



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

### 7.1.10.3 Departamento de Servicios Generales

1. Elaborar el programa anual de trabajo del Departamento de Servicios Generales.
2. Proporcionar, controlar, supervisar y verificar los servicios de transportación terrestre, telecomunicaciones, correspondencia, archivo de concentración, fotocopiado, impresión de documentos, enajenación de bienes, lavado y control de ropa hospitalaria, oxígeno y gases medicinales; manejo externo de residuos peligrosos biológico infecciosos, residuos sólidos urbanos, residuos de manejo especial, residuos peligrosos, seguridad y vigilancia, necesarios para la correcta operación de los servicios de la Unidad.
3. Programar, supervisar y controlar el uso de elevadores, estacionamiento de vehículos, vestidores y asignación de casilleros para el personal de la Unidad.
4. Programar, coordinar, supervisar y verificar que los servicios de transportación terrestre solicitados por las diferentes áreas de la Unidad sean proporcionados de forma oportuna y correcta.
5. Programar los servicios de ambulancias, en coordinación con el Departamento de Trabajo Social, para atender las solicitudes de traslado de pacientes en las unidades de los OOAD.
6. Programar, coordinar, controlar y supervisar las actividades del personal de seguridad y vigilancia tanto institucional como de empresas particulares e instituciones prestadoras del servicio.
7. Supervisar y aplicar sanciones en caso de incumplimiento de las actividades por parte del personal de seguridad y vigilancia de las empresas particulares y dependencias prestadoras del servicio.
8. Promover y en su caso, realizar las acciones necesarias para mejorar las condiciones de orden y seguridad en el inmueble de la Unidad que garanticen la protección y seguridad de los bienes institucionales, personal y población usuaria.
9. Supervisar la implementación y operación del Programa Interno de Protección Civil, así como las acciones que instruya la Coordinación Técnica de Seguridad y Resguardo de Inmuebles para la prevención, preparación y respuesta a emergencias o desastres.
10. Programar, coordinar, supervisar y controlar la operación de conmutadores, equipos de telefonía, telefax y de radiocomunicación, así como los sistemas de comunicación interna con que cuenta la Unidad.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

11. Programar, coordinar, supervisar y controlar la operación del módulo de lavado de ropa de la Unidad.
12. Programar, coordinar, supervisar y controlar el funcionamiento del área de ropería y verificar se apliquen correctamente los procedimientos para la entrega, recepción, guarda, clasificación y distribución de ropa hospitalaria de la Unidad.
13. Establecer y actualizar en coordinación con el Departamento de Enfermería, las dotaciones fijas y resguardos de ropa hospitalaria, así como la práctica de inventarios con la intervención del Departamento de Finanzas y Sistemas de la Unidad.
14. Programar, coordinar, supervisar y controlar los trámites de entrega, recepción y distribución de correspondencia de la Unidad.
15. Promover en la Unidad, la oportuna y correcta depuración de archivos documentales y tramitar su entrega al archivo de concentración del OOAD, para cumplir con los procedimientos y requisitos establecidos para el efecto.
16. Promover en coordinación con el Departamento de Conservación de la Unidad, las bajas de bienes muebles y tramitar la concentración correspondiente para su enajenación, de acuerdo con la normatividad vigente.
17. Mantener la coordinación con los servicios de la Unidad y las autoridades de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, para efectos del control de desechos de generación continua.
18. Recibir del Departamento de Conservación de la Unidad, los residuos peligrosos biológico-infecciosos, de manejo especial y peligroso conforme con la normatividad vigente y gestionar el tratamiento y destino final que corresponda.
19. Coordinar, supervisar y controlar el manejo externo de residuos peligrosos biológicos infecciosos, residuos sólidos urbanos, residuos de manejo especial, residuos peligrosos hospitalarios para su retiro.
20. Integrar y mantener actualizados los registros de firmas autorizadas para la expedición de correspondencia, solicitud de fotocopiado e impresos y los demás que exijan los procedimientos establecidos para la prestación de los servicios generales.
21. Solicitar al Departamento de Conservación y Servicios Generales del OOAD, la contratación, modificación de condiciones contratadas y cancelación en su caso, de servicios de recolección de residuos peligrosos biológico-infecciosos, residuos sólidos urbanos, residuos de manejo especial y residuos peligrosos, suministro de fluidos y energéticos y la prestación de servicios generales que requiera la Unidad, recabando y proporcionando la información y sustentación necesarias.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

22. Supervisar y verificar que, en la Unidad, se realicen los programas de mantenimiento preventivo a los vehículos asignados, así como mantener actualizada su documentación oficial y resguardos correspondientes.
23. Supervisar y verificar el uso racional del servicio de fotocopiado, consumo de combustible de vehículos, telefonía y telefax, de conformidad con los lineamientos y políticas de austeridad y racionalidad institucional.
24. Revisar y validar los documentos comprobatorios del gasto correspondientes a los rubros de servicios generales en la Unidad.
25. Supervisar la elaboración correcta y permanente de los registros y bitácoras de control operativo de los servicios generales de la Unidad.
26. Solicitar y vigilar el cumplimiento de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos de los servicios generales de la Unidad.
27. Conocer y vigilar el ejercicio del presupuesto asignado a la Unidad para la prestación de los servicios, existencia de materiales e insumos.
28. Elaborar los informes de resultados operativos y de la administración de los servicios generales de la Unidad y gestionar lo necesario para su envío oportuno al Departamento de Conservación y Servicios Generales del OOAD.
29. Aplicar los sistemas de evaluación del desempeño establecido, promover y en su caso, realizar acciones correctivas y de mejoramiento continuo que resulten procedentes.
30. Programar reuniones con personal operativo para dar a conocer resultados de supervisiones y acciones de mejora de procesos y programas de atención médica.
31. Establecer acciones de mejora con base en el análisis de los resultados de los indicadores de evaluación del desempeño de los procesos.
32. Fomentar la actitud de servicio y las relaciones interpersonales armónicas en el personal del servicio a su cargo para lograr la satisfacción del usuario y de los prestadores de servicios.
33. Realizar las mismas actividades descritas previamente en la Unidad Médica de Atención Ambulatoria cuando esta se encuentre anexa, con el enfoque y líneas de acción correspondientes.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

34. Las demás que se deriven de las Leyes, Reglamentos, así como las que encomiende sus superiores jerárquicos.