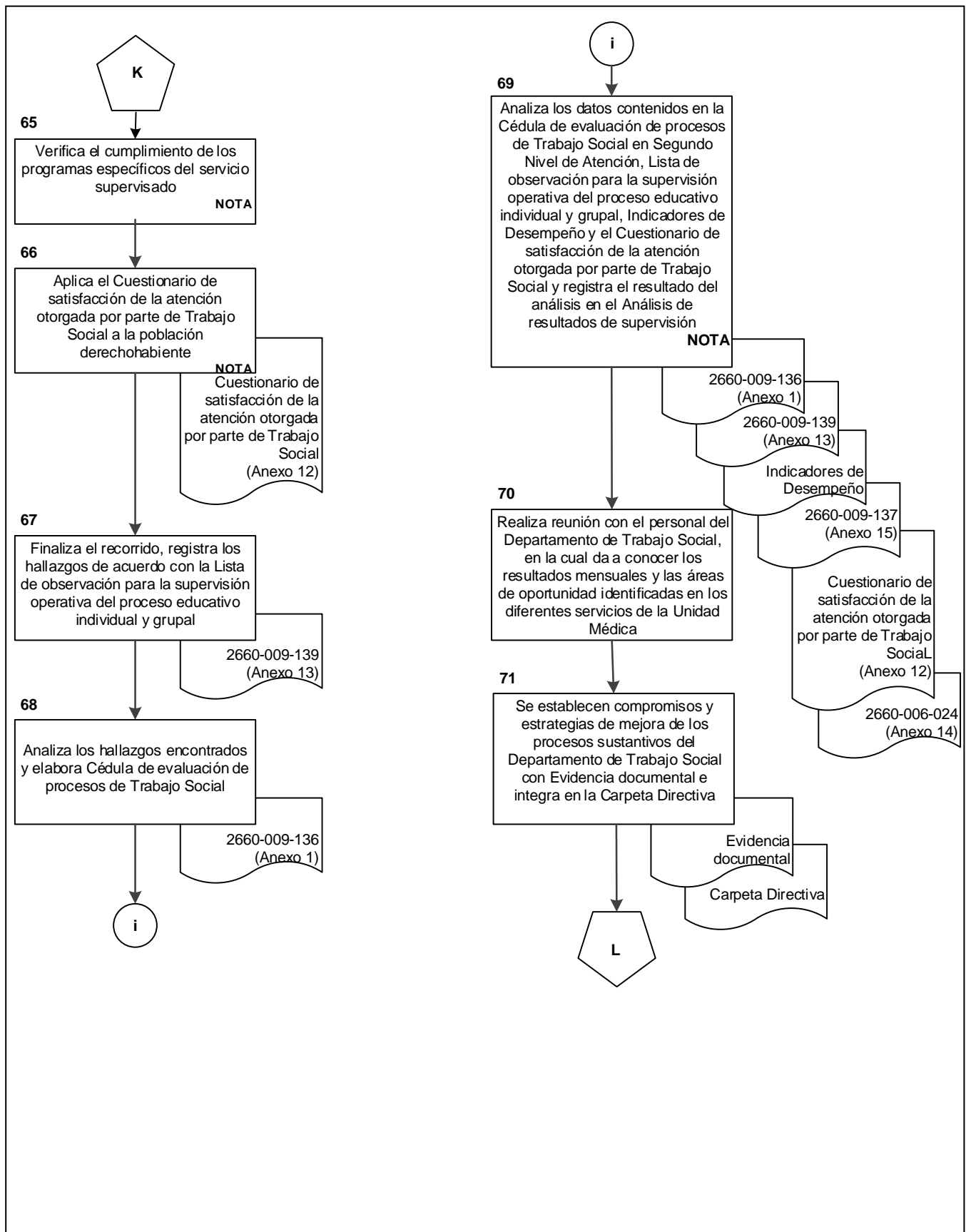


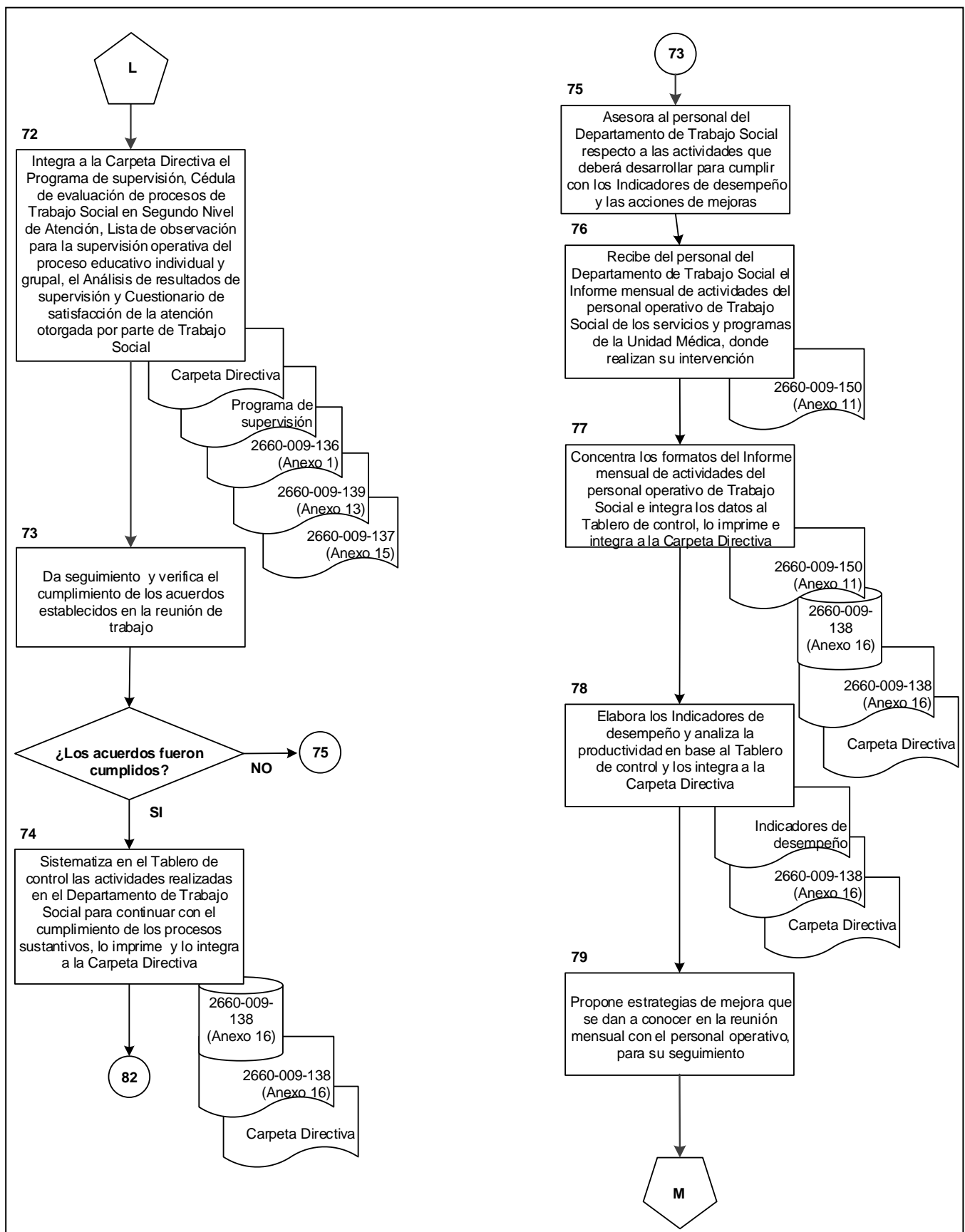


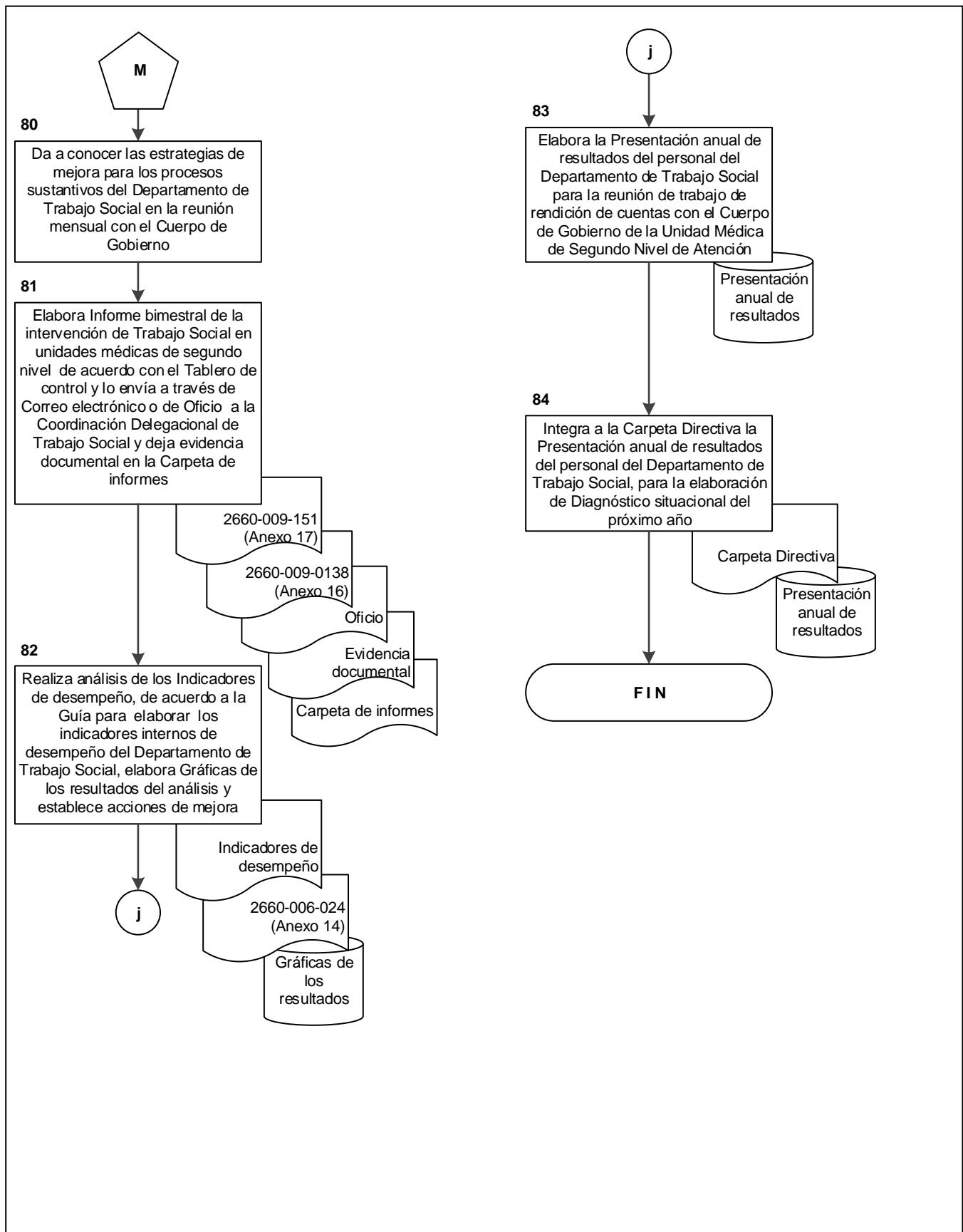














**ANEXO 1**

**Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en el Segundo Nivel de Atención  
2660-009-136**



**Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en el Segundo Nivel de Atención**

<b>OOAD</b> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span>	<b>Fecha</b> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span>
---	--

**Unidad Médica Hospitalaria** 2

I. Servicio <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>	Revisión de expedientes										TOTAL <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
I Efectividad de la intervención de Trabajo Social en el servicio de Urgencias <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span>											

1	Trabajo Social	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7	8	
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

2660-009-136



### **ANEXO 1**

## **Cédula de evaluación de procesos de Trabajo Social en Segundo Nivel de Atención INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Nombre y número del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
2	Unidad Médica Hospitalaria	Nombre y número de la Unidad Médica Hospitalaria.
3	Fecha	Mes, día y año de última actualización del directorio.
4	Servicio	Nombre del servicio a evaluar.
5	Variables	Concepto determinado que se va a evaluar.
6	Revisión de expedientes	Número de Seguridad Social del expediente revisado.
7	Resultados por casos	Puntuación y porcentaje de cumplimiento por casos.
8	Resultados de las variables	Puntuación y porcentaje de cumplimiento por variable.

**2660-009-136**



**ANEXO 2**

**Directorio de Instituciones gubernamentales y no gubernamentales  
2660-009-152**





**Directorio de Instituciones gubernamentales y no gubernamentales**

**Órgano de Operación Administrativa**

**Desconcentrada:** 1

**Unidad Médica:** 2

**Fecha de actualización:** 3

Nombre de la Institución	Servicio que presta	Domicilio	Teléfono y correo electrónico	Requisitos de admisión	Director o responsable	Horario de atención
4	5	6	7	8	9	10



## ANEXO 2

### Directorio de Instituciones gubernamentales y no gubernamentales INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	Nombre y número del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada
2	Unidad Médica	Número y nombre de la Unidad Médica
3	Fecha de actualización	Mes, día y año de última actualización del directorio.
4	Nombre de la Institución	Nombre completo de la institución.
5	Servicio que presta	Los servicios que otorga.
6	Domicilio	Nombre de la calle, número, exterior o interior, colonia, C.P, Alcaldía, Municipio o Estado.
7	Teléfono y Correo electrónico	El número telefónico y dirección de correo electrónico.
8	Requisitos de admisión	Los requisitos que solicitan para el ingreso o para el servicio que otorga.
9	Director o responsable	Nombre completo del director o responsable de la Institución.
10	Horario de atención	Los horarios y días de atención.

2660-009-152

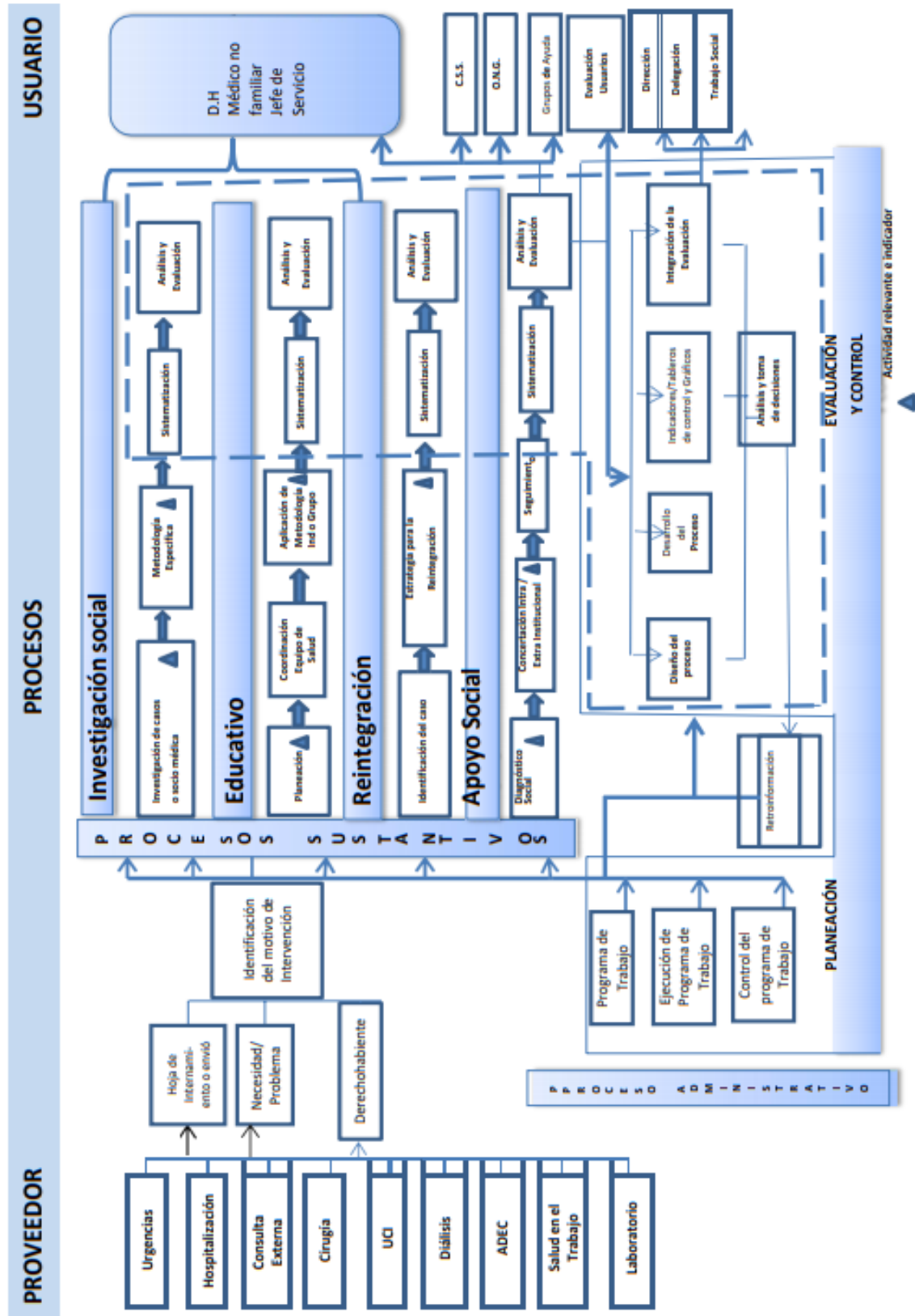


**Anexo 3**

**Mapa de procesos de Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas  
Hospitalarias  
2660-009-088**



MAPA DE PROCESOS DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS





**Anexo 4**

**Guía de procesos sustantivos de Trabajo Social**  
**2660-006-023**



## Guía de procesos sustantivos de Trabajo Social

### Investigación Social

Este proceso tiene como objetivo principal la identificación y análisis de condicionantes socio médicas que influyen en el proceso de salud, enfermedad de la población derechohabiente; para su desarrollo se contemplan tres vertientes.

#### Investigación de casos:

Aplica proceso metodológico de casos para identificar los factores sociales que interfieren en la salud de la población derechohabiente y con ello determinar un diagnóstico social.

- Con base en el diagnóstico social, planea las acciones a desarrollar interpretando la información disponible para la atención del caso, con sustento en los recursos profesionales, los recursos del propio paciente y los recursos institucionales.
- Promueve la participación del paciente y su familia en el análisis de su problema, así como en la búsqueda de alternativas de solución; realiza acciones profesionales de gestión, apoyo y trámites procedentes.

#### Investigación Socio-Médica:

La investigación Socio-Médica permite estudiar los fenómenos de mayor trascendencia y contribuir en la aportación de nuevos conocimientos y experiencias en la materia de que se trate.

- Elabora protocolos de investigación de factores sociales que inciden en el proceso salud-enfermedad.
- Coadyuva en la elaboración y desarrollo de protocolos de investigación con carácter multidisciplinario.
- Promueve la publicación y la difusión de las investigaciones desarrolladas, así como la utilización de los resultados en la operación.

2660-006-023



### **Investigación en servicios de salud:**

La investigación en los servicios de salud es aquella que realizan los equipos multidisciplinarios con la finalidad de mejorar la eficiencia y calidad en la atención integral a la salud y así responder a las expectativas de la población usuaria en los procesos de las Unidades Médicas Hospitalarias.

- Encuestas de satisfacción del usuario.
- Aplica técnicas de investigación social para coadyuvar en investigaciones multidisciplinarias de carácter institucional.
- Participa en la aplicación y análisis de encuestas de opinión para la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos que sirvan de base para la planeación de estrategias tendientes a mejorar la calidad de la atención a los derechohabientes.

### **Proceso Educativo**

Este proceso tiene como propósito llevar a cabo acciones de educación para la salud con la población derechohabiente en concordancia con los principales problemas de salud o de motivos de egreso hospitalario de la unidad, de acuerdo al diagnóstico situacional de la Unidad Médica y a las necesidades específicas de la población, tendientes a desarrollar habilidades y propiciar conductas de autocuidado de la salud de los individuos y su familia a través de métodos y técnicas modernas de educación, con un enfoque integral de la salud y un componente social del proceso salud-enfermedad como eje primordial de intervención y en equilibrio con el enfoque biológico.

### **Intervención Social:**

- En coordinación con el equipo de salud, participa en la planeación de las actividades de educación para la salud de la población derechohabiente, con fundamento en el diagnóstico de la unidad y de los recursos disponibles.
- En coordinación con el equipo de salud participa en la planeación de las actividades de educación para la salud de la población derechohabiente, con base en el diagnóstico de la unidad y de los recursos disponibles.
- Identifica el perfil socio-cultural y las necesidades de la población específica a través de técnicas adecuadas, que oriente la aplicación y conducción del proceso educativo.

2660-006-023



- Con el equipo de salud planea las acciones educativas para cada grupo específico, selecciona los métodos y técnicas para propiciar el proceso educativo considerando los principios de la educación de adultos.
- Con el equipo de salud define, revisa y adecua los contenidos de información y educación para la salud, de acuerdo con las necesidades y características específicas de la población.
- Establece coordinación entre los integrantes del equipo de salud que intervienen en el proceso educativo, para su ejecución oportuna y eficaz.
- Aborda los aspectos relacionados con los factores sociales que inciden en las condiciones de salud de la población específica.
- Propicia el uso de métodos y técnicas de educación que faciliten el proceso educativo y el desarrollo de habilidades y conductas para el autocuidado a la salud en los individuos y sus familias según sea el caso.
- Participa en la evaluación de resultados del proceso educativo.
- Promoción, fortalecimiento y desarrollo de grupos de ayuda.
- Forma grupos de ayuda con fines terapéuticos de acuerdo con las necesidades identificadas en los usuarios de la unidad.
- Identifica líderes naturales en los grupos educativos y promueve entre ellos la formación de grupos de ayuda ante problemas específicos (diálisis peritoneal, hemofilia, desnutrición, cardiopatías, SIDA, etc.)

### Reintegración

El objetivo de este proceso es reintegrar a su control médico o social a los derechohabientes de riesgo alto, partícipes en programas prioritarios y que no acuden a sus citas programadas, como es el caso de las embarazadas, menores de 5 años, etc. Otro objetivo de este proceso, es reintegrar a su tratamiento médico o social a aquellos pacientes incorporados a programas institucionales, como es el caso de los pacientes con tuberculosis pulmonar, con diabetes, con hipertensión, con cardiopatías, etc., de cualquier otro programa o prioridad que se esté manejando en la Unidad Médica hospitalaria y que abandonan el tratamiento médico.

2660-006-023





**Intervención Social:**

- Reintegración de los derechohabientes de programas prioritarios a su cita de control médico.
- Recibe la notificación de los casos de riesgo alto que no acuden a su cita de control médico periódico, revisa los casos reportados a fin de jerarquizar su intervención y decidir el medio a utilizar para entrevistar al derechohabiente citado o al familiar.
- Entrevista al derechohabiente que no acudió a su cita o al familiar e identifica la causa de inasistencia (falta de información con relación a la importancia de la revisión médica periódica, limitantes administrativas en la unidad, problemas de relación interpersonal con el médico o la asistencia médica etc.) y proporciona la orientación necesaria según el caso.

**Apoyo social**

Este proceso tiene como propósito el identificar, coordinar y concertar acciones con organismos intra y extrainstitucionales de bienestar familiar así como coadyuvar con el individuo y la familia en la identificación de los recursos familiares o desarrollar sus potencialidades a fin de complementar el tratamiento médico, prevenir los datos a la salud o coadyuvar a la reintegración oportuna del paciente a su ambiente familiar, laboral y social.

**Intervención Social:**

- Coordinación y concertación para coadyuvar a la atención integral a la salud.
- Identifica los servicios de apoyo social que brindan los Centros de Seguridad Social, Centros de extensión de conocimientos y aquellos servicios que proporcionan otras instituciones como: equipos jurídicos, capacitación para el trabajo, asistencia social, rehabilitación, deportes, etc.
- Establece coordinación con organismos intra y extrainstitucionales.
- Integra el directorio de servicios institucionales y extrainstitucionales.
- Identifica los grupos de ayuda o asociaciones civiles existentes en la localidad (alcohólicos anónimos, diabetes mellitus, neuróticos anónimos, etc.) e integra el directorio para la derivación de casos.

2660-009-023



**ANEXO 5**

**Formato de análisis y estrategias F.O.D.A.  
2660-009-132**



### Formato de análisis y estrategias F.O.D.A.

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada: \_\_\_\_\_ (1)  
 Unidad Médica Hospitalaria: \_\_\_\_\_ (2) Fecha: \_\_\_\_\_ (3)

#### Análisis F.O.D.A

Fortalezas  (4)	Debilidades  (5)
Oportunidades  (6)	Amenazas  (7)

#### Estrategias F.O.D.A

1.- Estrategias FO  (8)	2.- Estrategias FA  (9)
4.- Estrategias DA  (10)	5.- Estrategias DO  (11)

(12)

Nombre de quien elabora: \_\_\_\_\_

(13)

Nombre de quien autoriza: \_\_\_\_\_



**ANEXO 5**  
**Formato de análisis y estrategias F.O.D.A**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No</b>	<b>DATOS</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	El nombre del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada correspondiente.
2	Unidad Médica Hospitalaria	El nombre y número de la Unidad Médica Hospitalaria.
3	Fecha	El día, mes y año correspondientes a la fecha en que se elabora el formato, con números arábigos, en el caso de estar conformados solamente por una unidad, se agregará un cero "0" a la izquierda.
<b>Análisis F.O.D.A</b>		
4	Fortalezas	Las características de la Unidad Médica que favorecen el cumplimiento de la misión. Las fortalezas deben describirse a partir de: Las personas que integran la organización, recursos existentes y su calidad, las cualidades que el desempeño del trabajo ha dejado en la organización, etc. Todas las fortalezas a diferencia de los valores son capital presente, no deseos ni situaciones ideales en la organización.
5	Debilidades	Los problemas que están pendientes de resolver en la organización. Se deben referir los problemas reales y actuales, no los que ya se resolvieron o se tiene duda de su existencia real. Hay que considerar que las debilidades tendrán acciones estratégicas que nos lleven a convertirlas en fortalezas reales a corto o mediano plazo.
6	Oportunidades	Las características del ambiente externo que proporcionan factores útiles para el cumplimiento de la misión y potencializar las fortalezas de la organización, que están a nuestro alcance y en relación estrecha con la entidad.
7	Amenazas	Las características del ambiente externo que pueden influir negativamente, poniendo en peligro el cumplimiento de los objetivos.

2660-009-132



**ANEXO 5**  
**Formato de análisis y estrategias F.O.D.A**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No	DATOS	ANOTAR
		<b>Estrategias FODA</b>
8	Estrategias FO	La combinación de las fortalezas con oportunidades y señalar las más prometedoras líneas de acción para la organización. Muestran las opciones que se puedan emplear al utilizar las fortalezas disponibles, y así aprovechar las oportunidades existentes.
9	Estrategias FA	Las fuerzas de la organización para enfrentar las amenazas. Señalan las opciones que se pueden implementar al emplear las fortalezas tecnológicas, financieras o administrativas para minimizar los efectos de las amenazas.
10	Estrategias DA	Las opciones que puedan emplearse para reducir el impacto de las amenazas, dadas las debilidades que se tienen. Representan una seria advertencia pues tratan de minimizar las debilidades y amenazas.
11	Estrategias DO	Que opciones adoptar para aprovechar las oportunidades y al mismo tiempo, minimizar las debilidades de la organización.
12	Nombre de quien elabora	El nombre completo, empezando por el apellido paterno, apellido materno y nombre (s) de la persona que elabora el formato. Utilizar letra legible y de molde.
13	Nombre de quien autoriza	El nombre completo, empezando por el apellido paterno, apellido materno y nombre (s) de la persona que autoriza el formato. Utilizar letra legible y de molde.

2660-009-132



**ANEXO 6**

**Guía para elaborar el diagnóstico situacional del Departamento de Trabajo Social  
2660-006-019**



## ANEXO 6

### Guía para elaborar el diagnóstico situacional del Departamento de Trabajo Social

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN
Portada	Anotar título del documento “Diagnóstico situacional” del Departamento de Trabajo Social”.
Introducción	Puntos principales que serán abordados.
Antecedentes	Precedentes del Departamento de Trabajo Social.
Ubicación de la Unidad Médica	Dirección donde se encuentra establecida la Unidad Médica.
Entorno geo demográfico y poblacional de la Unidad Médica	Registrar la ubicación del establecimiento, así como sus relaciones con otras unidades médicas, población derechohabiente, población adscrita, población usuaria, 10 primeros motivos de demanda de atención, pirámide poblacional, características socioeconómicas de la población y causas de mortalidad.
Infraestructura y recursos	Anotar capital humano, recursos físicos, recursos materiales, recursos tecnológicos, camas censables y no censables.
F.O.D.A.	Describir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Departamento de Trabajo Social.
Desempeño de procesos	Integrar la evaluación y el análisis de causas principales de resultados insuficientes y problemas generales que obstaculizan el logro de procesos, así como las acciones fundamentales realizadas para la mejora de este.
Calidad de la atención	Describir el estado que guardan las quejas, eventos adversos complicaciones inherentes a la atención médica en general todo lo relacionado con la presencia de riesgos y sus factores que influyen en la calidad de la atención.

2660-006-019



**ANEXO 6**

**Guía para elaborar el diagnóstico situacional del Departamento de Trabajo Social**

**CONTENIDO**

**DESCRIPCIÓN**

Resultados de la prestación de servicios

Registrar los resultados de los últimos tres años de los indicadores del servicio y su análisis. Puede incluirse la información respecto a las supervisiones previas realizadas por directivos locales o externos a la unidad. Es conveniente la utilización de tablas y gráficos.

2660-006-019





**ANEXO 7**

**Guía para elaborar el programa de trabajo del Departamento de Trabajo Social  
2660-006-020**



## ANEXO 7

### Guía para elaborar el programa de trabajo del Departamento de Trabajo Social

<b>CONTENIDO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Portada	Debe incluir en la parte superior el encabezado determinado por el área normativa institucional. Al centro el título del documento “Programa de Trabajo” del servicio correspondiente, en la parte inferior se deberá colocar la fecha de inicio y término del documento, nombre, cargo y firma de quien lo elabora y quien autorice.
Introducción	Contextualizar brevemente la razón del programa de trabajo, los elementos generales que lo integran y las conclusiones de este. Debe asegurarse que la información sea relevante, confiable y útil para resumir el contenido del documento, así como el orden y el enfoque sistémico que permitirá el logro de las directrices institucionales.
Misión	La misión institucional debe ser adoptada por los diferentes niveles de gestión con la finalidad de que sea única y se ejerza por todo el personal directivo y operativo.
Visión	La visión contenida en el Plan estratégico de la Unidad de Atención Médica, con base en las aportaciones del Equipo de Salud, la Visión construida por la Unidad de Atención Médica es la misma a la que cada servicio contribuye para su logro en el ámbito de su responsabilidad.
Valores	Las creencias permanentes que determinan una forma específica, la conducta de todo el personal que participa en los servicios que se otorgan. Es deseable que sean iguales a las determinadas como Unidad de Atención Médica.

2660-006-020



## ANEXO 7

### Guía para elaborar el programa de trabajo del Departamento de Trabajo Social

<b>CONTENIDO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Marco legal y normativo	Con fundamento en lo dispuesto en el marco jurídico, insertó en la normativa institucional y de observancia obligatoria por el personal directivo o con línea de mando, con el objeto de regular su actuación con legalidad, honradez, eficacia, oportunidad, imparcialidad, equidad de género, igualdad, sin discriminación y con el especial énfasis en el sentido de la responsabilidad como servidores públicos.
Objetivo Estratégicos	Corresponden a los objetivos contenidos en el Plan de Trabajo del IMSS, Plan Estratégico de JSPM, Plan de calidad o de proyectos institucionales estratégicos, los cuales son definidos por la alta gerencia institucional.
Objetivo Específicos	Deben realizarse en alineación con los objetivos estratégicos institucionales relacionados con las actividades gerenciales, expresando en términos específicos y medibles (cuantitativa y cualitativamente) lo que se pretende mejorar o avanzar en el transcurso del año en materia de gestión.
Organigrama	<p>Colocar la estructura organizacional de líneas de autoridad, (cadena de mando) en modalidad de representación visual, a través del cual se visualicen las relaciones de personal y líneas de comunicación.</p> <p>Enlistar cada una de las funciones sustantivas contenidas en los documentos normativos de acuerdo al perfil del puesto asignado (manuales de organización, lineamientos, procedimientos etc.) con los cuales se lograrán los objetivos específicos planteados.</p>
Diagnóstico	Es el conocimiento aproximado de las diversas problemáticas a partir de la identificación e interpretación de los factores y actores que determinan su situación, un análisis de sus perspectivas y una evaluación de esta.

2660-006-020



## ANEXO 7

### Guía para elaborar el programa de trabajo del Departamento de Trabajo Social

<b>CONTENIDO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Indicadores	El monitoreo del cumplimiento de las actividades con mayor impacto en el logro de los objetivos específicos se realiza a través de indicadores, con lo cual se compara lo realizado contra lo planeado. Debe asegurarse que cada uno de los objetivos específicos cuente con indicadores que orienten en el nivel de cumplimiento de las metas establecidas.
Plan Operativo	Posterior a la clasificación de problemas, riesgos y causas, así como de la priorización correspondiente, se procede a la redacción de los planes operativos que soporten la mejora continua y el logro de los objetivos.
Cronograma de actividades	Consiste en la representación gráfica de las actividades generales y de mayor impacto para el logro de objetivos a realizar en el transcurso del año. Esta herramienta permite tener en contexto los momentos más relevantes, su incumplimiento puede afectar el plan.
Tablero de control	El tablero de control directivo es aquel que permite monitorear el avance en la ejecución de tareas, los resultados de la Unidad Médica en su conjunto y de los diferentes procesos, programas e iniciativas, con enfoque de riesgos para la organización. Está orientado al seguimiento de resultados a través del tiempo, identificando el logro en relación con lo esperado. Su monitoreo es mensual, con factibilidad de cortes parciales con base a los requerimientos del personal directivo.

2660-006-020



**ANEXO 8**

**Plan operativo  
2660-009-133**



OOAD:		1	
UNIDAD:		2	
<b>PLAN OPERATIVO</b>			
VIGENCIA DEL PLAN:	Del:	3	al:
PROGRAMA O PROCESO:		SERVICIO RESPONSABLE:	
4		5	
<b>DIAGNÓSTICO</b>			
PRINCIPALES PROBLEMAS	6		
CAUSAS RAÍZ (DE PROCESO)	7		
<b>OBJETIVOS</b>			
ESTRATÉGICOS (DEL PLAN TÁCTICO)	8		
ESPECÍFICOS	9		
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>			
LÍNEAS DE ACCIÓN (DEL PLAN TÁCTICO)	10		
LÍNEAS OPERATIVAS	11		
PARÁMETROS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO			META
12			13
<b>CONTROL</b>			
14			
NOMBRE DEL JEFE DE SERVICIO		15	

2660-009-133



**ANEXO 8**  
**Plan operativo**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	OOAD	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.
2	Unidad	Nombre de la Unidad Médica.
3	Vigencia	Fecha inicial y final dd/mm/aaaa.
4	Programa o proceso	Nombre del proceso o programa planeado para la mejora.
5	Servicio responsable	Nombre del departamento líder en la implementación de acciones para el logro de los objetivos.
6	Principales problemas	Los problemas más relevantes del proceso, derivados del diagnóstico realizado por el jefe de servicio y del análisis de resultados.
7	Causas raíz del proceso	Las causas del proceso que han sido seleccionadas como las de mayor impacto y que tienen relación directa con los problemas previamente seleccionados. Estas causas tienen la relación causa-efecto.
8	Objetivos estratégico(s)	El (los) descritos(s) en el plan estratégico de la Unidad Médica (plan táctico) y que han sido seleccionados para su cumplimiento a corto plazo por malos resultados.
9	Objetivos específicos	Los problemas y sus causas raíz. ¿Qué lograremos a corto plazo que mejorará los resultados?
10	Líneas de acción	Las líneas de acción contenidas en el plan táctico y plan estratégico de la Unidad Médica y de la JSPM. (¿Cómo se hará la tarea?). Seleccionar solo las relacionadas con los problemas.

2660-009-133



**ANEXO 8**  
**Plan operativo**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
11	Líneas operativas	Las líneas operativas estarán alineadas a las causas raíz identificadas por el Jefe de servicio. Las ejecuta el personal operativo y no son de control como supervisión, análisis, etc. No necesariamente existe una correspondencia numérica entre una línea de acción y una línea operativa. Su redacción es con base en la mejor calidad de atención, al menor costo posible. Debe describirse de forma clara, específica, medible y factible a corto plazo. Las líneas operativas deben ajustarse a los aspectos normativos si existe el soporte correspondiente, de lo contrario es necesario especificar quién realizará la tarea, cómo se hará y en dónde, haciendo la redacción lo más objetiva posible.
12	Parámetro de medición	El nombre del parámetro de medición del proceso, programa o proyecto. Los descritos en documentos normativos y los que la unidad considere necesarios, estos son los contenidos en el plan táctico del documento del plan estratégico. El parámetro de medición mide el logro del objetivo. Solo se anotan los que tienen bajo desempeño y relación directa con los objetivos específicos.
13	Metro	El valor de referencia esperado de cada parámetro de medición.
14	Control	Las diferentes actividades que se utilizarán para implementar un control a través de la evaluación, supervisión del proceso, análisis y corrección de las acciones no exitosas.
15	Nombre del jefe de servicio	El nombre completo del directivo responsable de la operación de los procesos, programas o proyectos.

**2660-009-133**





**ANEXO 9**

**Guía para elaborar el programa de capacitación  
2660-006-021**



## ANEXO 9

### Guía para elaborar el programa de capacitación

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
OOAD	Nombre y número del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.
Unidad Médica	Nombre y número de la Unidad Médica.
Periodo	Tiempo en el que se contempla realizar las actividades del programa.
Introducción	Resumen de lo que se va a desarrollar en el programa.
Justificación	La explicación de las razones que fundamentan el programa.
Objetivo general	La finalidad por la que se genera la capacitación.
Objetivos específicos	Alcances específicos de la capacitación.
Tipo de capacitación	Si la capacitación es: inductiva, preventiva, correctiva.
Modalidad de capacitación	Si la capacitación es de formación, actualización, especialización, perfeccionamiento o complementaria.
Descripción de actividades	Acciones que se habrán de realizar para la programación de la capacitación.
Instrumento de evaluación	Herramientas que serán utilizadas para evaluar el conocimiento adquirido.
Cronograma de capacitación	Representación gráfica de las tareas que se llevarán a cabo y el tiempo estipulado para estas.
Instructor	Nombre completo de cada uno de los instructores que participarán.

2660-006-021



## **ANEXO 9**

### **Guía para elaborar el programa de capacitación**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Cartas descriptivas	Documentos que sirven al facilitador o instructor como herramienta, lo utiliza para planear su curso, este tiene como finalidad que las sesiones se desarrollen de forma ordenada, permite abarcar los contenidos que se ofrecen, así como cumplir con los objetivos planteados.
Bibliografía	Referencias bibliográficas utilizadas.
Nombre, firma y matrícula del responsable.	Nombre completo, firma y matrícula del responsable del programa.

2660-006-021



### Cronograma de Capacitación

OOAD: \_\_\_\_\_ **1** \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_ **2** \_\_\_\_\_

Periodo: \_\_\_\_\_ **3** \_\_\_\_\_

Contenido Temático	Actividad a Desarrollar		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
							<b>8</b>							
<b>4</b>	<b>5</b>	P	<b>6</b>											
		<u>R</u>	<b>7</b>											
		P												
		<u>R</u>												
		P												
		<u>R</u>												
		P												
		<u>R</u>												
		P												
		<u>R</u>												

**9** \_\_\_\_\_

Nombre, firma y matrícula del Jefe y Subjefe de Trabajo Social

2660-006-021



**FORMATO DEL ANEXO 9**  
**Cronograma de Capacitación**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	OOAD	Nombre y número del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.
2	Unidad	Nombre y número de la Unidad Médica.
3	Año	El año que cubre el ciclo de capacitación.
4	Contenido Temático	Mencionar el tema a desarrollar en la capacitación.
5	Actividad a desarrollar	Describir la actividad que realiza.
6	P	Día, mes y año de la Programación para el desarrollo de la actividad.
7	R	Día, mes y año de la Realización de la actividad.
8	Mes	Mes correspondiente en que se programa o desarrolla la actividad.
9	Nombre del Jefe de Trabajo Social	Nombre completo, firma y matrícula del Jefe y Subjefe de Trabajo Social.

2660-006-021



**ANEXO 10**

**Guía para elaborar el programa de supervisión**  
**Clave 2660-006-022**



**ANEXO 10**  
**Guía para elaborar el programa de supervisión**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
OOAD	El OOAD al que pertenece la Unidad Hospitalaria.
Periodo	Lapso en el que se contemple realizar las actividades del programa de supervisión.
Unidad Médica	Nombre y número de la Unidad Médica.
Introducción	Resumen de lo que se va a desarrollar en el programa de supervisión.
Justificación	La explicación de las razones que fundamentan el programa de supervisión.
Diagnóstico de intervención	La recolección, organización, clasificación y evaluación de la información documental previa necesaria para realizar la supervisión. Identificar puntos críticos de los procesos de atención.
Objetivo General	La finalidad por la que se genera la supervisión.
Objetivos Específicos	Alcances específicos de la supervisión.
Planeación	El servicio por supervisar, la fecha y hora, el tipo de técnica que se utilizará, el número de integrantes que participarán, y el instrumento de medición a utilizar.
Ejecución	Realizar la intervención con la aplicación de instrumentos y técnicas seleccionadas para la medición del proceso y su desempeño. La supervisión es simultánea a la asesoría.
Análisis de resultados	Resultados recabados y observados en la ejecución, deberán clasificarse, seleccionarse y priorizarse.

2660-006-022



## **ANEXO 10**

### **Guía para elaborar el programa de supervisión**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Acciones correctivas	Acciones para la mejora de los resultados estableciendo determinado tiempo para la ejecución, compromisos y meta a alcanzar.
Seguimiento al cumplimiento	La verificación la realización de las acciones como fueron planeadas y atendidas por los responsables.
Cronograma de Supervisión	Representación gráfica de las tareas que se llevarán a cabo y el tiempo estipulado para estas.
Bibliografía	Referencias bibliográficas utilizadas.
Nombre firma y matrícula del Jefe y Subjefe de Trabajo Social.	Nombre firma y matrícula del Jefe y Subjefe de Trabajo Social.

2660-006-022





### Cronograma de Supervisión

Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada: 1

Unidad Médica: 2

Año: 3

Nombre del Trabajador Social	Servicio		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<u>4</u>	<u>5</u>	P	<u>6</u>				<u>8</u>							
		<u>R</u>	<u>7</u>											
		P												
		<u>R</u>												
		P												
		<u>R</u>												
		P												
		<u>R</u>												
		P												
		<u>R</u>												

9

2660-006-022

Nombre, firma y matrícula del Jefe y Subjefe de Trabajo Social



### FORMATO DEL ANEXO 10

#### Cronograma de Supervisión INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Nombre y número del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.
2	Unidad Médica	Número y nombre de la Unidad Médica.
3	Año	El año correspondiente.
4	Nombre de T.S	El nombre completo de la Trabajadora Social que corresponda supervisar.
5	Servicio	El servicio que se está supervisando.
6	P	Día, mes y año de la programación para el desarrollo de la actividad.
7	R	Día, mes y año de la realización de la actividad.
8	Mes	Mes correspondiente en que se programa o desarrolla la actividad.
9	Nombre del Jefe y Subjefe de Trabajo Social	El nombre completo, firma y matrícula del Jefe de Trabajo Social y Subjefe de Trabajo Social.

2660-006-022



**ANEXO 11**

**Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social  
2660-009-150**



**Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social**

OOAD: \_\_\_\_\_ Período: \_\_\_\_\_ Elaboró: \_\_\_\_\_

Procesos	Productividad	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL
		<b>Investigación Social</b>	<b>N° de pacientes hospitalizados</b>											
	N° de Estudio Social Médico													
	No. Estudio Social Médico por orden de atención médica													
	N° de entrevistas iniciales													
	N° de entrevistas de seguimiento													
	N° de entrevistas de cierre													
<b>Reintegración a tratamiento médico</b>	<b>N° de pacientes reportados a Trabajo Social</b>													
	N° de reintegraciones a tratamiento médico. CNTS													
	N° de seguimientos para la reintegración a tratamiento médico. CNTS													
<b>Apoyo Social</b>	<b>N° de coordinaciones intra y extra institucionales</b>													
	N° de casos por violencia													
	N° de altas voluntarias													
	N° de casos por abandono de persona													
	N° de casos por notificación a ministerio público													
	N° de casos para la condonación de servicios funerarios													
	Recepción y entrega de valores													
<b>Educativo</b>	<b>N° de grupos de apoyo</b>													
	N° de grupos de orientación e información													
	N° de asistentes a grupo de orientación de información													
	N° de grupos para la estrategia del Tour Obstétrico													
	N° de asistentes a Tour Obstétrico.													
<b>Diálisis</b>	<b>N° de ingresos</b>													
	<b>N° de egresos</b>													
	N° de Estudio Social Médico													
	N° de entrevistas iniciales													
	N° de entrevistas seguimiento													
	N° de entrevistas de cierre													
	N° de visitas domiciliarias													
	N° de reintegraciones a tratamiento médico													
	N° de grupos de apoyo													
	N° de participaciones en el comité de Diálisis													
<b>Cirugía Programada</b>	<b>N° de Cirugías programadas</b>													
	<b>N° de pacientes que no se presentaron</b>													
	N° de reintegraciones a tratamiento médico													
	N° de entrevistas Iniciales													
	N° de entrevistas de seguimiento													
	N° de grupos para la estrategia de Tour quirúrgico													
	N° de asistentes a grupo de Tour quirúrgico.													
	N° de participaciones en el comité de cirugía colegiada													
<b>Salud en el Trabajo</b>	<b>N° de casos con Incapacidades Prolongadas</b>													
	N° de Estudio Social Médico con enfoque laboral													
	N° de entrevistas Iniciales													
	N° de entrevistas Seguimiento													
	N° de entrevistas de cierre													
	N° de vistas domiciliarias													
	N° de participaciones en el comité COCOITT													
	<b>N° de casos en proceso de dictamen de pensión</b>													
	N° de Estudio Social Médico con enfoque laboral													
	N° de entrevistas Iniciales													
	N° de entrevistas seguimiento													
	N° de entrevistas de cierre													
	N° de visitas domiciliarias													

Analisis de resultados:

Acciones de mejora:



**ANEXO 11**  
**Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Unidad Médica	Nombre de la Unidad Médica Hospitalaria de Segundo Nivel.
2	Servicio	El servicio donde se encuentra asignado el personal de Trabajo Social.
3	Elaboró	Nombre completo y matrícula del Trabajador Social Clínico o Trabajadora Social.
4	Proceso	Procesos Sustantivos de Trabajo Social.
5	Productividad	Número de intervenciones realizadas por el personal de Trabajo Social en la Unidad Médica.
6	Investigación social	Número de pacientes que se hospitalizaron en el mes y en el servicio.  Número de Estudios Sociales Médicos realizados en el mes correspondiente.  Número de Estudios Sociales Médicos realizados por O.A.M.  Número de entrevistas Iniciales con “Nota de Trabajo Social”.  Número de entrevistas de seguimiento con “Nota de Trabajo Social”.  Número de entrevistas de cierre con “Nota de Trabajo Social”.
7	Reintegración del paciente a control médico	Número de pacientes graves que suspendieron tratamiento o faltaron a su cita médica, reportados a Trabajo Social.

2660-009-150



**ANEXO 11**  
**Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
8	Apoyo Social	<p>Número de reintegraciones realizadas a control médico en cada proceso hospitalario, con "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de seguimientos realizados para la reintegración de pacientes a control médico en cada proceso hospitalario, con "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de coordinaciones intra y extrainstitucionales.</p> <p>Número de casos por violencia con intervención social y "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de altas voluntarias con intervención social y "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de casos por abandono de persona con intervención social y "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de casos por notificación a Ministerio Público con intervención social y "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de casos para la condonación de servicios funerarios con intervención social y "Nota de Trabajo Social".</p> <p>Número de casos para la recepción y entrega de valores con "Nota de Trabajo Social".</p>
9	Educativo	<p>Número de grupos de apoyo, con crónica grupal en el mes correspondiente.</p> <p>Número de grupos de orientación e información, con crónica grupal.</p>

2660-009-150



**ANEXO 11**  
**Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
10	Diálisis	<p>Número de asistentes a grupo de orientación de información.</p> <p>Número de grupos para la estrategia del Tour Obstétrico.</p> <p>Número de asistentes a Tour Obstétrico.</p> <p>Número de ingreso a los programas en el mes correspondiente.</p> <p>Número de egresos del programa.</p> <p>Número de Estudios Sociales Médicos.</p> <p>Número de entrevistas iniciales.</p> <p>Número de entrevistas de seguimiento.</p> <p>Número de entrevistas de cierre.</p> <p>Número de visitas domiciliarias.</p> <p>Número de reintegraciones a tratamiento médico.</p> <p>Número de grupos de apoyo con crónica grupal.</p> <p>Número de participaciones en el comité de Diálisis.</p>
11	Cirugía Programada	<p>Número de cirugías programadas en el mes correspondiente.</p> <p>Número de pacientes que no se presentaron a cirugía programada.</p> <p>Número de reintegraciones a tratamiento médico, con "Nota de Trabajo Social".</p>

2660-009-150



**ANEXO 11**  
**Informe mensual de actividades del personal operativo de Trabajo Social**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
12	Salud en el Trabajo	<p>Número de entrevistas iniciales.</p> <p>Número de entrevistas de seguimiento.</p> <p>Número de grupos para la estrategia de Tour quirúrgico.</p> <p>Número de asistentes a grupo y Tour quirúrgico.</p> <p>Número de participaciones al comité de cirugía colegiada.</p> <p>Número de casos con incapacidad prolongada.</p> <p>Número de Estudios Sociales Médicos con enfoque laboral.</p> <p>Número de entrevistas iniciales.</p> <p>Número de entrevistas seguimiento.</p> <p>Número de entrevistas de cierre.</p> <p>Número de visitas domiciliarias.</p> <p>Número de participaciones en el comité COCOITT.</p> <p>Número de casos en proceso de dictamen de pensión.</p>
13	Análisis de resultados	Elaborar análisis de los resultados obtenidos en la productividad.
14	Acciones de mejora	Describir las acciones de mejora que realizará el personal directivo y operativo de Trabajo Social en las Unidades Médicas Hospitalarias.

2660-009-150





## **ANEXO 12**

### **Cuestionario de satisfacción de la atención otorgada por parte de Trabajo Social**



### Cuestionario de satisfacción de la atención otorgada por parte de Trabajo Social

Estimado usuario:

Servicio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

De los siguientes enunciados califique registrando una X en el recuadro que mejor describa la atención recibida por parte del personal de Trabajo Social.

Encuesta confidencial, que podrá entregarla al personal del servicio, Jefatura de Trabajo Social o buzón.

No.	Pregunta	A Nada satisfecho	B Poco satisfecho	C Muy Satisfecho	D Totalmente satisfecho
1	¿Recibió un trato digno?				
2	¿Recibió usted información clara, oportuna y veraz?				
3	¿Fueron resueltas sus dudas?				
4	¿Fue usted tratado con confidencialidad?				
5	¿Está satisfecho con la atención otorgada?				

#### Análisis de la Evaluación

- Con una X en la columna A o B la atención otorgada se considerará como insatisfactoria.
- Con una X en la columna C o D la atención otorgada se considerará como satisfactoria.



**ANEXO 13**

**Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y  
grupal  
2660-009-139**



**Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal**

Órgano de Operación Administrativa **1**

Unidad Médica: **4**

Desconcentrada: **2**

Turno: **5**

Servicio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del Trabajador Social observado (A): **6**

**I. ENTORNO FÍSICO**

OBSERVACIÓN	ENTREVISTA		SESIÓN EDUCATIVA		COMENTARIOS
	SI	NO	SI	NO	
1			<b>7</b>		
2					
3					
4					

**II. ENTREVISTA O SESIÓN EDUCATIVA**

OBSERVACIÓN	ENTREVISTA		SESIÓN EDUCATIVA		COMENTARIOS
	SI	NO	SI	NO	
1					
2					
3			<b>8</b>		
4					
5					
6					
7					

2660-009-139



OBSERVACIÓN	ENTREVISTA		SESIÓN EDUCATIVA		COMENTARIOS
	SI	NO	SI	NO	
8	Investiga que conoce y que desea saber				
9	Explica los beneficios de los cambios de conducta propuestos				
10	Confirma la comprensión de lo propuesto				
11	Deriva al usuario (s) al servicio que corresponda según sus necesidades o programa otra cita				

### III. HABILIDADES TÉCNICAS

OBSERVACIÓN	ENTREVISTA		SESIÓN EDUCATIVA		COMENTARIOS
	SI	NO	SI	NO	
1	La Trabajadora Social es empática con el entrevistado o los integrantes del grupo				
2	Comunicación verbal efectivo		9		
3	Hace preguntas abiertas				
4	Escucha con atención				
5	Indaga a fondo la problemática y necesidades educativas				
6	Atiende las inquietudes y aclara información				
7	Utiliza materiales visuales				
8	Domina el tema de la actividad educativa				
9	Registra la entrevista y la sesión educativa				

Observaciones de la entrevista:

10

Observaciones de la sesión educativa:

Personal que realizó la supervisión

11

2660-009-139



**ANEXO 13**  
**Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada	El Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada a la que pertenece la Unidad Hospitalaria
2	Servicio	Nombre del servicio hospitalario en el que desarrolla sus actividades el personal.
3	Fecha	Día, mes y año de la supervisión.
4	Unidad Médica	Nombre y número de la Unidad Médica
5	Turno	Matutino, vespertino o nocturno según sea el caso.
6	Nombre del Trabajador Social observado	Nombre y matrícula del personal supervisado.
7	I. Entorno Físico	Una <b>x</b> en el espacio de la columna <b>SI</b> cuando en la observación se verifique que se cumple cada una de las condiciones señaladas para la entrevista o sesión educativa. Cuando no reúna las condiciones cruce la columna <b>NO</b> y en la columna de comentarios describa la razón de incumplimiento.
8	II. Entrevista o sesión educativa	La observación de la entrevista o sesión educativa está orientada a evaluar el desempeño del Trabajador Social Clínico o la Trabajadora Social durante los pasos que conduzcan a favorecer el proceso educativo que persigue. Cruce el espacio de la columna <b>SI</b> cuando a la observación se verifique que se cumplen cada una de las condiciones señaladas para la entrevista o sesión educativa. Cuando no reúna las condiciones cruce la columna <b>NO</b> y en la columna de comentarios describa la razón de incumplimiento.

2660-009-139



**ANEXO 13**  
**Lista de observación para la supervisión operativa del proceso educativo individual y grupal**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
9	III.Habilidades técnicas	La exploración de esta área tiene como propósito identificar aquellos aspectos a fortalecer relacionados con la competencia técnica del Trabajador Social Clínico o la Trabajadora Social en la aplicación de las técnicas de la comunicación educativa entendida en sentido amplio como el dominio del tema motivo de la actividad educativa y no solo la aplicación de técnicas. Cruce el espacio de la columna <b>SI</b> cuando a la observación se verifique que se cumplen cada una de las condiciones señaladas para la entrevista o sesión educativa. Cuando no reúna las condiciones cruce la columna <b>NO</b> y en la columna de comentarios describa la razón de incumplimiento.
10	Observaciones de la entrevista Observaciones de la sesión educativa	Comentarios relevantes durante la observación de la entrevista y sesión educativa, registrar retroinformación de aspectos relevantes y de aquellos de mayor dificultad en el desarrollo de la tarea y coméntelo con el personal observado.
11	Personal que realizó la supervisión	Nombre completo, firma y matrícula de la persona que realizó la supervisión.

2660-009-139



**ANEXO 14**

**Guía para elaborar los indicadores internos de desempeño del Departamento de  
Trabajo Social  
2660-006-024**





## ANEXO 14

### Guía para elaborar los indicadores internos de Desempeño del Departamento de Trabajo Social

Se elaboraron los indicadores de productividad, eficiencia y calidad que faciliten la evaluación de desempeño de Trabajo Social en la atención integral al derechohabiente considerando la diversidad de tamaño de las Unidades Médicas de Segundo Nivel de Atención, así como en el desempeño profesional; se diseñaron 2 indicadores como mínimo a alcanzar, lo cual no limita que se desarrollen otros para mejorar la atención en cada Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.

#### Lineamientos Generales para su Aplicación.

- Estos indicadores internos de desempeño están diseñados para ser aplicados por los Jefes de Trabajo Social en las Unidades Médicas de Segundo Nivel de Atención.
- Están dirigidos a evaluar el desempeño profesional del personal de Trabajo Social, en la operación independientemente del número de plazas o cobertura de las plazas del área existentes en la Unidad Médica o de su estructura.
- Los realiza de forma mensual el Jefe de Trabajo Social de las Unidades Médicas de Segundo Nivel.
- El conocimiento y análisis de estos indicadores permitirá realizar la evaluación del desempeño y calidad de la atención del Departamento de Trabajo Social.
- Cuando los resultados de los indicadores de desempeño no cumplan con la meta estratégica propuesta, el Jefe de Trabajador Social establecerá acciones de mejora factibles de realizar de acuerdo con sus condiciones laborables.

Construcción de cada indicador. -

- Cumplimiento al ciento por ciento de Estudios Sociales Médicos a casos con riesgo social.

Total de Estudios Sociales Médicos realizados con riesgo social X100  
Total de casos con riesgo social derivados a Trabajo Social

- Seguimiento al ciento por ciento de los casos con apoyo social.

Total de entrevistas de apoyo social que son derivados para continuar con su atención X100  
Total de entrevistas de apoyo social con seguimiento

2660-006-024



**ANEXO 15**

**Análisis de resultados de supervisión  
2660-009-137**



### Análisis de resultados de supervisión

FECHA DE ELABORACIÓN	1	MES AL CUAL CORRESPONDE EL ANÁLISIS	2	OOAD / UNIDAD MÉDICA / SERVICIO	3
PROCESO, PROGRAMA, ESTRATEGIA, INICIATIVA O PUNTOS CRÍTICO		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ ESPECÍFICOS DE LA PLANEACIÓN			
4		5			
RESULTADOS DE INDICADORES INTERNOS DE DESEMPEÑO					
6					
RESULTADOS DE SUPERVISIONES REALIZADAS					
7					
RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS Y LINEAS OPERATIVAS					
8					
CONCLUSIONES					
9					
ACCIONES DE MEJORA					
CAUSAS SELECCIONADAS DE BAJO DESEMPEÑO			ACCIÓN DE MEJORA RELACIONADA A LA PLANEACIÓN		
10			11		
Nombre del Directivo	Matrícula	Cargo	Firma	Observaciones	
12	13	14	15	16	

2660-009-137



**ANEXO 15**  
**Análisis de resultados de supervisión**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Fecha de elaboración	Mes, día y año de última actualización del directorio.
2	Periodo al cual corresponde el análisis	Mes, día y año del periodo que comprende el análisis.
3	OOAD /Unidad Médica /servicio	Nombre y número del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada, nombre y número de la Unidad Médica y nombre del servicio.
4	Proceso, Programa, Estrategia, iniciativa o punto crítico	Nombre del Proceso, Programa, Estrategia, iniciativa o punto crítico al que corresponde el análisis.
5	Objetivos estratégicos/ específicos de la planeación	Transcripción de los objetivos que no han sido logrados en el periodo.
6	Resultado de indicadores de desempeño	Resultado de los indicadores, comportamiento histórico del periodo, causas atribuibles a los resultados, representación de datos con gráficos, tablas, cuadros, etc.
7	Resultado de supervisiones realizadas	El análisis de los resultados de las evaluaciones a los puntos críticos de los procesos, factores de riesgo y causas prevalecientes con relación a los resultados, atención a nuevas causas raíz o factores de riesgo relacionados con los resultados observados.
8	Resultado de implementación de estrategias y líneas operativas	El análisis del estado actual de la implementación de acciones correctivas planeadas a nivel táctico y operativo, su cumplimiento, obstáculos relacionados con insuficiente logro en implementación.

2660-009-137



**ANEXO 15**  
**Análisis de resultados de supervisión**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
9	Conclusiones	Las conclusiones relacionadas con los resultados de los objetivos planeados, priorizando los problemas, riesgos y sus diferentes causas que deberán ser atendidas en el siguiente periodo.
10	Causas seleccionadas de bajo desempeño	Las causas prioritarias según el análisis realizado.
11	Acción de mejora relacionada a la planeación	Las líneas operativas que se actualizarán del plan operativo.
12	Nombre del directivo	Nombre completo del directivo responsable.
13	Matrícula	Matrícula del directivo responsable.
14	Cargo	Cargo del directivo responsable.
15	Firma	Firma del directivo responsable.
16	Observaciones	Información adicional que sea de relevancia y complementaria para el análisis.

2660-009-137



**ANEXO 16**

**Tablero de Control  
2660-009-138**



### Tablero de Control

OOAD: (1)			Unidad Médica: (2)				Año: (3)				Fecha de actualización: (4)								
Periodo a evaluar			ENE	FEB	MAR	1er TRIM	ABR	MAY	JUN	2do TRIM	JUL	AGO	SEP	3er TRIM	OCT	NOV	DIC	4to TRIM	TOTAL
Total de días hábiles del mes (5)								(9)											
Total de días festivos del mes																			
T.S Clínico (6)	N° trabajadores (7)																		
	Total días laborados								(10)										
T.S 8.0 hrs	N° trabajadores (8)																		
	Total días laborados																		
N°	META /INDICADO	REFERENCIA																	
1	(11)	(12)	META																
			LOGRO (13)																
			%AVANCE																
2			META																
			LOGRO																
			%AVANCE																
3			META																
			LOGRO																
			%AVANCE																

Trimestre (14)	Situación detectada (Análisis) (15)	Estrategias de Mejora (16)	Responsable (17)	Plazo (18)
----------------	-------------------------------------	----------------------------	------------------	------------

Director de la Unidad Médica (19)	Jefe(a) Trabajo Social (20)
Nombre y Firma	Nombre y Firma



**ANEXO 16**  
**Tablero de Control**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Nombre y número del Órgano de Operación de Administración Desconcentrada.
2	Unidad Médica	Nombre y número de la Unidad Médica.
3	Año	Con número, el año que se registran las actividades.
4	Fecha de actualización	Número del mes, día y año de la última actualización de los datos.
5	Periodo a evaluar	Tiempo en el que se desarrollan las actividades.
6	T.S clínico /T.S 8 .0 HRS.	Categoría
7	Nº Trabajadores	Número de Trabajadores Sociales que laboraron en el mes.
8	Total de días trabajados	Número de días trabajados en el mes.
9	Mes	Desglose mensual del logro alcanzado.
10	Trimestre	Total trimestral logrado.
11	Meta/Indicador	Dato numérico de producción esperada.
12	Referencia	Valor que se tiene en relación a la variable.
13	Meta/Logro/%Avance	Nomenclatura de los parámetros de medición.
14	Trimestre	Total trimestral logrado actualizado.
15	Situación detectada	Resultado de los indicadores, comportamiento histórico del periodo, causas atribuibles a los resultados.
16	Estrategias de mejora	Implementar acciones correctivas para incrementar o llegar al logro de la meta.





- |    |                                 |  |
|----|---------------------------------|--|
| 17 | Responsable                     | Nombre completo, firma y matrícula del responsable a realizar las estrategias de mejora. |
| 18 | Plazo                           | Mes, día y año del tiempo que se contempla para realizar las estrategias de mejora.      |
| 19 | Director(a) de la Unidad Médica | Nombre completo, firma y matrícula del Director de la Unidad Médica.                     |
| 20 | Jefa(e) de Trabajo Social       | Nombre completo, firma y matrícula de la Jefa(e) de Trabajo Social.                      |

2660-009-138



**ANEXO 17**

**Informe bimestral de la Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de  
Segundo Nivel  
2660-009-151**



**Informe bimestral de la Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel**

OOAD:		Periodo:											Elaboró:							
Procesos	Productividad	ENE	FEB	1er BIM	MZO	ABR	2° BIM	MAY	JUN	3er BIM	JUL	AGO	4° BIM	SEP	OCT	5° BIM	NOV	DIC	6° BIM	TOTAL ANUAL
Investigación Social	N° de pacientes hospitalizados			0			0			0			0			0			0	0
	N° de Estudio Social Médico			0			0			0			0			0			0	0
	No. Estudio Social Médico por orden de atención médica			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas iniciales			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas de seguimiento			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas de cierre			0			0			0			0			0			0	0
Reintegración a tratamiento médico	N° de pacientes reportados a Trabajo Social			0			0			0			0			0			0	0
	N° de reintegraciones a tratamiento médico. CNTS			0			0			0			0			0			0	0
	N° de seguimientos para la reintegración a tratamiento médico. CNTS			0			0			0			0			0			0	0
Apoyo Social	N° de coordinaciones intra y extra institucionales			0			0			0			0			0			0	0
	N° de casos por violencia			0			0			0			0			0			0	0
	N° de altas voluntarias			0			0			0			0			0			0	0
	N° de casos por abandono de persona			0			0			0			0			0			0	0
	N° de casos por notificación a ministerio público			0			0			0			0			0			0	0
	N° de casos para la condonación de servicios funerarios			0			0			0			0			0			0	0
	Recapitación y entrega de valores			0			0			0			0			0			0	0
Educativo	N° de grupos de apoyo			0			0			0			0			0			0	0
	N° de grupos de orientación e información			0			0			0			0			0			0	0
	N° de asistentes a grupo de orientación de información			0			0			0			0			0			0	0
	N° de grupos para la estrategia del Tour Obstétrico			0			0			0			0			0			0	0
Diálisis	N° de asistentes a Tour Obstétrico.			0			0			0			0			0			0	0
	N° de ingresos			0			0			0			0			0			0	0
	N° de egresos			0			0			0			0			0			0	0
	N° de Estudio Social Médico			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas iniciales			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas seguimiento			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas de cierre			0			0			0			0			0			0	0
	N° de visitas domiciliarias			0			0			0			0			0			0	0
	N° de reintegraciones a tratamiento médico			0			0			0			0			0			0	0
	N° de grupos de apoyo			0			0			0			0			0			0	0
Cirugía Programada	N° de participaciones en el comité de Diálisis			0			0			0			0			0			0	0
	N° de Cirugías programadas			0			0			0			0			0			0	0
	N° de pacientes que no se presentaron			0			0			0			0			0			0	0
	N° de reintegraciones a tratamiento médico			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas Iniciales			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas de seguimiento			0			0			0			0			0			0	0
	N° de grupos para la estrategia de Tour quirúrgico			0			0			0			0			0			0	0
Salud en el Trabajo	N° de asistentes a grupo de Tour quirúrgico.			0			0			0			0			0			0	0
	N° de participaciones en el comité de cirugía colegiada			0			0			0			0			0			0	0
	N° de casos con Incapacidades Prolongadas			0			0			0			0			0			0	0
	N° de Estudio Social Médico con enfoque laboral			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas Iniciales			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas Seguimiento			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas de cierre			0			0			0			0			0			0	0
	N° de vistas domiciliarias			0			0			0			0			0			0	0
	N° de participaciones en el comité COCOITT			0			0			0			0			0			0	0
	N° de casos en proceso de dictamen de pensión			0			0			0			0			0			0	0
	N° de Estudio Social Médico con enfoque laboral			0			0			0			0			0			0	0
	N° de entrevistas iniciales			0			0			0			0			0			0	0
N° de entrevistas seguimiento			0			0			0			0			0			0	0	
N° de entrevistas de cierre			0			0			0			0			0			0	0	
N° de visitas domiciliarias			0			0			0			0			0			0	0	

Análisis de resultados:

Acciones de mejora:

2660-009-151



**ANEXO 17**  
**Informe bimestral de la Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD	Nombre del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.
2	Periodo	La fecha de inicio y término del informe
3	Elaboró	Nombre completo y matrícula del Coordinador Delegacional o Supervisor de Trabajo Social.
4	Proceso	Procesos Sustantivos de Trabajo Social
5	Productividad	Número de intervenciones realizadas por el personal de Trabajo Social en Unidades Médicas Hospitalarias
6	Investigación social	Número de pacientes que se hospitalizaron en el mes en los diferentes servicios.
		Número de Estudios Sociales Médicos realizados en el mes correspondiente.
		Número de Estudio Social Médico realizados por O.A.M.
		Número de entrevistas Iniciales con "Nota de Trabajo Social".
		Número de entrevistas seguimiento con "Nota de Trabajo Social".
7	Reintegración del paciente a control médico	Número de pacientes graves que suspendieron tratamiento o faltaron a su cita médica, reportados a Trabajo Social
		Número de reintegraciones realizadas a control médico en cada proceso hospitalario, con "Nota de Trabajo Social".
		Número de seguimientos realizados para la reintegración de pacientes a control médico en cada proceso hospitalario, con "Nota de Trabajo Social".

2660-009-151



**ANEXO 17**  
**Informe bimestral de la Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
8	Apoyo Social	Número de coordinaciones intra y extrainstitucionales
		Número de casos por violencia con intervención social y "Nota de Trabajo Social".
		Número de altas voluntarias con intervención social y "Nota de Trabajo Social".
		Número de casos por abandono de persona con intervención social y "Nota de Trabajo Social".
		Número de casos por notificación a Ministerio Público con intervención social y "Nota de Trabajo Social".
		Número de casos para la condonación de servicios funerarios con intervención social y "Nota de Trabajo Social".
		Número de casos para la recepción y entrega de valores.
9	Educativo	Número de grupos de apoyo, con crónica grupal en el mes correspondiente
		Número de grupos de orientación e información, con crónica grupal.
		Número de asistentes a grupo de orientación de información.
		Número de grupos para la estrategia del Tour Obstétrico.
		Número de asistentes a Tour Obstétrico.

2660-009-151



**ANEXO 17**  
**Informe bimestral de la Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
10	Diálisis	Número de ingreso a los programas en el mes correspondiente.
		Número de egresos del programa.
		Número de Estudios Sociales Médicos.
		Número de entrevistas iniciales.
		Número de entrevistas seguimiento.
		Número e entrevistas de cierre.
		Número de visitas domiciliarias.
		Número de reintegraciones a tratamiento médico.
		Número de grupos de apoyo con crónica grupal.
		Número de participaciones en el comité de Diálisis.
11	Cirugía Programada	Número de cirugías programadas en el mes correspondiente.
		Número de pacientes que no se presentaron a cirugía programada.
		Número de reintegraciones a tratamiento médico, con "Nota de Trabajo Social".
		Número de entrevistas iniciales
		Número de entrevistas de seguimiento
		Número de grupos para la estrategia de Tour quirúrgico
		Número de asistentes a grupo y Tour quirúrgico
		Número de participaciones al comité de cirugía colegiada



**ANEXO 17**  
**Informe bimestral de la Intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	DATO	ANOTAR
12	Salud en el Trabajo	Número de casos con incapacidad prolongada. Número de Estudios Sociales Médicos con enfoque laboral. Número de entrevistas iniciales. Número de entrevistas seguimiento. Número de entrevistas de cierre. Número de visitas domiciliarias. Número de participaciones en el comité COCOITT. Número de casos en proceso de dictamen de pensión.
13	Análisis de resultados	Elaborar análisis de los resultados obtenidos en la productividad.
14	Acciones de mejora	Describir las acciones de mejora que realizará el personal directivo y operativo de Trabajo Social en las Unidades Médicas Hospitalarias.

2660-009-151