

**INSTITUTO DE PSIQUIATRÍA DEL
ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
(IPEBC)**

**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**

Unidad responsable de su elaboración:
Dirección de Administración y Finanzas

Ejemplares impresos: 1

Página de su Publicación:

<http://www.ipebc.gob.mx/transparencia/manuales.html>

Mexicali, Baja California, Octubre de 2019.

ÍNDICE

I.	Introducción.....	4
II.	Listado de Procedimientos	5
III.	Descripción de procedimientos.....	6
	Dirección General	6
	61-101-P001 Elaboración de contratos de servicios	6
	61-102-P001 Auditorías Programadas.....	13
	61-102-P002 Investigación administrativa de actos u omisiones de los servidores públicos	21
	61-102-P003 Substanciación del procedimiento administrativo	28
	61-103-P001 Gira de medios	34
	61-103-P002 Logística y coordinación de eventos institucionales	40
	Dirección Médica	46
	61-120-P001 Aplicación de Encuestas de Trato Digno	46
	61-121-P001 Servicio de Consulta Externa Psiquiatría Adultos	53
	61-121-P002 Terapia Grupal Adultos	63
	61-121-P003 Terapia Psicológica Grupal	73
	61-121-P004 Clasificación de Cuotas de recuperación para ingreso a Hospitalización	80
	61-122-P001 Servicio de Hospitalización	91
	61-125-P001 Servicio de Urgencias a Usuarios Subsecuentes	100
	61-123-P001 Consulta Psiquiátrica Infantil.....	109
	61-124-P001 Impartición de Sesiones Clínicas	117
	61-126-P001 Visitas Domiciliarias	125
	Dirección de Adicciones	138
	61-131-P001 Detección oportuna de factores de riesgo	139
	61-132-P001 Registro para Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones	147
	61-133-P001 Consultas Médicas.....	162
	61-133-P002 Impartición de Terapias Psicológicas Grupales.....	170
	Dirección de Administración y Finanzas	177
	61-110-P001 Servicio de Mensajería Interna	177
	61-111-P001 Cobro por prestación de servicios.....	183
	61-112-P001 Adjudicación directa del Recursos Materiales	195

61-113-P001 Solicitudes de Servicios Generales	202
61-114-P001 Altas de Personal	208
61-115-P001 Solicitudes de Acceso a la Información	216
Pública de Oficio	216
61-116-P001 Mantenimiento Preventivo y Correctivo del	225
Equipo de Cómputo	225
Disposiciones complementarias	233

I. Introducción

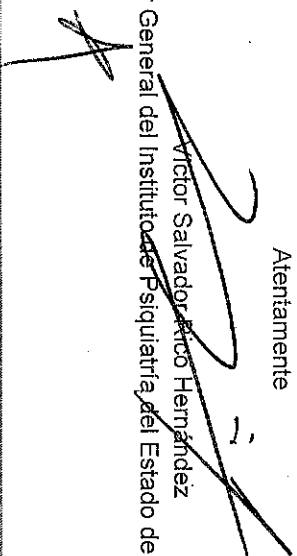
Los manuales de procedimientos son medios valiosos de comunicación que sirven para registrar y transmitir la información que es necesaria para el buen funcionamiento de una organización, ya que propician dentro de ésta la mejor ejecución del trabajo. Asimismo, en términos generales, un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente instrucciones que deben de seguirse para realizar una determinada actividad, de manera sencilla, fácil de entender y que permita al lector desarrollar correctamente la tarea propuesta.

La metodología utilizada para la elaboración de este manual consistió en su identificación a través de la codificación, denominación, especificación de la unidad responsable de cada procedimiento; asimismo facilitará la interacción y sinergia entre las Unidades Administrativas que integran la Entidad, pues en éste se recopilan los procedimientos generales que realizan en conjunto. La información contenida en este documento, se podrá visualizar, por una parte, el objetivo, el alcance, las políticas y la normatividad que rigen cada una de estas guías y procedimientos, así como la descripción secuencial y cronológica de las actividades a realizar, el personal responsable y los diagramas de procedimientos aplicables.

Éste instrumento de apoyo administrativo para el Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California, permitirá agrupar procedimientos precisos con un propósito común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades, señalando quién, cómo y para qué han de realizarse; además de buscar la eficiencia y eficacia.

A fin de llevar a la práctica diversas acciones de modernización administrativa, y a su vez, cumplir con lo señalado en lo anterior, el Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California, emite el presente manual de procedimientos, de conformidad con lo establecido en el artículo XI, fracción XI y Artículo 16, fracción X, del Decreto de Creación, así como por sus facultades de la Dirección General en coordinación con la Dirección Administración y Finanzas, el Departamento de Programación y Desarrollo Institucional del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California, como la unidad encargada de la elaboración del referido manual, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 45, fracción II del Reglamento Interior del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California; así como lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California.

Atentamente


Director General del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California

II. Listado de Procedimientos

Dirección General

- I. 61-101-P001 Elaboración de contratos de servicios
- II. 61-102-P001 Auditorías programadas
- III. 61-102-P002 Investigación administrativa de actos u omisiones de los servidores públicos.
- IV. 61-102-P003 Substanciación del procedimiento administrativo
- V. 61-103-P001 Gira de medios
- VI. 61-103-P002 Logística y coordinación de eventos institucionales

Dirección Médica

- I. 61-120-P001 Aplicación de encuestas de trato digno
- II. 61-121-P001 Consulta externa psiquiátrica
- III. 61-121-P002 Terapia grupal adultos
- IV. 61-121-P003 Terapia psicológica Infantil grupal
- V. 61-121-P004 Clasificación de cuotas de recuperación para ingreso a hospitalización
- VI. 61-122-P001 Servicio de hospitalización
- VII. 61-123-P001 Consulta psiquiátrica Infantil
- VIII. 61-124-P001 Impartición de sesiones clínicas
- IX. 61-125-P001 Servicio de urgencias
- X. 61-126-P001 Visitas domiciliarias

Dirección de Adicciones

- I. 61-131-P001 Detección oportuna de factores de riesgo
- II. 61-132-P001 Registro para establecimientos especializados en el tratamiento de las adicciones
- III. 61-132-P002 Declaratoria de espacios 100% libres de humo de tabaco
- IV. 61-133-P001 Consultas médicas
- V. 61-133-P002 Impartición de terapias psicológicas grupales

Dirección de Administración y Finanzas

- I. 61-110-P001 Servicio de mensajería
- II. 61-111-P001 Cobro por prestación de servicios
- III. 61-111-P002 Autorización presupuestal
- IV. 61-112-P001 Adjudicación directa de recursos materiales
- V. 61-113-P001 Solicitudes de servicios generales
- VI. 61-114-P001 Alta de personal
- VII. 61-115-P001 Solicitudes de acceso a la información pública
- VIII. 61-116-P001 Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo

III. Descripción de procedimientos

Dirección General

61-101-P001 Elaboración de contratos de servicios

Versión: 2019

Unidad Responsable: Unidad de Asuntos Jurídicos

Descripción:

Establecer los pasos a seguir para lograr la formalización por la contratación de servicios previamente autorizados y validados por la Dirección de Administración y Finanzas.

Objetivo

Establecer los mecanismos para la elaboración, revisión, formalización, registro y resguardo de convenios, contratos y demás instrumentos consensuales en los que el IPEBC sea parte.

Alcance

Aplica a todas las Unidades Administrativas del IPEBC que soliciten la elaboración, revisión, formalización, registro y resguardo de convenios, contratos y demás instrumentos consensuales a la Unidad de Asuntos Jurídicos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

CONTRATO: Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

VALIDACIÓN: Permite obtener datos de confiabilidad y validez de un documento.

FORMALIZACIÓN: Proceso conforme al cual se deja en aptitud de ser suscrito el convenio, contrato o instrumento consensual.

PERSONA FÍSICA: Individuo susceptible de adquirir derechos y contraer obligaciones.

PERSONA MORAL: Entidad formada por un conjunto de personas que tiene capacidad jurídica para ejercer todos los derechos y contraer las obligaciones necesarias para su objeto.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
61-101-P001 Elaboración de contratos de servicios

1. La Unidad de Asuntos Jurídicos será el responsable de la elaboración, revisión, formalización, registro y resguardo de los convenios, contratos y demás instrumentos consensuales en los que el IPEBC sea parte.
2. Elaborará, revisará, formalizará, registrará y resguardará de convenios, contratos y demás instrumentos consensuales y deberá sujetarse a los términos establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público para el Estado de Baja California.
3. Deberá realizarse por medio de oficio firmado por el solicitante, la elaboración de solicitud y revisión de los convenios, contratos y demás instrumentos consensuales
4. El Departamento de Recursos Materiales o las Unidades Administrativas del IPEBC solicitantes deberán proporcionar a la Unidad de Asuntos Jurídicos toda la documentación e información que sea necesaria para iniciar la gestión de los convenios, contratos y demás instrumentos consensuales. La documentación e información para iniciar el procedimiento será la siguiente: para las personas físicas de primera vez se requiere: llenado de formato del tipo de adjudicación del contrato, alta de hacienda, comprobante de domicilio, identificación oficial, datos bancarios, correo electrónico, teléfono. Para el caso de personas morales, acta constitutiva, poder notarial de representante legal, identificación oficial, datos bancarios, comprobante de domicilio, correo electrónico.
5. El proveedor de bienes o servicios deberá remitir el contrato previamente revisado y firmado en un plazo no mayor a 20 días hábiles a la Unidad de Asuntos Jurídicos de lo contrario, si la persona favorecida con el fallo, no firmara el contrato por causas imputables al mismo, dentro del plazo antes mencionado; el Comité podrá, sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicar el contrato al participante que haya presentado la siguiente proposición solvente más baja de conformidad con lo asentado en el dictamen a que se refiere el artículo 33 de la Ley, y así sucesivamente en caso de que este último no acepte la adjudicación, siempre que la diferencia en precio con respecto a la propuesta que inicialmente hubiere resultado ganadora, no sea superior al diez por ciento.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Remite solicitud de contrato

Descripción

El Departamento de Recursos Materiales remite a la Unidad de Asuntos Jurídicos, formato de solicitud de contrato de bien o servicio y en su caso de colaboración con alguna institución pública o privada; la cual contiene la siguiente información: nombre del proveedor, correo electrónico, teléfono, domicilio del proveedor, RFC del proveedor, domicilio y descripción donde se llevará a cabo la prestación del servicio, importe total del contrato, forma y lugar de pago, vigencia del contrato, fecha, partida presupuestal y tipo de recurso, así como el procedimiento de adjudicación del contrato.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

1.1.2 Recibe formato de solicitud de contrato

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos recibe por parte del Departamento de Recursos Materiales formato de solicitud para realizar contrato que se requiera por la contratación de un bien o servicio y en su caso de colaboración con alguna institución pública o privada; con la información necesaria para la elaboración del procedimiento de adjudicación del contrato.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.3 ¿Cumple con los requisitos?

SI: Se registra solicitud y se analiza el tipo de contrato a elaborar.

No: Se remite al área correspondiente.

- SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS

1.1.3.1 Se registra solicitud y se analiza el tipo de contrato a elaborar

Descripción

Se registra en bitácora el consecutivo de contrato a realizar y el tipo de contrato puede ser de: servicios, honorarios, colaboración, capacitación.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

- **NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS**

1.1.3.2 Se remite al área correspondiente

Descripción

Se remite al área correspondiente para realizar las adecuaciones necesarias para la elaboración del contrato.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.3.3 Se elabora contrato

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos elabora contrato en 3 tantos: 1 para el proveedor, 1 para recursos materiales, 1 para resguardo de la Unidad de Asuntos Jurídicos.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.3.4 Se envía para verificación de datos al proveedor

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos envía por correo electrónico al proveedor contrato para verificar la información como datos generales y los montos previamente pactados.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.3.5 Recibe contrato vía electrónica

Descripción

El Proveedor de servicios recibe contrato para verificar datos generales y objeto del contrato, si es correcto se remite a la Unidad de Asuntos Jurídicos firmado en 3 tantos.

Ejecutantes

PROVEEDOR DE SERVICIOS

1.1.4  ¿Entrega contrato en plazo?

Si: Verifica y envía contrato firmado.

No: Se adjudica a nuevo proveedor.

- **SI ENTREGA EN PLAZO**

1.1.4.1 **Verifica y envía contrato firmado**

Descripción

Recibe contrato para verificar datos generales y objeto del contrato, si es correcto se remite a la Unidad de Asuntos Jurídicos firmado en 3 tantos.

Ejecutantes

PROVEEDOR DE SERVICIOS

- **NO ENTREGA EN PLAZO**

1.1.4.2 **Se adjudica a nuevo proveedor**

Descripción

Si la persona favorecida con el fallo, no firmara el contrato por causas imputables al mismo, dentro del plazo de 20 días hábiles, el Comité podrá, sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicar el contrato al participante que haya presentado la siguiente proposición solvente más baja, de conformidad con lo asentado en el dictamen a que se refiere el artículo 33 de la Ley, y así sucesivamente en caso de que este último no acepte la adjudicación, siempre que la diferencia en precio con respecto a la propuesta que inicialmente hubiera resultado ganadora, no sea superior al diez por ciento.

Ejecutantes

PROVEEDOR DE SERVICIOS

1.1.4.3 **Se remite al área correspondiente**

Descripción

Se remite al área correspondiente para realizar las adecuaciones necesarias para la elaboración del contrato.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.4.4 **Se turna para firma**

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos, una vez recibidos los contratos firmados por el proveedor, se procede a recabar las firmas del Director General, del Director de Administración y Finanzas y los testigos de ambas partes.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.4.5 Se entregan los contratos a las partes

Descripción

Una vez recabada las firmas de todas las partes contratantes se entrega original para la Unidad de Asuntos Jurídicos, uno para el Departamento de Recursos Materiales y uno para el Proveedor de servicios.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.4.6 Se resguardan los contratos

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos resguarda en archivo los contratos debidamente firmados, posteriormente se da revisión y/o seguimiento al objeto del contrato.

Ejecutantes

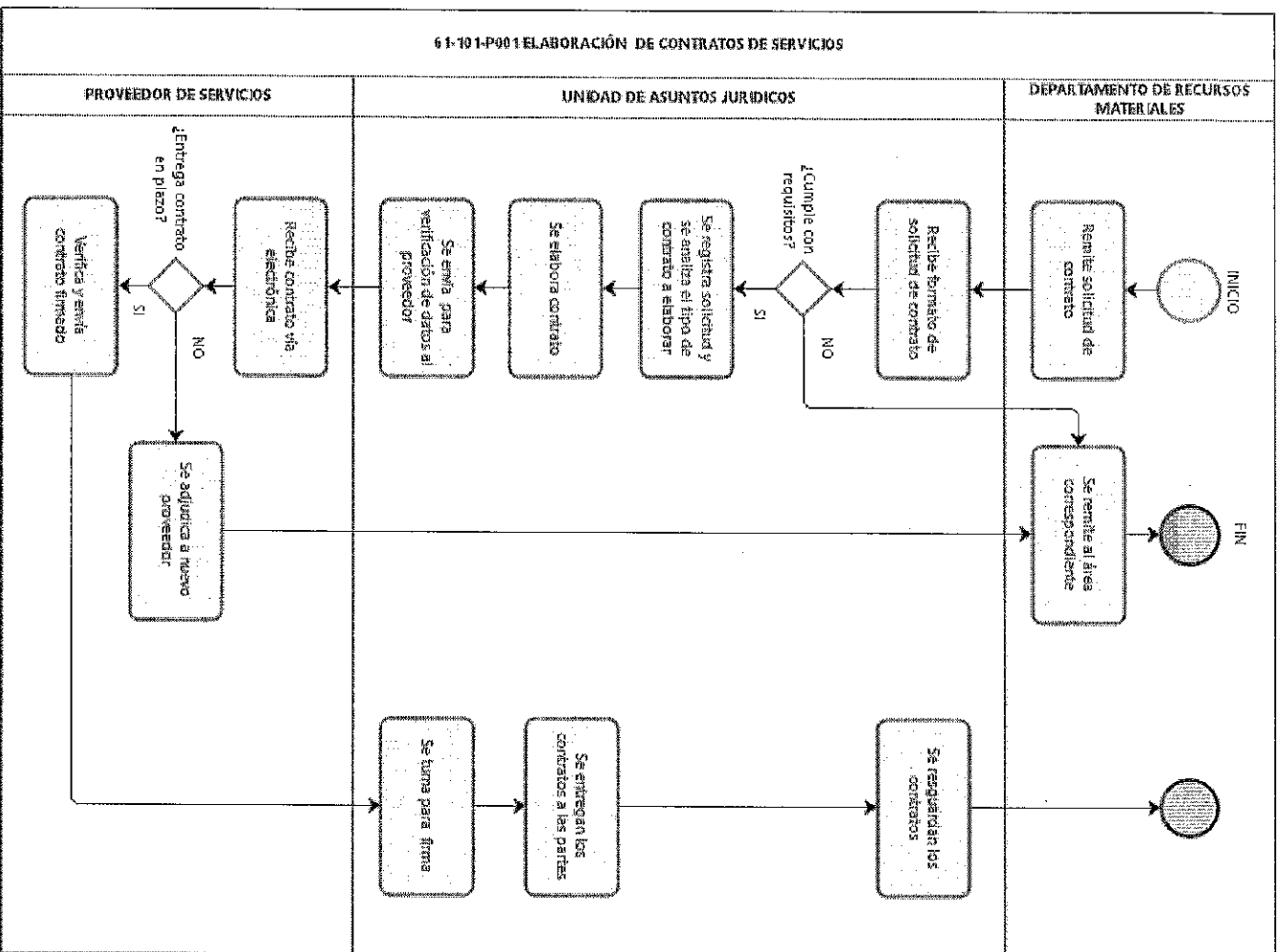
UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.4.7 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
- UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS
- PROVEEDOR DE SERVICIOS

61-102-P001 Auditorias Programadas

Versión: 2019

Unidad Responsable: Órgano Interno de Control

Descripción:

Revisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, políticas, sistemas y procedimientos vigentes emitidos por el Instituto de Psiquiatría del Estado que rigen la Administración Pública Estatal.

Objetivo

Comprobar el desempeño y apego a la normatividad, políticas y disposiciones administrativas aplicables a la Administración de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros de las entidades paraestatales y del propio Instituto de Psiquiatría del Estado.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la totalidad de las Unidades Administrativas que integran la Estructura Orgánica del IPEBC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUDITORIA: Proceso sistemático en el que de manera objetiva se obtiene y se evalúa evidencia para determinar si las acciones llevadas a cabo por los entes sujetos a revisión se realizaron de conformidad con la normatividad establecida o con base en principios que aseguren una gestión pública adecuada.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

OIC: Órgano Interno de Control del Instituto de Psiquiatría del Estado a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno de la Entidad.

PERSONAL COMISIONADO: Auditores Públicos comisionados para practicar una auditoría.

RAMO: Término que se utiliza para identificar y clasificar el Gasto Público Estatal, de acuerdo a las Dependencias y Entidades que conforman la Administración Pública Estatal.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Área de una Dependencia o Entidad Paraestatal que tiene asignado personal y la responsabilidad de llevar a cabo una actividad institucional mediante el establecimiento de metas con su respectivo presupuesto.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
61-102-P001 Auditorías Programadas

1. La información que se requiera a los sujetos obligados deberá de ser necesaria, suficiente y relevante que permita establecer muestras representativas para la ejecución de las auditorías y revisiones internas de control.
2. Se deberá obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente de los hallazgos de las auditorías practicadas, así como desarrollar sus principales atributos y analizarlos en todos los casos.
3. Las acciones a implementar deberán de ser tendientes a fortalecer los controles, logrando así disminuir los riesgos de desapego a la normatividad e incumplimientos.
4. El seguimiento de las actividades programadas se dirigirá en base a los criterios y estándares mínimos, tales como el objetivo general, el alcance, el tiempo para su ejecución, número de revisiones y las instrucciones específicas, entre otros.
5. Se deberá de informar a los sujetos auditados, una vez que se tenga el resultado de la auditoría y de las revisiones internas de control realizadas a la Entidad.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Instrucción de auditoría programada

Descripción

El Contralor Interno instruye la auditoría al personal que corresponda, de acuerdo al Programa Anual de Trabajo.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO


1.1.2 Elabora y turna el programa de revisión para autorización

Descripción

El personal comisionado, recaba la información requerida y elabora propuesta del Programa de Revisión, y turna al Contralor Interno para su revisión y autorización.

Ejecutantes

PERSONAL COMISIONADO

 Programa de revisión

1.1.3 Recibe y revisa propuesta de Programa de Revisión

Descripción

El Contralor Interno recibe la propuesta del Programa de Revisión, lo revisa y determina si existen observaciones.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

1.1.4 ¿Existen observaciones?

SI: Solicita revisar las modificaciones pertinentes.

NO: Autoriza el programa de revisión y firma oficio de orden de auditoría.

- **SI EXISTEN OBSERVACIONES**

1.1.4.1 Solicita realizar las modificaciones pertinentes

Descripción
Solicita al personal comisionado realice las modificaciones a las observaciones encontradas al Programa de Revisión.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

- **NO EXISTEN OBSERVACIONES**

1.1.5 Autoriza el Programa de Revisión y firma oficio de Orden de Auditoría

Descripción
Autoriza el Programa de Revisión, emite oficio de orden de auditoría dirigido al Titular de la Unidad Administrativa a auditar y lo turna al Asistente Administrativo para su despacho y entrega al personal asignado.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

Oficio

Descripción
Oficio de orden de auditoría

1.1.5.1 Atiende las observaciones realizadas

Descripción

Atiende las observaciones realizadas por el Contralor Interno y presenta de nuevo el Programa de Revisión para autorización.

Ejecutantes

PERSONAL COMISIONADO

1.1.5.2 Inicio de auditoría

Descripción
El personal comisionado recibe oficio de orden de auditoría y se presenta ante el Titular de la Unidad Administrativa a auditar, para dar inicio a la orden de auditoría, entregando el citado oficio, levanta el Acta de inicio de auditoría y la solicitud de información correspondiente.

Ejecutantes

PERSONAL COMISIONADO

 **Acta**

Descripción

Acta de inicio de auditoría


1.1.5.3 Ejecución de auditoría

Descripción

El personal comisionado recibe y analiza la información proporcionada por la Unidad Administrativa a auditar, aplicando las pruebas y procedimientos de auditoría conforme al programa de revisión y elabora los papeles de trabajo por rubro o aspecto revisado.

Ejecutantes

PERSONAL COMISIONADO

 **Papeles de Trabajo**

Descripción

Acta de inicio de auditoría


1.1.5.4 Elabora y presenta el Proyecto de Pliego de Observaciones

Descripción

El personal comisionado elabora el Proyecto de Pliegos de Observaciones e integra el legajo de soporte documental por rubro o aspecto a lo revisado y lo presenta al Contralor Interno.

Ejecutantes

PERSONAL COMISIONADO

 **Pliego de observaciones**

Descripción

Acta de inicio de auditoría

1.1.5.5 Recibe y verifica el Proyecto de Pliego de Observaciones

Descripción

El Contralor interno recibe Proyecto de Pliego de Observaciones lo revisa para efecto de constatar los hallazgos debidamente fundados y motivados, y determina su autorización.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

1.1.6  **?Proceder?**

SI: Valida y autoriza el pliego de observaciones.

NO: Informa de las adecuaciones a realizar al proyecto de pliego de observaciones.

- **SI PROCEDE**

1.1.6.1 **Valida y autoriza el Pliego de Observaciones**

Descripción

El Contralor Interno procede a validar el Pliego de Observaciones, lo autoriza mediante su firma para posteriormente hacerlo del conocimiento del Titular de la de la Unidad Administrativa revisada.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

- **NO PROCEDE**

1.1.6.2 **Informa de las adecuaciones a realizar al Proyecto de Pliego de Observaciones**

Descripción

El Contralor Interno, informa de las adecuaciones, complementos o modificaciones que correspondan al personal comisionado para que se aboque en ellas.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

1.1.7 **Realiza las adecuaciones al Proyecto de Pliego de Observaciones**

Descripción

Con base en las adecuaciones, complementos o modificaciones solicitadas por el Contralor Interno, el personal comisionado recibe observaciones y realiza las gestiones correspondientes para atender lo solicitado y presenta de nuevo al Contralor Interno el Proyecto de Pliego de Observaciones modificado.

Ejecutantes

PERSONAL COMISIONADO

1.1.8 **Emite y turna oficio de Pliego de Observaciones para su envío**

Descripción

Emite oficio dirigido al Titular de la Unidad Administrativa revisada, con sus respectivas copias para conocimiento del Titular de la Dependencia y áreas que correspondan, adjuntando el Pliego de Observaciones resultante para los efectos correspondientes y lo turna al Asistente Administrativo para su despacho y envío a la Unidad Administrativa revisada.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

1.1.9 Recibe oficio con Pliego de Observaciones

Descripción

Recibe oficio enviado por el Contralor Interno con el Pliego de Observaciones resultantes de la auditoría practicada, para su atención y seguimiento, sella oficio de recibido y entrega copia.

Ejecutantes

TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

1.1.10 Recibe acta final de auditoría

Descripción

El personal comisionado una vez que se notifica el Pliego de Observaciones, procede a levantar el Acta Final de Auditoría, dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

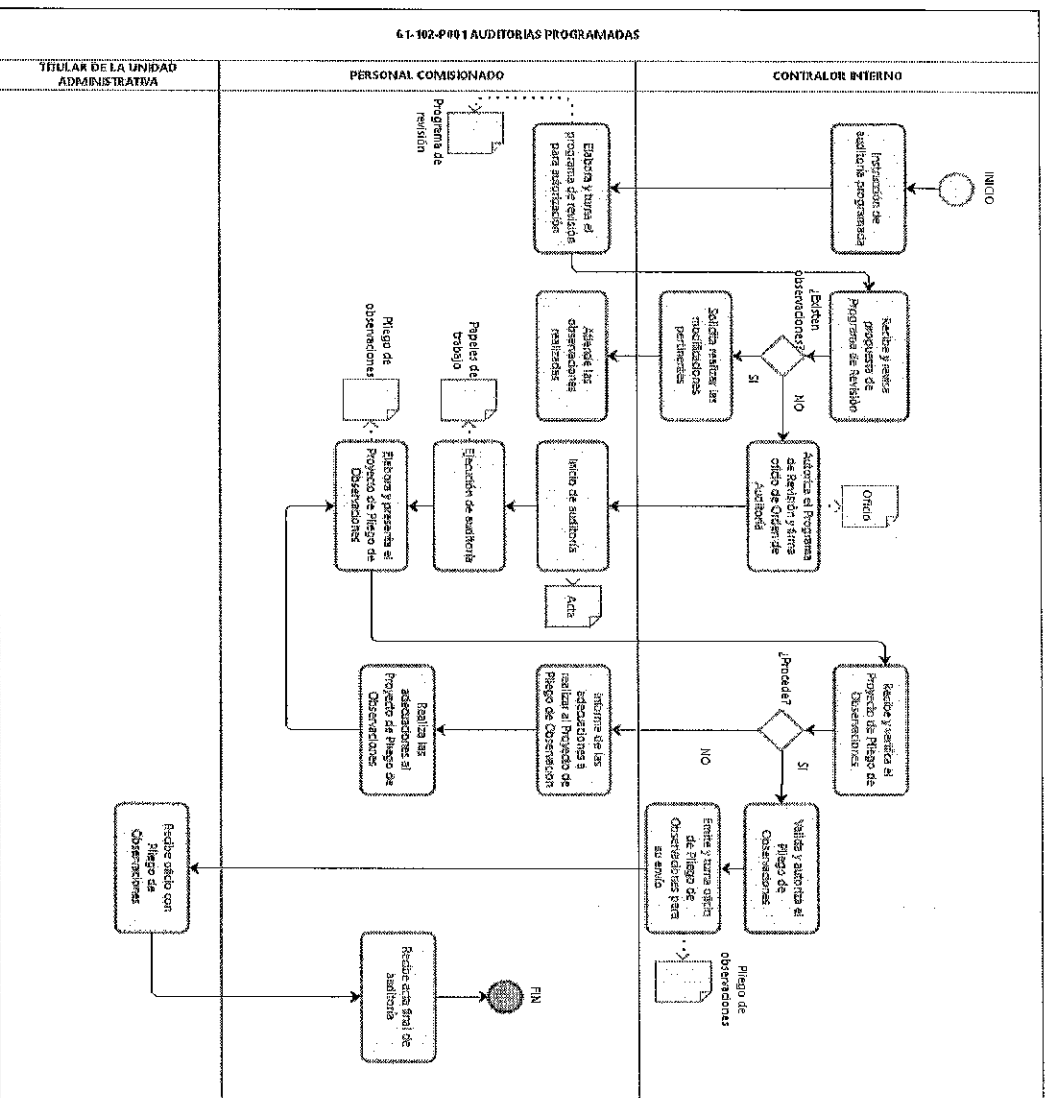
PERSONAL COMISIONADO

1.1.11 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- CONTRALOR INTERNO
- PERSONAL COMISIONADO
- TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

61-102-P002 Investigación administrativa de actos u omisiones de los servidores públicos

Versión: 2019

Unidad Responsable: Órgano Interno de Control

Descripción: La investigación administrativa iniciada de manera oficiosa, por denuncias o derivado de auditorías, se identifica como un conjunto de actos y diligencias que llevan a cabo las autoridades competentes, en busca de los elementos e indicios que les den convicción acerca de la existencia de hechos presuntamente irregulares, atribuibles a servidores públicos, por actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones en sus empleos, cargos o comisiones, que constituyen incumplimiento a las obligaciones establecidas, tanto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, como en otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas relacionadas con el servicio público.

Objetivo

Recibir y radicar en su caso, denuncias o auditorías de las que se desprenden incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos; Investigar los hechos probablemente constitutivos de faltas administrativas a cargo de los servidores públicos, requiriendo información y practicar diligencias necesarias para esclarecer los hechos, determinar la posible existencia de faltas administrativas y calificarlas de graves o no graves en los términos del ordenamiento legal en materia de responsabilidades.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la totalidad de las Unidades Administrativas que integran la estructura orgánica del IPEBC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DENUNCIA: El conocimiento que hace una persona cierta o anónima sobre hechos, datos o indicios probablemente constitutivos de faltas administrativas al área especializada en la atención y tramite de denuncias adscrita a la Autoridad Investigadora a través de un escrito o formato electrónico con la finalidad de que se realice una investigación.

FALTA ADMINISTRATIVA GRAVE: Las faltas administrativas de los Servidores Públicos catalogadas como graves en los términos de la LRA, cuya sanción corresponde al Tribunal Estatal de Justicia Administrativa.

FALTA ADMINISTRATIVA NO GRAVE: Las faltas administrativas de los Servidores Públicos en los términos de la LRA, cuya sanción corresponde al Órgano Interno de Control.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

INVESTIGACIÓN OFICIOSA: Son las investigaciones administrativas que el propio Órgano Interno de Control inicia en el ejercicio de sus facultades ante indicios de la existencia de faltas administrativas de servidores públicos o particulares.

LRA: Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

OIG: Órgano Interno de Control del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno.

QUEJA: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados Servidores Públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace de conocimiento de la Autoridad correspondiente.

RAMO: Término que se utiliza para identificar y clasificar el Gasto Público Estatal, de acuerdo a las Dependencias y Entidades que conforman la Administración Pública Estatal.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Área de una Dependencia o Entidad Paraestatal que tiene asignado personal, y la responsabilidad de llevar a cabo una actividad Institucional mediante el establecimiento de metas con su respectivo presupuesto.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

102-P002 Investigación administrativa de actos u omisiones de los servidores públicos

1. El Órgano Interno de Control deberá investigar los actos y omisiones de servidores públicos que se presumen constitutivos de faltas administrativas establecidas por la LRA.
2. El Órgano Interno de Control deberá obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente de los hallazgos de las auditorías practicadas, así como desarrollar sus principales atributos y analizarlos.
3. El Órgano Interno de Control archivará el expediente mediante Acuerdo de Conclusión y Archivo; si de la investigación administrativa efectuada no se encontrarán elementos suficientes que determinen la existencia de una infracción administrativa y una presunta responsabilidad administrativa, en caso de encontrar elementos que determinen la existencia de una infracción administrativa y una presunta responsabilidad administrativa, se elaborará Acuerdo de Calificación de Faltas e Informe de Presunta Responsabilidad.

1.1 ○ INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Recibe queja o denuncia y turna

Descripción

El Contralor Interno, recibe queja o denuncia por cualquier medio de recepción ya sea por escrito, oficio, sistema, correo electrónico, buzones, medios de comunicación, reporte telefónico y turna al Analista de Investigación para su atención.

Ejecutantes

CONTRALOR INTERNO

1.1.2 Recibe, analiza y determina ámbito de competencia.

Descripción

El Analista de Investigación recibe, analiza y determina si la presunta falta administrativa se deriva de hechos o conductas que son competencia del OIC.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.2.1 ¿Procede?

SI: Elabora y firma acuerdo de incompetencia.

NO: Elabora acuerdo de radicación.

- NO PROCEDE

1.1.3 Elabora y firma Acuerdo de Incompetencia

Descripción

Elabora Acuerdo de Incompetencia, acompañado del Oficio mediante el cual se turnará el asunto a la autoridad competente.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.4 Realiza Notificaciones

Descripción

Procede a llevar a cabo las notificaciones a la Autoridad competente a que haya lugar, dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

- SI PROCEDE

1.1.4.1 Elabora Acuerdo de Radicación

Descripción

Procede a elaborar el Acuerdo de Radicación, integra un expediente de investigación, y ordena las diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.5 Se analizan los elementos suficientes

Descripción

El Analista de Investigación determina si se encontraran elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad, solicitando en su caso mayores elementos al quejoso o denunciante.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.5.1  ¿Existen elementos suficientes?

SI: Procede a realizar las diligencias necesarias.

NO: Se genera acuerdo de archivo por falta de elementos.

- NO PROCEDE

1.1.5.2 Se genera acuerdo de archivo por falta de elementos


Descripción

Genera acuerdo de Archivo por falta de elementos, integra expediente y realiza las notificaciones a que haya lugar, en caso de no recibir mayores elementos o que continúen siendo insuficientes, se genera Acuerdo de Archivo por falta de elementos, integra expediente con los diversos acuerdos de trámite, realizándose las notificaciones a que haya a lugar, dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

Descripción

 Fin del procedimiento

- SI PROCEDE

1.1.6 Procede a realizar las diligencias necesarias

Descripción

Procede a realizar las diligencias necesarias para agotar las líneas de investigación determinadas, allegándose de los medios de prueba y/o elementos suficientes para sustentar la presunta responsabilidad.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.7 Realiza análisis para calificar la falta

Descripción

Una vez terminada la etapa de investigación se deberá realizar el análisis para calificar la falta y determinar si la conducta desplegada es de carácter no grave o grave, o en su caso la inexistencia de la presunta falta administrativa.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.7.1 ¿Existen una presunta falta administrativa?

SI: Procede a calificar la conducta de los actos u omisiones.

NO: Elabora acuerdo de archivo.

- SI EXISTE PRESUNTA FALTA

1.1.7.2 Procede a calificar la conducta de los actos u omisiones

Descripción

Procede a calificar la conducta de los actos u omisiones como grave o no grave, elaborándose el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y los acuerdos que legalmente procedan.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

Acuerdo

Descripción
Acuerdo de calificación de faltas administrativas.

1.1.8 **Elabora Informe**

Descripción
En caso de haberse detectado una falta grave o no grave, el Analista de Investigación previa validación del Contralor Interno, revisa y autoriza el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y lo turna al Analista de Substanciación para los efectos correspondientes, dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

Informe

Descripción
Informe de presunta responsabilidad administrativa

1.1.9 **FIN**

Descripción
Fin del procedimiento

- **NO EXISTE PRESUNTA FALTA**

1.1.10 **Elabora acuerdo de archivo**

Descripción
Si se determina la inexistencia de actos u omisiones procederá a elaborar un Acuerdo de Archivo, realizando las notificaciones respectivas, dándose por concluido el procedimiento.

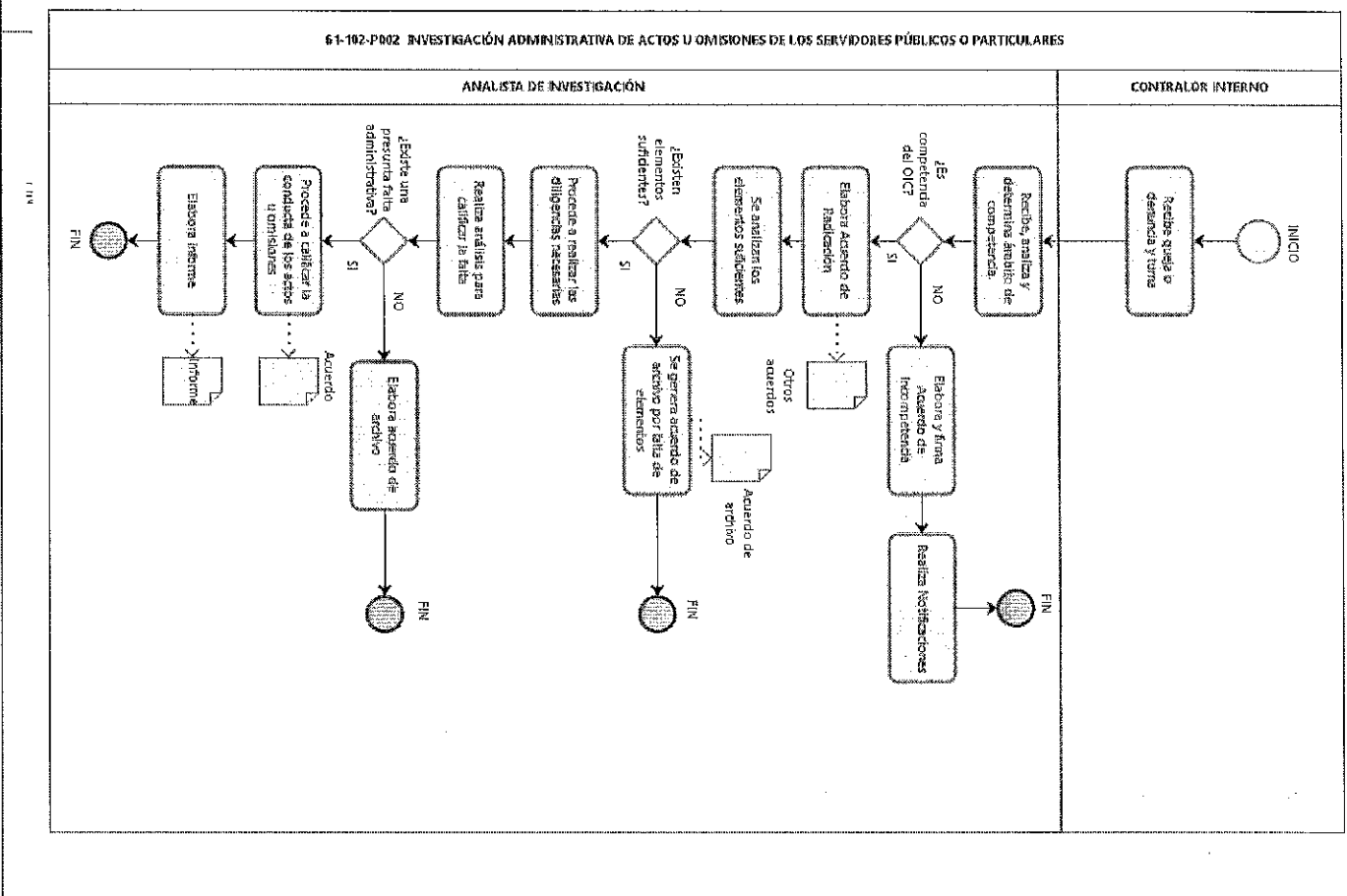
Ejecutantes

ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

1.1.11 **FIN**

Descripción
Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- CONTROLADOR INTERNO
- ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

61-102-P003 Substanciación del procedimiento administrativo

Versión: 2019

Unidad Responsable: Órgano Interno de Control

Descripción: La substanciación del procedimiento administrativo, se identifica como un conjunto de actos y diligencias que llevan a cabo las autoridades competentes, en el análisis de los elementos que les den convicción acerca de la existencia de hechos presuntamente irregulares, atribuidos a servidores públicos o particulares, por actos u omisiones en el ejercicio de sus funciones en sus empleos, cargos o comisiones, que constituyen el incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California y otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas relacionadas con el servicio público.

Objetivo

Sustanciar el procedimiento de responsabilidad administrativa e imponer las sanciones respectivas, cuando se trate de Faltas Administrativas no Graves, así como remitir al Tribunal Estatal de Justicia Administrativa los expedientes relacionados con los procedimientos de responsabilidad administrativa cuando se refieran a Faltas Administrativas Graves y por conductas de particulares sancionables conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, para su resolución en términos de dicha Ley.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la totalidad de las Unidades Administrativas que integran la Estructura Orgánica del Órgano Interno de Control del IPBEC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUDIENCIA INICIAL: Acto en el cual, el presunto responsable rendirá su declaración de forma escrita o verbal, y deberá ofrecer pruebas que estime para defensa.

AUTORIDAD RESOLUTORA: El Titular del OIC, que admitirá las pruebas, desahogará la misma, así como la etapa de alegatos y resolverá sobre las faltas administrativas no graves.

DENUNCIA: El conocimiento que hace una persona cierta o anónima sobre hechos, datos o indicios probablemente constitutivos de faltas administrativas al área especializada en la atención y trámite de denuncias, adscrita a la Autoridad Investigadora a través de un escrito o formato electrónico con la finalidad de que se realice una investigación.

FALTA ADMINISTRATIVA GRAVE: Las faltas administrativas de los Servidores Públicos catalogadas como graves en los términos de la LRA, cuya sanción corresponderá al Tribunal Estatal de Justicia Administrativa;

FALTA ADMINISTRATIVA NO GRAVE: Las faltas administrativas de los Servidores Públicos en los términos de la LRA, cuya sanción corresponderá al Órgano Interno de Control.

IPBEC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

IPRA: Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa en el cual las autoridades investigadoras describen los hechos relacionados con alguna de las faltas señaladas en la LRA, exponiendo de forma documentada con las pruebas y fundamentos, los motivos y presunta responsabilidad del Servidor Público o de un Particular en la comisión de Faltas Administrativas

LRA: Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

OIC: Órgano Interno de Control del Instituto de Psiquiatría del Estado a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno.

QUEJA: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados Servidores Públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace de conocimiento de la Autoridad correspondiente.

RAMO: Término que se utiliza para identificar y clasificar el Gasto Público Estatal, de acuerdo a las Dependencias y Entidades que conforman la Administración Pública Estatal.

SPF: Secretaría de Planeación y Finanzas, Dependencia de la Administración Pública Estatal subordinada de manera directa al Titular del Poder Ejecutivo.

SUBSTANCIACIÓN: Etapa inicial del procedimiento administrativo de responsabilidades administrativas, que comprende desde la recepción del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, su prevención, admisión, emplazamiento a audiencia Inicial y desahogo de audiencia inicial.

TEJA: Tribunal Estatal de Justicia Administrativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Área de una Dependencia o Entidad Paraestatal que tiene asignado personal, y la responsabilidad de llevar a cabo una actividad institucional mediante el establecimiento de metas con su respectivo presupuesto.

POLITICAS DE OPERACIÓN

61-102-P003 Substanciación del procedimiento administrativo

1. El Órgano Interno de Control deberá desahogar el procedimiento de responsabilidades administrativas, en todas sus etapas y en su caso determinar la existencia de la responsabilidad administrativa e imponer las sanciones respectivas, en caso de faltas no graves en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

2. El Órgano Interno de Control deberá desahogar el procedimiento de responsabilidades administrativas hasta la etapa de audiencia inicial, tratándose de faltas graves, posteriormente deberá turnar al TEJA en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Recepción del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA)

Descripción

El Analista de Substanciación recibe oficialmente el IPRA del Analista de Investigación y procede con el análisis, para efectos de comprobar si reúne los requisitos correspondientes.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

Informe

Descripción

Informe de presunta responsabilidad administrativa.

1.1.1.1 ¿El IPRA reúne los requisitos?

SI: Procede a analizar las faltas contenidas en el IPRA.

NO: Solicita se subsanen las deficiencias.

- NO REÚNE LOS REQUISITOS

1.1.1.2 Solicita se subsanen las deficiencias

Descripción

El Analista de Substanciación solicita mediante oficio al Analista de Investigación se subsanen las deficiencias encontradas en el IPRA.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

1.1.2 Subsana las deficiencias en el IPRA

Descripción

Subsana las deficiencias observadas al IPRA y lo vuelve a enviar mediante oficio al Analista de Substanciación para que continúe con el procedimiento administrativo de responsabilidades.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

- **SI REÚNE LOS REQUISITOS**

1.1.2.1 **Procede analizar las faltas administrativas contenidas en el IPRA**

Descripción

El Analista de Substanciación, procede al estudio y análisis del IPRA para efecto determinar si la presunta falta administrativa es de carácter grave o no grave.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

Acuerdo

Descripción

Acuerdo de calificación de falta administrativa

1.1.2.2  **¿Es falta administrativa grave?**

SI: Realiza el acuerdo de inicio de procedimiento.

NO: Realiza el acuerdo de inicio de procedimiento.

- **SIES FALTA ADMINISTRATIVA GRAVE**

1.1.3 **Realiza el Acuerdo de Inicio de Procedimiento**

Descripción

Realiza el Acuerdo de Inicio de Procedimiento y lleva a cabo las notificaciones correspondientes para la audiencia inicial, y una vez que se lleva a cabo el desahogo de dicha audiencia inicial, el expediente lo turna a la Sala Especializada del Tribunal Estatal de Justicia Administrativa (TEJA), dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

 **Acuerdo**

Descripción

Acuerdo de calificación de falta administrativa

1.1.4  **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

- **NO ES FALTA ADMINISTRATIVA GRAVE**

1.1.5 Realiza el Acuerdo de Inicio de Procedimiento

Descripción

Realiza el Acuerdo de Inicio de Procedimiento y lleva a cabo las notificaciones correspondientes para la audiencia inicial, y una vez que se lleva a cabo el desahogo de dicha audiencia inicial, procede al desahogo de pruebas.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

1.1.5.1 Desahogo de Pruebas

Descripción

Una vez cerrada la audiencia inicial se emite el Acuerdo de Admisión de Pruebas, ordenando las diligencias necesarias para preparación y desahogo de pruebas.

Ejecutantes

ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

1.1.5.2 Periodo de alegatos

Descripción

Concluido el desahogo de pruebas, y si no hay diligencias pendientes, se declarará abierto el periodo de alegatos, realizando las notificaciones y/o citatorios a las partes que interviene, concluyendo la etapa de substanciación para continuar con la etapa de resolución, dándose por concluido el procedimiento.

Ejecutantes

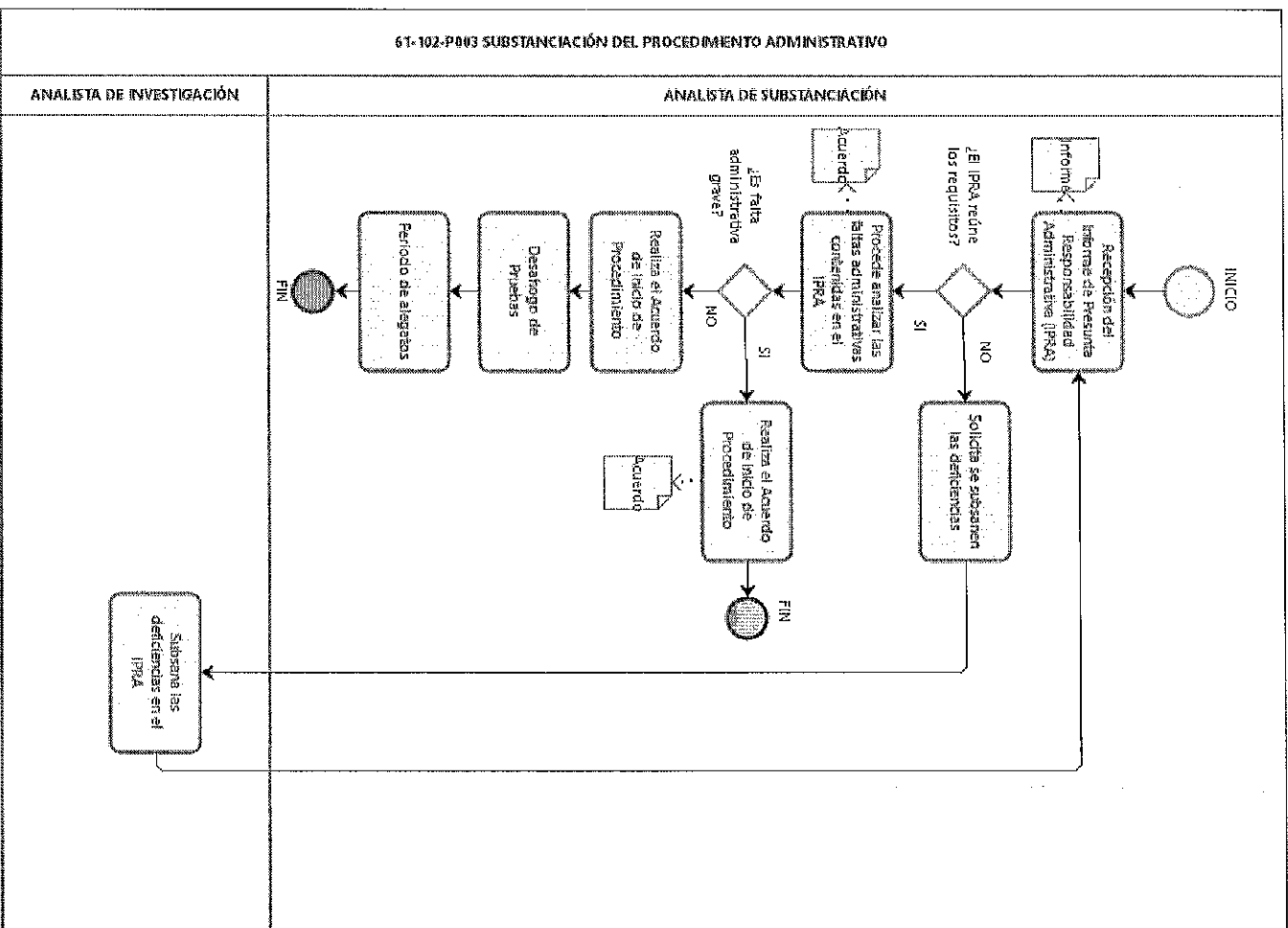
ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN

1.1.6 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- ANALISTA DE SUBSTANCIACIÓN
- ANALISTA DE INVESTIGACIÓN

61-103-P001 Gira de medios

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Comunicación Social

Descripción:

Comprende las actividades del área de comunicación social del IPEBC, con el fin de informar al interior y exterior sobre las actividades realizadas para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Objetivo

Difundir el quehacer institucional al interior y exterior del IPEBC a través de los medios de comunicación internos y externos para dar a conocer las acciones, compromisos y servicios que brinda la Entidad.

Alcance

Al interior: a) Es aplicable para el personal adscrito a la Coordinación de Comunicación Social encargados de difundir, transmitir, brindar las herramientas necesarias para informar a la población sobre los objetivos, programas, servicios y metas institucionales.

Al exterior: a) Este procedimiento es aplicable para los distintos medios de comunicación, tales como: medios impresos, radio, televisión.
b) Es aplicable para llevar a cabo con todas las dependencias y/o Instituciones de públicas y privadas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

BOLETÍN O COMUNICADO: Documento que la Coordinación de Comunicación Social redacta y distribuye entre los medios de comunicación, de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidas.

COMUNICADO: Nota o declaración que se divulga para conocimiento público.

PRENSA ESCRITA: Es una publicación diaria compuesta de un número variable de hojas impresas en las que se da cuenta de la actualidad informativa en todas sus facetas, a escala local, nacional e internacional o cualquier otra publicación que aparezca en forma regular, sea semanal, mensual, trimestral, etc.

MEDIOS DE TELEVISIÓN: es uno de los medios de comunicación de mayor popularidad a nivel mundial, que se fundamenta en el envío y recepción de sonidos e imágenes por medio de diversos soportes como el satélite, el cable, la radio, entre otros. Su popularidad reside en su fácil acceso ya que millones de personas tienen la posibilidad de acceder a él de forma inmediata y fácilmente.

VIDEO CHAT: Una charla (o cibercharla) mediante internet o cualquier otra red informática, puede incluir a más de dos personas: en general los programas informáticos empleados para tal fin brindan la posibilidad de comunicación grupal.

RADIO: es un medio de comunicación que se basa en el envío de señales de audio a través de ondas de radio, si bien el término se usa también para otras formas de envío de audio a distancia como la radio por Internet.

GIRA DE MEDIOS: Visita pública o privada a algún destino nacional o internacional que realiza algún directivo o personal autorizado del IPEBC.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Tiene por función principal transmitir un mensaje, el cual va dirigido de un emisor a un receptor. Además, ellos cumplen funciones más específicas como informar, persuadir, exponer ideas, motivar a la participación y entretener. Todo dependerá del propósito para el cual sean empleados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN 61-103-P001 Gira de medios

1. La Coordinación de Comunicación Social deberá revisar la emisión de cualquier mensaje que difunda la Entidad, en cualquier modalidad de comunicación y deberá tener carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social. En ningún caso implicará la promoción personalizada de cualquier servidor público.
2. La Coordinación de Comunicación Social informará en materia exclusiva los mensajes para informar a la población o a los públicos objetivos que se definan, sobre los programas y servicios; así como del quehacer de la Entidad, acciones o logros y/o la publicidad institucional.
3. La Coordinación de Comunicación Social será el área responsable de difundir a través de las campañas de comunicación y/o mensajes del quehacer del IPEBC, acciones o logros para que se ermitan por medio de medios de comunicación, tales como: medios electrónicos, sitios web y redes sociales.
4. Las Unidades Administrativas que requieran emitir una campaña de comunicación o dar a conocer un mensaje a través de cualquier medio de comunicación masiva, medios electrónicos, sitio web y/o red social deberán solicitarlo por escrito a la Coordinación de Comunicación Social. La solicitud deberá estar acompañada de un documento en el que se especifique la necesidad de emitir la campaña, el objetivo que se busca con su realización, el grupo social objetivo al cual va dirigido, así como información general del tema al que se referirán los mensajes (programa y/o servicio) y plazo para su difusión.
5. La Coordinación de Comunicación Social deberá dar difusión, en los medios de comunicación escritos y electrónicos, a las actividades institucionales que de las diversas áreas se derivan.
6. La Coordinación de Comunicación Social acatará las instrucciones de la Dirección General del IPEBC y Dirección de Comunicación Social de Gobierno del Estado, para reservarse la difusión de las actividades institucionales en caso de ser necesario.
7. La Coordinación de Comunicación Social resolverá la oportuna contratación de espacios informativos en los medios de comunicación escritos y electrónicos, atendiendo las necesidades institucionales.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Realiza lista de voceros autorizados por Dirección General

Descripción

Se realiza el llenado del formato oficial para los voceros oficiales designados por la Dirección General, según el tema a difundir que puede ser de: adicciones, prevención y tratamiento y patologías mentales.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.2 Realiza llamadas telefónicas a medios de comunicación

Descripción

Se realizan enlaces telefónicos para agendar fechas según disponibilidad del medio de comunicación.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.3 ¿Agenda medios?

SI: Contacta al vocero designado según el tema.

NO: Realiza llamadas telefónicas a medios de comunicación.

- SI AGENDA MEDIOS

1.1.3.1 Contacta al vocero designado según tema

Descripción

Se le proporciona información estadística sobre el tema a difundir según lo establecido en el Manual de Salud Mental o Adicciones.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.3.2 Presenta propuesta de gira de medios a Dirección General

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social presenta el proyecto de gira de medios con los temas a difundir a la Dirección General para su aprobación.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.3.3 Revisa agenda y tema a promover

Descripción

La Dirección General revisa y valida el listado de voceros y temas asignados para la difusión de gira de medios en el Estado.

Ejecutantes

DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

1.1.4 ¿Se valida propuesta de agenda?

SI: Valida agenda de gira de medios.

NO: Reestructura temas y selección de voceros.

- **NO SE VALIDA AGENDA**

1.1.4.1 Reestructura temas y selección de voceros

Descripción

La Dirección General revisa el proyecto de gira de medios en donde verifica la viabilidad de los temas a difundir, así como los lugares de los diferentes medios de comunicación en el Estado.

Ejecutantes

DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

- **SI VALIDA AGENDA**

1.1.4.2 Valida agenda de gira de medios

Descripción

Al no existir cambios la Dirección General valida el proyecto de gira de medios.

Ejecutantes

DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

1.1.5 Recibe validación de proyecto

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social recibe por parte de la Dirección General del IPEBC, la aprobación para dar inicio a la gira de medios presentado por proyecto para dar cumplimiento a lo establecido con Gobierno Central.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.6 Inicia gira de medios

Descripción

Traslado a las instalaciones de los diferentes medios de comunicación en los Municipios que correspondan. En ocasiones acompañado por el Titular, Direcciones o personal responsable de los programas de salud mental y adicciones del IPEBC.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.7 Cumplimiento al 100% de agenda mensual

Descripción

Cumplir con agenda mensual de los funcionarios de la Institución, con la finalidad de difundir los servicios que se proporcionan a la población en general en materia de salud mental y adicciones.

Estos avances se reportan de manera mensual a la Coordinación Social de Gobierno del Estado.

Ejecutantes

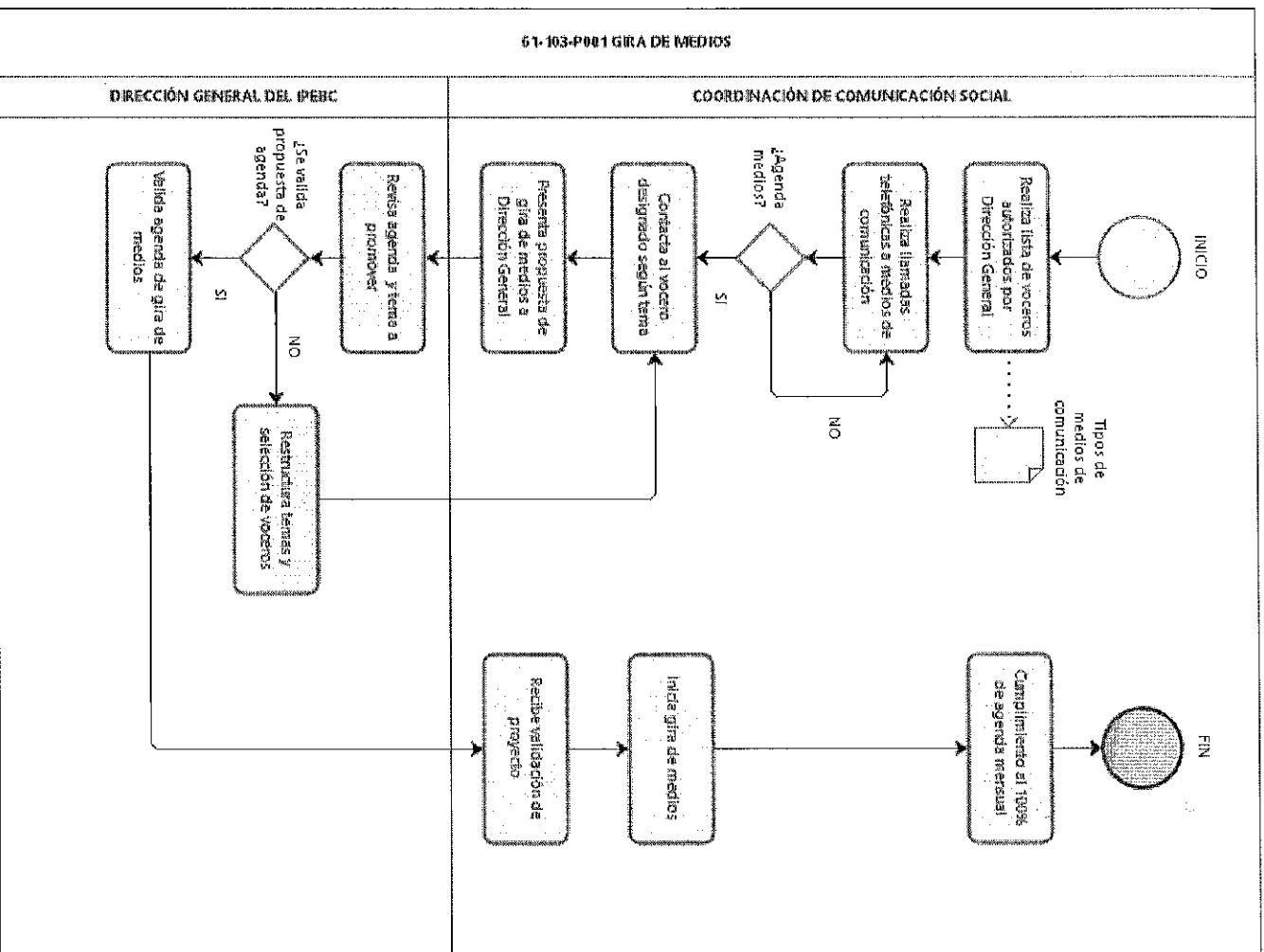
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.8 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
- DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

61-103-P002 Logística y coordinación de eventos institucionales

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Comunicación Social

Descripción:

Coordinar con las Unidades Administrativas los requerimientos y necesidades para la organización y presentación de eventos institucionales al interior o exterior del IPEBC para informar a la población en general de las acciones en materia de salud mental y adicciones.

Objetivo

Comprende las etapas del procedimiento para coordinar con las unidades administrativas correspondientes para la organización y presentación de eventos institucionales al interior y exterior del IPEBC.

Alcance

Aplica para eventos institucionales internos y externos realizados por el IPEBC en alianza con otras instituciones públicas o privadas. Inicia con la solicitud del servicio y finaliza con la terminación y difusión del evento a través de los medios digitales.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PROPUESTA: Documento que describe el contenido del evento, el tipo de público y el presupuesto requerido

EVENTO INSTITUCIONAL: Son los organizados por el IPEBC, a través de las Unidades Administrativas que la integran y se clasifican en: jornadas, conferencias, ferias de servicios, diplomados, por mencionar algunos.

DAF: Es la Dirección de Administración y Finanzas.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-103-P002 Logística y coordinación de eventos institucionales

- 1) Los eventos institucionales deberán ser solicitados vía escrito o verbal y podrán ser autorizados por el Director General y por la Dirección de Administración y Finanzas.
- 2) El oficio o la petición verbal para solicitar la organización de cualquier evento deberá especificar lo siguiente: el día, hora, lugar, número de personas que integran el presidium, tipo de escenario, leyenda, mamparas, personificadores, lonas, banners, servicio de cafetería, lema, invitaciones todo lo correspondiente a la imagen institucional.
- 3) La Coordinación de Comunicación Social deberá solicitar autorización de los gastos que se generen en los eventos institucionales y revisar en cuanto a la disponibilidad presupuestal por la Dirección de Administración y Finanzas.
- 4) Las actividades relacionadas con la organización y coordinación de logística de eventos, son realizadas por la Coordinación de Comunicación Social de la institución.

1.1 INICIO

1.1.1 Recibe solicitud de las Unidades Administrativas del IPEBC

Descripción

La Coordinación de Comunicación recibe de las Unidades Administrativas del IPEBC, tales como: Trabajo Social, Enseñanza, Adicciones, Dirección Médica y Dirección General para realizar plan de trabajo y logística para llevar a cabo el tipo de evento.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.1.1 Tipos de eventos

- **Jornadas:** Son encuentros donde los asistentes participan activamente con los profesionales en la salud. Por lo general, una vez finalizadas las exposiciones, se forman equipos de trabajo para experimentar sobre el tema tratado a través de talleres o debates.
- **Ferias de servicios de salud mental:** Consisten en promocionar y dar a conocer al público los productos y servicios. A través de estas se da a conocer los servicios que brinda el IPEBC a la población en general.
- **Conferencia:** Una conferencia es una exposición que se realiza por una o más personas, sobre un tema cualquiera, generalmente de interés general, ante un público, al que se le permite intervenir mediante preguntas.

1.1.2 Coordina reunión para aspectos logísticos y técnicos

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social convoca a la Unidad Administrativa solicitante, la información general para realizar el trabajo logístico para cada evento, tal como: población objetivo, invitados especiales, ponentes, ponencias, lugar de sede, horarios, medios visuales, diseños e impresión de lonas y líneas discursivas y boletín informativo para la Dirección General.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.3 Reunión con el Departamento de Enseñanza para insumos y pendientes

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social se reúne con el Departamento de Enseñanza e investigación para definir el lugar sede, número de invitados, el lema del evento, diseño, impresión de lonas, invitados especiales, guión de maestro de ceremonias, convocatoria para invitados externos y publicación en redes.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.4 **Presentan propuestas de eventos institucionales**

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social y el Departamento de Enseñanza e Investigación presentan proyecto de evento institucional a realizar a la Dirección General para cumpla con los lineamientos y objetivos del IPEBC.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL/DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

1.1.5 **Revisa y valida propuestas de eventos**

Descripción

La Dirección General revisa los temas y aprueba de ponentes, lugar sede, lema y diseño de imagen del evento.

Ejecutantes

DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

1.1.5.1 **¿Aprueba Dirección General?**

SI: Aprueba proyecto y solicita cotizaciones.

NO: Se pospone evento.

SI APRUEBA DIRECCIÓN GENERAL

1.1.6 **Aprueba proyecto y solicita cotizaciones**

Descripción

Realiza presupuestos de proveedores autorizados para impresión de invitaciones y seguimiento a invitados especiales.

Ejecutantes

DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

1.1.7 **Recibe y presenta cotizaciones a la DAF**

Descripción

Realiza presupuestos de proveedores autorizados para impresión de invitaciones y seguimiento a invitados especiales.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.8 **Revisa presupuestos**

Descripción

La Dirección de Administración y Finanzas revisa los presupuestos presentados por la Coordinación de Comunicación Social para ver la disponibilidad por partida y viabilidad del proyecto.

Ejecutantes

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1.1.9 **¿Aprueba Presupuestos?**

SI: Valida y autoriza presupuesto para evento.

NO: Se pospone evento.

- **NO APRUEBA PRESUPUESTO**

1.1.9.1 **Se pospone evento**

Descripción

Se pospone evento para fecha o lugar propuesto por la Dirección General o por indicaciones de Gobierno Central y/o Secretaría de Salud como cabeza de sector.

Ejecutantes

DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC

- **SI APRUEBA PRESUPUESTO**

1.1.10 **Valida y Autoriza presupuesto para evento**

Descripción

Valida pago a proveedores de: lugar sede, impresiones, mobiliario, entre otros.

Ejecutantes

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1.1.11 **Recibe aprobación presupuestal**

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social realiza revisión de las condiciones del lugar sede y si se ajusta a los lineamientos de Gobierno Central; así como espacios, convocatoria a medios de comunicación.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.12 Revisión de equipamiento e insumos

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social realiza revisión de las condiciones del lugar sede y si se ajusta a los lineamientos de Gobierno Central; así como espacios, convocatoria a medios de comunicación.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.13 Se realiza gira de medios en el Estado

Descripción

La Coordinación de Comunicación Social realiza gira de medios en el Estado para promoción y difusión según los temas del evento. Se acude con el Director General, Coordinadores, Personal de Enseñanza e Investigación del IPEBC.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.14 Se realiza evento en sede programada

Descripción

Se lleva a cabo el evento en la sede programada que pueden ser: conferencias, pláticas informativas, jornadas, diplomados, entre otros.

Ejecutantes

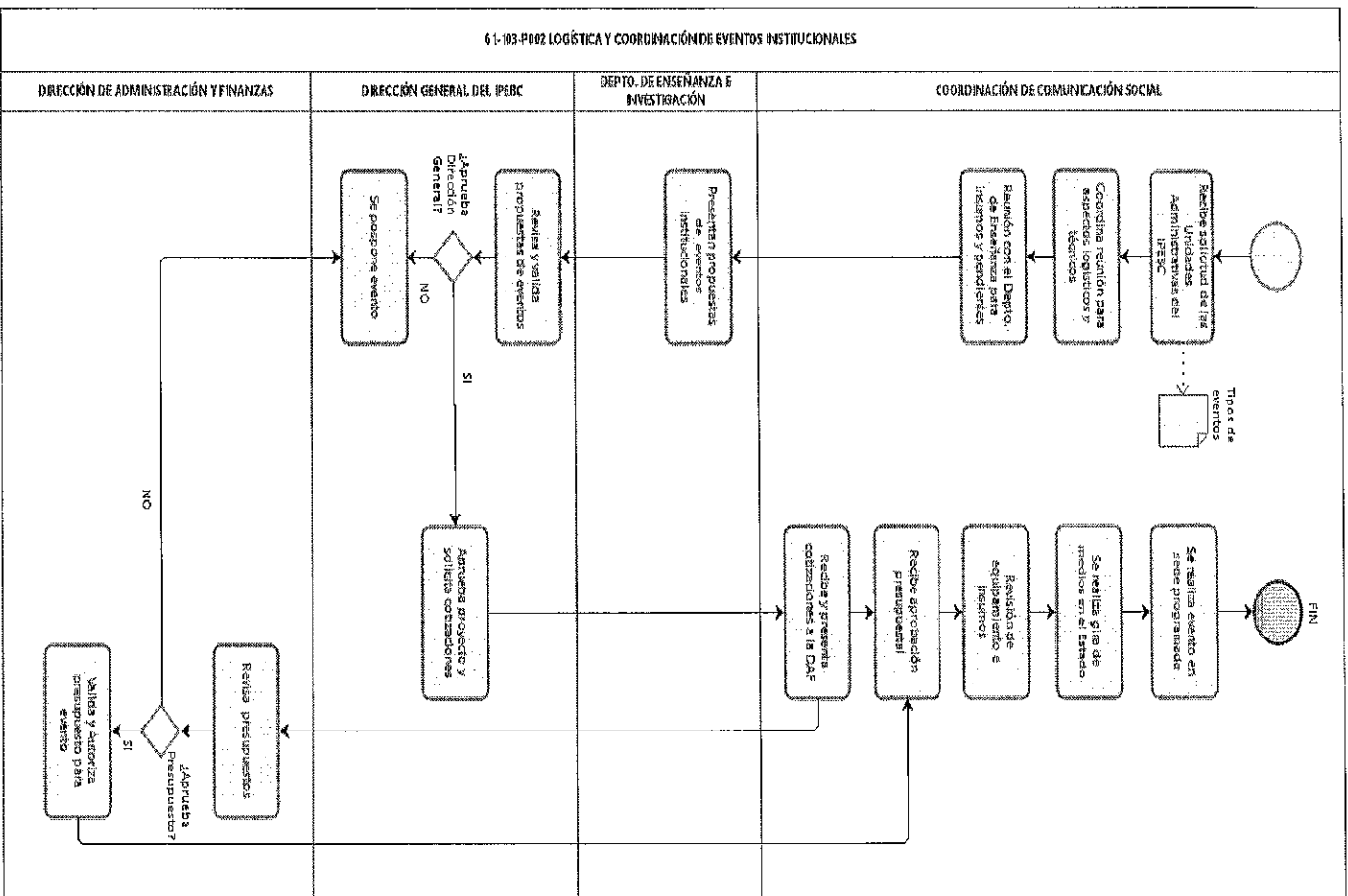
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1.1.15  FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
- DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN
- DIRECCIÓN GENERAL DEL IPEBC
- DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Dirección Médica

61-120-P001 Aplicación de Encuestas de Trato Digno

Version: 2019

Unidad Responsable: Dirección Médica

Descripción:

Comprende la descripción de las etapas, fases y pautas necesarias para desarrollar las actividades concernientes a la aplicación de la "Encuesta de Satisfacción, Trato adecuado y Digno" (ESTAD). Delimitando las características de las actividades y procesos que llevará a cabo el personal de la Coordinación de Promoción y Fomento a la Calidad.

Objetivo

Medir la satisfacción de los usuarios, así como la calidad percibida del trato adecuado y digno recibido en los Establecimientos de Atención Médica del IPEBC.

Alcance

Este procedimiento se debe aplicar en todos las áreas de servicio del IPEBC, tales como: Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

COCASEP: Creación y fortalecimiento de los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente en Hospitales y Atención Primaria.

ENCUESTA: Es el instrumento para medir la percepción de satisfacción del usuario, por el servicio recibido.

ESTAD: Encuesta de Satisfacción, Trato adecuado y Digno.

INDICA: Sistema Nacional de Indicadores.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

LIDER DE MONITOREO: Es la persona designada por el responsable de la Dirección Médica del IPEBC, previa capacitación, puede ser el Monitor Institucional y recabar los datos de la "Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno".

SESTAD: Sistema para la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

TRATO DIGNO: Implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
61-120-P001 Aplicación de Encuestas de Trato Digno

1. La Coordinación de Promoción y Fomento a la Calidad deberá aplicar la encuesta cuatrimestralmente, considerando el número de encuestas que correspondan en cada una de las áreas del establecimiento de atención médica (Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias).
2. El Líder de monitoreo o persona designada, deberá signar las hojas de las encuestas realizadas por área en el establecimiento, así como las hojas de los concentrados por área de aplicación en dónde se señala el "Gran Total" de ESTAD aplicadas antes de que se capturen los datos en el SESTAD (validación de datos).
3. Los resultados podrán consultarse desde cualquier lugar que cuente con computadora conectada a internet una semana después de la fecha de cierre de envío de resultados.
4. Se solicitará subir a la plataforma del Sistema para la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) el (los) concentrado (s) de las encuestas de cada una de las áreas dónde se realizó la encuesta (Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias) debidamente firmada por el responsable del Establecimientos de Atención Médica o la persona designada. Cabe señalar que el sistema no permitirá el envío de información si no se cumple este requisito. A nivel federal y de forma aleatoria se hará la verificación de la información escaneada contra la información contenida en la plataforma del SESTAD del 0.2% de los Establecimientos de Atención Médica que reportan en el cuatrimestre.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Aplica encuestas a usuarios del IPEBC

Descripción

El Líder de monitoreo aplica encuestas en el área de Unirecepción durante el mes en curso a los usuarios de los servicios de: consulta externa, urgencias y hospitalización. Cada mes se aplican 35 encuestas a diferentes usuarios.

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

1.1.2 Se presenta hacia el usuario

Descripción

Se hace presentación formal y se solicita el permiso para aplicar encuesta. Para llevarla a cabo, debe invitar al encuestado a participar en el levantamiento de la encuesta. Es importante hacer notar que estas entrevistas deben realizarse cuando el paciente o su acompañante salgan del servicio/área en donde fueron atendidos para poder conocer su opinión acerca de la atención recibida en ese servicio/área, previa aceptación del usuario o acompañante para participar.

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

1.1.2.1 ¿Permite realizar encuesta?

SI: Aplica encuesta directa o indirecta.

NO: Se les invita a utilizar el buzón de sugerencias.

- SI PERMITE REALIZAR ENCUESTA

1.1.3 Aplica encuesta directa o indirecta

Descripción

El Líder de Monitoreo aplica encuesta de dos tipos:

1. Directa: tipo entrevista.

2. Indirecta: autoaplicable y se le invita a depositarla en el buzón de sugerencias que se encuentran en las diferentes salas de espera del IPEBC.

Para evitar el uso inadecuado de la información obtenida, el Líder de Monitoreo deberá garantizar su confidencialidad y profesionalismo, y no podrá solicitar a los encuestados datos diferentes a los que se incluyen en la "Encuesta de Satisfacción, trato Adecuado y Digno".

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

1.1.3.1 Recibe y realiza encuesta

Descripción

El Usuario recibe y permite que se le realice encuesta directa. La información que se genera debe ayudar al establecimiento de salud a identificar áreas críticas y a solucionar problemas de los procesos de atención, tanto clínicos como administrativos.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.3.2 Finaliza entrevista directa o indirecta

Descripción

Al finalizar se le informa al usuario que los resultados de la encuesta se verán reflejados en el Termómetro de Trato Digno publicado en las diferentes salas de espera del IPEBC.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.3.3 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- NO PERMITE REALIZAR ENCUESTA

1.1.4 Se les invita a utilizar el buzón de sugerencias

Descripción

En caso de que el usuario no acepte realizar algún tipo de encuesta, se le invita y se hace de su conocimiento que si decide dejar sus comentarios puede acudir a los diferentes buzones de sugerencias ubicados en las distintas salas de espera del IPEBC.

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

1.1.4.1 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

1.1.5 Captura datos cuatrimestralmente

Descripción

El Líder de Monitoreo captura los resultados en el Sistema Indicas II, de las 140 encuestas aplicadas en el cuatrimestre, las cuales deberán arrojar el porcentaje de satisfacción del usuario hacia los servicios de salud.

Se procede a la captura de los datos validados de los formatos de los concentrados de la encuesta (FI/ICE-C, para el concentrado de la encuesta en Consulta Externa; FI/II URG-C para el concentrado de la encuesta en el Área de Urgencias y el FI/II HOSP-C para el concentrado de la encuesta en el Área de Hospitalización) en la plataforma del SESTAD, a fin de que se procese y concierte la información nacional de manera automatizada. Los resultados pueden consultarse desde cualquier lugar que cuente con computadora conectada a internet una semana después de la fecha de cierre de envío de resultados.

Sistema

Descripción

Sistema para la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD).

1.1.6 ¿Se encuentra Sistema Indica abierto?

SI: Captura electrónicamente.

NO: Captura Manual.

- NO SE ENCUESTRA ABIERTO EL SISTEMA

1.1.6.1 Captura manual

Descripción

Realiza la sumatoria de cada una de las encuestas realizadas en el cuatrimestre para posteriormente ser publicado.

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

- SISE ENCUESTRA ABIERTO EL SISTEMA

1.1.6.2 Captura electrónicamente

Descripción

Se capturan y se arrojan los datos de manera electrónica en el Sistema Indicas II, los cuales se cuentan con 20 días hábiles para capturar la información.

Recabar las encuestas de los diferentes encuestadores (en caso de haberlos) en los distintos turnos, verificar que la información de las encuestas esté completa, que se descartaron las incompletas y generar los concentrados de ese establecimiento. Validar con su firma en el

concentrado de cada una de las encuestas (Consulta Externa, Hospitalización o Urgencias) los datos y capturar los concentrados en el SESTAD. Es importante mencionar que las encuestas que no estén completas (todas las preguntas respondidas por el entrevistado) no deben tomarse en consideración, pues ofrecen información parcial por lo que no deben contabilizarse en los totales de las hojas de encuesta de Consulta Externa, Hospitalización o Urgencias.

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

1.1.6.3 Informa de los resultados

Descripción

El Líder de Monitoreo al finalizar se informa de los resultados al Director Médico, COCASEP, Calidad Estatal de la Secretaría de Salud, dependiendo de la calificación de la semaforización se toman acciones de mejora; el enviar la información en tiempo y forma conforme a la calendarización publicada en la plataforma del SESTAD.

Rojo: No cumple

Amarillo: Revisar procesos

Verde: Cumple

Ejecutantes

LIDER DE MONITOREO

1.1.6.4 Imprime y publica

Descripción

El Líder de Monitoreo imprime y publica en los diferentes salas de espera del IPEBC, para dar a conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Los resultados del monitoreo institucional deben darse a conocer al personal de salud en los Establecimientos de Atención Médica, así como a los usuarios de los servicios a través del tablero de control del Establecimiento de Atención Médica ubicado en un pizarrón informativo, mismo que debe localizarse en un lugar visible de los Establecimientos de Atención Médica, al final cada período de reporte.

Esta información debe utilizarse en el mismo Establecimiento de Atención Médica donde se genera, para identificar áreas de oportunidad o dar seguimiento a Acciones de Mejora de la Calidad para asegurar la sostenibilidad de los cambios.

Ejecutantes

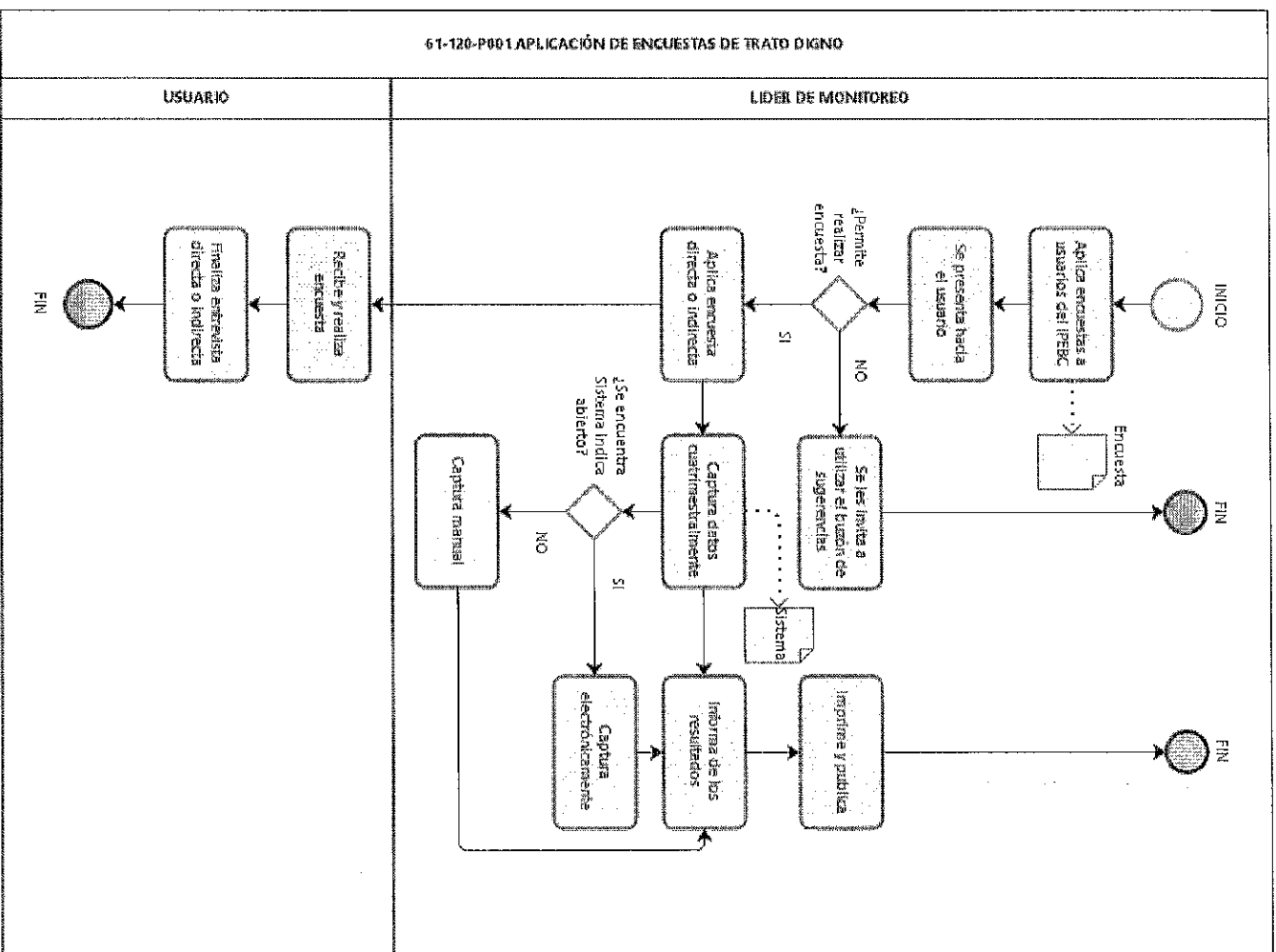
LIDER DE MONITOREO

1.1.7 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- LIDER DE MONITOREO
- USUARIO

61-121-P001 Servicio de Consulta Externa Psiquiatría Adultos

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Consulta Externa

Descripción:
Permite formalizar y agilizar la prestación de los servicios de Consulta Externa Adultos para lograr una atención óptima y rápida con calidad y calidez.

Objetivo
Brindar atención médica de salud mental de calidad, a fin de que se reflejen en la satisfacción de los usuarios y pacientes del servicio de consulta externa.

Alcance

A nivel interno: el procedimiento es aplicable al Departamento de Consulta Externa, que incluye al personal recepción que recibe a las y los usuarios, así como recibir las llamadas telefónicas e informar los requisitos del servicio, solicitando datos de nombre completo, fecha de nacimiento y número telefónico de la persona que acudiría como usuario o usuario y revisar el día de la cita estos datos e indicar pasar al área de caja de hospital para hacer el pago correspondiente e informar de la espera hasta que se llame a consulta, al personal de enfermería que realiza la toma de signos vitales y somatometría, el Área Médica de consulta que recibe a las y los usuarios, realiza entrevista y emite un diagnóstico, la Jefatura de Consulta Externa que determina si la o el usuario requiere algún otro servicio al interior o exterior del IPEBC.

A nivel externo: el procedimiento es aplicable a las y los usuarios de Consulta Externa del IPEBC que acuden a valoración solicitando atención.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONSULTA DE PRIMERA VEZ: Atención otorgada a una persona, por el personal de salud del IPEBC, cuando acude a la primera consulta por una enfermedad de salud mental.

CONTENCIÓN MECÁNICA: Terminología para limitar el estado de agitación o agresividad del paciente por medio de medicamentos o supresión mecánica.

CREDENCIAL: Documento que expide el IPEBC mediante el cual se identifica el usuario y contiene su información general.

EXPEDIENTE: Es el documento que incluye los datos de identificación del paciente, historia clínica, estudio socioeconómico, notas de evolución, resultados de laboratorio y cualquier otro documento, como: hojas de referencia u otros relacionados con el mismo.

HISTORIA CLÍNICA: Es la recolección de los signos y síntomas del padecimiento por el cual el paciente acude a atenderse, así como los antecedentes personales médicos y no médicos y que lleva a una conclusión diagnóstica.

HOSPITALIZACIÓN: Servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PLAN TERAPÉUTICO: Es el abordaje médico para controlar signos y síntomas del probable padecimiento del paciente.

REFERENCIA-CONTRAREFERENCIA: Es el procedimiento médico administrativo para facilitar el envío-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

USUARIO: Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos de salud mental.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN **61-121-P001 Servicio de Consulta Externa Psiquiatría Adultos**

El personal de Consulta Externa deberá atender a las siguientes actividades:

1. El personal de recepción entre sus funciones contará con las de recibir a las y los usuarios para verificar su registro de citas e indicar a donde dirigirse para la toma de signos vitales.
2. El personal de recepción deberá verificar siempre en sala de espera si hay pacientes por atender, en caso de ser así verificar la agenda y/o notificar al Jefe de la Consulta Externa o Médico tratante.
3. El personal de recepción deberá brindar información sobre el procedimiento de atención por primera vez, los horarios de atención, fechas de citas e información sobre los servicios de Consulta Externa.
4. El personal de recepción deberá recopilar y entregar notas médicas, documentos varios de archivo clínico, así mismo integrará notas médicas, estudios socioeconómicos, actualización de historias clínicas, PLACE y documentos varios para la integración del expediente clínico del paciente verificando que contengan las firmas correspondientes para ser entregados al archivo clínico en el horario establecido.
5. El personal de recepción elaborará credenciales de los usuarios de primera vez y reposiciones, verificar que los datos estén correctos y validados en el sistema ECEIPEBC (Expediente clínico electrónico del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California).
6. El horario de atención establecido será a partir de las 7:00 las 14:00 horas.
7. Los médicos especialistas que laboran en el Departamento de Consulta Externa se desempeñarán en función de sus capacidades técnicas y científicas.
8. El Departamento de Consulta Externa garantizará la atención médica continua y de calidad en pacientes que no ameritan atención intrahospitalaria.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Usuario acude al Servicio de Consulta Externa

Descripción

Antes de ingresar a las instalaciones para consulta de primera vez o subsecuente, el usuario o paciente acude al área de caseta donde se le solicita credencial que expide el IPEBC; la cual se registra en el Sistema Electrónico de Control de Expedientes a través del lector de código de barras. Este sistema se enlaza con recepción de Consulta Externa Adultos.

Ejecutantes

RECEPCIONISTA

1.1.2 ¿Tiene cita?

SI: Validación de cita programada.

NO: El usuario acude a programar cita subsecuente.

- NO TIENE CITA

1.1.2.1 El usuario acude a programar cita subsecuente

Descripción

El usuario acude al área de Unirecepción donde se le brindará información sobre el procedimiento de atención de primera vez, horarios, fechas de citas y servicios que se brindan de la Consulta Externa. En caso de ser subsecuente se programará su próxima cita y surtimiento de medicamentos si el usuario es derechohabiente del Seguro Popular por lo que se da por concluida su atención.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.2.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- **SI TIENE CITA**

1.1.3 **Validación de cita programada**

Descripción

La recepcionista en turno valida en sistema la cita programada y datos generales del usuario o paciente, por medio de su credencial para posteriormente notificar al médico tratante de su llegada. Así mismo, en caso de no encontrarse registrado se verifica la hora de ingreso en caseta.

Ejecutantes

RECEPCIONISTA

1.1.4 **Toma de signos vitales**

Descripción

Se realiza la toma de signos vitales y preguntas generales por parte del área de enfermería; el cual realiza su llenado de hoja PTE. (Plan de Tratamiento de Enfermería).

Ejecutantes

ENFERMERÍA

1.1.5  **¿Alteración en los signos vitales?**

SI: Se informa al Jefe de Consulta Externa.

NO: Consulta Psiquiátrica.

- **NO PRESENTA ALTERACIÓN EN SIGNOS VITALES**

1.1.5.1 **Consulta Psiquiátrica**

Descripción

Se realiza la evaluación de seguimiento en cuanto a la sintomatología, intervención (psicoeducación); así como el plan de tratamiento, su respuesta y entrega de recetas.

Así mismo, el médico tratante lo puede referir a otras especialidades a través del formato de referencia y contrareferencia, si durante la consulta presenta signos de alarma que son: agitación, agresividad y riesgo suicida se canaliza a Urgencias para contención mecánica o farmacológica y posible internamiento.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

- **SI PRESENTA ALTERACIÓN EN SIGNOS VITALES**

1.1.6 Informa al Jefe de Consulta Externa

Descripción

Valoración previa para determinar su ingreso al servicio de urgencias.

Ejecutantes

JEFE DE CONSULTA EXTERNA

1.1.6.1 Intervención farmacológica/ observación

Descripción

Presenta y requiere atención por signos vitales alterados, por lo cual se estabiliza al paciente por medio de una intervención farmacológica.

Ejecutantes

URGENCIAS

1.1.7 ¿Se encuentra estable?

SI: Consulta Psiquiátrica.

NO: Manejo de urgencias: contención mecánica y farmacológica posible internamiento.

- **SI SE ENCUENTRA ESTABLE**

1.1.7.1 Consulta Psiquiátrica

Descripción

Se realiza la evaluación de seguimiento en cuanto a la sintomatología, intervención (psicoeducación); así como el plan de tratamiento, su respuesta y entrega de recetas.

Así mismo, el médico tratante lo puede referir a otras especialidades a través del formato de referencia y contrarreferencia, si durante la consulta presenta signos de alarma que son: agitación, agresividad y riesgo suicida se canaliza a Urgencias para contención mecánica o farmacológica y posible internamiento.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

- **NO SE ENCUENTRA ESTABLE**

1.1.7.2 Manejo de urgencias: contención mecánica y farmacológica y posible internamiento.

Descripción

Si durante la consulta presenta signos de alarma que son: agitación, agresividad y riesgo suicida se canaliza a Urgencias para contención mecánica o farmacológica y posible internamiento.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

1.1.8 ¿Se encuentra estable?

SI: Se realiza alta médica.

NO: Manejo de urgencias: contención mecánica y farmacológica posible internamiento.

1.1.8.1 Elabora alta médica

Descripción

El Jefe de Urgencias o el Médico tratante informan al Jefe de la Consulta Externa sobre la intervención del paciente que se estabiliza durante la jornada en el área de urgencias, una vez otorgada su alta se remite al área de Unirecepción para reagendar cita.

Ejecutantes

URGENCIAS

1.1.8.2 El usuario acude a programar cita subsecuente

Descripción

El usuario acude al área de Unirecepción donde se le brindará información sobre el procedimiento de atención de primera vez, horarios, fechas de citas y servicios que se brindan de la Consulta Externa. En caso de ser subsecuente se programará su próxima cita y surtimiento de medicamentos si el usuario es derechohabiente del Seguro Popular por lo que se da por concluida su atención.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.8.3 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

1.1.9 Consulta Psiquiátrica

Descripción

Se realiza la evaluación de seguimiento en cuanto a la sintomatología, intervención (psicoeducación); así como el plan de tratamiento, su respuesta y entrega de recetas.

Así mismo, el médico tratante lo puede referir a otras especialidades a través del formato de referencia y contrareferencia, si durante la consulta presenta signos de alarma que son: agitación, agresividad y riesgo suicida se canaliza a Urgencias para contención mecánica o farmacológica y posible internamiento.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

1.1.10 ¿Presenta signos de alarma?

SI: Se canaliza al Área de Urgencias.

NO: El Médico elabora nota médica y entrega receta.

- **SI PRESENTA SIGNOS DE ALARMA**

1.1.10.1 Canaliza al Área de Urgencias

Descripción

Se realiza la evaluación de seguimiento en cuanto a la sintomatología, intervención (psicoeducación); así como el plan de tratamiento y su respuesta y sus recetas.

Así mismo, el médico tratante lo puede referir a otras especialidades a través del formato de referencia y contrareferencia.

Si durante la consulta presenta signos de alarma que son: agitación, agresividad y riesgo suicida se canaliza a Urgencias para contención mecánica o farmacológica y posible internamiento.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

- **NO PRESENTA SIGNOS DE ALARMA**

1.1.10.2 El médico elabora nota médica y entrega receta.

Descripción

Una vez realizado la evaluación de seguimiento del paciente, el médico psiquiatra elabora nota médica en el sistema electrónico del IPBEC para su integración dentro del expediente clínico y entrega receta en caso de requerirla.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

Formatos

Descripción

En caso de requerirlo, el médico entrega:

- a. Formato de solicitud de laboratorio.
- b. Formato de solicitud para pruebas psicológicas.
- c. Receta médica.
- d. Formato de referencia y contrareferencia.

1.1.11 ¿Requiere de otra intervención?

SI: Registro de solicitud.

NO: El usuario acude a programar cita subsecuente.

SI REQUIERE OTRA INTERVENCIÓN

1.1.11.1 Registro de solicitud

Descripción

Se atiende al usuario en caso de ser referenciado a otra Institución de salud mental u otra especialidad, apoyo por pago de cuotas de recuperación, evaluación por el área de salud mental comunitaria o en su caso de requerir terapia psicológica.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

Formatos

Descripción

Nota de trabajo social, estudio socioeconómico, bitácora de referencia y contrareferencia.

1.1.11.2 Seguimiento de la solicitud

Descripción

Se atiende al usuario en caso de ser referenciado a otra Institución de salud mental, apoyo por pago de cuotas de recuperación, evaluación por el área de salud mental comunitaria o en su caso de requerir terapia psicológica.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.11.3 El usuario acude a programar cita subsecuente

Descripción

El usuario acude al área de Unirecepción donde se le brindará información sobre el procedimiento de atención de primera vez, horarios, fechas de citas y servicios que se brindan de la Consulta Externa. En caso de ser subsecuente se programará su próxima cita y surtimiento de medicamentos si el usuario es derechohabiente del Seguro Popular por lo que se da por concluida su atención.

Ejecutantes

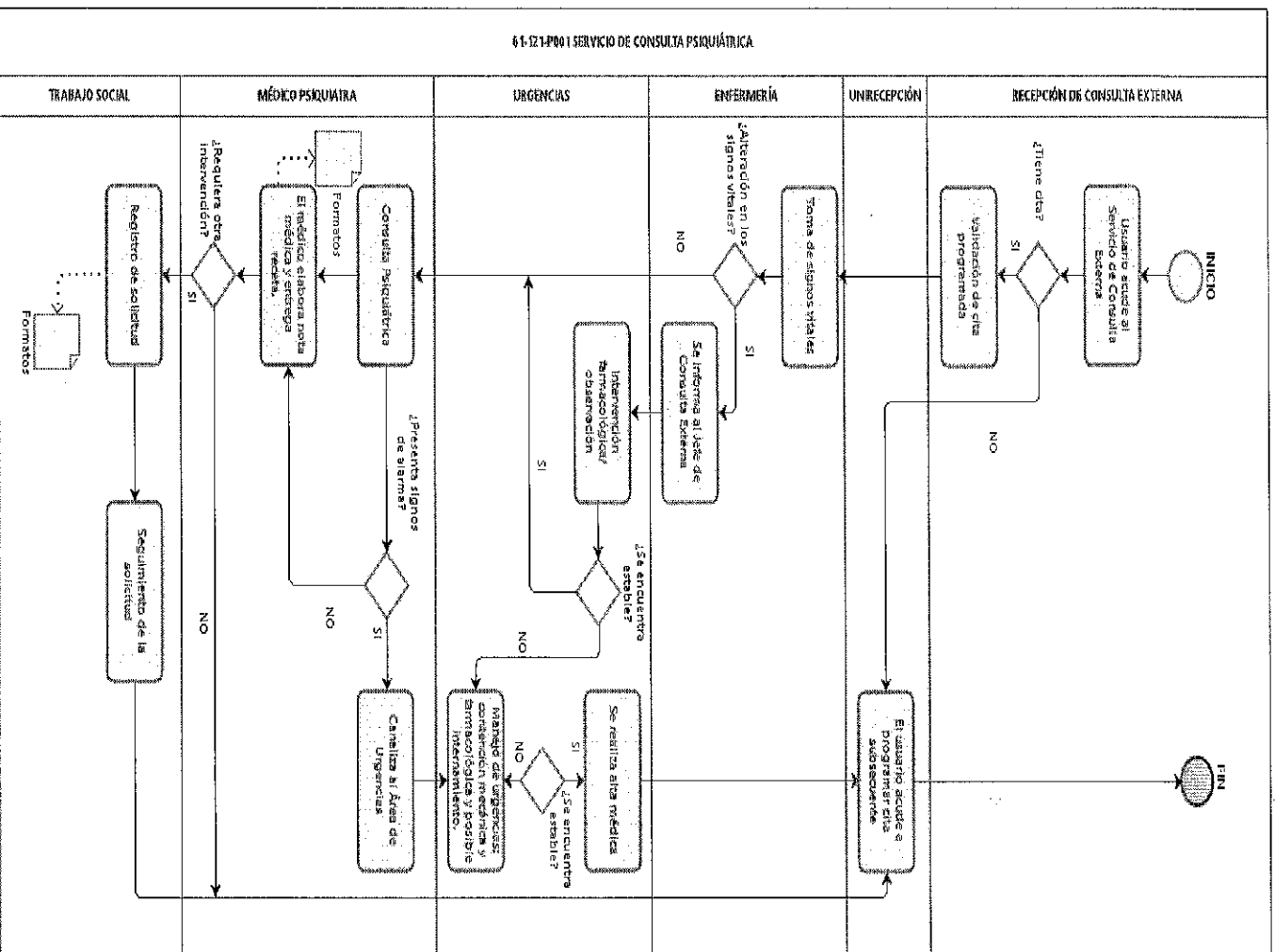
UNIRECEPCIÓN

1.1.11.4 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- RECEPCIÓN DE CONSULTA EXTERNA
- UNRECEPCIÓN
- ENFERMERÍA
- URGENCIAS
- MÉDICO PSIQUIATRA
- TRABAJO SOCIAL

61-121-P002 Terapia Grupal Adultos

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Consulta Externa/Coordinación de Psicología

Descripción: Comprende las actividades que sirva de guía donde se establezcan las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de la Coordinación de Psicología.

Objetivo: Coadyuvar por medio de terapias cognitivo conductual la mejora en la calidad de vida y salud mental del paciente y sus familiares.

Alcance:

A nivel interno: Este procedimiento aplica a la Coordinación de Psicología.

A nivel externo: Es aplicable a los pacientes que por su dificultad para establecer un diagnóstico ameriten una valoración ya sea de aspectos psicológicos y/o de personalidad que definan un tratamiento psicoterapéutico.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGENDA ELECTRÓNICA: Es el módulo del sistema electrónico del IPEBC que se utiliza para programar las citas de las consultas de los servicios de consulta externa.

CONSULTA DE PRIMERA VEZ: Es el área donde el usuario acude de primera vez para consulta o motivo determinado de salud, para la apertura de su expediente clínico y pruebas psicológicas respectivas.

EXPEDIENTE: Es el documento que incluye los datos de identificación del paciente: historia clínica, notas de evaluación individual, estudio socioeconómico, pruebas psicológicas, documentos generales, entre otros.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PACIENTE: Es toda persona que cuenta con expediente y obtiene los servicios de salud mental.

SUBSECUENTE: Consulta que se otorga de manera continua con el propósito de vigilar su evolución en base al tratamiento establecido con el fin de llegar al control total de la enfermedad.

TERAPIA GRUPAL: Tratamiento científico de naturaleza psicológica que se proporciona a los pacientes que lo necesitan de manera grupal para mejorar su salud mental y calidad de vida.

POLITICAS DE OPERACIÓN
61-121-P002 Terapia Grupal Adultos

1. El personal de psicología deberán proporcionar al paciente y su familiar responsable un trato cordial y amable, basado en el código de ética institucional, respetando sus valores, creencias, ideología y origen.
2. El personal de psicología deberá recibir a los pacientes citados, presentarse indicando su nombre completo y cargo; así como portar bata y gafete en un lugar visible en la parte superior del cuerpo.
3. El personal de psicología deberán proporcionar a los pacientes y familiares información sobre el objetivo de la aplicación de las pruebas de personalidad, la importancia de su participación en el proceso de atención, así como sus beneficios a alcanzar y aclarar sus dudas que pudieran surgir al respecto.
4. El personal de psicología deberán informar a los pacientes sobre el derecho que tienen de tomar la decisión de continuar o no con la aplicación de las pruebas y que su participación en las mismas es voluntaria.
5. El personal de psicología deberán otorgar la cantidad de citas necesarias y de acuerdo a la evolución de cada paciente, las citas se proporcionarán en base a la disponibilidad de agenda.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Acude a solicitar tratamiento psicológico

Descripción

El paciente acude a las instalaciones del IPEBC para su ingreso en caseta donde deberá presentar credencial como medio de identificación y para su registro de entrada y salida.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.2 ¿Cuenta con expediente?

SI: Acude a Unirecepción para registro de cita.

NO: Se remite al área de consulta de primera vez.

- NO CUENTA CON EXPEDIENTE

1.1.2.1 Se remite al Área de consulta de primera vez

Descripción

Se remite al Usuario al área de consulta de primera vez para que le indiquen los documentos que requiere para generar su expediente clínico.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.2.2 Solicita cita en Unirecepción

Descripción

Una vez que el usuario cuenta con su expediente clínico, deberá acudir al Área de Unirecepción para solicitar cita.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.2.3 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

SI CUENTA CON EXPEDIENTE

1.1.3 Acude a Unirecepción para registro de cita

Descripción

El paciente acude al área de Unirecepción para registrar la llegada de su cita.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.3.1 Entrega credencial y tarjeta de citas

Descripción

El paciente entrega al personal de Unirecepción credencial que expide el IPBEC y su tarjeta de citas para que sea validado por el área.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.3.2 Recibe credencial, tarjeta de citas

Descripción

El personal de unirecepción recibe credencial y tarjeta de citas del paciente para validar su información general.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.3.3 Registra cita electrónicamente y en tarjeta de citas

Descripción

El personal de unirecepción registra cita en el sistema electrónico y en la tarjeta de citas validando el horario y fecha.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.4  ¿Es derechohabiente de Seguro Popular?

SI: Elabora recibo de pago por servicio subrogado.

NO: Se remite al área de cajas.

- **NO ES DERECHOHABIENTE**

1.1.4.1 Se remite al área de cajas

Descripción

El personal de Unirecepción remite al paciente al área de cajas a que efectuó la cuota de recuperación correspondiente por el servicio de terapia grupal.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.4.2 Programa cita subsecuente

Descripción

Programa cita subsecuente en el sistema electrónico y anota en carnet de citas del paciente.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

- **SI ES DERECHOHABIENTE**

1.1.5 Elabora recibo de pago por servicio subrogado

Descripción

El personal de Unirecepción elabora recibo de pago por servicio subrogado por ser derechohabiente de Seguro Popular.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.5.1 Programa cita subsecuente

Descripción

Programa cita subsecuente en el sistema electrónico y anota en carnet de citas del paciente.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.5.2 Recibe comprobante de pago y carnet de citas

Descripción

El paciente recibe por parte de Unirecepción el comprobante de pago ya sea por ser derechohabiente de Seguro Popular o comunidad en general; a su vez de registrarse en sistema electrónico se registra en carnet de citas.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.6 Acude a lugar de impartición de la terapia

Descripción

El paciente acude a sala de espera para que sea notificado por el Psicólogo en turno informar el lugar donde se impartirá la terapia grupal.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.7 Registra a paciente

Descripción

El Psicólogo al notificar al paciente del lugar de la impartición de la terapia, lo registra en el formato de lista de asistencia. El registro lo puede realizar el Psicólogo o puede ser apoyado por un auxiliar.

Ejecutantes

PSICOLÓGO

Lista de Asistencia

Descripción

Formato oficial de lista de asistencia del IPEBC.

1.1.8 Imparte terapia psicológica grupal

Descripción

El Psicólogo imparte a través de sesiones psicológicas grupales un tema diferente cada semana, donde los grupos mínimos pueden ser de 3 y máximo 15 pacientes; en las sesiones el psicólogo se hace acompañar de un practicante de psicología para anotar en las notas clínicas las observaciones detectadas en apego a la NOM-004-SSA2-2012. El Programa de terapia grupal atiende las siguientes patologías, con una duración de la sesión de: 90 minutos:

- a. Esquizofrenia
- b. Trastorno afectivo bipolar
- c. Ansiedad y Depresión
- d. Trastorno límite de la personalidad
- e. Trastorno de pánico

Ejecutantes

PSICOLÓGO

Sistema de expediente electrónico

Descripción

En el Sistema de expediente electrónico elabora al finalizar la terapia, nota de evolución de cada uno de los pacientes que acuden a la terapia grupal.

1.1.10  ¿Finaliza sesión?

SI: Finaliza terapia psicológica grupal.

NO: Imparte terapia psicológica grupal.

- SI FINALIZA SESIÓN

1.1.10.1 Finaliza terapia psicológica grupal

Descripción

El Psicólogo concluye satisfactoriamente su tiempo en la impartición de su sesión programada con el grupo de pacientes, los cuales ya cuentan con cita programada para la sesión subsecuente.

Ejecutantes

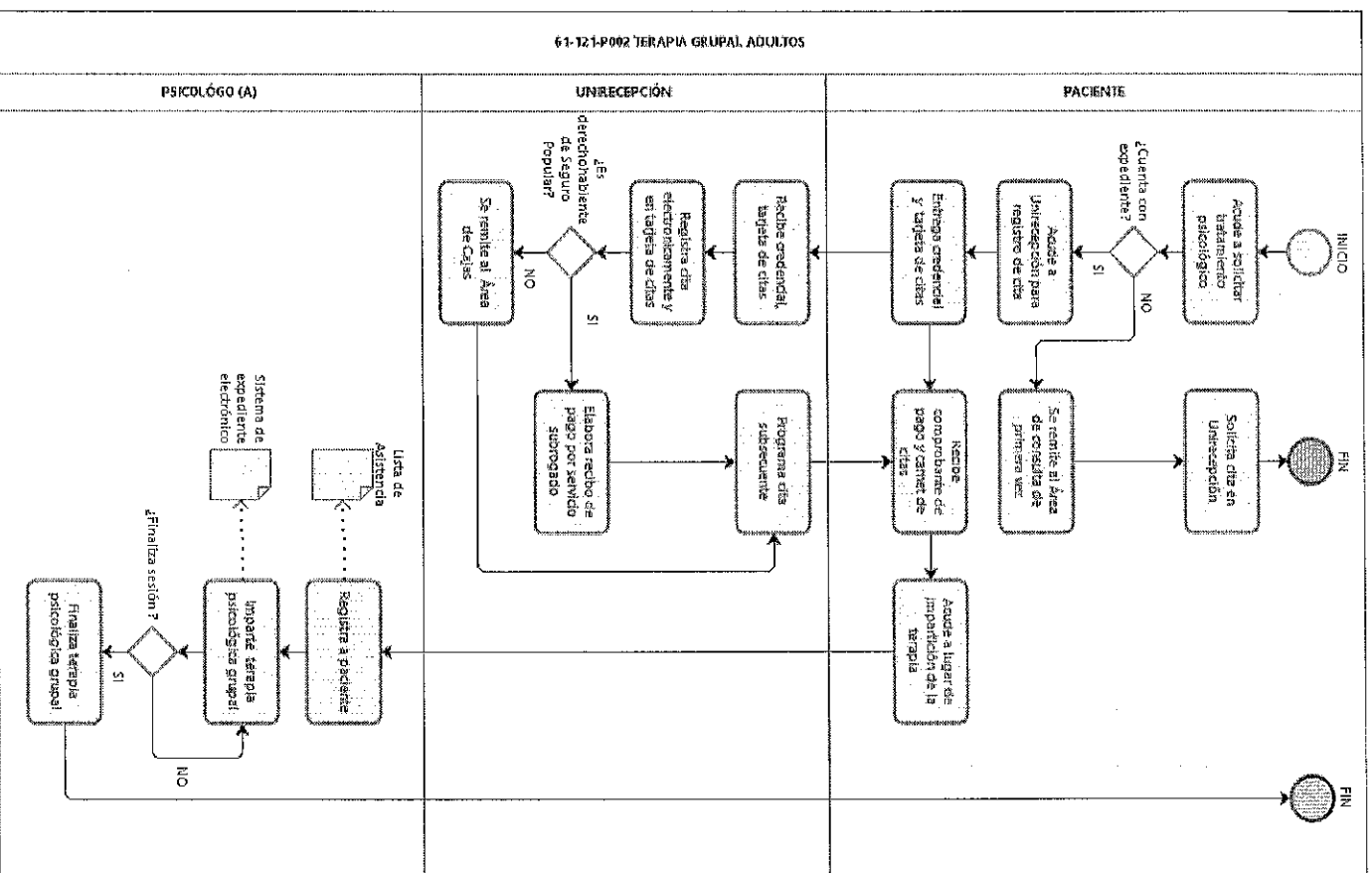
PSICOLÓGO

1.1.10.2  FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- PACIENTE
- UNIRECEPCIÓN
- PSICÓLOGO (A)

FORMATO 1

INSTITUTO DE PSICUATRIA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

Fecha: _____

SESION: 1

TEMA: _____

Nombre	Recibo #	Actitud desfavorable					Actitud favorable			Observaciones
		amable	Agresivo	Soñolizo	Indiferente	Participación	temeroso	Atipático	Comprovable	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

- 1 Actitud muy desfavorable
 - 2 Actitud desfavorable
 - 3 No favorable ni desfavorable
 - 4 Actitud favorable
 - 5 Actitud muy favorable
- Psicólogos 9

FORMATO 1

INSTRUCTIVO DEL LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO:	Lista de Asistencia
OBJETIVO:	El formato permite contar con un registro de las personas que asisten a su tratamiento; así mismo el Psicólogo al notificar al paciente del lugar de la impartición de la terapia, lo registra en el formato de lista de asistencia. El registro lo puede realizar el Psicólogo o puede ser apoyado por un auxiliar.
LLENADO DEL FORMATO 1	
NO. DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- Sesión	Se coloca el número consecutivo de la sesión terapéutica a impartir.
2.- Tema	Se coloca el nombre del tema que el Psicólogo imparte a través de sesiones psicológicas grupales un tema diferente cada semana, donde los grupos mínimos pueden ser de 3 y máximo 15 pacientes.
3.- Fecha	Se coloca la fecha del día que se lleva a cabo la sesión.
4.- Nombre	Se coloca el nombre completo del paciente, iniciando con nombre(s), apellido materno, apellido paterno.
5.- Recibo	Se coloca el número de recibo del pago realizado en cajas por el servicio solicitado.
6.- Comportamientos	Se coloca la calificación de acuerdo a cada uno de los comportamientos detectados durante la terapia que pueden ser del 1 al 5.
7.- Observaciones	En los casos que se requiera se debe describir las observaciones detectadas durante la terapia.
8.- Ponderaciones	Son las calificaciones o puntajes que se da a cada uno de los comportamientos detectados durante la terapia que son: 1) Actitud muy desfavorable, 2) Actitud desfavorable, 3) Ni favorable ni desfavorable, 4) Actitud favorable, 5) Actitud muy favorable.
9.- Psicólogos	Se coloca el nombre del Psicólogo; así como de los practicantes de psicología que se hace acompañar durante la sesión.

61-121-P003 Terapia Psicológica Grupal

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Psicología/Departamento de Consulta Externa

Descripción: Impulsar la mejora en el desarrollo integral del menor y su familia, a través de cambios conductuales, pensamientos o afectos, brindando las herramientas de apoyo emocional, dirección e información para que el paciente, padre, madre de familia o tutor identifique las alternativas y soluciones a su problemática.

Objetivo: Impulsar la mejora en el desarrollo integral del menor y su familia, a través de cambios conductuales, pensamientos o afectos, brindando las herramientas de apoyo emocional, dirección e información para que el paciente, padre, madre de familia o tutor identifique las alternativas y soluciones a su problemática.

Alcance:

Al exterior: Brindar atención psicoterapéutica a los pacientes menores de edad candidatos a recibir este servicio mediante técnicas de psicoterapia breve individual o de grupo psicoterapéutico o psicoeducativo para contribuir a su tratamiento general.

Al interior: El área de psicología estudia y analiza los pensamientos, las emociones y el comportamiento humano; y por parte de la terapia interviene socialmente que busca la mejora de la salud de la/el paciente, que la solicita. Se utiliza para referirse al proceso terapéutico que se produce entre un psicólogo con una formación en psicología clínica y una persona que acude a consultarlo, que se da con el propósito de una mejora en la calidad de vida en esta última, a través de un cambio en su conducta, actitudes, pensamientos y/o afectos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGENDA ELECTRÓNICA: Es el módulo del sistema electrónico del IPEBC que se utiliza para programar las citas de las consultas de los servicios de consulta externa.

CONSULTA DE PRIMERA VEZ: Es el área donde el usuario acude de primera vez para consulta o motivo determinado de salud, para la apertura de su expediente clínico y pruebas psicológicas respectivas.

EXPEDIENTE: Es el documento que incluye los datos de identificación del paciente: historia clínica, notas de evolución individual, estudio socioeconómico, pruebas psicológicas, documentos generales, entre otros.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PACIENTE: Es toda persona que cuenta con expediente y obtiene los servicios de salud mental.

SUBSECUCENTE: Consulta que se otorga de manera continua con el propósito de vigilar su evolución en base al tratamiento establecido con el fin de llegar al control total de la enfermedad.

TERAPIA GRUPAL: Tratamiento en grupo de trastornos psicológicos y/o psiquiátricos por medio de técnicas psicológicas específicas: terapia cognitivo-conductual, terapia Gestalt, terapia psicodinámica, terapia psicoanalíticamente orientada y terapia transpersonal.

POLITICAS DE OPERACIÓN 61-121-P003 Terapia Psicológica Grupal

1. Los Psicólogos deberán cumplir con los criterios del programa de inclusión y exclusión.
2. El paciente menor, padre, madre o tutor deberán asistir a la terapia con la mayor disposición a trabajar en equipo junto con el Terapeuta.
3. Las sesiones de terapia grupales serán de mínimo de 12 y máximo de 24.
4. Se considerará el máximo de edad para el paciente de atención en psicología infantil es hasta los 17 años 11 meses.
5. El psicólogo deberá realizar su trabajo conforme a los lineamientos estipulados y con una alta conducta profesional y ética.
6. Los tipos de terapia que se practicarán en las sesiones serán: modelos de trabajo, modificación de conducta, cognitivo-conductual en adolescentes y terapia de juego.

1.1 **INCIO**

Descripción
Inicio del procedimiento

1.1.1 **Acude a consulta externa infantil**

Descripción

El paciente infantil; se considera para este tipo de atención que se encuentre en el rango de los 2 años de edad a los 17 años 11 meses; acude a solicitar el servicio de terapia individual o grupal según sea la patología a tratar.

Los menores siempre deberán presentarse a su cita acompañado de un tutor.

Ejecutantes

PACIENTE INFANTIL

1.1.2 **?Cuenta con expediente?**

SI: Acude a recepción para registrar cita de terapia.

NO: Acude a consulta de primera vez.

- **NO CUENTA CON EXPEDIENTE**

1.1.2.1 **Acude a consulta de primera vez**

Descripción

Acude a consulta de primera vez infantil para sacar fichas al día siguiente de la solicitud, en la cual le solicitan requisitos de información general para su expediente: acta de nacimiento, comprobante de domicilio, identificación oficial del padre, madre o tutor, si es derechohabiente de Seguro Popular hoja de referencia de Centro de Salud, para integración del expediente. Estas citas se otorgan de acuerdo a la disponibilidad en agenda que son de (8 citas diarias).

Es atendido de inicio por el área de psiquiatría para: historia clínica, posterior al Área de Trabajo Social para: consentimiento informado y por último al área de psicología para: evaluación psicológica.

1.1.2.2 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

- **SI CUENTA CON EXPEDIENTE**

1.1.3 **Acude a recepción para registrar cita de terapia**

Descripción

El Paciente siempre deberá acudir acompañado del Padre, Madre o Tutor acudiendo al área de recepción de consulta externa infantil para el registro de su cita.

Ejecutantes

PACIENTE INFANTIL

1.1.4 **Entrega credencial y tarjeta de citas**

Descripción

El padre, madre o tutor de paciente entrega credencial y tarjeta de citas para su validación en sistema.

Ejecutantes

PACIENTE INFANTIL

1.1.5 **Recibe credencial y tarjeta de citas**

Descripción

La recepcionista de consulta externa infantil recibe por parte del padre, madre o tutor la credencial y tarjeta de citas para registrar en sistema su llegada.

Ejecutantes

RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL

1.1.6 **Registra cita electrónicamente y en tarjeta de citas**

Descripción

La recepcionista registra en sistema el horario de llegada del paciente y anota en su tarjeta de citas respectivamente. Así mismo, pregunta si el paciente es derechohabiente de Seguro Popular o comunidad en general.

Ejecutantes

RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL

1.1.6.1  **?Es derechohabiente de Seguro Popular?**

SI: Elabora y entrega comprobante de pago por servicio subrogado.

NO: Se remite al área de cajas.

- NO ES DERECHOHABIENTE

1.1.6.2 **Se remite al área de cajas**

Descripción

Si el paciente no cuenta con afiliación al Seguro Popular, se remite al área de cajas del IPEBC para que realice el pago correspondiente por el servicio a realizar.

Ejecutantes

RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL

1.1.6.3 Programa cita subsecuente

Descripción

La recepcionista posterior al comprobante de pago, agenda cita subsecuente de acuerdo a disponibilidad de la agenda del psicólogo, que por lo general puede ser de 7 a 15 días hábiles.

Ejecutantes

RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL

SIES DERECHOABIENTE

1.1.6.4 Elabora y entrega comprobante de pago por servicio subrogado

Descripción

Elabora y entrega comprobante de pago por servicio subrogado de Seguro Popular.

Ejecutantes

RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL

1.1.6.5 Agenda cita subsecuente

Descripción

La recepcionista posterior al comprobante de pago, agenda cita subsecuente de acuerdo a disponibilidad de la agenda del psicólogo, que por lo general puede ser de 7 a 15 días hábiles.

Ejecutantes

RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL

1.1.6.6 Recibe comprobante de pago y tarjeta de citas

Descripción

El padre, madre o tutor del paciente recibe comprobante de pago y tarjeta de citas, recibe información y acude a sala de espera para ser llamado por el psicólogo para atender en consultorio o en sala.

Ejecutantes

PACIENTE INFANTIL

1.1.6.7 Acude al lugar de impartición de terapia psicológica

Descripción

Acude al lugar donde se impartirá la terapia que puede ser en consultorio o en sala. El menor se integra a un programa de terapias semanal o catorcenal.

Ejecutantes

PACIENTE INFANTIL

1.1.6.8 Imparte terapia en consultorio o sala

Descripción

Imparte terapia en consultorio individual o sala de acuerdo a la cantidad de usuarios. En casos de déficit de atención de 4 a 6 pacientes, autismo 2-3., otros trastornos de 3 a 7 pacientes.

Ejecutantes

PSICOLÓGO

Registros

Descripción

Realiza registros de conducta de los menores durante la sesión y al finalizar elabora reportes de notas de evolución por cada uno.

1.1.7 Finaliza sesión terapéutica

Descripción

Elabora notas de evolución por cada paciente de acuerdo al sistema y lineamientos del SOAP (Sistema Objetivo, de análisis y plan). La duración de la terapia individual es de 50 minutos y grupal de 90 minutos.

Ejecutantes

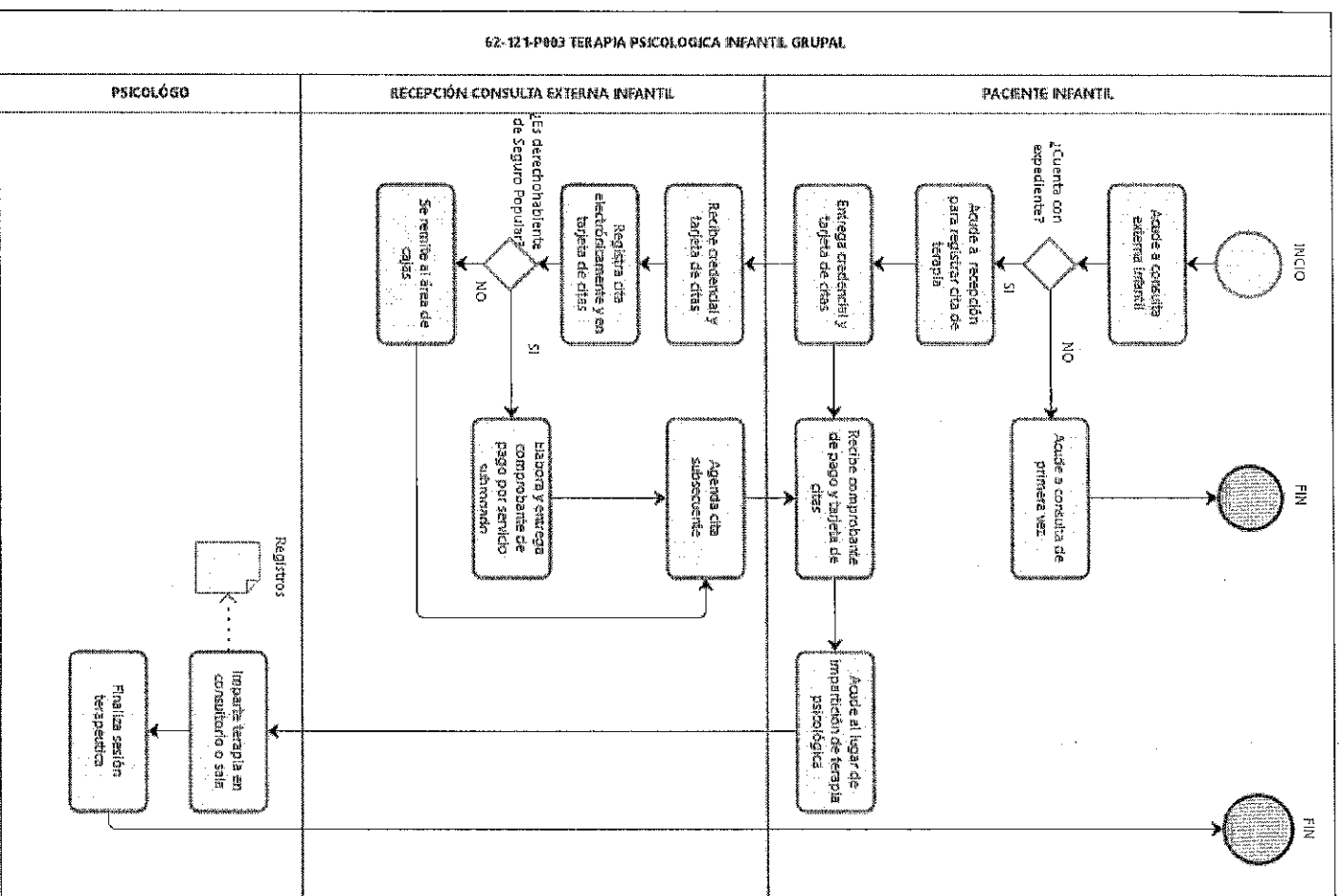
PSICOLÓGO

1.1.8 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- PACIENTE INFANTIL
- RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA INFANTIL
- PSICOLÓGO (A)

61-121-P004 Clasificación de Cuotas de recuperación para ingreso a Hospitalización

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Consulta Externa/Coordinación de Trabajo Social

Descripción: Coadyuvar en el logro de la atención integral de los pacientes hospitalizados, durante su ingreso, estancia y egreso, desarrollando actividades necesarias para la recuperación de la salud de los pacientes, promoviendo la reintegración a su ambiente y entorno social.

Objetivo: Proporcionar al personal de trabajo social un instrumento técnico que sirva de orientación y guía en las actividades operativas que realiza en apoyo a la atención que recibe la población de los servicios de salud mental del IPEBC.

Alcance:

Al exterior: Brindar atención de calidad y calidez a los usuarios de los servicios de salud mental del IPEBC que requieran de información, canalización y otras intervenciones en materia de Trabajo Social.

Al interior: Este procedimiento aplica al personal del área de Trabajo Social, así como de las Unidades Administrativas que intervienen durante el proceso de ingreso, egreso, pago de servicios.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: El proceso de evaluación que realiza el profesional de trabajo social sobre la situación del paciente y su familia, para ello utiliza como instrumento un cuestionario denominado Estudio Socioeconómico conformado por índices o preguntas que conforman las variables socioeconómicas.

CUOTAS DE RECUPERACIÓN: La cantidad en moneda nacional que cubre el usuario de servicios hospitalarios por concepto de consulta, procedimientos médicos o estudios auxiliares de diagnóstico, cuyo costo no es cubierto en su totalidad pues se relaciona con un porcentaje de subsidio diferenciado por cada nivel socioeconómico y reflejado en el tabulador de costos autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

EGRESO FAMILIAR: El gasto que realiza la familia, incluyendo al paciente par la satisfacción de sus necesidades, permite conocer el impacto de los egresos con relación a los ingresos familiares.

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO: Es el instrumento que se elabora al inicio de la atención del paciente, que tiene por objeto identificar sus características para ubicarlo en un nivel de clasificación económica; además permite conocer las diferentes dimensiones y la interacción de paciente en el sistema social para identificar áreas en la que es necesario intervenir mediante un proceso secuenciado de mejora en su problemática.

INGRESO FAMILIAR: La suma total de las percepciones económicas de los integrantes económicamente activos de la familia, incluyendo al paciente, tomando en consideración el número de miembros que dependen económicamente del mismo.

IPEBC: Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PACIENTE: El beneficiario directo de la atención médica, que cuenta o contara con expediente clínico en cualquiera de los establecimientos que prestan servicios de atención médica del IPEBC.

SERVICIO SUBROGADO: Se brinda atención de servicios de salud a través de la colaboración interinstitucional y convenios de colaboración con instituciones públicas de salud, tales como: IMSS, ISSSTE, ISSSTECALI, SEGURO POPULAR.

TRABAJADOR SOCIAL: El profesional, cuya tarea es identificar los problemas y necesidades sociales del paciente, su familia y su entorno, que inciden en el proceso salud-enfermedad, a fin de ofrecer y promover la ejecución de alternativas que incrementan el bienestar, faciliten el desarrollo de potencialidades y prevengan estado de vulnerabilidad.

POLITICAS DE OPERACIÓN **61-121-P004 Clasificación de Cuotas de recuperación para ingreso a Hospitalización**

4) El área de trabajo social realizará y utilizará siempre y a todos los pacientes sin excepción el estudio socioeconómico como instrumento que se elaborará al inicio de la atención del paciente, y que tiene por objeto identificar sus características para ubicarlo en un nivel de clasificación económica. Permitirá además conocer diferentes dimensiones y la interacción del paciente en el sistema social para identificar áreas en las que es necesario intervenir mediante un proceso secuenciado de mejora su problemática y se utiliza como herramienta para los siguientes casos:

- a) Protocolo para integración del expediente clínico.
 - b) Determinar cuota de recuperación para usuarios que requieran servicio de hospitalización.
 - c) Determinar cuota de recuperación para usuarios que requieran servicios de consulta externa.
 - d) Para realizar convenios de pago a población en condiciones de vulnerabilidad.
 - e) Para determinar descuentos para estudios de gabinete (electroencefalograma, pruebas psicológicas y:
 - f) Exención de pago previa autorización de la Dirección Médica.
- 5) El área de trabajo social deberá seguir los criterios de elegibilidad con las características socioeconómicas y/o geográficas que debe tener una persona para ser elegible de recibir los beneficios de una intervención pública para descuento o excepción a la cuota de recuperación, para esto se consideraran los siguientes casos: INAPAM, personas de situación de calle, conventos, subrogados.

1.1 INICIO

Descripción
Inicio del procedimiento

1.1.1 Acude al Servicio de Urgencias

Descripción

Todo usuario que sea ingresado a Hospitalización deberá ser valorado previamente por el servicio de urgencias con su respectiva clasificación por TRIAGE.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.2 ¿Cuenta con los criterios para hospitalización?

SI: Acude a realizar el trámite de ingreso.

NO: Se refiere para Consulta Externa.

- NO CUMPLE CON LOS CRITERIOS PARA HOSPITALIZACIÓN

1.1.2.1 Se refiere para Consulta Externa

Descripción

Se refiere al paciente a otro servicio de atención ambulatoria para las áreas de consulta externa adultos e infantil (psicología y psiquiatría)

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.2.2 Se refiere a Unirecepción

Descripción

Se refiere a Unirecepción para agendar cita subsecuente y entrega de medicamentos si es paciente de servicio subrogado.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.2.3 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- **SI CUMPLE CON LOS CRITERIOS PARA HOSPITALIZACIÓN**

1.1.3 **Acude a realizar el trámite de ingreso**

Descripción

Si el usuario acuden sin familiar o acompañante y el Medico considera que requiere de manejo intrahospitalario, podrá ser ingresado voluntariamente o por indicación médica. Para esto deberá llenar el formato de INGRESO VOLUNTARIO o INGRESO POR INDICACIÓN MÉDICA dependiendo del caso y deberá anexarlo a la Nota Médica.

El Medico deberá notificar el ingreso al Área de Trabajo Social quien localiza o notifica a los familiares del paciente para que acudan o realicen los trámites de ingreso.

De no autorizar el ingreso del usuario, el familiar o responsable deberá firmar CARTA RESPONSIVA en la cual se responsabiliza de las posibles consecuencias al negarse del procedimiento mismo que se anexa a la Nota Médica.

Ejecutantes

PACIENTE

1.1.4 **Brinda información y llenado de documentos**

Descripción

El responsable acude al Trabajo Social para autorizar el internamiento y fijar cuota o carta responsiva de tramitar documentos de subrogación.

Ejecutantes

RESPONSABLE Y/O TUTOR

 **Documentos**

Descripción

Trabajo Social brinda la información a los familiares o responsables referente a la internación del paciente; así mismo le solicita llenar la siguiente documentación como requisitos de internación:

1. Orden de internación
2. Notificación de Ministerio Público
3. Nota de Trabajo Social
4. Estudio Socioeconómico
5. Carta Compromiso
6. Requisitos de internación

1.1.5  **¿Cuenta con servicio subrogado?**

SI: Se revisa afiliación con servicio subrogado.

NO: Se determina cuota.

- **SI CUENTA CON SERVICIO SUBROGADO**

1.1.5.1 Se revisa afiliación con servicio subrogado

Descripción

Se revisa si cuenta con servicio subrogado de IMSS, ISSTE, ISTECALLI y/o particular si no cubre con el diagnóstico se fija cuota de recuperación según clasificación del estudio socioeconómico.

Si el paciente es subrogado de: **IMSS** se envía al responsable a tramitar la subrogación con constancia de hospitalización, si es subsecuente se realiza NOTA CLINICA, si es primera vez se realiza HISTORIA CLINICA.

Si el paciente es subrogado de: **ISSTE e ISSSTECALI** se envía al responsable a que tramite la subrogación o constancia de hospitalización.

Si es paciente subrogado de: **SEGURO POPULAR** se le solicita póliza vigente, expedida en el Estado de Baja California y que sea de la persona que requiera el servicio; así mismo que cubra el diagnóstico.

Si no es derechohabiente de ninguna de las anteriores se procede a realizar estudio socioeconómico y fijar cuota de recuperación.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.5.2 Solicita documentos

Descripción

El Trabajador Social solicita documentos del responsable y paciente, los cuales son los siguientes:

1. Identificación Oficial
2. Acta de Nacimiento
3. CURP
4. Comprobante de domicilio
5. Comprobante de ingresos del responsable

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.5.3 Realiza Estudio Socioeconómico

Descripción

El Trabajador Social solicita documentos del responsable y paciente, los cuales son los siguientes como protocolo para integración al expediente clínico:

1. Identificación Oficial
2. Acta de Nacimiento
3. CURP
4. Comprobante de domicilio
5. Comprobante de ingresos del responsable

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

Estudio Socioeconómico

Descripción

Documento que determina y/o clasifica de acuerdo al tabulador de cuota de recuperación para en caso de subrogados como requisito de la integración del expediente clínico.

1.1.5.4 **Entrega documentación**

Descripción

El Trabajador Social entrega póliza y documentación (credencial, orden de internación) al área de seguro popular para que realice el trámite de subrogado.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.5.5 **Notifica Alta de Paciente**

Descripción

El Médico tratante notifica a Trabajo Social alta del paciente, se localiza al responsable o familiar vía telefónica para darle indicaciones , firme constancia de alta y entregue pertenencias personales (cambio de ropa) para su egreso.

Ejecutantes

MÉDICO

1.1.5.6 **Realiza constancia de alta**

Descripción

Una vez revisado que el paciente no cuenta con adeudos o en su caso se haya realizado convenio de pago, se procede a realizar la constancia de alta.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.5.7 Acude por paciente a Hospital

Descripción

El Trabajador Social acude al área de Hospital por el paciente a egresar, se le hace entrega de sus pertenencias personales. Si es paciente es de servicio subrogado se hace entrega al responsable de resumen clínico.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.5.8 Recibe a usuario

Descripción

El responsable del paciente acude al área de Trabajo Social donde se le hará entrega de las pertenencias, documentación referentes al egreso del paciente.

Ejecutantes

RESPONSIBLE

1.1.5.9 Realiza agenda de cita subsecuente

Descripción

El responsable y/o tutor acude al área de Unirecepción para agendar cita subsecuente. En caso de ser derechohabiente de Seguro Popular se le entrega medicamento.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.5.10 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- NO CUENTA CON SERVICIO SUBROGADO

1.1.6 Se determina cuota

Descripción

Se revisa si cuenta con servicio subrogado de IMSS, ISSTE, ISTECALLI y si no cubre con el diagnóstico se fija cuota de recuperación según clasificación del estudio socioeconómico.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

Estudio Socioeconómico

Descripción

Documento que determina y/o clasifica de acuerdo al tabulador de cuota de recuperación para en caso de subrogados como requisito de la integración del expediente clínico.

1.1.7 Se entrega cardex de control de pagos y servicios subrogados

Descripción

El Trabajador Social entrega al responsable la Tarjeta de control de pagos y servicios subrogados en donde determina la cuota de recuperación semanal, el cual deberá estar actualizado el pago cada día Jueves, el cual se revisa y proceda a realizar visita del paciente hospitalizado.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

Cardex

Descripción

Tarjeta de control de pagos y servicios subrogados

1.1.8 Acude al Área de Cajas

Descripción

Se refiere al responsable y/o tutor del paciente e al Área de Cajas para que realice el pago que corresponda; se revisa que no cuente con adeudos o si cuenta con convenio de pago; el área de cajas entrega documento del estatus que se encuentre para ser entregado a Trabajo Social y proceder al alta del paciente.

Ejecutantes

RESPONSABLE Y/O TUTOR

1.1.9 Realiza seguimiento semanal

Descripción

Los días jueves se realiza la visita al familiar que se encuentre en internamiento; el responsable y/o tutor deberá acudir con el Trabajador Social para su seguimiento e información del paciente en caso de requerirse estudios de laboratorio, traslados a hospital de urgencias o en su caso el procedimiento para su alta; así como de los pagos y/o realizar convenios.

Ejecutantes

RESPONSABLE Y/O TUTOR

1.1.10 Entrega documento de NO adeudo

Descripción

Se refiere al paciente al Área de Cajas para que realice el pago que corresponda; se revisa que no cuente con adeudos o si cuenta con convenio de pago; el área de cajas entrega documento del estatus que se encuentre para ser entregado a Trabajo Social Y proceder al alta del paciente.

Ejecutantes

RESPONSABLE Y/O TUTOR

1.1.11 Realiza constancia de alta

Descripción

Una vez revisado que el paciente no cuente con adeudos o en su caso se haya realizado convenio de pago, se procede a realizar la constancia de alta.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.12 Acude por paciente a Hospital

Descripción

El Trabajador Social acude al área de Hospital por el paciente a egresar, se le hace entrega de sus perfiles personales. Si es paciente es de servicio subrogado se hace entrega al responsable de resumen clínico.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.13 Recibe a usuario

Descripción

El responsable del paciente acude al área de Trabajo Social donde se le hará entrega de las pertenencias, documentación referentes al egreso del paciente.

Ejecutantes

RESPONSABLE Y/O TUTOR

1.1.14 Realiza agenda de cita subsecuente

Descripción

El responsable y/o tutor acude al área de Unirecepción para agendar cita subsecuente. En caso de ser derechohabiente de Seguro Popular se le entrega medicamento.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.15 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

61-122-P001 Servicio de Hospitalización

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Hospitalización

Descripción: Dar a conocer al personal del Departamento de Hospitalización, los procedimientos plasmados en el presente documento a fin de contribuir al proceso de atención eficaz y eficiente.

Objetivo: Planear y coordinar la atención médica psiquiátrica durante la estancia hospitalaria mediante la detección de necesidades específicas de atención que contribuyan a la recuperación de los pacientes ingresados.

Alcance:

A nivel interno: El procedimiento es aplicable al Departamento de Hospitalización (Áreas de Hospitalización, Departamento de Enfermería, Coordinación de Trabajo Social, Coordinación de Psicología y Departamento de Urgencias).

A nivel externo: El procedimiento es aplicable a los usuarios que, por su padecimiento psiquiátrico sean sujetos de internamiento y manejo hospitalario en el IPEBC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUTOLESIÓN: Cuando el paciente se causa cualquier tipo de lesión por rascado, corte, quemadura, mordedura, etc.

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE INGRESO HOSPITALARIO: Documentos escritos, signados por el paciente o representante legal, mediante los cuales se acepta, bajo debida información de los riesgos y beneficios esperados, un procedimiento médico quirúrgico con fines de diagnóstico o, con fines diagnósticos terapéuticos o de rehabilitación.

EXPEDIENTE CLÍNICO: Conjunto de documentos escritos, gráficos, imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo de las disposiciones sanitarias.

HOSPITALIZACIÓN: Servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

RIESGO SUICIDA: Cuando el paciente expresa deseos de muerte, ideas, pensamiento, plan suicida, ha realizado gesto o intento suicida.

SOMATOMETRÍA: Recabar semanalmente talla, peso, IMC (Índice de masa corporal), diario y signos vitales.

POLITICAS DE OPERACIÓN
61-122-P001 Servicio de Hospitalización

1. El personal de salud del Departamento de Hospitalización que participará en el procedimiento para el manejo hospitalario, y deberá conocer y aplicar en el ámbito de su competencia.
2. El personal de salud del Departamento de Hospitalización deberá supervisar que durante la entrega de guardia se revisen el número de camas ocupadas, las altas, los permisos terapéuticos, las eventualidades, la evolución de los pacientes.
3. El personal de salud del Departamento de Hospitalización supervisará que todo el personal cumpla con los estándares establecidos para la atención de pacientes hospitalizados.
4. El personal de salud del Departamento de Hospitalización instruirá al personal médico adscrito al Departamento de Hospital para proporcionar información a todo paciente y/o familiar responsable que así lo solicite acerca del diagnóstico, resultados de estudios e interconsultas, plan de manejo, tratamiento, pronóstico a corto plazo y recomendaciones en caso de permiso terapéutico.

1.1 NICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 El Usuario acude al Servicio de urgencias

Descripción

El usuario acude por primera vez o subsecuente solicitando atención psiquiátrica. Se le atiende según clasificación de TRIAGE.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.2 Toma de signos vitales y TRIAGE

Descripción

En el servicio de urgencias, el área de enfermería toma los signos vitales del usuario y según la evaluación y clasificación de su TRIAGE, el usuario es atendido por el Médico en turno. La atención otorgada consistirá exclusivamente en atender la urgencia médica actual y no en tratar otros asuntos propios del seguimiento de consulta externa.

Ejecutantes

SERVICIO DE URGENCIAS

1.1.3 Cuenta con criterios de internamiento?

Descripción

- a) Tenga trastorno mental
- b) Tenga riesgo de su integridad física o daño de personas a su alrededor. (Ideación o intento suicida o agresivo)

SI: Se ingresa al servicio de hospitalización.

NO: Se determina valoración.

- NO CUENTA CON CRITERIOS DE INTERNAMIENTO

1.1.3.1 Se determina valoración

Descripción

Se determina su valoración de acuerdo a la clasificación de TRIAGE, en caso de no contar con los criterios de internamiento, se canaliza a unirecepción para programa cita de primera vez.

Ejecutantes

SERVICIO DE URGENCIAS

1.1.3.2 FIN

Descripción
Fin del procedimiento

- SI CUENTA CON CRITERIOS DE INTERNAMIENTO

1.1.4 Se ingresa al servicio de hospitalización

Descripción

El servicio se ofrece a todos los usuarios, sin importar sexo, edad o derechohabencia y que requieran de manejo intrahospitalario de atención psiquiátrica. Todo usuario que sea ingresado a hospitalización deberá haber sido valorado previamente por el servicio de urgencias con su respectiva clasificación de TRIAGE. El ingreso a hospital puede ser los 365 días del año las 24 horas del día, se cuenta con 60 camas censables para el internamiento de pacientes. La hospitalización depende de la disponibilidad de camas, si no hay cama disponible se otorga nota de referencia.

Ejecutantes

SERVICIO DE URGENCIAS

1.1.5 ¿Se cuenta con disponibilidad de espacios?

SI: Se le informa del protocolo de atención.

NO: Se refiere a otro servicio de salud.

- NO CUENTA CON DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS

1.1.5.1 Se refiere a otro servicio de salud

Descripción

Si no se cuenta con disponibilidad hospitalaria, se refiere a otra institución de salud, tales como: IMSS, ISSTE, otros donde la familia deberá estar al tanto con el área de Trabajo Social para preguntar sobre disponibilidad si fuera el caso de atención del usuario.

Ejecutantes

SERVICIO DE URGENCIAS

1.1.5.2 FIN

Descripción
Fin del procedimiento

- **SI CUENTA CON DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS**

1.1.6 Se le informa de protocolo de atención

Descripción

Una vez que se cuenta con la disponibilidad para ingreso hospitalario, se le informa al paciente y su familiar donde se precisa el reglamento del servicio de hospital, el cual incluye los derechos de los pacientes y los mecanismos para efectuar quejas y sugerencias, así como de los horarios de comida, medicamentos y reglas de convivencia del Hospital.

El personal de enfermería en el área de hospitalización, cubrirá las 24 horas del día, los 365 días del año y están capacitadas para brindar los cuidados generales de enfermería que se requieran, así mismo deberá realizar todo procedimiento conducido por las normas, precauciones y estándares establecidos de disciplina; asignar número de cama y tratamiento al ingreso del paciente, en caso de que se trate de un paciente con alto riesgo suicida, con agitación, o requiera de cuidados especiales, se asignará la cama más cercana a la central de enfermería; verificar que la unidad del paciente se encuentre lista para su ingreso, recibir al paciente orientándolo en la ubicación de su unidad (cama asignada) y efectuar recorrido del área física y elaborar tarjeta de identificación de cama y colocarla en el lugar establecido.

Ejecutantes

ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN

Firma

Descripción

Firma de consentimiento informado que el Médico ofrece para poder recibir la atención y/o posibles tratamientos.

1.1.7 Realiza visita médica

Descripción

Realiza visita médica diaria, valora diagnóstico donde se valora su evolución de síntomas y respuesta al tratamiento en la cama de hospital.

1.1.8 El usuario presenta signos de alteración?

SI: Continúa en observación.

NO: El Médico valora respuesta.

- **SI PRESENTA SIGNOS DE ALTERACIÓN**

1.1.8.1 Continúa en observación

Descripción

El Médico Psiquiatra al realizar visita médica diaria valora diagnóstico y si presenta signos de alteración continúa bajo observación.

Ejecutantes
MÉDICO PSIQUIATRA

- **NO PRESENTA SIGNOS DE ALTERACIÓN**

1.1.9 El Médico valora respuesta

Descripción

El Médico Psiquiatra valora el egreso si el usuario presenta respuesta al tratamiento que puede ser de 30 a 60 días dependiendo el caso.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

1.1.10 Realiza notas médicas diarias

Descripción

El Médico Psiquiatra realiza notas médicas diariamente al realizar las visitas.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

1.1.11 Realiza pruebas psicológicas y terapia grupal e individual

Descripción

Una vez valorada la evaluación de síntomas y respuesta al tratamiento en la cama de hospital del usuario, el Médico Psiquiatra lo refiere con el Psicólogo para realizar las pruebas correspondientes e incorporarlo a la terapia grupal o individual según sea el caso.

Ejecutantes

PSICÓLOGA

1.1.12 Realiza expediente de Ingreso

Descripción

Para el ingreso y egreso de un usuario se le solicita la siguiente documentación al familiar o responsable: Copia de acta de nacimiento, comprobante de domicilio, CURP, INE, Seguro popular copia de póliza, estudio socioeconómico. Por lo cual, el área de Trabajo Social explica a familiar de las reglas de visita, horarios y solicita la firma de consentimiento informado.

Trabajo Social deberá informar e invitar al familiar responsable para que los días jueves asista a las visitas y pláticas psicoeducativas para familiares de pacientes hospitalizados en la sala de usos múltiples adecuada para ello.

Proporcionar toda la información y trámites de las visitas, horario, pases de visita, informe médico a los familiares.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.13 ¿Presenta mejoras al tratamiento?

SI: Realiza nota de alta y receta médica.

NO: Continúa en observación.

- **SI PRESENTA MEJORAS AL TRATAMIENTO**

1.1.13.1 Realiza nota de alta y receta médica

Descripción

Si el Médico de acuerdo a su valoración determina la alta del paciente realiza la nota de alta y receta médica si es derechohabiente de Seguro Popular e informa al área de Trabajo Social para realizar el trámite de egreso.

Ejecutantes

MÉDICO PSQUIATRA

1.1.13.2 Se informa al familia del avance del usuario internado

Descripción

Los días jueves de visita familiar se informa al familiar o responsable sobre el egreso o avances del tratamiento del usuario que se encuentra en internamiento.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.13.3 Realiza trámite de egreso

Descripción

El área de Trabajo Social realiza la gestión para la firma de constancias de alta, que no haya adeudo en cajas, solicitar cita subsecuente si es usuario de seguro popular cubre medicamento y solicita al familiar o responsable cambio de ropa.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

1.1.13.4 Acude con el usuario

Descripción

Acude con el usuario para su egreso, se le hace entrega de pertenencias personales., lo espera, enfermería realiza intervención final sobre la importancia del tratamiento, consulta disminución de factores de riesgo, consumo. El familiar o responsable espera en el área de trabajo social para recibir al usuario internado.

Ejecutantes

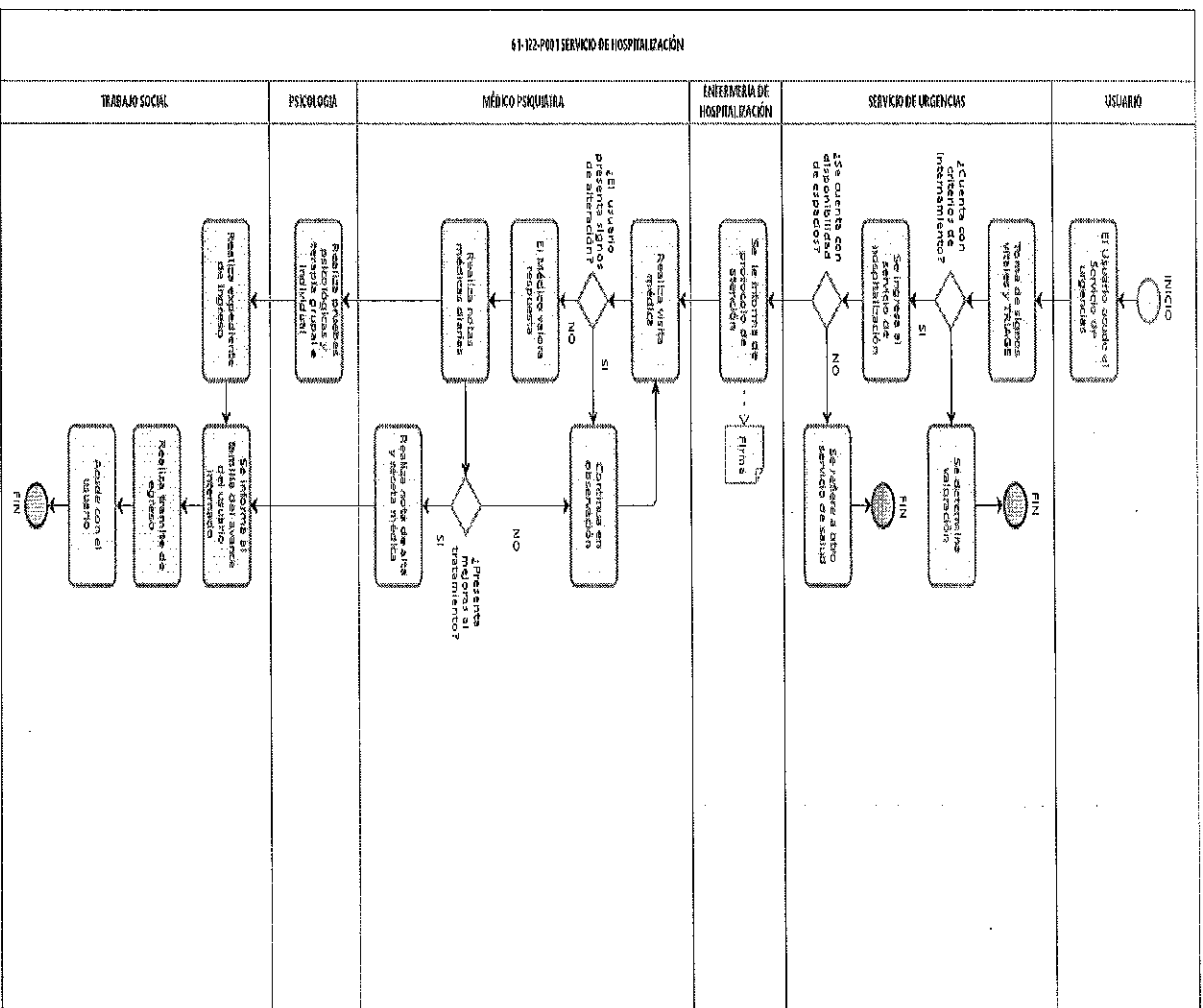
TRABAJO SOCIAL

1.1.14 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- USUARIO
- SERVICIO DE URGENCIAS
- ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN
- MÉDICO PSIQUIATRA
- PSICOLOGÍA
- TRABAJO SOCIAL

61-125-P001 Servicio de Urgencias a Usuarios Subsecuentes

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Urgencias

Descripción: Establece los pasos a seguir para la atención médica de urgencias a los usuarios que lo soliciten en materia de salud mental.

Objetivo: Establecer las políticas y mecanismos necesarios que permitan el óptimo y eficiente desarrollo de las actividades del Departamento de Urgencias.

Al interior: Abarca a todos los Usuarios de salud mental.

Al exterior: Es de interés y para conocimiento por posibles referencias o contrarreferencias a dichos servicios; las actividades de los servicios que se correlacionen con el servicio de urgencias y que tienen que ver con Trabajo Social, Hospitalización, Consulta Externa, Unirrecepción, entre otros.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CITA SUBSECUENTE: Atención otorgada a una persona, por personal de salud mental cuando acude a la primera consulta por una enfermedad o motivo determinado en la unidad de urgencias.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Mediante el consentimiento informado el personal de salud le informa al paciente competente, en calidad y en cantidad suficientes, sobre la naturaleza de la enfermedad y del procedimiento diagnóstico o terapéutico que se propone utilizar, los riesgos y beneficios que éste conlleva y las posibles alternativas. El documento escrito solo es el resguardo de que el personal médico ha informado y de que el paciente ha comprendido la información. Por lo tanto, el consentimiento informado es la manifestación de la actitud responsable en salud, que eleva la calidad de los servicios y que garantiza el respeto a la dignidad y a la autonomía de las personas.

HOSPITALIZACIÓN: Servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

SOAP: Subjetivo, Objetivo, Análisis y Pronóstico.

SUBSECUENTE: Consulta que se otorga de manera continua con el propósito de vigilar su evolución en base al tratamiento establecido con el fin de llegar al control total de la enfermedad.

TALÓN DE REGISTRO: Es un formato interno del IPEBC, donde se anotan los datos generales y signos vitales del paciente.

TRIAGE: es un término francés que se emplea en el ámbito de la medicina para clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia de la atención. Se trata de un método que permite organizar la atención de las personas según los recursos existentes y las necesidades de los individuos.

UNIRECEPCIÓN: Es el área encargada de llevar a cabo el registro y control de citas de primera vez o subsecuentes; así como del surtimiento de medicamentos por medio de la receta que expide el médico psiquiatra en caso de ser derechohabiente de Seguro Popular.

USUARIO: Toda persona que requiera o solicite servicios de salud mental.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN **61-125-P001 Servicio de Urgencias a Usuarios Subsecuentes**

1. En el servicio de urgencias contará de manera permanente con una bitácora de incidencias en la cual el personal adscrito al servicio puede registrar cualquier tipo de incidencias o eventualidad que haya sucedido en el turno dentro del servicio y se considere importante contar con evidencia escrita. Esta bitácora es revisada por el Jefe del Departamento quien firma de enterado sobre los sucesos registrados.
2. La bitácora de incidencias se encontrará disponible en todo momento para ser consultada por cualquiera de los Jefes de Departamento de la Dirección Médica en caso de requerirse.
3. El Jefe de Departamento de Urgencias contará con una plataforma electrónica donde diariamente se vacía la información recabada de todos los usuarios atendidos en el servicio, misma que también se encuentra disponible para su consulta en caso de requerirse.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Acude al Servicio de Urgencias

Descripción

El usuario acude al Servicio de Urgencias, los requisitos para su atención son:

1. Usuarios mayores de 17 años y seis meses de ambos sexos, sin acompañantes menores de edad y de preferencia acompañados por algún familiar.
2. Usuarios menores de 17 años y seis meses cuyo motivo de atención no pueda ser tratado en otros turnos se canaliza a la Clínica Infantil.
3. Deberá permitir la toma de signos vitales y somatometría al personal de enfermería.
4. Firmar el consentimiento informado que el Médico ofrece para poder recibir la atención y/o posibles tratamientos.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.2 ¿Es derechohabiente de Seguro Popular?

SI: Evalúa y clasifica urgencia según TRIAGE.

NO: Se remite al área de cajas

- NO ES DERECHOHABIENTE

1.1.2.1 Se remite al Área de Cajas

Descripción

Se remite a cajas del IPEBC siempre y cuando:

1. No sea derechohabiente de Seguro Popular.
2. Es derechohabiente pero no cubre el diagnóstico.
3. Que sean derechohabientes y sin póliza vigente o emitida en otro Estado.

Una vez cubierto alguna de los anteriores supuestos, acude con el personal de enfermería para realizar la evaluación y clasificación de la urgencia.

Ejecutantes

USUARIO

- **SI ES DERECHOABIENTE**

1.1.3 Evalúa y clasifica urgencia según TRIAGE

Descripción

El personal de enfermería evalúa y clasifica al usuario, según prioridad de atención mediante TRIAGE. Una vez clasificado, recaba los datos generales del usuario, se procede a la toma de signos vitales y somatometría, los cuales se anotan en el TALÓN DE REGISTRO mismo que es entregado al Médico en turno.

Ejecutantes

ENFERMERÍA

1.1.4 Entrega Talón de Registro

Descripción

El personal de enfermería entrega el TALÓN DE REGISTRO al Médico en turno. En el talón cuenta datos generales y signos vitales.

Ejecutantes

ENFERMERÍA

Talón de registro

Descripción

Es el formato donde se anotan los datos generales, signos y somatometría de los usuarios.

1.1.5 Recibe al usuario y solicita Talón de registro

Descripción

El Médico en turno atiende la urgencia médica, ubica el nombre del usuario en el Sistema Electrónico de expedientes, explica al usuario en que consiste el consentimiento informado y en caso de estar de acuerdo deberá firmar tanto el paciente, familiar acompañante, testigo si es el caso y médico que otorga la atención.

Ejecutantes

MÉDICO

Sistema

Descripción

Sistema electrónico de expedientes.

1.1.6 ¿Cuenta con criterios para hospitalización?

SI: Se ofrece servicio de hospitalización.

NO: Atiende urgencia y administra medicamento.

- SI CUENTA CON CRITERIOS PARA HOSPITALIZACIÓN

1.1.6.1 Se ofrece servicio de hospitalización

Descripción

El Médico en turno ofrece al usuario o familiar el servicio de hospitalización, en caso de aceptarlo se realiza los trámites correspondientes para su ingreso y se refiere a Trabajo Social para su seguimiento.

1.1.6.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- NO CUENTA CON CRITERIOS PARA HOSPITALIZACIÓN

1.1.7 Atiende urgencia y administra medicamento

Descripción

El Médico en turno atiende la urgencia médica y administra medicamento u otros procedimientos auxiliado por el personal de enfermería, en caso de ser necesario. De haber sido administrado algún fármaco el personal de enfermería lo registra en la bitácora correspondiente.

Formato

Descripción

Se solicita firma al usuario de consentimiento informado para poder recibir la atención y/o posibles tratamientos.

1.1.8 Realiza Nota Médica

Descripción

El Médico que otorga la atención y realiza Nota Médica con base al formato SOAP (Subjetivo, Objetivo, Análisis y Pronóstico), incluyendo lo siguiente:

- Título de la nota con letras mayúsculas según sea el caso.
- Nota de atención subsecuente en el Servicio de Urgencias.
- Nota de incidencias en el Servicio de Urgencias.
- Nota adendum

- **Diagnóstico:** en caso de existir más de un diagnóstico, enlistar primero el correspondiente a la intervención otorgada agregando a cada uno su clave de CIE-10.
- En el rubro de subjetivo se describen las molestias referidas por el usuario, de preferencia con sus propias palabras.
- No se permiten abreviaciones en la nota, a excepción de los signos vitales.
- El rubro de **Objetivo** debe llevar descrito el examen mental y exploración física del usuario.
- El **Análisis** consiste en un breve resumen del padecimiento del paciente, enfocándose a la urgencia médica asistida y el tratamiento o indicaciones necesarias.
- Al final del análisis, se deberá anexar la Guía de Práctica Clínica en la que el médico se basó para brindar la atención.
- Las indicaciones de **plan y tratamiento** se deberán redactar describiendo el nombre genérico del fármaco, dosis, presentación, vía de administración y posología.
 - ✓ En este rubro se podrán solicitar estudios de gabinete o laboratorios necesarios, así como otro tipo de indicaciones generales (dieta, ejercicio, terapia, etc.).
 - ✓ Al final de la redacción, se deberá siempre anexar la siguiente leyenda "SE OTORGAN DATOS DE ALARMA Y CITA ABIERTA AL SERVICIO EN CASO DE INCIDENCIAS".
- El **Pronóstico** se deberá especificar tanto para la vida como para la función.
- Antes de cerrar el documento, revisarlo detenidamente para evitar, en la mayor medida posible, errores u omisiones en la redacción.
- En caso de faltar alguna de las especificaciones mencionadas, el médico que redactó dicha nota cuenta con tres días hábiles a partir de esa fecha para agregar la **nota adendum (corrección a la nota del día 00/00/0000)**.
- Todas las **Notas médicas** deberán llevar la firma del médico residente quien la redactó y/o del médico adscrito en turno.
- Al finalizar la consulta, el médico anexa a la **NOTA MÉDICA**, el **CONSENTIMIENTO INFORMADO** y **TALÓN DE REGISTRO**, así como otros documentos que hayan sido necesarios durante la intervención (referencias a otros servicios, clinimetría, etc.).
- Cuando se anexan otro tipo de documentos, en caso de no tener membrete institucional, deberán llevar escrito a mano los datos generales del usuario, fecha de aplicación y responsable quien lo aplica.
- Si el médico adscrito en turno lo considera sumamente necesario, se podrán expedir recetas para surtir medicamento.

Ejecutantes

MÉDICO

1.1.9 ¿Es derechohabiente de Seguro Popular?

SI: Se refiere para solicitar recibo de exención de pago.

NO: Se brindó atención y se retira el usuario.

- **NO ES DERECHOHABIENTE**

1.1.9.1 Se brindó atención y se retira el usuario

Descripción

Una vez atendida la urgencia médica, el Usuario se retira para acudir a su cita programada como seguimiento a su tratamiento.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.9.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- **SIES DERECHOHABIENTE**

1.1.10 Se refiere para solicitar recibo de exención de pago

Descripción

Al finaliza la atención médica el usuario se refiere a Unirecepción donde cuenta con 3 días hábiles para solicitar su recibo de exención de pago, en caso de que el usuario no lo realice en tiempo se generará un cobro.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.10.1 ¿Cuenta con cita subsecuente programada?

SI: Se brindó atención y se retira el usuario.

NO: Solicita cita subsecuente.

- **NO CUENTA CON CITA SUBSECUENTE**

1.1.10.2 **Solicita cita subsecuente**

Descripción

El usuario se remite al área de Unirecepción para programar cita subsecuente para seguimiento de su tratamiento. Una vez agendada la cita se retira el usuario.

Ejecutantes

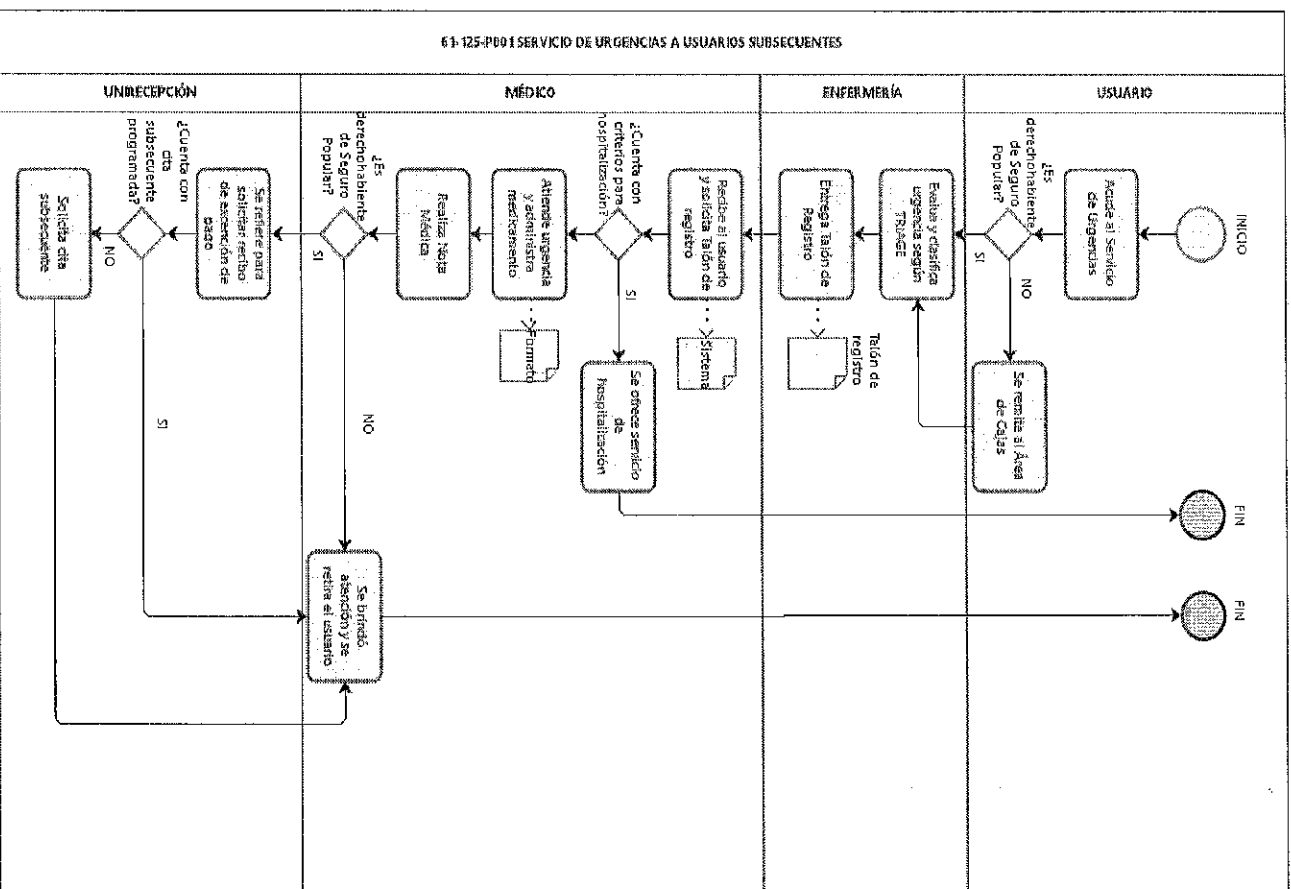
USUARIO

1.1.11 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- USUARIO
- ENFERMERIA
- MÉDICO
- UNIRECEPCIÓN

61-123-P001 Consulta Psiquiátrica Infantil

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Psiquiatría Infantil.

Descripción: Disponer de un documento que sirva de guía donde se establezcan las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de la Clínica de Atención Integral de la Salud Mental del Niño y el Adolescente.

Objetivo: Definir los lineamientos y actividades del personal que labora y usuarios de los servicios de la Clínica de Atención Integral a la Salud Mental del Niño y el Adolescente y con ello favorecer la prestación de los servicios de salud mental.

Alcance: A nivel interno: el procedimiento es aplicable al Departamento de Psiquiatría Infantil.

A nivel externo: el procedimiento será de utilidad para los pacientes niños y adolescentes primera vez o subsecuentes.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONSULTA DE PRIMERA VEZ: Es la primera atención otorgada a una persona en consulta de psiquiatría por el personal de salud del IPEBC.

CONSULTA PSIQUIÁTRICA: Es una consulta médica otorgada por un Médico Psiquiatra o Médico Residente de Psiquiatría mediante el diálogo con el paciente, padre, madre o tutor.

CREDENCIAL: Documento que expide el IPEBC.

DIAGNÓSTICO PRESUNCIONAL: Es un diagnóstico provisional que se corroborará o descartará en el seguimiento del paciente y la revisión de los estudios complementarios solicitados.

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO: Es el instrumento que se elabora al inicio de la atención del paciente, que tiene por objeto identificar sus características para ubicarlo en un nivel de clasificación económica, además permite conocer las diferentes dimensiones y la interacción de paciente en el sistema social para identificar áreas en la que es necesario intervenir mediante un proceso secuenciado de mejora en su problemática.

EXPEDIENTE: Es el documento que incluye los datos de identificación del paciente, historia clínica, estudio socioeconómico, notas de evolución, resultados de laboratorio y cualquier otro documento, como: hojas de referencia u otros relacionados con el mismo.

HISTORIA CLÍNICA: Es la recolección de los signos y síntomas del padecimiento por el cual el paciente acude a atenderse, así como los antecedentes personales médicos y no médicos y que lleva a una conclusión diagnóstica.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PLAN TERAPÉUTICO: Es el abordaje médico para controlar signos y síntomas del probable padecimiento del paciente.

SUBSECUENTE: Es un usuario que cuenta con expediente e historia clínica.

TDAH: Trastorno de déficit de atención con hiperactividad.

TRASTORNOS: Conjunto de signos y síntomas con un origen multifactorial que pueden deteriorar la calidad de vida del paciente y que pueden ser tratados a fin de lograr una recuperación y funcionalidad completa.

UNIRECEPCIÓN: Es el área encargada de llevar a cabo el registro y control de citas de primera vez o subsecuentes; así como del surtimiento de medicamentos por medio de la receta que expide el médico psiquiatra en caso de ser derechohabiente de Seguro Popular.

USUARIO: Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos de salud mental.

POLITICAS DE OPERACIÓN 61-123-P001 Consulta Psiquiátrica Infantil

1. El servicio de Psiquiatría Infantil proporcionará atención especializada a los usuarios y/o pacientes del rango de edad de: 0 -17 años 11 meses.
2. Se podrá solicitar cita de primera vez los días: lunes, martes, jueves, viernes en el área de recepción de la Clínica de Atención Integral de la Salud Mental del Niño y el Adolescente y los días domingos en el área de Unirecepción a partir de las 13:00 horas.
3. La atención especializada constará de Consulta Psiquiátrica, Intervenciones Psicológicas, Aplicación de Estudios de Psicodiagnóstico y Estudios de Trabajo Social.
4. El servicio de Consulta Externa Infantil estará dotado del personal necesario y capacitado para atender a los pacientes niños y adolescentes.
5. El servicio de Consulta Externa Infantil estará integrado por un equipo interdisciplinario, como es Médicos Psiquiatras Infantiles, Residentes de Psiquiatría, Psicólogos Clínicos y Trabajadores Sociales.
6. En el servicio de Consulta Externa Infantil se atenderán ÚNICAMENTE pacientes acompañados del padre, madre o tutor.
7. El Paciente Infantil deberá ser atendido en el día y hora programados en un ambiente de calidez, donde predomine la relación terapéutica, siempre tendiente a lograr un servicio de calidad con una mejora continua.
8. Los pacientes infantiles con derechohabencia de Seguro Popular podrán surtir el medicamento si es requerido en el área de Farmacia del IPEBC.
9. No se atenderán a pacientes, padres, madres o tutores que acudan a la cita en estado de Intoxicación.
10. Los trastornos más comunes de atención son: ansiedad, depresión, TDAH, de conducta, aprendizaje, lenguaje y del espectro autista.

1.1 INICIO

1.1.1 Usuario acude a Clínica Infantil

Descripción

El usuario acude a solicitar el servicio a la Clínica Infantil donde se otorgan 6 turnos los días: lunes, jueves, viernes y domingo a la 1pm para que al día siguiente se realiza la historia clínica realizado por el Médico Psiquiatra.

Si es paciente subsecuente podrá registrar su llegada y programación de cita.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.2 ¿Tiene cita programada?

SI: Validación de cita programada.

NO: Usuario acude a programar cita.

- SI TIENE CITA PROGRAMADA

1.1.2.1 Validación de cita programada

Descripción

La recepcionista en turno valida en sistema la cita programada y datos generales del usuario o paciente, por medio de su tarjeta de citas para posteriormente notificar al médico tratante de su llegada. Así mismo, en caso de no encontrarse registrado se verifica la hora de ingreso en caseta.

Ejecutantes

RECEPCIÓN DE CLINICA INFANTIL

- NO TIENE CITA PROGRAMADA

1.1.3 Usuario acude a programar cita

Descripción

El usuario acude al área de recepción de consulta infantil los días lunes, martes, jueves, viernes y los días domingo en Unirecepción en el horario de las 13:00 horas para programar cita al día siguiente hábil.

Los documentos que se solicitan son:

1. Acta de nacimiento
2. Comprobante de domicilio del responsable
3. Identificación oficial del responsable

4. CURP

En caso de que el Médico expida receta médica, el paciente y/o responsable deberá surtir el medicamento en su unidad de derechohabencia o en farmacia de su conveniencia.

1.1.4 ¿Es derechohabiente de Seguro Popular?

SI: Toma de signos vitales.

NO: El usuario acude al área de cajas.

- SI ES DERECHOHABIENTE DE SEGURO POPULAR

1.1.4.1 Toma de signos vitales

Descripción

Se realiza la toma de signos vitales y preguntas generales por parte del área de enfermería; el cual realiza su llenado de hoja PTE. (Plan de Tratamiento de Enfermería).

Ejecutantes

ENFERMERIA

- NO ES DERECHOHABIENTE DE SEGURO POPULAR

1.1.4.2 El usuario acude al Área de Cajas

Descripción

El usuario acude al área de cajas a realizar el pago correspondiente por el servicio solicitado.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.5 Consulta Psiquiátrica

Descripción

El paciente infantil acude con el Médico Psiquiatra acompañado del padre, madre o tutor para su valoración clínica.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

Tratamiento Inicial determinado por el Médico

Descripción

El tratamiento puede ser tratado para:

1. Psicología infantil: terapia grupal
2. Tratamiento Farmacológico
3. Psicología infantil: terapia individual

En caso de requerirlo se deberá llenar los formatos que corresponda y solicitar cita.

1.1.6 **Realiza diagnóstico presuncional**

Descripción

Una vez realizado la evaluación de seguimiento del paciente, el médico psiquiatra elabora nota médica en el sistema electrónico del IP/EB/C para su integración dentro del expediente clínico y entrega receta en caso de requerirla.

En el diagnóstico se le puede requerir al paciente los siguientes:

1. Solicitud de estudios complementarios.
2. Pruebas psicológicas específicas.
3. Electroencefalograma.
4. Otros estudios de gabinete (tomografía de cráneo, radiografía, por mencionar algunos)
5. Estudios de laboratorio clínicos.

Ejecutantes

MÉDICO PSIQUIATRA

Solicitud de estudios complementarios

Descripción

Al tratamiento adicionalmente el Médico puede requerir los siguientes estudios complementarios:

1. Solicitud de estudios complementarios.
2. Pruebas psicológicas específicas.
3. Electroencefalograma.
4. Otros estudios de gabinete (tomografía de cráneo, radiografía, por mencionar algunos)
5. Estudios de laboratorio clínicos.

1.1.7 **¿Es paciente de primera vez?**

SI: Recepción de documentos.

NO: Usuario acude a programar cita.

- **SI ES PACIENTE DE PRIMERA VEZ**

1.1.7.1 Recepción de documentos

Descripción

Si el paciente acude de primera vez se canaliza al área de trabajo social para entrevista inicial, revisión y recepción de documentos, se realiza estudio socioeconómico que es el protocolo para la integración del expediente clínico.

Todos los pacientes entran a este proceso sea particular o de una institución con servicio subrogado.

Ejecutantes

TRABAJO SOCIAL

- **NO ES PACIENTE DE PRIMERA VEZ**

1.1.7.2 Usuario acude a Clínica Infantil

Descripción

Se otorgan 6 turnos los días: lunes, jueves, viernes y domingo a la 1pm para que al día siguiente se realiza la historia clínica realizado por el Médico Psiquiatra.

Si es paciente subsecuente podrá registrar su llegada y programación de cita.

Ejecutantes

USUARIO

1.1.8 Se canaliza para realizar evaluación psicológica

Descripción

El área de Trabajo Social los canaliza al Área de Psicología esperan su turno para realizar evaluación psicológica que dura aproximadamente 2 horas; el cual posteriormente será integrado al expediente clínico del paciente infantil.

Ejecutantes

PSICOLOGÍA

1.1.9 ¿Es derechohabiente de Seguro Popular?

SI: Usuario acude a programa cita.

NO: Usuario acude a clínica infantil.

- **SI ES DERECHOABIENTE DE SEGURO POPULAR**

1.1.9.1 Usuario acude a programar cita

Descripción

El usuario que sea derechohabiente de Seguro Popular acude al área de Unirecepción donde se le solicita su credencial para programar cita según disponibilidad en la agenda; así mismo en caso de que el Médico Psiquiatra haya otorgado receta, se realiza el surtimiento de medicamento.

Ejecutantes

USUARIO

- **NO ES DERECHOABIENTE DE SEGURO POPULAR**

1.1.9.2 Usuario acude a Clínica Infantil

Descripción

Se otorgan 6 turnos los días: lunes, jueves, viernes y domingo a la 1pm para que al día siguiente se realiza la historia clínica realizado por el Médico Psiquiatra.

Si es paciente subsecuente podrá registrar su llegada y programación de cita.

Ejecutantes

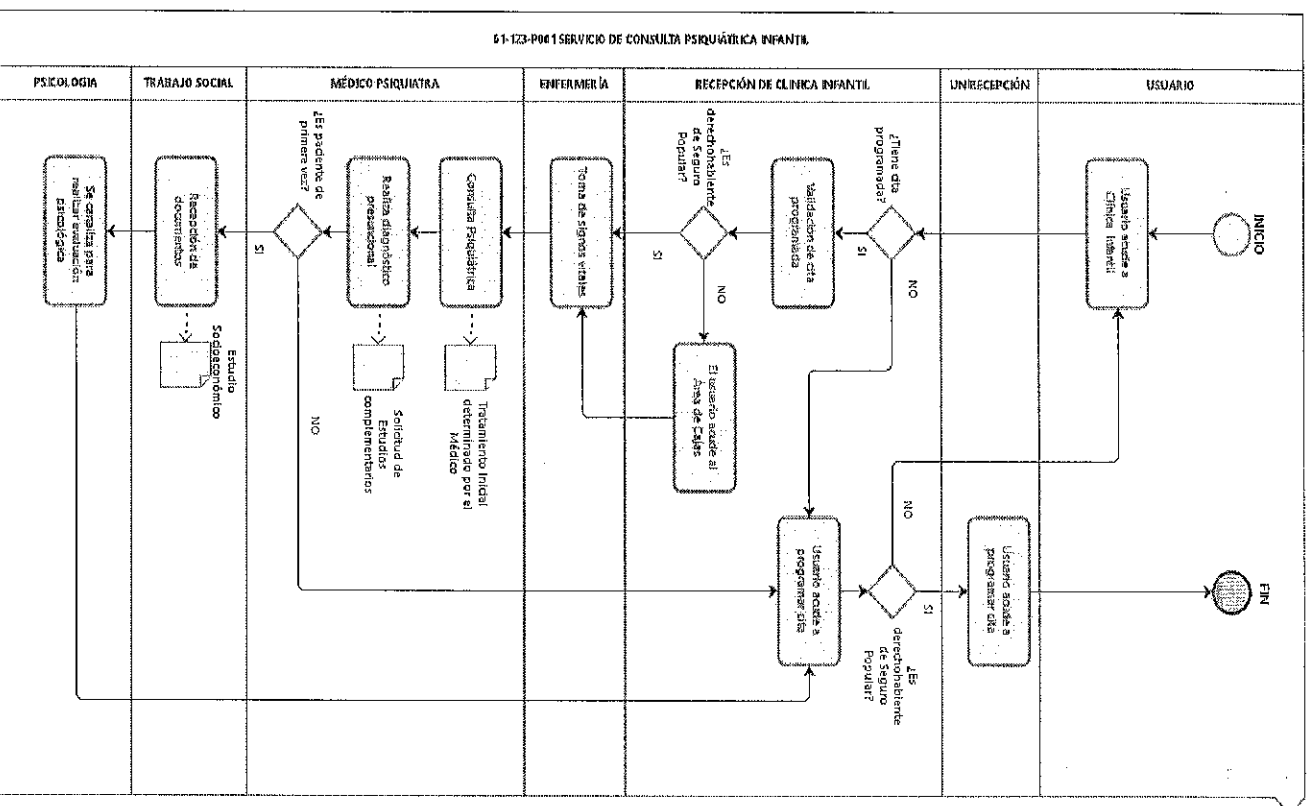
USUARIO

1.1.9.3 FIN

Descripción

Inicio del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- USUARIO
- UNIRECEPCIÓN
- RECEPCIÓN DE CLÍNICA INFANTIL
- ENFERMERÍA
- MÉDICO PSQUIATRA
- TRABAJO SOCIAL
- PSICOLOGÍA

61-124-P001 Impartición de Sesiones Clínicas

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Enseñanza e Investigación.

Descripción: Establecer los lineamientos para la capacitación del personal del Área Médica del IPBEC, a través de las sesiones clínicas en respuesta a la detección de necesidades de capacitación.

Objetivo: Comprende y establece los lineamientos para la profesionalización del Área Médica del IPBEC, con el fin de dar seguimiento a las acciones de capacitación que se desarrollan en la institución.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para el personal adscrito a la Dirección Médica del IPBEC y al Departamento de Enseñanza e Investigación como responsable de llevar a cabo la coordinación, colaboración e impartición de las sesiones clínicas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ÁREA MÉDICA: Comprende exclusivamente a trabajadores del grupo médico que a su vez se clasifica en las ramas médica, paramédica y afín, tales como: Medicina, Psicológica, Enfermería y Trabajo Social.

CAPACITACIÓN: Actividad de enseñanza-aprendizaje que tiene como propósito fundamental ayudar a los miembros de una organización a adquirir y aplicar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes por medio de los cuales esa organización lleva a cabo sus objetivos.

CONSTANCIA Documento que avala que el empleado cubrió los requisitos de asistencia y conocimiento durante un evento de capacitación.

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN: Es el proceso mediante el cual se captan los requerimientos de capacitación del personal a través del análisis comparativo entre los conocimientos, habilidades y/o destrezas y actitudes inherentes a cada puesto y las características particulares que sobre estos mismos conceptos poseen los trabajadores.

IPBEC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

SESIÓN CLÍNICA: es la reunión para llevar a cabo la capacitación sobre un tema en particular o caso con la aportación de la para la actualización de los conocimientos en materia de salud mental.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
61-124-P001 Impartición de Sesiones Clínicas

1. El Departamento de Enseñanza e Investigación evaluará y determinará el grado de cumplimiento de las metas plasmadas en el plan anual de trabajo Institucional y en su caso instruir se lleven a cabo las acciones correspondientes para el logro de las metas y objetivos plasmados en mismo.
2. El Departamento de Enseñanza e Investigación será el responsable de: Solicitar a las áreas adscritas a la Dirección Médica la elaboración de sus necesidades de capacitación de acuerdo sus atribuciones y funciones.
3. El Departamento de Enseñanza e Investigación supervisará y evaluará el avance al cumplimiento en tiempo y forma de los objetivos y metas establecidos en el plan anual de trabajo.
4. El Departamento de Enseñanza e Investigación llevará el control y registro en las bases de datos, en tiempo y forma de la gestión de su área para coadyuvar a la emisión de informes, que reflejen el avance y cumplimiento de sus metas establecidas.
5. El Departamento de Enseñanza e Investigación implementará en su caso las acciones correspondientes, para el logro de las metas y objetivos plasmados en el plan anual de Trabajo.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Realiza detección de necesidades de capacitación

Descripción

Se realiza de acuerdo al calendario académico, el cual se elabora durante el mes de diciembre o enero del año en curso, se lleva a cabo reunión con los Jefes de Área para evaluar los temas a considerar o situaciones que se presentan en la operatividad.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

1.1.2 Realiza calendarización

Descripción

Se realiza calendarización de las actividades académicas del año siguiente en curso, los temas semanales y las áreas encargadas de impartir los temas.

La meta es de 250 personas capacitadas en el mes del área de salud mental.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

1.1.3 Se notifica sobre temas a impartir

Descripción

Se notifica por escrito y de manera verbal, así mismo el calendario se publica en los pizarrones informativos de las distintas áreas médicas, para notificar del tema y responsable de la impartición.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

1.1.4 ¿Se cuenta con espacios físicos para la impartición?

SI: Imparte sesión clínica.

NO: se reagenda sesión.

- **NO SE CUENTA CON ESPACIOS FISICOS**

1.1.4.1 Se reagenda sesión

Descripción

Se reagenda debido a que el espacio o sala audiovisual se encuentre comprometida por algún evento prioritario o necesidad emergente.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

- **SI SE CUENTA CON ESPACIOS FISICOS**

1.1.5 Imparte sesión clínica

Descripción

Se lleva a cabo la impartición de tema calendarizado cada miércoles de 8: 30 a 10:00 am en el cual acude el personal adscrito al área de salud mental o invitados del área administrativa de acuerdo al tema.

Son temas de salud relevantes para la profesionalización del personal médico (Médicos, Psicólogos, Enfermeros, Trabajo Social)

Lista de asistencia

Descripción

Lista de asistencia de participantes

Ejecutantes

RESPONSABLE DE LA SESIÓN

1.1.6 **Sesión de preguntas y respuestas**

Descripción

Con el grupo se realiza sesión de preguntas y respuestas con la finalidad de fortalecer el conocimiento y/o información de temas o situaciones que se presentan en las diferentes áreas médicas.

Ejecutantes

RESPONSABLE DE LA SESIÓN

1.1.7 **Finaliza sesión y entrega constancias**

Descripción

Finaliza sesión y se concluye con la entrega de constancias en caso de ser ponente externo. Así mismo, al término entrega la documentación comprobatoria de la impartición de la sesión clínica al Departamento de Enseñanza e Investigación.

Ejecutantes
RESPONSABLE DE LA SESIÓN

1.1.8 Entrega listas de asistencia

Descripción

Finaliza sesión y se concluye con la entrega de constancias en caso de ser ponente externo. Así mismo, al término entrega la documentación comprobatoria de la impartición de la sesión clínica al Departamento de Enseñanza e Investigación.

Ejecutantes
RESPONSABLE DE LA SESIÓN

1.1.9 Realiza y entrega informe mensual

Descripción

Realiza informe mensual donde se reporta la cantidad de participantes al mes a la Dirección Médica firmado por el Jefe del Departamento de Enseñanza e Investigación.

Formato

Descripción
Reporte mensual de participantes

Ejecutantes
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

1.1.10 Recibe informe mensual

Descripción

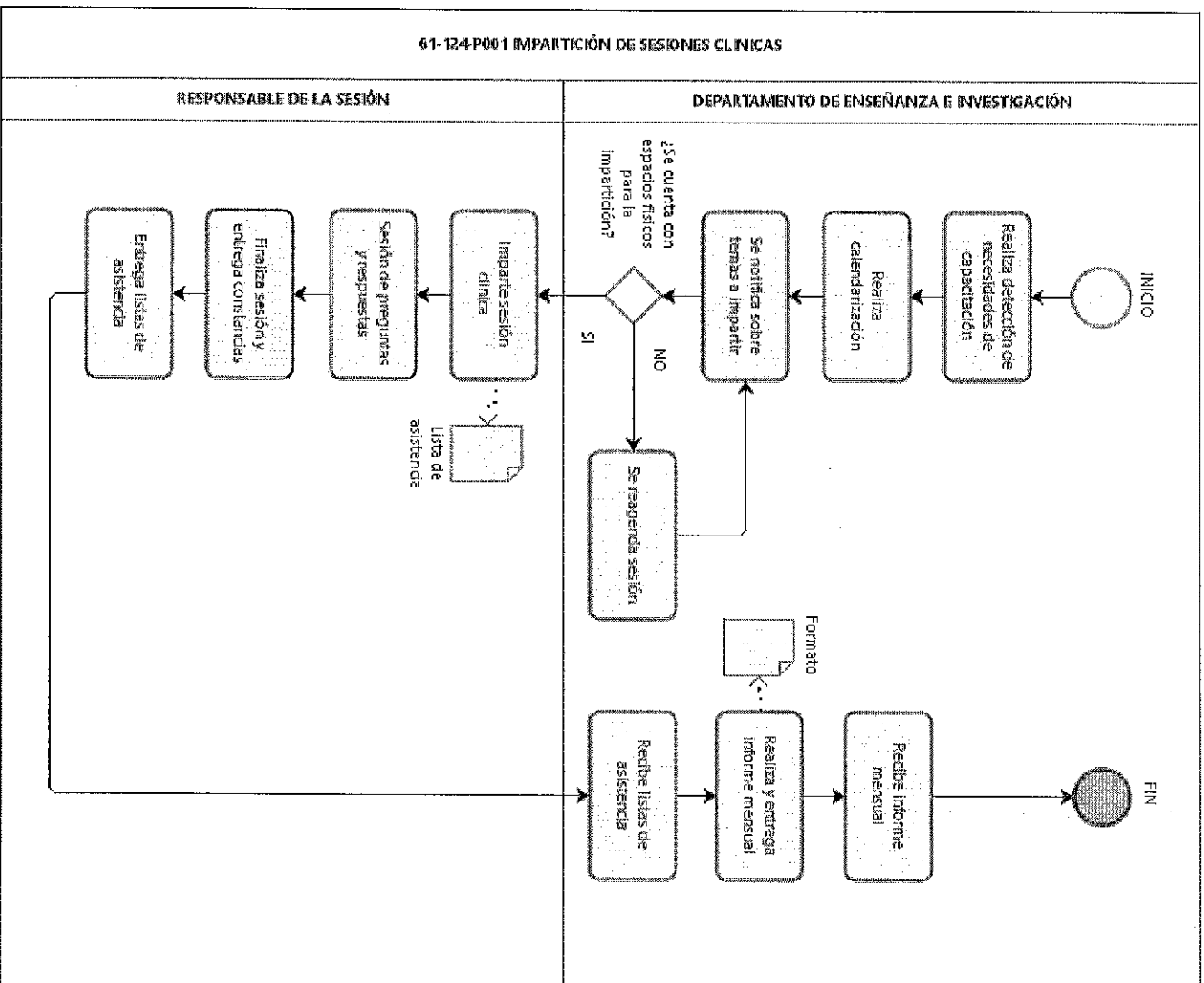
Realiza informe mensual donde se reporta la cantidad de participantes al mes a la Dirección Médica firmado por el Jefe del Departamento de Enseñanza e Investigación.

Ejecutantes
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

1.1.11 FIN

Descripción
Fin del procedimiento

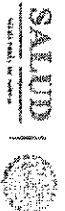
Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN
- RESPONSABLE DE LA SESIÓN

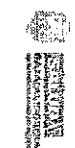
FORMATO 1



1

INSTITUTO DE PSICUJANERÍA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
 SECRETARÍA DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN
 SESIÓN GENERAL DE HOSPITAL

2



NOMBRE, EVENTO:

Fecha:

No.	NOMBRE	Institución o institución asociada	Profesión o actividad	UBICACIÓN	CIUDAD
1	3	4	5	6	7
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

NUMERO Y FIRMA DEL ASISTENTE DEL CURSO

FORMATO 1

INSTRUCTIVO DEL LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO:		Lista de Asistencia a sesión general de hospital
OBJETIVO:		El formato permite contar con un registro de las personas que asisten a las capacitaciones como parte de la profesionalización del personal de salud.
LLENADO DEL FORMATO 1		
NO. DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR	
1.- Nombre del evento	Se coloca el nombre del tema que se impartirá durante la sesión clínica.	
2.- Fecha	Se coloca la fecha del día que se lleva a cabo la sesión.	
3.- Nombre	Se coloca el nombre completo del participante a la sesión clínica, iniciando con nombre(s), apellido materno, apellido paterno.	
4.- Adscripción	Colocar el nombre de la institución y/o servicio particular que pertenezca.	
5.- Puesto	Nombre del puesto y/o actividad que desempeña.	
6.- Firma entrada	Se coloca el nombre o firma a la entrada de la capacitación.	
7.- Firma salida	Se coloca el nombre o firma a la salida de la capacitación.	
8.- Nombre y firma del responsable del curso	Se coloca el nombre completo y firma del capacitador.	

61-126-P001 Visitas Domiciliares

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Salud Mental Comunitaria.

Descripción:

Establece los pasos a seguir para la atención de visitas domiciliarias a pacientes de salud mental que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Objetivo:

Brindar atención integral a través de un equipo multidisciplinario a toda población que requiera servicios de salud mental y se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Alcance

Al interior: El procedimiento aplica a los responsables del Programa de Salud Mental Comunitaria del IPEBC. El equipo multidisciplinario estará conformado por: un médico general, un enfermero(a), un psicólogo para terapia individual y un psicólogo para terapia familiar.

Al exterior: Es considerado todo paciente que requiera un servicio de salud mental previamente canalizado por el Área de Trabajo Social el cual determina las condiciones de vulnerabilidad social que pueden ser: económicas, de enfermedad mental o física.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ARCHIVO CLÍNICO: Es el lugar donde se resguardan los expedientes clínicos de los pacientes que han tenido alguna atención médica en el hospital. El expediente clínico es un instrumento que sirve para conservar las notas y estudios que se realizan a los pacientes, y sirve para la planificación de las posteriores atenciones al usuario.

DM: Dirección Médica.

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO: Se puede definir un equipo multidisciplinar como un conjunto de personas, con diferentes formaciones académicas y experiencias profesionales, que operan en conjunto, durante un tiempo determinado, abocados a resolver un problema complejo, es decir tienen un objetivo común.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PACIENTE: Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos de salud mental.

PSICOTERAPIA FAMILIAR: La terapia familiar es una disciplina terapéutica que aborda la intervención y el tratamiento de la familia en su conjunto. Desde el punto de vista sistémico, se suele utilizar el término terapia familiar y de pareja, en tanto se entiende que el objeto de intervención son los sistemas y subsistemas familiares.

PSICOTERAPIA INDIVIDUAL: Tratamiento con objetivos específicos que comprende un máximo de 15 sesiones individuales por medio de técnicas psicológicas específicas: terapia

cognitivo-conductual, terapia gestalt, terapia psicodinámica, terapia breve psicoanalíticamente orientada.

RECETA MEDICA: es el documento legal por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del farmacéutico. La prescripción es un proceso clínico individualizado y dinámico

RM: Departamento de Recursos Materiales.

SOMATOMETRÍA: Es la recolección de los signos y síntomas del padecimiento por el cual el paciente acude a atenderse, así como los antecedentes personales médicos y no médicos y que lleva a una conclusión diagnóstica.

VISITA DOMICILIARIA: Se acude al domicilio del paciente, a través de la entrevista y la observación, con fines de investigación, diagnóstico que permite determinar estrategias de intervención. Su propósito es conocer el contexto socio-cultural, ambiental y económico del paciente y su familia; permitiendo un acercamiento del profesional con la realidad del sistema socio-familiar del paciente que se encuentre en situación de alta vulnerabilidad.

POLITICAS DE OPERACIÓN

61-126-P001 Visitas Domiciliarias

1. Los pacientes deberán ser referidos por las áreas ateras de atención de salud mental del IPBEC, en donde se les informa a los pacientes o familiares del tratamiento a trabajar dentro de los domicilios en caso de cumplir con los criterios de inclusión de vulnerabilidad social.
2. Las visitas domiciliarias se brindarán en su mayoría a pacientes en situación vulnerable que no tienen la posibilidad de asistir a consulta, o que por condición de discapacidad física no cuentan con el apoyo para traslado, adulto mayor y no contar con familiares.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Reciben pacientes referidos para su atención

Descripción

La Coordinación de Salud Mental Comunitaria atiende casos referidos por parte de la Dirección Médica, Trabajo Social o Consulta Externa que son sugeridos para ingresarlos al Programa según los criterios de inclusión (edad, situación económica, severidad de la enfermedad, tipo de discapacidad física e intelectual)

Formato

Descripción

Formato de criterios de elegibilidad para ingreso al Programa de Salud Mental Comunitaria.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.2 ¿Cuenta con los criterios de inclusión?

SI: Brindan información al paciente y agenda cita para visita domiciliaria.

NO: Se orienta al usuario para canalizar al área correspondiente.

- NO CUENTA CON LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN

1.1.2.1 Se orienta al usuario para canalizar al área correspondiente.

Descripción

Se orienta al paciente/usuario al área que corresponda según el servicio solicitado.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

- SI CUENTA CON LOS CRITERIOS DE INCLUSIÓN

1.1.2.2 Brindan información al paciente y agenda cita para visita domiciliaria

Descripción

La Coordinación de Salud Mental Comunitaria brinda información a usuarios referidos por las áreas de salud mental del IPEBC, para valoración sobre las condiciones de vulnerabilidad; si cumple con los criterios de inclusión al Programa, se le solicitan datos generales del usuario o familiar para su atención.

La Coordinación de Salud Mental Comunitaria agenda cita con el usuario o familiar para realizar la visita domiciliaria con el equipo multidisciplinario (Médico General, Enfermería, Psicología Familiar e individual y en caso de ser necesario Trabajo Social); el usuario o familiar es notificado vía telefónica confirmado día y horario de visita para que las personas se encuentren en el domicilio.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.3 Notifica a DM para realizar oficinas comisión

Descripción

La Coordinación de Salud Mental Comunitaria solicita a la Dirección Médica, oficinas de comisión de salida de visita domiciliaria en alguno de los Municipios del Estado o de visitas a centros de rehabilitación y centros de salud, según calendarización para cada uno de ellos. Estos oficinas se entregan durante la jornada laboral autorizados por el Director Médico, los cuales se archivan en la carpeta de oficinas recibidos. Al mes se tiene programadas 50 visitas domiciliarias.

Oficio

Descripción

Oficio comisión autorizado por Dirección Médica.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.4 Realiza y autoriza oficinas comisión

Descripción

La Dirección Médica realiza los oficios correspondientes a la salida de comisión por visitas domiciliarias del Programa de Salud Mental Comunitaria en donde son revisados y validados por el Director Médico; una vez realizado el trámite se imprime en 2 tantos (original y copia de recibido).

Ejecutantes

DIRECCIÓN MÉDICA

1.1.5 Notifica a RMI para requerimientos de salida

Descripción

Una vez autorizado por la Dirección Médica, se remite el oficio de comisión al área de Recursos Materiales donde se designa al responsable del manejo de la unidad del IPEBC, y en caso de traslados en los Municipios, se solicitan las tarjetas de peajes.

Ejecutantes

DIRECCIÓN MÉDICA

1.1.6 ¿Reciben validación?

SI: Reciben validación para salida a comisión.

NO: Se reprograma visita domiciliaria.

- **SI RECIBEN VALIDACIÓN**

1.1.6.1 Reciben validación para salida a comisión

Descripción

La Coordinación de Salud Mental Comunitaria recibe validación por parte de la Dirección Médica y por el Departamento de Recursos Materiales ya que cuenta con los requerimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados para las visitas domiciliarias.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.7 Se confirma cita para visita domiciliaria

Descripción

La Coordinación de Salud Mental Comunitaria confirma cita con el usuario o familiar para realizar la visita domiciliaria con el equipo multidisciplinario (Médico General, Enfermería, Psicología Familiar e individual y en caso de ser necesario Trabajo Social); el usuario o familiar es notificado vía telefónica confirmado día y horario de visita para que las personas se encuentren en el domicilio.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.8 Se acude a Unirecepción por medicamento

Descripción

El personal de la Coordinación Salud Comunitaria acude al área de Unirecepción por el surtimiento de medicamento necesario y especializado para cada uno de los casos de atención.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.9 Recibe receta médica

Descripción

El área de Unirecepción recibe receta médica de parte del personal de Salud Mental Comunitaria; se entrega receta médica firmada por el Médico asignado al caso, el personal de SMC firma de responsable por el medicamento surtido.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.10  Se cuenta con medicamento?

SI: Surtimiento de medicamento para paciente.

NO: Se reprograma visita.

- **NO SE CUENTA CON MEDICAMENTOS**

1.1.10.1 Se reprograma visita domiciliaria

Descripción

Si el trámite de salida de comisión se rechaza, se reprograma la visita al día siguiente de la programación. Los casos de rechazo pueden ser: por falta de disponibilidad o mantenimiento de las unidades vehiculares, poca disponibilidad de efectivo para las tarjetas de peajes.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

- **SI SE CUENTA CON MEDICAMENTOS**

1.1.10.2 Surtimiento de medicamento para paciente

Descripción

El área de farmacia entrega al responsable de Salud Mental Comunitaria los medicamentos que corresponda; el cual firma y fecha de recibido.

Ejecutantes

UNIRECEPCIÓN

1.1.11 El equipo multidisciplinario acude al domicilio

Descripción

El equipo multidisciplinario (médico general, enfermera, psicólogo familiar e individual) acuden a la cita programada.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.12 Recibe intervención por parte del equipo multidisciplinario

Descripción

El equipo multidisciplinario, acude al domicilio, el cual la enfermera realiza somatometría (signos vitales), el médico realiza valoración médica sobre el uso de la dosis del medicamento, el psicólogo individual con el paciente y el psicólogo familiar con alguno de los miembros de la familia. Al igual se realizan sesiones grupales sobre algún tema de psicoeducación.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.13 ¿Se encuentra en situación de riesgo?

SI: Recibe medicamento y firma de recibido.

NO: Se realiza Intervención continua.

- **NO SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE RIESGO**

1.1.13.1 Se realiza intervención continua

Descripción

Si el paciente se encuentra en situación de riesgo para la familia o el equipo multidisciplinario, se canaliza a una instancia de seguridad pública municipal o en su caso se realiza intervención continua de cada 7 a 15 días valorando la situación de riesgo por: intento suicida, alucinación y delirio o en su caso requerimiento de ingreso a hospitalización.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.13.2 Se reprograma visita domiciliaria

Descripción

Si el trámite de salida de comisión se rechaza, se reprograma la visita al día siguiente de la programación. Los casos de rechazo pueden ser: por falta de disponibilidad o mantenimiento de las unidades vehiculares, poca disponibilidad de efectivo para las tarjetas de peajes.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

- **SI SE ENCUENTRA EN SITUACION DE RIESGO**

1.1.14 Recibe medicamento y firma de recibido

Descripción

El paciente o el familiar firma de recibido en el formato de visitas domiciliarias del medicamento administrado por el Médico General.

Ejecutantes

USUARIO/FAMILIAR

Formato

Descripción

Lista de visitas domiciliarias

1.1.15 **Autoriza toma de evidencia fotográfica**

Descripción

A través del formato de consentimiento informado, se requiere de una vez actualizado el expediente por lo menos de 5 años, y que esté vigente en fechas.

A su vez al finalizar la visita de atención, se le solicita autorización al paciente o familiar de la evidencia fotográfica para informar a la Dirección Médica sobre los avances del Programa.

Ejecutantes

USUARIO/FAMILIAR

1.1.16 **Se realiza nota de evolución del paciente**

Descripción

Una vez finaliza la visita con el paciente, se ingresa al sistema electrónico para elaborar nota de evolución por los pacientes visitados, al menos de 3 a 20 pacientes por día. Las notas incluyen la administración del medicamento, la somatometría, tema psicoeducativo que se abordó con el paciente y su familia; estas visitas se realizan por paciente una vez al mes.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

Sistema de expediente electrónico

Descripción

Se elabora nota de evolución del psiquiatra, enfermería en cuanto a signos vitales.

1.1.17 **Se entregan notas a archivo clínico**

Descripción

Se entregan las notas de evolución diarias al área de archivo clínico para integrarse en el expediente que corresponda.

Ejecutantes

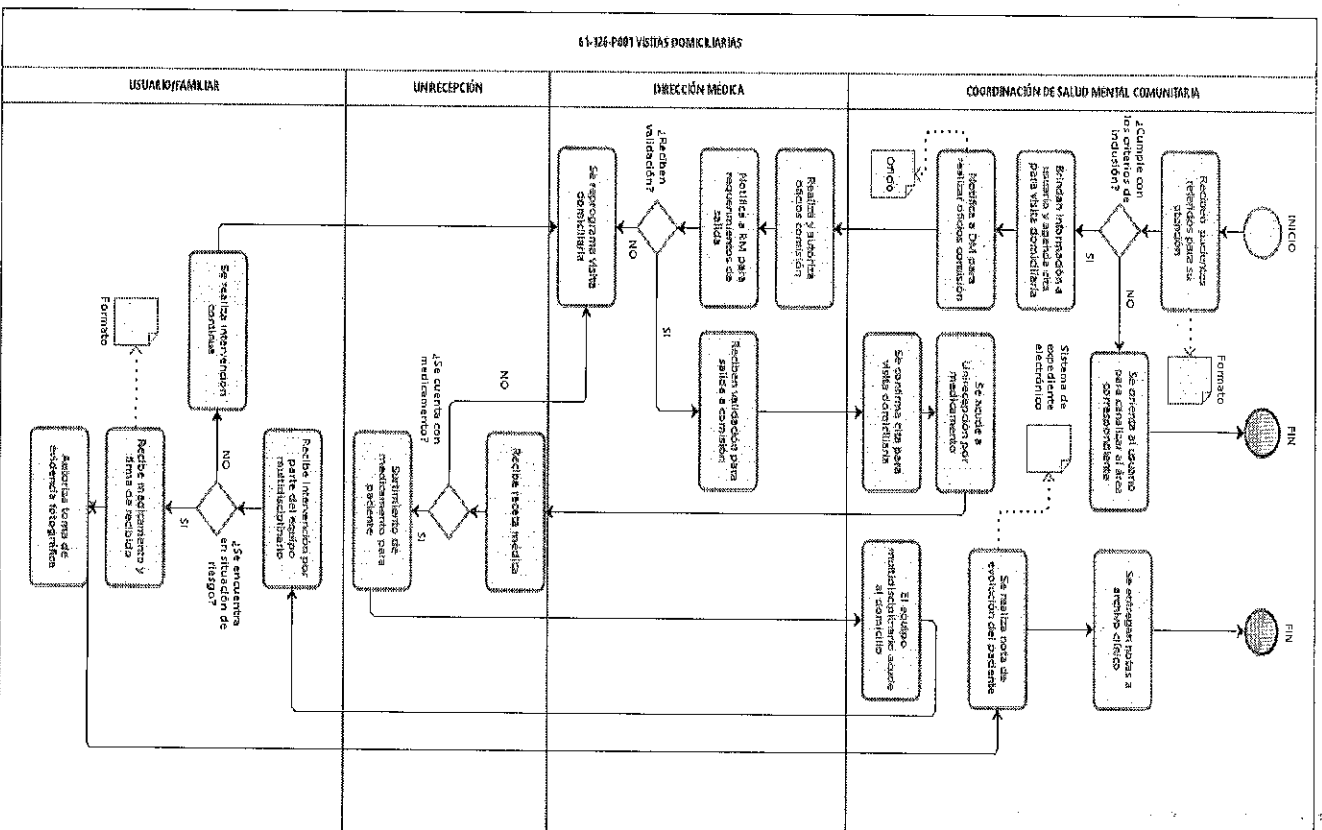
COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA

1.1.18 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento.

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA
- DIRECCIÓN MÉDICA
- UNRECEPCIÓN
- USUARIO/FAMILIAR



FORMATO 1
INSTITUTO DE PSIQUIATRIA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
SALUD MENTAL COMUNITARIA
REFERENCIA A SALUD MENTAL COMUNITARIA



FECHA: 1 _____

2

COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL COMUNITARIA
PRESENTE.

MOTIVO DE CANALIZACIÓN 3

DATOS PERSONALES

NOMBRE COMPLETO 4 _____

DOMICILIO: _____ 5

TELÉFONO: _____ 6 NO. EXPEDIENTE: _____ 7

NOMBRE Y FAMILIAR DEL FAMILIAR RESPONSABLE: _____ 8

9

NOMBRE Y FIRMA DE TRABAJADOR SOCIAL

FORMATO 1

INSTRUCTIVO DEL LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO:		Criterios de elegibilidad para ingreso al Programa y/o Referencia a Salud Mental Comunitaria
OBJETIVO:		Contar con formato de referencia de atender por medio de visitas domiciliarias al paciente que se encuentre en situación de alta vulnerabilidad.
LLENADO DEL FORMATO 1		
NO. DE CONCEPTO		SE DEBE ANOTAR
1.- Fecha		Colocar fecha de solicitud de trámite.
2.- Nombre de a quien se dirige el tramite		Se coloca el nombre de la Coordinación de Salud Mental Comunitaria para considerar su ingreso al Programa.
3.- Motivo de canalización		Se realiza una descripción breve de la atención a través de visitas domiciliarias con el equipo multidisciplinario.
4.- Nombre completo		Se coloca el nombre completo del paciente, iniciando con nombre(s), apeido materno, apeido paterno.
5.- Domicilio		Se coloca el domicilio del paciente igual que identificación oficial.
6.- Teléfono		Se coloca el número de contacto telefónico del paciente.
7.- Nombre completo del familiar responsable		Se coloca el nombre completo del familiar, responsable o tutor del paciente, iniciando con nombre(s), apeido materno, apeido paterno
8.- Teléfono del familiar responsable		Se coloca el número de contacto telefónico del responsable, familiar o tutor del paciente.

FORMATO 2

INSTRUCTIVO DEL LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO:	Lista de visitas domiciliarias
OBJETIVO:	Contar con formato que enliste las atenciones realizadas en los diferentes municipios durante el mes en curso.
LLENADO DEL FORMATO 2	
NO. DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- Mes	Colocar el mes del curso.
2.- Nombre usuario	Se coloca el nombre del paciente del Programa de Salud Mental Comunitaria.
3.- Expediente	Se coloca el número de expediente del paciente
4.- Diagnostico	Se coloca una descripción breve del diagnóstico otorgado por el Médico tratante.
5.- Edad	Se coloca la edad del paciente.
6.- Dirección	Se coloca el domicilio completo del paciente.
7.- Fecha	Se coloca fecha en la que se llevó a cabo la visita de atención.
8.- Firma	Se solicita la firma de paciente o en su caso del familiar responsable.

IPBEC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

TERAPIA PSICOLÓGICA: se busca cambiar el diálogo interno, la comunicación, el pensamiento, las ideas, y cambiar el comportamiento, lo que se logra al mejorar la salud mental del paciente.

UNEME-CAPA: Centro de Atención Primaria contra las Adicciones.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
61-131-P001 Detección oportuna de factores de riesgo

1. La Coordinación de Prevención de Adicciones contará con la estrategia para la detección de la población escolar en situación de riesgo a través de la aplicación de un cuestionario de evaluación para identificar el factor de riesgo.
2. Este cuestionario se realizará a niños (as) de 4to. grado de escuelas primarias, con el apoyo del personal docente de la institución educativa.
3. La Coordinación de Prevención de Adicciones manejará los factores de riesgo en los niños detectados y sus padres es a través de terapia grupal, dinámicas grupales, ejercicios y tareas. Acudiendo los niños en conjunto con sus padres una vez a la semana con un tiempo de 1 hora durante 20 semanas en las instalaciones del programa.
4. La Coordinación de Prevención de Adicciones contará con terapias tanto individuales como grupales, como requisito indispensable es la participación de los padres, madres de familia o tutor.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 **Acuden a escuelas de nivel básico para sensibilización del Programa**

Descripción

La Coordinación de Prevención de Adicciones acude a las escuelas de nivel básico en el Estado para sensibilizar sobre los factores de riesgo y la importancia de realizar la detección de ellos. Se consideran como los principales factores de riesgo, los siguientes: TDAH, trastorno disocial, depresión, trastorno negativista desafiante, trastorno de relación ambiente familiar, consumo de sustancias, trastorno por desarrollo de habilidades sociales.

La Coordinación de Prevención de Adicciones sensibiliza a los Directivos de las escuelas a realizar dentro de sus estrategias la detección de factores de riesgo con la finalidad de disminuirlos a través de la aplicación de dinámicas grupales dirigidas a los niños detectados y sus padres de familia; así como normas que limiten el consumo en la comunidad educativa, valoración y evaluación periódica al programa.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

Oficio

Descripción

Oficio de solicitud dirigido al Director de la escuela para ingreso al Programa en cuanto a la acción de detección de factores de riesgo.

1.1.2 **Entregan oficio de solicitud de Ingreso del Programa**

Descripción

La Coordinación de Prevención de Adicciones entrega oficio de invitación del Programa de Prevención de adicciones para realizar la detección de Factores de riesgo, ya que se les sensibiliza a los Directivos sobre este programa que está diseñado para la reducción de factores de riesgo que pueden propiciar las adicciones a niños y adolescentes, así como a sus familias favoreciendo una mejor calidad de vida personal y familiar.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

1.1.3 **Recibe oficio de solicitud**

Descripción

El Directivo del Sistema Educativo Estatal recibe oficio de parte de la Coordinación Prevención de Adicciones con la finalidad de trabajar coordinadamente y dar autorización al personal para llevar a cabo las evaluaciones de detecciones de factores de riesgo.

Ejecutantes
DIRECTIVO DEL SEE

1.1.4 **¿Permite ingreso del Programa?**

SI: Agenda fecha y horario de ingreso del Programa.

NO: Se entrega oficio de constancia de la visita.

- **NO PERMITE EL INGRESO**

1.1.4.1 **Se entrega oficio de constancia de la visita**

Descripción

El Directivo del Sistema Educativo Estatal recibe por parte de la Coordinación de Prevención de Adicciones, oficio que haga constar la visita realizada en la cual no se permitió el acceso para realizar la detección de factores de riesgo.

Ejecutantes

DIRECTIVO DE SEE

1.1.4.2 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

- **SI PERMITE EL INGRESO**

1.1.5 **Agenda fecha y horario de ingreso del Programa**

Descripción

El Directivo del sector educativo acuerda fecha y horario con los Psicólogos del Programa de Prevención de Adicciones para realizar la encuesta a los menores de grupos de 4to. Grado.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES

1.1.6 Acude a cita con el maestro del grupo

Descripción

El Psicólogo del Programa de prevención de adicciones acude a la cita con el Maestro a cargo de alumnos de 4to grado, a los cuales se le explica sobre los factores de riesgo a identificar, o en ciertos casos el maestro señala o identifica algunos alumnos que presentan riesgos o en su caso, los directivos solicitan atención en un grupo específico, rango de edad de: 8 a 9 años por las mismas necesidades de atención.

Ejecutantes

PSICÓLOGO

1.1.7 Aplica cuestionario de factores de riesgo

Descripción

El Psicólogo en apoyo con la maestro de grupo, aplica cuestionario e identifican los factores de riesgo a trabajar. Los grupos son de al menos 30 niños y es dirigido a niños, padres y maestros; esto con la finalidad de favorecer la construcción de redes protectoras que se traducen en estilos de vida saludables para mejora del entorno social y familiar.

Ejecutantes

PSICÓLOGO

1.1.8 ¿Se detectaron factores de riesgo?

SI: Identifica factor de riesgo y entrega carta invitación.

NO: Continúa con las dinámicas grupales.

- NO SE DETECTARON FACTORES DE RIESGO

1.1.8.1 Continúa con las dinámicas grupales

Descripción

Los menores y padres de familia que no están identificados con factores de riesgos, continúan trabajando dentro del grupo a través de dinámicas grupales que incluyen:

1. Desarrollo de habilidades sociales, dirigidas a niños durante los años críticos de la escuela.
2. Como manejar a los niños con factores de riesgo dirigido a los padres de familia.
3. Normas que limiten el consumo y sensibilizar a los maestros sobre el abuso y consumo de sustancias nocivas para la salud.

Ejecutantes

PSICÓLOGO

- **SI SE DETECTARON FACTORES DE RIESGO**

1.1.9 **Identifica factor de riesgo y entrega carta invitación**

Descripción

Al identificar factores de riesgo en alumnos o padres de familia, el Psicólogo entrega carta invitación para seguimiento de asistir a terapia psicológica al padre de familia. Es una recomendación voluntaria, existen los casos en que la escuela lo determina como obligatoria.

Ejecutantes

PSICÓLOGO

1.1.10 **Recibe carta invitación**

Descripción

El Padre o madres de familia o tutor reciben carta invitación para asistir a terapia psicológica para tratar el caso específico de la detección de factores de riesgo. En esta carta se les invita a trabajar en los factores protectores relacionados en el ámbito escolar y entorno familiar.

Ejecutantes

PADRE DE FAMILIA

1.1.11 **¿Acepta recomendación?**

SI: Se refiere a UNEME-CAPA as cercano a su domicilio.

NO: Se brinda terapia psicológica dentro del horario escolar.

- **NO ACEPTA RECOMENDACIÓN**

1.1.11.1 **Se brinda terapia psicológica dentro del horario escolar**

Descripción

En caso de que el padre o madre de familia o tutor, no acepte la invitación dentro de un UNEME-CAPA cercano a su domicilio y en los horarios establecidos, en coordinación con el centro educativo se determina e invita a participar en la terapia psicológica dentro del horario escolar.

Ejecutantes

PADRE DE FAMILIA

1.1.11.2 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

- **SI ACEPTA RECOMENDACIÓN**

1.1.12 Se refiere a UNEME- CAPA más cercano a su domicilio

Descripción

El Padre, madre de familia o tutor acuden a los UNEME-CAPA más cercano a su domicilio, presentan carta invitación para que el psicólogo identifique el factor de riesgo y ubicarlo en alguno de los grupos ya establecidos. Dentro de la terapia grupal se promueve fomentar lazos de sociabilidad hacia la escuela y comunidad, así como utilizar métodos de instrucción interactivos apropiados para las edades de los niños (simulación, dramatización, discusión, terapia de grupo, refuerzos). Fomentan normas sociales y se realizan evaluaciones periódicas para determinar la eficiencia del Programa.

El Programa ofrece como máximo 20 sesiones para conclusión de su tratamiento terapéutico.

Ejecutantes

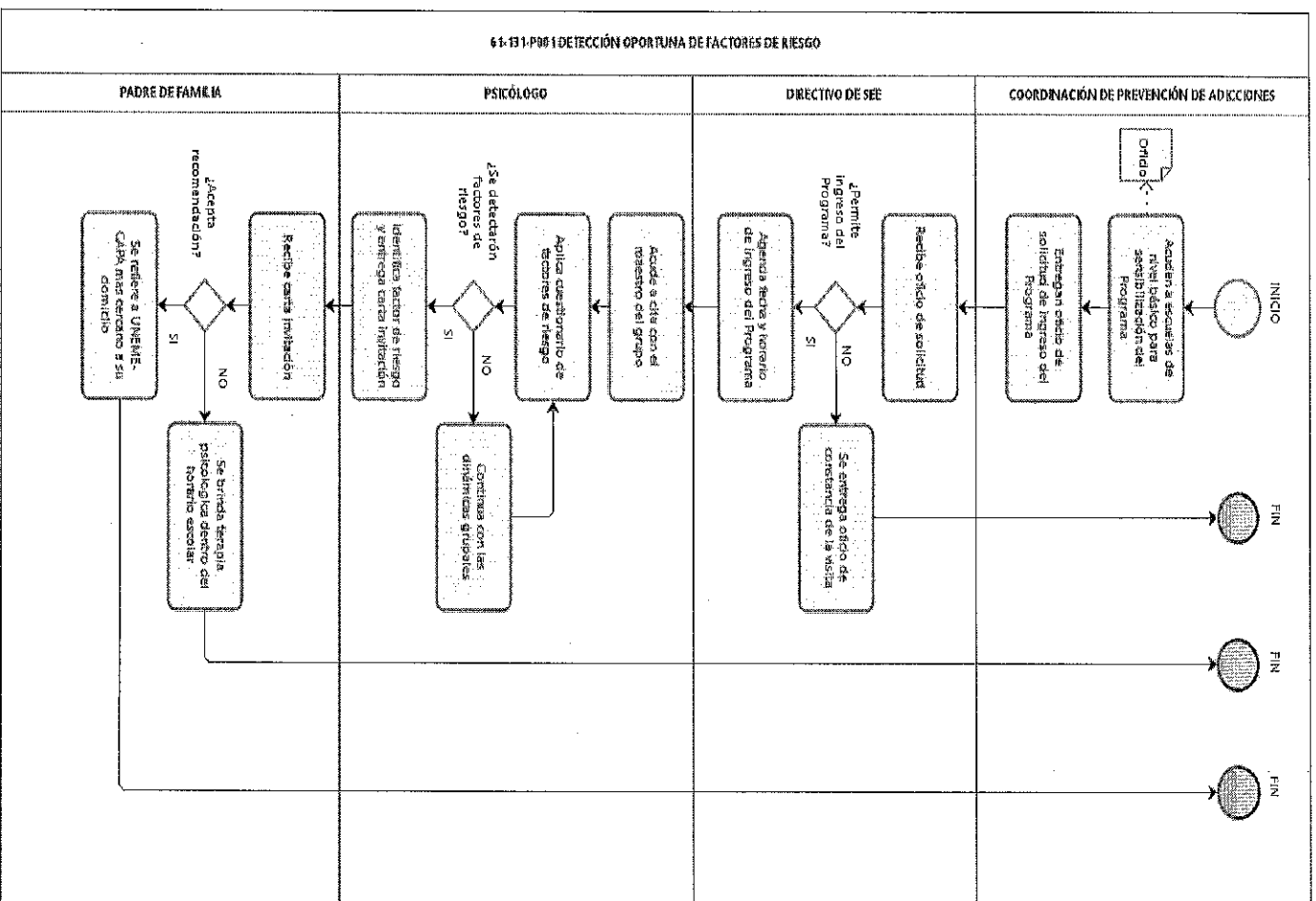
PADRE DE FAMILIA

1.1.13 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES
- DIRECTIVO DE SEE
- PSICÓLOGO
- PADRE DE FAMILIA

61-132-P001 Registro para Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones/Dirección de Adicciones

Descripción:
Comprende las etapas para el registro o incorporación de nuevos Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones (EETAS), el cual se realiza con el objetivo de mantener un registro estatal y actualizar periódicamente el padrón de establecimientos especializados en tratamiento residencial de las adicciones que brindan sus servicios en la Entidad.

Objetivo
Verificar el cumplimiento a la normatividad vigente en los establecimientos que se visitan para asesorar, capacitar y evaluar con la finalidad de identificar áreas de oportunidad que el establecimiento deberá subsanar y mostrar evidencias de una mejora continua de sus instalaciones y de la prestación de sus servicios.

Alcance

Este procedimiento es aplicable para la Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

EETAS: Establecimiento Especializado en el Tratamiento de las Adicciones.

NOM-028-SSA2-2209: Norma Oficial Mexicana para la prevención, tratamiento y control de las adicciones.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN 61-132-P001 Registro para Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones

- a) Los establecimientos especializados en tratamiento residencial de las adicciones deberán cumplir con lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana **NOM-028-SSA2-2009**, Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones.
- b) La Norma Oficial Mexicana **NOM-028-SSA2-2009** será de observancia obligatoria en todo el territorio nacional para los prestadores de servicios de salud del Sistema Nacional de Salud y en los establecimientos de los sectores públicos, social y privado que realicen actividades preventivas, de tratamiento, rehabilitación y reinserción social, reducción del daño, investigación, capacitación y enseñanza o de control de adicciones.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio de procedimiento

1.1.1 Recibe a Directivos de EETAS

Descripción

El verificador recibe en algunos casos por cita a los Directivos y/o Responsables de los EETAS con la finalidad de registrar sus establecimientos en apego a la Norma Oficial.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.2 Verifica documentación

Descripción

Los Directivos y/o Responsables de los EETAS entregan a los Verificadores los documentos necesarios para su registro, el cual deberá presentar solicitud debidamente y la siguiente documentación:

Documentos

Aviso de funcionamiento¹: Es el otorgado por la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), mismo que se presentará en original y se anexará a la solicitud una copia.

Aviso de responsable sanitario: Es el otorgado por la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), mismo que se presentará en original y se anexará a la solicitud una copia.

Designación por Escrito del responsable del establecimiento²: Únicamente se requerirá para aquellos que se definan de ayuda mutua o alternativa, por escrito y en original.

Programa de trabajo: Es la definición por escrito y en original firmada por el propietario o responsable del Centro, del procedimiento de rehabilitación que contenga la explicación detallada de cada una de las fases del tratamiento.

Solicitud de visita: Es el requerimiento en original y por escrito para realizar la visita al establecimiento, debe incluir los datos de la persona que solicita la visita (De preferencia el propietario o el designado como responsable del establecimiento), el otorgamiento de consentimiento expreso para la realización de la visita, la dirección del establecimiento y los horarios de atención.

Relación de servidores: Son los seleccionados para el cuidado de los usuarios durante la aplicación del tratamiento de rehabilitación.

Croquis del establecimiento: En original que contenga cada una de las áreas definidas de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana 028-SSA2-2009, firmado por el propietario o responsable del Centro.

Acta constitutiva: Es el documento necesario y obligatorio para la formación legal de una organización o sociedad, que debe estar redactada y contener datos fundamentales según algunos parámetros comunes, y debidamente firmada por quienes serán integrantes de la sociedad.

Ejecutantes


SUPERVISOR

1.1.3  ¿Cumple con los requisitos?

SI: Registra información en padrón de EETAS.

NO: Solicita documentación faltante para su verificación.

- **NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS**

1.1.3.1  Solicita documentación faltante para su verificación

Descripción

El verificador una vez revisado, el Establecimiento Especializado no cumple con la documentación correspondiente, se le informa sobre los requisitos que deberá complementar y acudir a una cita posterior.

Ejecutantes

SUPERVISOR

- **SI CUMPLE CON LOS REQUISITOS**

1.1.3.2  Registra información en Padrón de EETAS

Descripción

El verificador una vez revisado si el Establecimiento Especializado cumple con la documentación correspondiente, registra su alta de nuevo ingreso o en caso de no existir su registro se captura la información en el Padrón correspondiente en Excel en el cual se le asigna un número de clave o identificación con las iniciales del municipio que pertenece.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.4 **Agenda visita con Directivos y/o Responsables**

Descripción

El verificador realiza agenda vía telefónica o presencial, confirmando fecha, horario y nombre del evaluador y/o verificador.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.5 **¿ Agendó fecha de visita?**

SI: Recibe registro para visita de suspensión.

NO: Solicita documentación faltante para su verificación.

- **NO AGENDÓ FECHA DE VISITA**

1.1.5.1 **Solicita documentación faltante para su verificación**

Descripción

El verificador una vez revisado, el Establecimiento Especializado no cumple con la documentación correspondiente, se le informa sobre los requisitos que deberá complementar y acudir a una cita posterior.

Ejecutantes

SUPERVISOR

- **SI AGENDÓ FECHA DE VISITA**

1.1.5.2 **Entrega resultados de evaluación (cédula)**

Descripción

Reciben asesoría a representantes o encargados de los Establecimientos Especializados y evaluación del programa de atención para el desarrollo de su modelo de tratamiento, acorde a los lineamientos emitidos por la Norma Oficial Mexicana NOM-028- SSA2-2009, para la Prevención, Tratamiento y Control de las adicciones

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.6 Recibe registro para visita de supervisión

Descripción

El Directivo recibe por parte de Verificador registro con clave de identificación; así mismo se le indica que posteriormente recibirá visita de asesoría y evaluación sobre el cumplimiento de la normatividad vigente.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.7 Recibe visita de asesoría, evaluación y capacitación

Descripción

Se realiza la visita al establecimiento para asesorar en el cumplimiento a la norma, evaluar el cumplimiento mediante aplicación de cedula la cual deberá arrojar como mínimo el 80% de cumplimiento y capacitar al personal sobre consejería en adicciones, marco administrativo-jurídico; así como del trato a los usuario y respeto a sus derechos.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.8 Cumple con el mínimo requerido de 80%?

SI: Recibe calificación y reporte de áreas de oportunidad.

NO: Recibe visita de asesoría, evaluación y capacitación.

- SI CUMPLE CON EL MINIMO REQUERIDO

1.1.8.1 Recibe calificación y reporte de áreas de oportunidad

Descripción

Posterior a la visita, si cumple con el mínimo requerido del 80% se le brinda un reporte con áreas de oportunidad encontradas durante la visita, las cuales deberá mostrar en la siguiente visita mediante evidencias de mejora continua. El EETA deberá mantener durante el año como mínimo requerido para hacerse acreedor de recibir la constancia de cumplimiento de promedio de anual otorgada por el IPEBC.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.9 Ingresa resultados de visitas

Descripción

El Coordinar recibe reporte de las cédulas elaboradas durante las visitas a los EETAS para ingresar los resultados en el formato excel destinado para ello de manera mensual, para posteriormente imprimir la constancia de cumplimiento de promedio anual.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS EN EL TRATAMIENTO DE LAS ADICCIONES

Constancia

Descripción

Se imprime constancia de cumplimiento de promedio anual para entregarse al Directivo y/o Responsable.

1.1.10 **Acredita como Establecimiento reconocido?**

SI: Envío y recepción de información y evidencias de cumplimiento.

NO: Recibe calificación y reporte de áreas de oportunidad.

- **SIACREDITA**

1.1.10.1 **Envío y recepción de información y evidencias de cumplimiento**

Descripción

El Coordinador envía originales y por correo electrónico los siguientes formatos al Secretario Técnico de CONADIC:

1. Formato de registro de establecimiento especializado en la atención de las adicciones.
2. Cédula de evaluación como evidencia del cumplimiento como mínimo del 80%.
3. Aviso de Funcionamiento.
4. Aviso de Responsable Sanitario.
5. Programa de Trabajo.
6. Solicitud de Visita.
7. Croquis del establecimiento.

A su vez, la Coordinación recibe dictamen de la CONADIC en los casos que los EETAS no cumplan con la acreditación para su solventación dentro del tiempo correspondiente (2-3 meses).

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS EN EL TRATAMIENTO DE LAS ADICCIONES

1.1.10.2 **Recibe, analiza y registra resultados de cédula de Establecimiento**

Descripción

La CONADIC recibe documentación correspondiente al o los EETAS a registrar en base nacional. Hace revisión para su registro, posteriormente agenda con la Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de Adicciones visita de supervisión y evaluación al Establecimiento y entregan reporte de áreas de oportunidad.

Ejecutantes

CONADIC

1.1.11  ¿Acredita?

SI: Envía dictamen de Establecimiento reconocido.
NO: Envío y recepción de información y evidencias de cumplimiento.

-SIACREDITA

1.1.11.1 Envían dictamen de Establecimiento Reconocido

Descripción

De acuerdo al resultado obtenido el establecimiento recibe por parte de la CONADIC documento certificado como Establecimiento Reconocido en el Tratamiento de las Adicciones a nivel nacional, a su vez queda registrado en el padrón nacional de Establecimientos reconocidos.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.11.2 Otorga certificado como Establecimiento reconocido

Descripción

De acuerdo al resultado obtenido el establecimiento recibe por parte de la CONADIC documento certificado como Establecimiento Reconocido en el Tratamiento de las Adicciones a nivel nacional, a su vez queda registrado en el padrón nacional de Establecimientos reconocidos.

Ejecutantes

SUPERVISOR

1.1.11.3 Recibe certificado como Establecimiento Reconocido a Nivel Nacional

Descripción

De acuerdo al resultado obtenido el establecimiento recibe por parte de la CONADIC documento certificado como Establecimiento Reconocido en el Tratamiento de las Adicciones a nivel nacional, a su vez queda registrado en el padrón nacional de Establecimientos reconocidos.

Ejecutantes

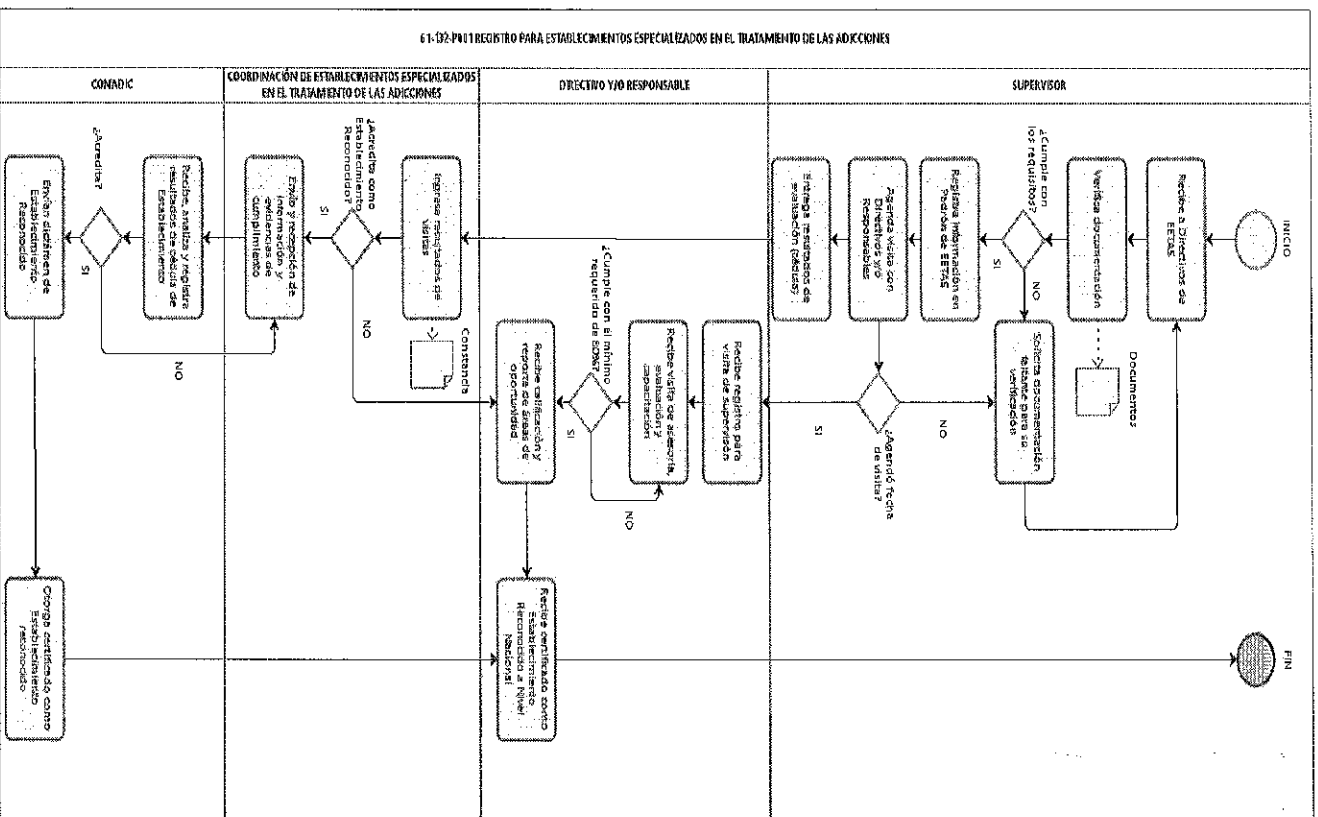
CONADIC

1.1.11.4  FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- SUPERVISOR
- DIRECTIVO Y/O RESPONSABLE
- COORDINACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS EN EL TRATAMIENTO DE LAS ADICCIONES
- CONADIC

61-132-P002 Declaratoria de Espacios 100% Libres de Humo de Tabaco

Version: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones/Dirección de Adicciones

Descripción:

Orientar a los establecimientos de la Entidad para promover la educación para la salud, así como la difusión del conocimiento de los riesgos atribuibles al consumo y la exposición al humo de tabaco, que tiendan a reducir su consumo.

Objetivo

Fortalecer el cumplimiento de la "Ley General para el Control del Tabaco", su Reglamento y demás disposiciones aplicables, así como promover el establecimiento de ambientes Libres de Humo de Tabaco.

Alcance

Al exterior: a) Obtendrán el Reconocimiento aquellos Establecimientos Especializados, donde exista evidencia tanto de la ausencia del acto de fumar, como de la protección contra la Exposición al Humo de Tabaco.

b) El reconocimiento como "Espacio Libre de Humo de Tabaco" es individual y se otorga a cada Establecimiento Especializado que cumpla con los requisitos.

c) El Establecimiento Especializado interesado en obtener el Reconocimiento como Espacio Libre de Humo de Tabaco, deberá contar con un Programa para la Protección contra la Exposición al Humo de Tabaco y es necesario que exista un responsable de su implementación y cumplimiento.

d) Tener en su interior, letreros, logotipos y emblemas que muestren claramente que está prohibido fumar en ese lugar, y que informen a los trabajadores, usuarios y visitantes que se trata de un Espacio 100% Libre de Humo de Tabaco, estos deberán de incluir un número telefónico para que se pueda hacer una denuncia por incumplimiento a la Ley General para el Control del Tabaco, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Al interior: a) Promover el establecimiento de ambientes Libres de Humo de Tabaco.

b) En caso de alcanzar una calificación aprobatoria, se fijará fecha para la entrega del Reconocimiento.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DPRS: La Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios.

EETAS: Establecimiento Especializado en el Tratamiento de las Adicciones.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

LEY DE PROTECCIÓN CONTRA LA EXPOSICIÓN AL HUMO DE TABACO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA: es de orden público e interés general, tiene carácter de obligatoria en todo el territorio del Estado de Baja California.

LEY GENERAL PARA EL CONTROL DEL TABACO: es de utilidad pública y sus disposiciones son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y las zonas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción.

LHT: Libre de humo de tabaco.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-132-P002 Declaratoria de Espacios 100% Libres de Humo de Tabaco

1. La Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones dará cumplimiento a la Ley General para el Control del Tabaco sus disposiciones son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y las zonas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción.
2. La Ley de Protección contra la Exposición al Humo de Tabaco del Estado de Baja California será de orden público e interés general, tiene carácter de obligatoria en todo el territorio del Estado de Baja California.
3. El Establecimiento Especializado interesado en obtener el Reconocimiento como Espacio Libre de Humo de Tabaco, deberá contar con un Programa para la Protección contra la Exposición al Humo de Tabaco y es necesario que exista un responsable de su implementación y cumplimiento. Para asegurar la protección contra la Exposición al Humo de Tabaco de toda persona que se encuentre dentro del edificio y para que el mismo se haga acreedor al Reconocimiento como Espacio 100% Libre de Humo de Tabaco, el Programa deberá, entre otros:
 - Prohibir el consumir o tener encendido cualquier producto del tabaco, y establecer que el inmueble no cuente con algún espacio exclusivamente para fumar.
 - Una vez difundido e implementado el Programa, el Promotor del mismo se encargará de aplicar la cédula de evaluación que permita identificar si se cumple con los requerimientos necesarios para que el inmueble pueda hacerse acreedor al Reconocimiento como Espacio 100% Libre de Humo de Tabaco.
 - Si de la aplicación de la cédula de evaluación se desprende una calificación aprobatoria, el responsable del Programa solicitará formalmente a la Dirección de Protección de Riesgos Sanitarios para realizar la visita de evaluación para corroborar el cumplimiento del mismo.
 - Cuando los Establecimientos Especializados no obtengan una calificación aprobatoria para hacerse acreedores del reconocimiento, se les entregará un Informe con las observaciones pertinentes para que el encargado del Programa, implemente acciones correctivas que, en un plazo no superior a seis meses, les permita alcanzar el Reconocimiento.
 - El programa establece mecanismos y denuncia ciudadana, para la vigilancia de la Ley y su Reglamento.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Sensibiliza a Establecimientos públicos y privadas

Descripción

El Promotor acude a las instalaciones o por vía telefónica promueve los beneficios del programa para educación en la Salud de contar con espacios libres de humo de tabaco en: empresas, escuela públicas y privadas, o en su caso quien acuda a solicitar el servicio en las instalaciones; en cumplimiento a la Ley General para el Control del Tabaco y la Ley de Protección contra la exposición del Humo de Tabaco para el Estado de Baja California.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.2 ¿Está interesado en participar en el Programa?

SI: Brinda capacitación.

NO: Sensibiliza a Establecimientos públicos y privados

- SI ESTA INTERESADO EN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA

1.1.2.1 Brinda capacitación

Descripción

El Promotor brinda asesoría, orientación y capacitación sobre los requisitos y lineamientos generales de las disposiciones relativas a la colocación de los letreros o señalamientos para la prohibición del uso de tabaco.

Ejecutantes

PROMOTOR

Documentos

Descripción

El Interesado deberá presentar los siguientes documentos en original:

- ✓ **Carta compromiso:** presentar el documento con los datos del establecimiento con nombre y firma del representante legal, en el cual se compromete a realizar las acciones que marca la Ley General para el Control del Tabaco(LGCT) y su Reglamento, en beneficio de la salud pública de visitantes y ocupantes de este establecimiento.

- ✓ **Solicitud de visita:** es el requerimiento en original y por escrito para realizar la visita al establecimiento, debe incluir los datos de la persona que solicita la visita (De preferencia el propietario o el designado como responsable del establecimiento), el otorgamiento de consentimiento expreso para la realización de la visita, la dirección del establecimiento y los horarios de atención.

- ✓ **Lineamiento del Programa Interno:** es la definición por escrito y en original firmada por el propietario o responsable del establecimiento, de los lineamientos para la aplicación de las políticas para declarar el establecimiento como Espacio 100% Libre de Humo de Tabaco.

- ✓ **Acta constitutiva:** es el documento que establece la formación de un comité de vigilancia interno que velara el cumplimiento de la ley de Protección contra la Exposición al Humo de Tabaco del Estado de Baja California.

1.1.3 Se agenda visita a establecimiento

Descripción

El Promotor agenda vía telefónica o presencial fecha y horario para realizar la visita de evaluación a través de la Cédula de evaluación para espacios 100% libres de humo de tabaco.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.4 Aplica cédula de evaluación

Descripción

El Promotor aplica cédula de evaluación y verifica que cumpla con el 100% de los requisitos. También se ofrecen pláticas que promueven la educación para la salud, así como la difusión del conocimiento de los riesgos al consumo y exposición al humo del tabaco.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.5 Recibe reporte y documentación del Establecimiento

Descripción

La Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones recibe resultados obtenidos por parte del promotor a través de la cédula de evaluación la cual deberá cumplir con el 100% satisfactoriamente.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.6 Elabora y remite oficio para informar a la DPRS

Descripción

Elabora oficio para informar a la Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios sobre el cumplimiento al 100% de los requisitos para la certificación del establecimiento como espacio 100% libre de humo de tabaco, así mismo se anexa documentación correspondiente a la Solicitud de visita.

Ejecutantes

COORDINACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS EN EL TRATAMIENTO DE LAS ADICIONES

1.1.7 Realiza visita a Establecimiento

Descripción

Recibe oficio por parte de la Coordinación de Establecimientos Especializados en el Tratamiento de las Adicciones para agendar visita al azar y sin previo aviso al establecimiento para ratificar el cumplimiento del 100% de los requisitos establecidos en la cédula y haga constar del cumplimiento a la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento.

Ejecutantes

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

1.1.8 Aplican cédula de evaluación

Descripción

Sin previo aviso, la Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios realiza la visita de evaluación Establecimiento Especializado, para ello, se aplicara la cédula: Criterios para el reconocimiento de "Espacios Libres de Humo de Tabaco". En caso de alcanzar una calificación aprobatoria, se fijará fecha para la entrega del Reconocimiento.

Ejecutantes

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

1.1.9 Otorga reconocimiento como Espacio 100% LHT

Descripción

La Ley General para el Control de Tabaco (LGCT), obliga al mantenimiento de Espacios Libres de Humo de Tabaco, de tal forma que, el reconocimiento que se otorga, es una acción de fomento, no de vigilancia sanitaria. Finalmente, con estas acciones se busca reducir la incidencia del consumo del tabaco en nuestro Estado.

Ejecutantes

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

1.1.10 Recibe reconocimiento como Establecimiento 100% LHT

Descripción

Los Reconocimientos son parte de una política de fomento sanitario que promueve el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General para el Control del Tabaco y que se centra en reconocer a aquellos lugares que cumplen con los criterios de ambiente libre de humo de tabaco e incluso van por encima de las disposiciones al eliminar cualquier área interior para fumar. El objetivo de este programa es el de reconocer a todos aquellos lugares, donde exista evidencia tanto de la ausencia del acto de fumar en las instalaciones, como de protección a los no fumadores, a través de la observación dirigida y el interrogatorio a informantes claves.

Ejecutantes

DIRECTIVOS Y/O RESPONSABLES DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS O PRIVADOS

1.1.11 Cumplimiento de 100%?

SI: Entrega resultados de cedula de evaluación.

NO: Realiza solicitud de solventación.

- NO CUMPLE AL 1000%

1.1.11.1 Realiza solicitud de solventación

Descripción

Cuando los Establecimientos Especializados no obtengan una calificación aprobatoria para hacerse acreedores del reconocimiento, el Promotor entregará un informe con las observaciones pertinentes para que el Responsable y/o Directivo implemente acciones correctivas que, en un plazo no superior a seis meses, les permita alcanzar el Reconocimiento.

Ejecutantes

PROMOTOR

- SI CUMPLE AL 1000%

1.1.11.2 Entrega resultados de cédula de evaluación

Descripción

El Promotor aplica cédula de evaluación y verifica que cumpla con el 1'00% de los requisitos. Si de la aplicación de la cédula de autoevaluación se desprende una calificación aprobatoria, el responsable del Programa solicitará formalmente realizar la visita de evaluación para corroborar el cumplimiento del mismo.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.12 Recibe resultados de cédula de evaluación

Descripción

El Establecimiento público o privado recibe resultados por parte del promotor los resultados obtenidos durante la visita a través de la cedula de evaluación la cual deberá cumplir con el 100% satisfactoriamente.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.13 Solventa las áreas de oportunidad señaladas

Descripción

Una vez corregidas las anomalías por parte de los Responsables y/o Directivos de los Establecimientos Especializados, el Promotor del Programa aplicará de nuevo la cédula de autoevaluación y en caso de obtener calificación aprobatoria, solicitará la visita de evaluación que permita confirmar la corrección de las deficiencias identificadas.

Ejecutantes

PROMOTOR

1.1.14 Solventó satisfactoriamente?

SI: Recibe reconocimiento como Establecimiento 100% LHT.

NO: Solventa las áreas de oportunidad señaladas.

- SI SOLVENTÓ SATISFACTORIAMENTE

1.1.14.1 Recibe reconocimiento como Establecimiento 100% LHT

Descripción

Los Reconocimientos son parte de una política de fomento sanitario que promueve el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General para el Control del Tabaco y que se centra en reconocer a aquellos lugares que cumplen con los criterios de ambiente libre de humo de tabaco e incluso van por encima de las disposiciones al eliminar cualquier área interior para fumar. El objetivo de este programa es el de reconocer a todos aquellos lugares, donde exista evidencia tanto de la ausencia del acto de fumar en las instalaciones, como de protección a los no fumadores, a través de la observación dirigida y el interrogatorio a informantes claves.

Ejecutantes

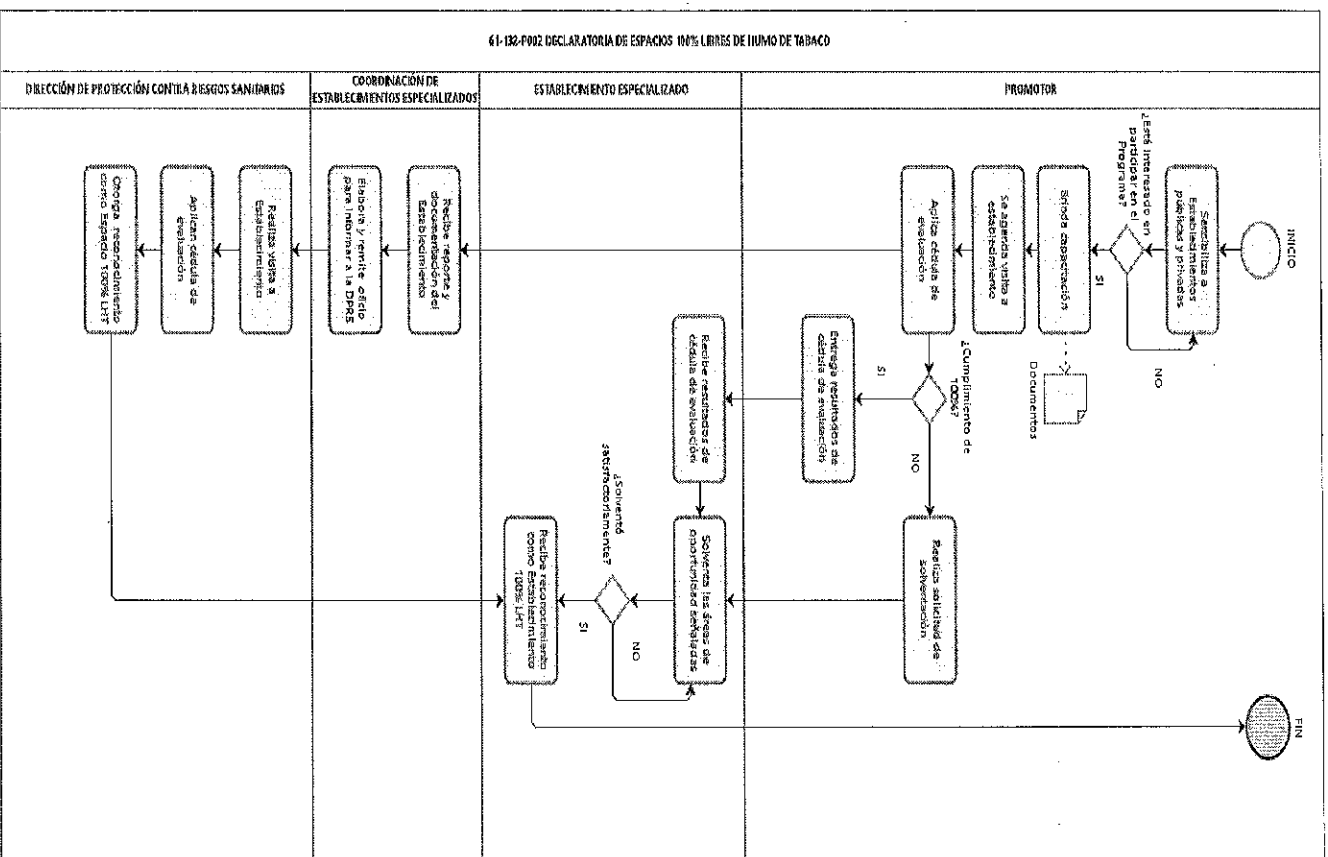
DIRECTIVOS Y/O RESPONSABLES DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS O PRIVADOS

1.1.15 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- PROMOTOR
- ESTABLECIMIENTO ESPECIALIZADO
- COORDINACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS
- DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

61-133-P001 Consultas Médicas

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Reconstrucción Personal/Dirección de Adicciones

Descripción:
Brindar consultas médicas a personas privadas de su libertad de nuevo ingreso a los Centros de Reinserción Social del Estado, esto con el fin de disminuir los síntomas del síndrome de abstinencia provocado por el abuso y/o dependencia a sustancias psicoactivas.

Objetivo
Disminuir los síntomas de abstinencia a sustancias psicoactivas, con el fin de facilitar la incorporación de la persona privada de su libertad a población general dentro de los Centros de Reinserción Social (CERESOS), así como a las sesiones de psicoterapia grupal para la disminución de síntomas de abstinencia, proporcionando las herramientas que ayudan el proceso de deshabitamiento al abuso de sustancias psicoactivas.

Alcance

Al interior: El Programa de Reconstrucción Personal es el encargado de realizar la atención y detección a los signos y síntomas del síndrome de abstinencia para las Personas Privadas de su Libertad dentro de los Centros de Reinserción Social en el Estado.

Al exterior: El Programa de Reconstrucción Personal tendrá estrecha coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública del Estado para el cumplimiento de las metas y objetivos del programa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

C.O.C.: Es el Centro de Observación y Clasificación.

CERESO: Centro de Reinserción Social.

DESINTOXICACIÓN: a la remoción fisiológica o medicinal de sustancias tóxicas, adicionalmente, el término puede hacer referencia a un periodo de abstinencia de consumo de drogas durante el cual un organismo regresa a un estado de homeostasis luego de un tiempo prolongado de uso de sustancias adictivas.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PPL: Personas privadas de su libertad.

RECONSTRUCCIÓN PERSONAL: Es el programa que lleva a cabo el tratamiento de las adicciones dentro y fuera de los CERESOS; en base a una perspectiva multidisciplinaria de atención apoyándose en herramientas médico-psiquiátricas así como psicológicas.

SINDROME DE ABSTINENCIA: consiste en la presencia de un cambio desadaptativo del comportamiento, con elementos e implicaciones fisiológicos y cognoscitivos, debido al cese o la reducción del uso prolongado de grandes cantidades de sustancias.

SUSTANCIAS PSICOACTIVAS: es toda sustancia que introducida en el organismo, por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas. Además las sustancias psicoactivas, tienen la capacidad de modificar la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento de la persona que las consume.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN **61-133-P001 Consultas Médicas**

Criterios de Inclusión:

- a. Nuevo ingreso al Centro Penitenciario.
- b. Consumidor por abuso de sustancias psicoactivas.

Criterios de Exclusión:

- a. No consumidor de sustancias psicoactiva
- b. Secuela Permanente de Salud Mental (Trastornos Psicóticos Primarios o secundarios al consumo), en su caso se canaliza al área de Psiquiatría dentro del Centro de Reinserción Social.

1.1 INICIO

Descripción
INICIO DEL PROCEDIMIENTO

1.1.1 Recibe a PPL de nuevo ingreso

Descripción
El Policía de Seguridad y Custodia Penitenciaria ingresa a las P.P.L. (Personas privadas de su libertad) a celda destinada para nuevos ingresos dentro de los Centro de Reinserción Social (CERESO) a los Centros de Observación y Clasificación (C.O.C.)

Ejecutantes

POLICÍA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA

1.1.2 Elabora formato de lista de nuevos ingresos

Descripción
El Policía de Seguridad y Custodia Penitenciaria al tener identificados las Personas Privadas de su libertad que son de nuevo ingreso, realiza llenado de formato con los datos generales de los PPL que ingresaran al Programa de Reconstrucción Personal.

Ejecutantes

POLICÍA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA

 **Formato**

Descripción
Formato elaborado y proporcionado por la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

1.1.3 Recibe y revisa lista de nuevos ingresos

Descripción
El criminólogo del Programa revisa listado de nuevos ingresos a C.O.C (Centro de Observación y Clasificación). Con el número o identificación de la celda destinada a los nuevos ingresos al Centro de Reinserción Social. Este formato es elaborado y proporcionado por la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

Ejecutantes

CRIMINÓLOGO CERESO

1.1.4 Entrega listado de nuevo ingreso a Médico

Descripción

El criminólogo del Programa, una vez identificado al PPL separa los que ingresarán a una celda de población en general y los que ingresarán al Programa de Reconstrucción Personal para que el Médico General pueda determinar la presencia o no de sustancias psicoactivas.

Ejecutantes

CRIMINÓLOGO CERESO

1.1.5 Revisa listado y determina sintomatología

Descripción

El Médico del Programa revisa la lista elaborada por el área de criminología e interroga de manera breve a cada uno de los P.P.L. determinando la presencia o no del consumo de sustancias psicoactivas; de la presencia o no de sintomatología de abstinencia. Previo a esto, el Médico prepara el medicamento destinado al tratamiento para los síntomas de abstinencia y lo coloca en recipientes destinado para el mismo.

Ejecutantes

MÉDICO GENERAL

1.1.6 Presenta síntomas de abstinencia?

SI: Canaliza para su traslado a celda de desintoxicación.

NO: Canaliza a celda genérica y al programa de RP.

- SI PRESENTA SINTOMAS

1.1.6.1 Canaliza para su traslado a celda de desintoxicación

Descripción

El Médico del Programa determina que los PPL que son consumidores y que son trasladados a celda de desintoxicación dentro de C.O.C. para ser tratados por síndrome de abstinencia a sustancias psicoactivas de abuso, que al presentar mejoría se avisa al área de criminología de su alta y se incorpora a la población en general para ser canalizados a sesiones grupales de RP.

Ejecutantes

MÉDICO GENERAL

1.1.6.2 Realiza desintoxicación

Descripción

El Médico del Programa realiza desintoxicación de los pacientes que se encuentren en la celda destinados para ello.

Ejecutantes

MÉDICO GENERAL

Formato

Descripción

Anexo 1: Formato de atención: que contiene la siguiente información.

1. Nombre completo del PPL.
2. Firma de consentimiento del procedimiento o del traslado de celda del PPL.
3. Edad
4. Diagnóstico de intoxicado por: (droga o drogas de impacto)
5. Última dosis: número de día de último consumo.
6. Signos y síntomas.
7. Tratamiento.
8. Observaciones (donde se anota alguna eventualidad)

1.1.7 **Presenta síntomas de abstinencia?**

SI: Realiza desintoxicación.

NO: Canaliza a celda genérica y al Programa de RP.

- **NO PRESENTA SINTOMAS DE ABSTINENCIA**

1.1.7.1 **Canaliza a celda genérica y al Programa de RP**

Descripción

El Médico realiza seguimiento de:

- a) Revisa a los PPL al azar para determinar signos y síntomas clínicos de intoxicación por sustancias psicoactivas de abuso con el fin de verificar la abstinencia.
- b) Realizar pláticas sobre consecuencias médicas del abuso de sustancias psicoactivas a los grupos de psicoterapia con el fin de participar junto al Psicólogo de RP en el desarrollo de conciencia de la enfermedad.
- c) Durante la 3era. Etapa de la Programa, la revisión médica de un PPL en caso de ser necesario para valorar su traslado al área médica de CERESO.

Ejecutantes

MÉDICO GENERAL

Formato

Descripción

Anexo 2: Formato de revisiones médicas, el cual contiene los siguientes datos:

1. Nombre
2. Intervención
3. Fecha
4. Firma
5. Observaciones (donde se anota alguna eventualidad)

1.1.8 Realiza reubicación dentro de C.O.C

Descripción

Al finalizar la atención, Criminología realiza la reubicación de PPL a celdas generales dentro de C.O.C. y vacía la información en el formato de nuevos ingresos a C.O.C. la cual es firmada por el Médico de R.P.

Ejecutantes

MÉDICO GENERAL

1.1.9 Realiza aval de alta de pacientes

Descripción

El Médico del Programa revisa la lista elaborada por el área de criminología del CERESO e interroga de manera breve a cada uno de los P.P.L. determinando la presencia o no del consumo de sustancias psicoactivas; de la presencia o no de sintomatología de abstinencia. Previo a esto, el Médico prepara el medicamento destinado al tratamiento para los síntomas de abstinencia y lo coloca en recipientes destinado para el mismo.

Ejecutantes

MÉDICO GENERAL

1.1.10 Recibe de alta de pacientes y realiza reubicación

Descripción

Realizan los traslados de PPL en todo momento y cuando es necesario o solicitado.

Ejecutantes

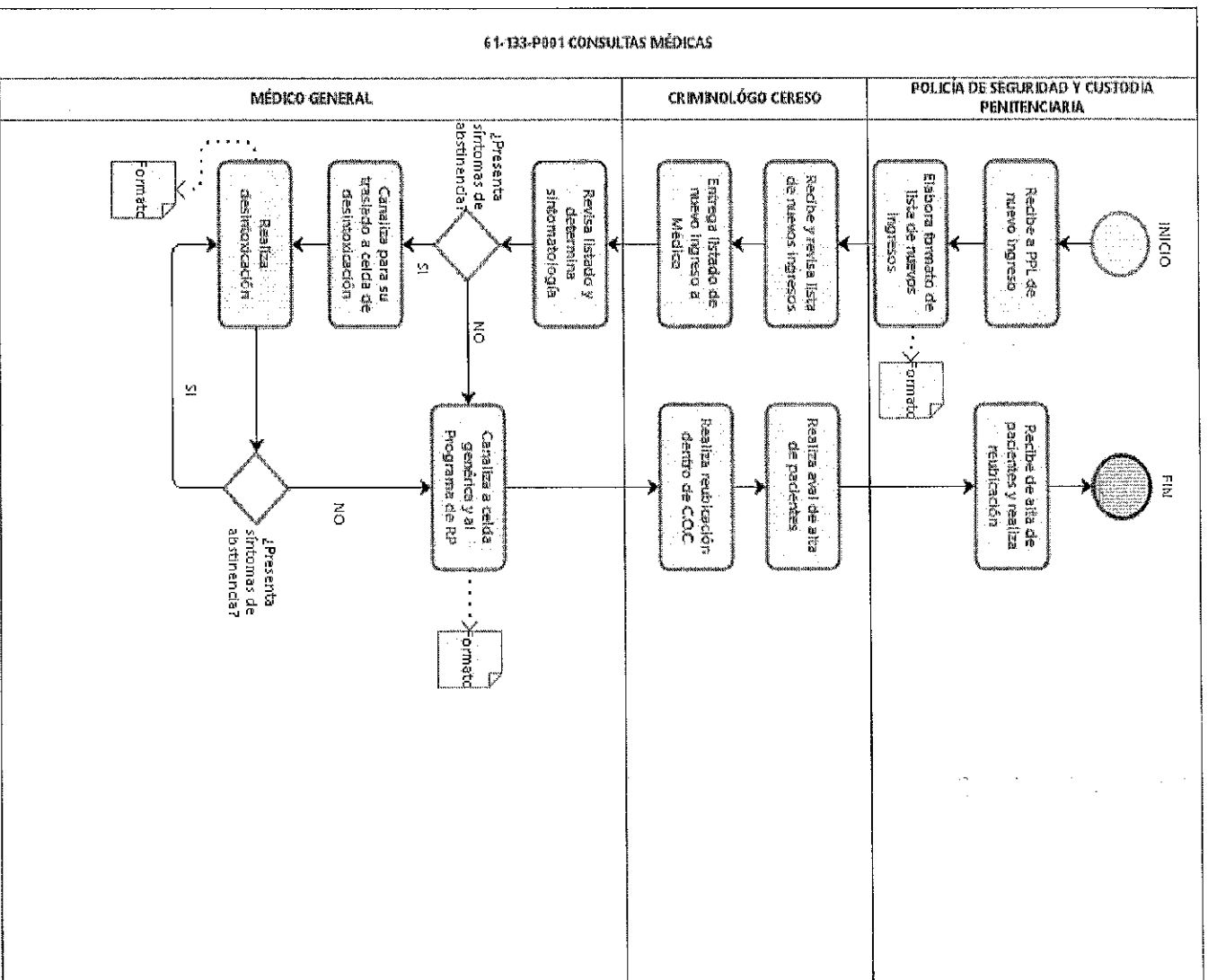
POLICÍA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA

1.1.11 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- POLICIA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA
- CRIMINOLOGO CERESO
- MÉDICO GENERAL

61-133-P002 Impartición de Terapias Psicológicas Grupales

Versión: 2019

Unidad Responsable: Coordinación de Reconstrucción Personal/Dirección de Adicciones

Descripción: Establecer las etapas de la impartición de terapias psicológicas para las personas privadas de su libertad como parte de su proceso de reinserción social.

Objetivo
Propiciar el proceso de deshabitamiento de sustancias psicoactivas, con la finalidad de adquirir herramientas que favorezcan la abstinencia y la adquisición de hábitos saludables.

Alcance

Al Interior: Este procedimiento aplica para todas las personas privadas de su libertad que ingresen voluntariamente al Programa de Reconstrucción Personal para su tratamiento psicológico o sean detectadas por consumo de sustancias psicoactivas.

Al exterior: El Programa de Reconstrucción Personal tendrá una estrecha relación de trabajo coordinado con la Secretaría de Seguridad Pública del Estado para el cumplimiento de las metas y objetivos del programa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CERESO: Centro de Reinserción Social.

ESC: Egreso sin consentimiento médico.

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: Es el documento que incluye los datos de identificación dentro de un sistema electrónico, tales como: nombre completo, historia clínica, edad, notas de evolución o clínicas, entre otros.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PPL: Personas privadas de su libertad.

RECONSTRUCCIÓN PERSONAL: Es el programa que lleva a cabo el tratamiento de las adicciones dentro y fuera de los CERESOS; en base a una perspectiva multidisciplinaria de atención apoyándose en herramientas médico-psiquiátricas así como psicológicas.

REINSECCIÓN SOCIAL: hace mención a volver a incluir en la comunidad a un individuo que, por algún motivo, quedo marginado. El concepto suele utilizarse para nombrar a los esfuerzos para lograr que las personas que estén fuera del sistema social, puedan reingresar.

SUSTANCIAS PSICOACTIVAS: es toda sustancia que introducida en el organismo, por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas. Además las sustancias psicoactivas, tienen la capacidad de modificar la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento de la persona que las consume.

TERAPIA PSICOLÓGICA: (también conocida como psicoterapia) es el conjunto de técnicas y procesos que lleva a cabo el profesional de la psicología clínica hacia el paciente con el objeto de mejorar la calidad de vida de este, mediante una modificación de su conducta, pensamientos, actitudes o afectos que pudieran estar causando un malestar o padecimiento.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-133-P002 Impartición de Terapias Psicológicas Grupales

Criterios de inclusión:

- a) Referido por el Área de Psicología del Programa de Reconstrucción Personal en los CERESOS.
- b) Referido por el Juez de ejecución.
- c) Referido por el Médico del Programa de Reconstrucción Personal.
- d) Consumidor de sustancias psicoactivas.

Criterios de exclusión:

- a) No consumidor de sustancias psicoactivas.
- b) Secuela permanente de salud mental (trastornos psicóticos o secundarios al consumo), en su caso se canaliza al área de psiquiatría dentro del Centro de Reinserción Social.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Recibe canalizaciones de nuevos ingresos

Descripción

El Programa de Reconstrucción Personal recibe canalizaciones por las siguientes vías: 1) Juez de ejecución, 2) Médico General del Programa de Reconstrucción Personal y 3) Psicólogos de los Centros Penitenciarios para su ingreso.

Ejecutantes

COORDINACIÓN MUNICIPAL DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL

1.1.2 Incorpora y realiza expediente electrónico

Descripción

La Coordinación del Programa de Reconstrucción Personal se encarga de incorporar a los PPL (Personas privadas de su libertad) a algún grupo disponible, según su ubicación y avance del Programa; así mismo realiza una nota de ingreso en el expediente electrónico de Seguridad Pública esto incluye su ingreso a una lista que se elabora en el Sistema de Justicia de Seguridad Pública; a su vez se ingresa el nombre a la base de datos del Programa Reconstrucción Personal. (El ingreso se considera alta hasta el mes inmediato posterior a su ingreso).

Ejecutantes

COORDINACIÓN MUNICIPAL DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL

1.1.3 Informa sobre la lista de ingresos al Programa

Descripción

La Coordinación del Programa de Reconstrucción Personal informa y entrega los días lunes de cada semana a Seguridad Pública y Custodia Penitenciaria listado con los nombres de todos los integrantes de los grupos semanales; este listado se imprime los días viernes de cada semana.

Ejecutantes

COORDINACIÓN MUNICIPAL DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL

1.1.4 Recibe listado y trasladada a los PPL's a las áreas de terapia

Descripción

El Policía de Seguridad y Custodia Penitenciaria recibe listado por parte del Programa de Reconstrucción Personal la cual contiene los nombres de los integrantes de los grupos de

terapia; a su vez se encarga de programar el traslado de los PPL's en la fecha y lugar establecido para la impartición de la terapia de RP.

Ejecutantes

POLICIA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA

1.1.5 ¿Hay nuevos ingresos?

SI: Recibe canalizaciones de nuevos ingresos.

NO: Continúan con el tratamiento psicológico.

- **NO HAY NUEVOS INGRESOS**

1.1.5.1 Continúan con el tratamiento psicológico

Descripción

Los PPL que deciden de manera voluntariamente ingresan a sesiones de terapia grupal. Los que **NO** se ESCM (Egreso sin consentimiento médico)

Ejecutantes

POLICIA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA

1.1.6 ¿El paciente cuenta con 3 inasistencias sin justificación?

SI: Egresas sin consentimiento médico.

NO: Imparte terapia psicológica grupal.

- **SI CUENTA CON INASISTENCIAS**

1.1.6.1 Egresas sin consentimiento medico

Descripción

Una vez finalizada la sesión de psicoterapia grupal, el psicólogo hace una nota de evolución grupal, misma que incorpora nota de egreso en el expediente electrónico del sistema de Justicia, junto con las ficha de identificación y consentimientos informados.

Al transcurrir 25 sesiones de psicoterapia, los PPL's son dados de alta del programa, emitiendo una nota en el expediente electrónico del PPL's en donde se especifica su alta del programa, así como la fecha de la misma y las horas-sesión llevadas a cabo.

Ejecutantes

COORDINACIÓN MUNICIPAL DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL

1.1.6.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- NO CUENTA CON INASISTENCIAS

1.1.7 Imparte terapia psicológica grupal

Descripción

El Psicólogo del Programa de Reconstrucción Personal es el encargado de aplicar los siguientes formatos: ficha de identificación y consentimiento informado, en la primera sesión del PPL. En estos formatos se solicita la siguiente información:

- 1- Datos generales del PPL.
- 2- Datos del delito cometido.
- 3- Sustancias de abuso.
- 4- Patrón de consumo.

Es el encargado de llevar a cabo la sesión de psicoterapia grupal, con una duración de 1 hora, así mismo, se encarga de registrar la asistencia de los PPL's en listas previamente elaboradas.

Ejecutantes

PSICOLÓGO

Formatos

Descripción

En el formato de asistencia se registra una vez por semana la asistencia a la terapia psicológica, en caso de contar con 3 inasistencias sin justificación se procede a la baja del programa, dando aviso a todas las áreas correspondientes dentro del CERESO.

1.1.8 ¿El PPL concluye proceso penal?

SI: Egresada sin consentimiento médico.

NO: Finaliza sesión de terapia.

- NO CONCLUYE PROCESO PENAL

1.1.8.1 Finaliza sesión de terapia

Descripción

Una vez finalizada la sesión de psicoterapia grupal, el psicólogo hace una nota de evolución grupal, misma que incorpora nota de egreso en el expediente electrónico del sistema de Justicia, junto con las ficha de identificación y consentimientos informados.

Ejecutantes

PSICOLÓGO

1.1.8.2 Conclusión del proceso terapéutico satisfactoriamente

Descripción

Al transcurrir 25 sesiones de psicoterapia, los PPL 'S son dados de alta del programa, emitiendo una nota en el expediente electrónico del PPL en donde se especifica su alta del programa, así como la fecha de la misma y las horas-sesión llevadas a cabo.

Ejecutantes

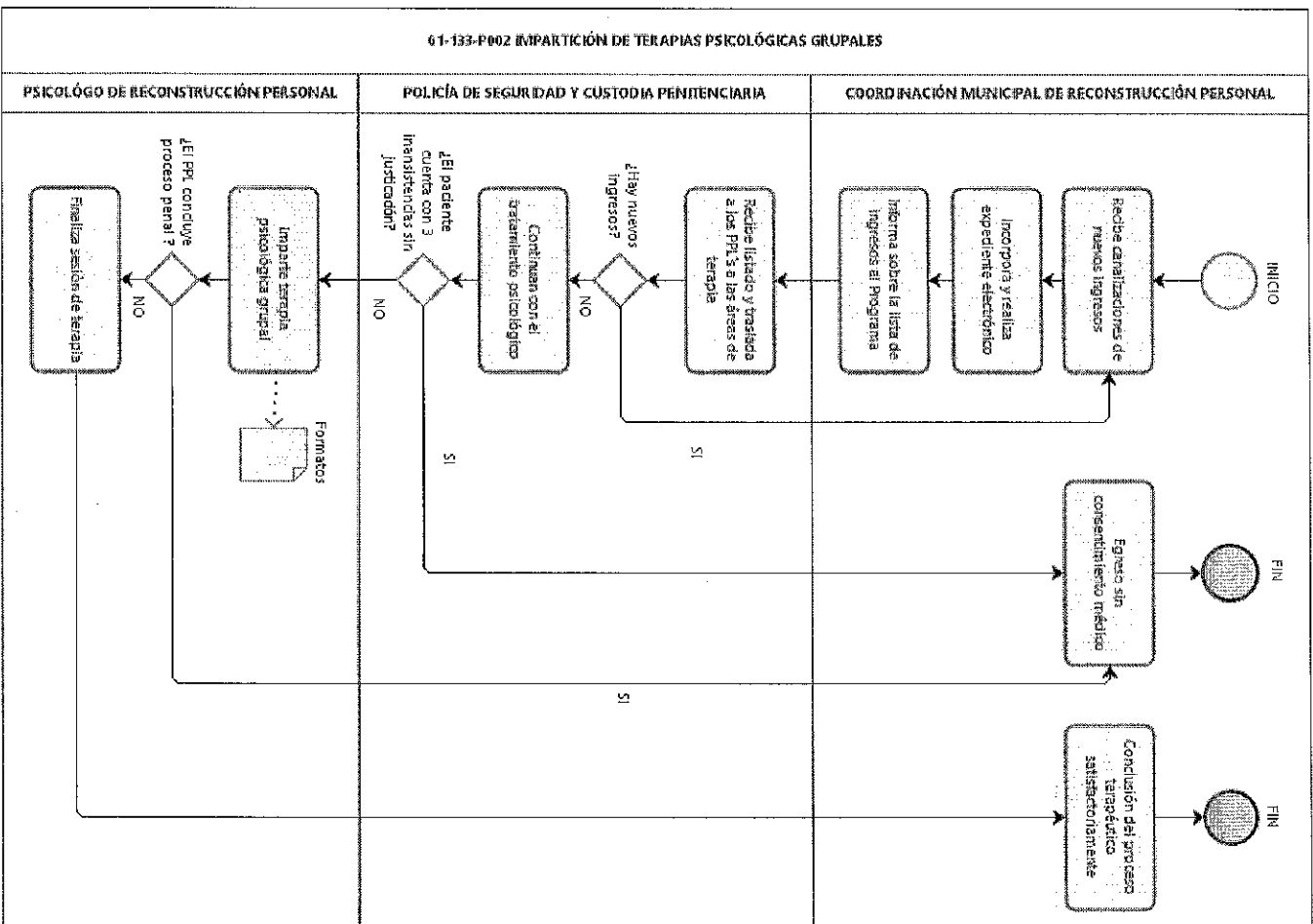
COORDINACIÓN MUNICIPAL DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL

1.1.8.3 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- COORDINACIÓN MUNICIPAL DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL
- POLICÍA DE SEGURIDAD Y CUSTODIA PENITENCIARIA
- PSICÓLOGO DE RECONSTRUCCIÓN PERSONAL

Dirección de Administración y Finanzas

61-110-P001 Servicio de Mensajería Interna

Versión: 2019

Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas

Descripción:

Comprende las etapas para que la correspondencia del IPEBC sea entregada y recibida de manera correcta y oportuna.

Objetivo

Proporcionar los lineamientos generales para el control de la recepción y entrega de la documentación de cada unidad administrativa del IPEBC con la finalidad de agilizar los trámites.

Alcance

Al interior: Este procedimiento es aplicable para todas las unidades administrativas del IPEBC que cuentan con la necesidad de envíos de mensajería externa. Las funciones del Mensajero, y en general, toda la actividad de mensajería, estará bajo la supervisión de la Dirección de Administración y Finanzas a través del Asistente Ejecutivo de la misma, tal como está determinado en la estructura organizacional del IPEBC.

Al exterior: Involucra a todos los servidores públicos encargados del manejo de documentos y correspondencia de las Dependencias del sector central y paraestatal; así como responsables de instituciones públicas o privadas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CORRESPONDENCIA: es un elemento importante en las organizaciones diariamente. Ya que la misma nos permite enviar y recibir documentos oficiales, paquetes y otros materiales que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos de la Institución.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

RECORRIDO: Es proceso de distribución de la documentación a través de la mensajería interna o externa de la documentación que se recibe y se genera diariamente en la institución para lograr su misión.

RECORRIDOS ESPECIALES: son recorridos personalizados que por la trascendencia de la información que se debe entregar amerita un tratamiento especial y diferente a los recorridos ordinarios como es la prioridad en la entrega y el envío. El envío de documentos sólo procede en caso de documentos de carácter oficial.

RECORRIDOS ORDINARIOS: Son los que se realizan diariamente a todas las oficinas de la Institución, en la mañana y en la tarde, distribuidos de la siguiente manera: 1. Dirección de Administración y Finanzas, 2. Dirección Médica, 3. Dirección de Adicciones incluyendo oficinas Centro Cívico.

SERVICIO DE MENSAJERÍA: Son las actividades que se desarrollan en los procesos de recepción y distribución de la documentación que se recibe y genera diariamente en la Institución. Se divide en mensajería interna y externa.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-110-P001 Servicio de Mensajería Interna

1. Las áreas solicitantes deberán entregar al Mensajero la correspondencia que debe ser entregada en otras áreas, dando las indicaciones correspondientes a la entrega.
2. El Mensajero será el responsable de entregar en forma oportuna la documentación recibida, así como la obtención del sello y firma de la persona que recibió la documentación.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Acude a recibir instrucciones

Descripción

El Mensajero acude en primera instancia con el Asistente Ejecutivo de la Dirección de Administración y Finanzas para recibir instrucciones sobre la correspondencia a entregar en las distintas dependencias públicas o privadas que correspondan. Así mismo, acude a cada de una de las unidades administrativas del IPEBC para verificar que haya documentos, depósitos o cualquier actividad en función de sus actividades.

Ejecutantes

MENSAJERO

1.1.2 ¿Tiene correspondencia para entregar?

Descripción

El Mensajero pregunta a las unidades administrativas si requieren o tienen pendiente de enviar documentación.

SI: Recibe correspondencia.

NO: Acude a recibir instrucciones.

- SI TIENE CORRESPONDENCIA PARA ENTREGAR

1.1.2.1 Recibe correspondencia

Descripción

El Mensajero recibe por cada unidad administrativa del IPEBC, tal como: Dirección de Administración y Finanzas, Dirección Médica y Dirección de Adicciones, la correspondencia de oficios, memorándums, reportes, informes, recibos, fichas de depósito, compras diversas que den cumplimiento a las actividades propias del IPEBC.

Ejecutantes

MENSAJERO

- **NO TIENE CORRESPONDENCIA PARA ENTREGAR**

1.1.2.2 **Acude a recibir instrucciones**

Descripción

El Mensajero acude en primera instancia con el Asistente Ejecutivo de la Dirección de Administración y Finanzas para recibir instrucciones sobre la correspondencia a entregar en las distintas dependencias públicas o privadas que correspondan. Así mismo, acude a cada una de las unidades administrativas del IPEBC para verificar que haya documentos, depósitos o cualquier actividad en función de sus actividades.

Ejecutantes

MENSAJERO

1.1.3 **Revisa correspondencia**

Descripción

El Mensajero revisa que la documentación que recibe cuenta con los sellos y firmas de los responsables de las áreas, así como que cuenta con los datos, tales como: domicilio u nombre del lugar a donde se dirige, nombre de la persona que recibe la correspondencia y horarios de atención por mencionar algunos.

Toda documentación como oficinas para entregar en dependencias públicas y privadas deberán anexar copia del mismo para su sello y firma de recibido; en caso de recibir depósitos por parte del área de ingresos deberá contener los números de cuenta e institución bancaria que corresponda.

Ejecutantes

MENSAJERO

1.1.4 **Acude a entregar correspondencia**

Descripción

El Mensajero acude a las instalaciones de las dependencias públicas y/o privada que le hayan indicado; así como instituciones bancarias para realizar los depósitos de los ingresos de cajas del IPEBC; así como establecimientos de bienes o servicios diversos que sean para cumplir las actividades del IPEBC.

Ejecutantes

MENSAJERO

1.1.5 **Obtiene acuses firmados y sellados**

Descripción

El Mensajero obtiene los acuses de recibido de la correspondencia entregada en las diferentes dependencias del sector estatal y paraestatal; así como las fichas de depósitos de instituciones bancarias donde se realizan los ingresos por cuotas de recuperación del IPEBC.

Ejecutantes

MENSAJERO

1.1.6 **Entrega a quien corresponda**

Descripción

El Mensajero realiza dos recorridos durante la jornada laboral: el primero de 9:00 am a 1:00 pm para entrega de acuses de documentación, fichas, entre otros y la segunda vuelta de 1:30 a 4:00 pm para recepción de nueva correspondencia para su entrega.

Ejecutantes

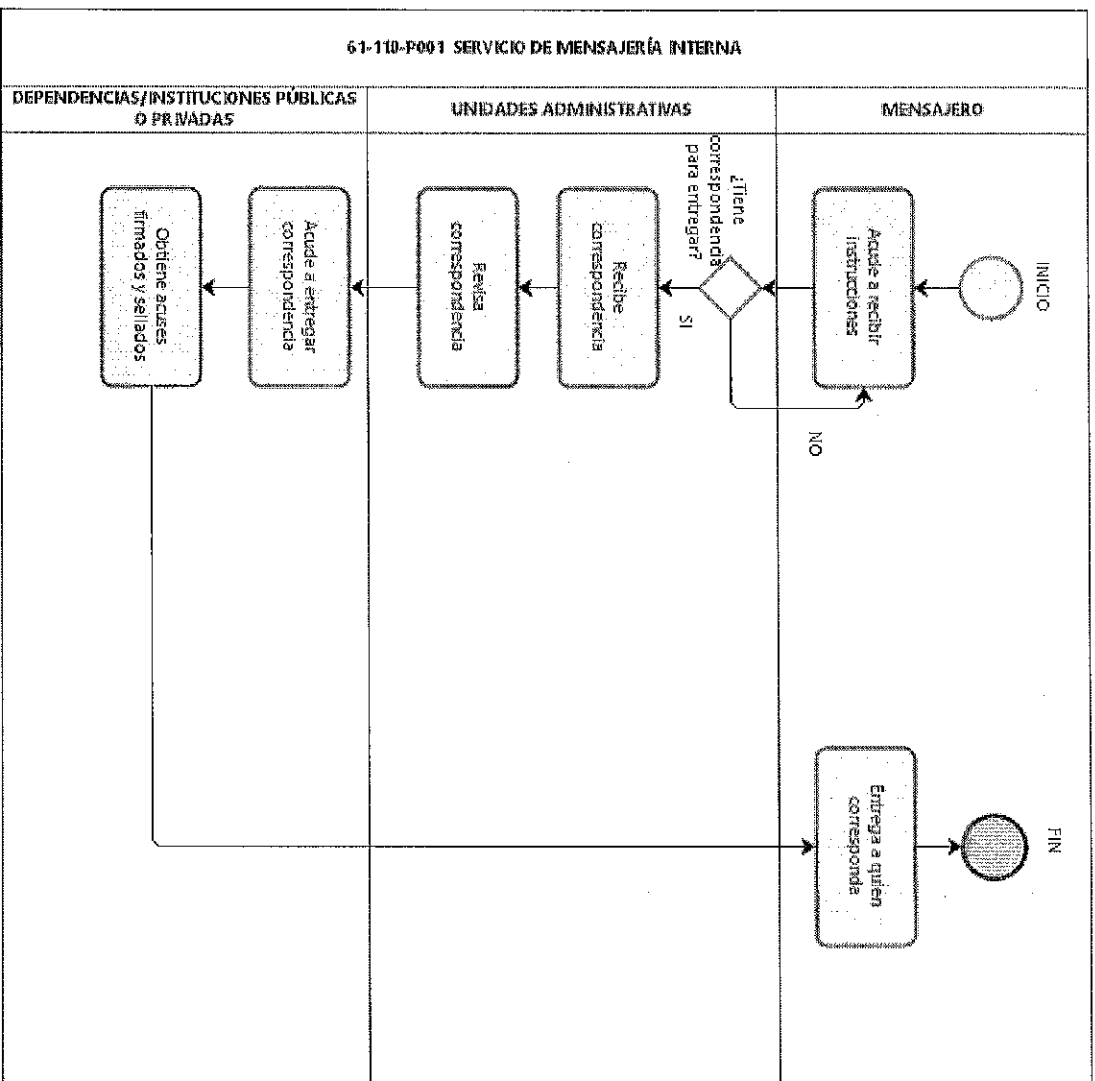
MENSAJERO

1.1.7 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- MENSAJERO
- UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- DEPENDENCIAS/INSTITUCIONES PÚBLICAS O PRIVADAS

61-111-P001 Cobro por prestación de servicios

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Contabilidad y Presupuestos/ Área de cajas

Descripción:

Lograr la recaudación de ingresos propios del IPEBC realizados por el área de Cajas, implementando medidas de control interno que permitan mostrar de manera clara y precisa la transparencia en el manejo de los recursos.

Objetivo

Establecer los procedimientos adecuados para registrar la captación de ingresos por cuota de recuperación realizados a través de la Caja del IPEBC, implementando medidas de control interno que permitan mostrar de manera clara y precisa la transparencia en el manejo de los recursos.

Alcance

Al interior: Es aplicable al Departamento de Contabilidad y Presupuestos principalmente al Área de Cajas; con la finalidad de agilizar el desarrollo de las actividades diarias.

Al exterior: Es aplicable a toda aquella persona que acuda a las instalaciones del IPEBC principalmente al Área de Cajas y requiera efectuar el pago por alguno de los servicios que brinda.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CREDECIAL DE USUARIO: Documento que expide el IPEBC mediante el cual se identifica al usuario y que contiene su información general.

CUOTA DE RECUPERACIÓN: Es el monto que debe pagar el usuario en relación al servicio que desee; las cuales deben ser presentadas y aprobadas ante Junta de Gobierno para cada ejercicio fiscal vigente.

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO: Es el documento que nos permite conocer el entorno económico, social, laboral de una persona, este se enriquece con información adquirida en la entrevista, investigación y validación para determinar si es candidato a un apoyo económico o en especie.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

LECTOR ÓPTICO: Es el dispositivo electrónico que permite la lectura de datos inmediata al momento de escanear la credencial del usuario por medio de un código de barras.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-111-P001 Cobro por prestación de servicios

Para todos los ingresos que perciba el IPEBC por concepto de servicios que se brindan a particulares y derechohabientes del Seguro Popular a través del área de Cajas a lo cual se sujetará a lo siguiente:

- a) Para el cobro de los servicios otorgados, el área de Cajas deberá emitir el recibo oficial debidamente foliado, sellado y firmado, siendo éste el documento válido como comprobante de pago.
- b) Así mismo, deberá respetarse la numeración consecutiva del folio; si por error tuviera que elaborar otro recibo, deberá anotarse la leyenda de CANCELADO.
- c) Todo ingreso que se genere, deberá ser depositado al día hábil siguiente a la Institución Bancaria correspondiente y en moneda nacional, con el personal asignado por IPEBC.
- d) Los usuarios acudirán al Área de Cajas ubicadas dentro del edificio de Consulta Externa dentro del horario de Lunes a Viernes de: 8:00 a 15:00 horas y en el horario vespertino para pagos de Preconsulta y Hospitalización a partir de las 14:00 a 21:00 horas y Fines de semana de: 7:00 a 19:00 horas dentro del Área de Unirecepción.
- e) El Cajero siempre deberá imprimir el recibo de pago en 3 tantos: 1 para el usuario/paciente, 1 para el Analista de Ingresos y 1 para archivo del Cajero.
- f) Por ningún motivo se podrá disponer, conservar o retener los ingresos obtenidos de los servicios o prestaciones que se otorgan; caso contrario estará a sujeto a lo dispuesto a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Público del Estado de Baja California y demás normatividad vigente en la materia.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Recibe a usuario en ventanilla

Descripción

El cajero atiende al usuario de acuerdo a turno de llegada para realizar el cobro por la prestación de un servicio de consulta que puede ser: consulta externa psiquiatría y psicología adultas e infantiles, hospitalización, electroencefalograma, capacitaciones, reposición de gafetes y tarjetones de estacionamiento, pruebas psicológicas, entre otros.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.2 Se solicita al usuario credencial del IPEBC

Descripción

El Cajero solicita credencial expedida por el IPEBC para validación de los datos generales a través del lector del código de barras el cual muestra nombre completo y número de expediente del usuario o paciente en el Sistema de Cajas.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.3 Cuenta con credencial?

SI: Registro y cobro en sistema de cajas.

NO: Registro y cobro manual en sistema de cajas.

- SI CUENTA CON CREDENCIAL

1.1.3.1 Registro y Cobro en Sistema de Cajas

Descripción

Si el paciente/usuario cuenta con credencial o tarjeta de citas los cuales contienen nombre completo y número de expediente, información que arroja el lector del código de barras, se selecciona el tipo de atención que requiere, se le solicita el monto a pagar que es de acuerdo a tabulador vigente y tipo de servicio. En casos que el paciente/usuario refiera que requiere aplicar descuento o convenio deberá presentar hoja de autorización realizado por el Área de Trabajo Social.

Ejecutantes

CAJERO

- **NO CUENTA CON CREDENCIAL**

1.1.3.2 Registro y Cobro Manual en Sistema de Cajas

Descripción

Se registra el cobro por cuota de recuperación de acuerdo al servicio que solicite el paciente o usuario de manera manual seleccionando la opción es sistema de externo y en la parte superior de observaciones se registra el nombre completo del paciente/usuario. En estos casos, solo podrá pagar los servicios de primera vez, electroencefalograma, pruebas psicológicas, peritajes, diplomados, cursos, jornadas, gafetes y tarjetones de estacionamiento del personal del IPBEC.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.4 Emite recibo

Descripción

Se imprime recibo en 3 tantos: 1 en original para el usuario/paciente, 1 para Ingresos, 1 para Cajero, los cuales deberán ser sellados y firmados cada uno de ellos.

Ejecutantes

CAJERO

 **Recibos**

Descripción

Recibos del Sistema de Cajas, se imprime en 3 tantos. Cada uno deberá estar sellado y firmado en original por el Cajero en turno.

1. Original para Usuario.
2. Copia para Departamento de Contabilidad.
3. Copia para resguardo del Cajero.

1.1.5 Entrega recibo de pago

Descripción

Entrega comprobante de pago en original firmado y sellado por el cajero en turno al usuario/paciente.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.6 ¿Concluye turno de cajero?

SI: Realiza corte y cierre de turno.
NO: Recibe a usuario en ventanilla.

- SI CONCLUYE TURNO

1.1.6.1 Realiza corte y cierre de turno

Descripción

El cajero al terminar su turno, ingresa al Sistema de Cajas selecciona la opción: Turno para cerrar el sistema del día, selecciona la opción: concentrado para su impresión, posterior selecciona la opción: detallado para la impresión del reporte; ambos para cotejar los recibos emitidos y efectivo; reservando el fondo fijo de caja que consta de la cantidad de \$500.00 el cual queda permanentemente disponible en Cajas.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.7 ¿Encontró diferencias de arqueos?

SI: Recibe informe y reportes.

NO: Entrega reportes y efectivo de caja.

- SI ENCONTRÓ DIFERENCIAS

1.1.7.1 Recibe informe y reportes

Descripción

El Cajero Informa al Analista de Ingresos sobre las diferentes encontradas durante el arqueo; las cuales el deberá validar y solventar con el pago correspondiente si fuera el caso; a su vez hace entrega de los reportes detallado y concentrado para su revisión y validación.

Ejecutantes

ANALISTA DE INGRESOS

- NO ENCONTRÓ DIFERENCIAS

1.1.7.2 Entrega reportes y efectivo de caja

Descripción

El Cajero entrega los reportes de detallado y concentrado al Analista de Ingresos en original y copia para el Cajero con el efectivo que corresponda.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.8 Valida y Firma de recibido

Descripción

El Analista de Ingresos recibe y firma reportes de detallado y concentrado de caja validando el efectivo correspondiente.

Ejecutantes

CAJERO

1.1.9 Recibe reportes firmados

Descripción

El Cajero recibe copias firmadas de recibido por parte del Analista de ingresos de los reportes entregados durante el turno.

Ejecutantes

CAJERO


1.1.10 Archivo de documentación

Descripción

El cajero realiza el archivo de los reportes impresos de concentrado y detallado de ingresos diarios firmados por día y año en caja archivadora. Así mismo, las copias de los recibos de pago se archivan por día y mes del año en curso en carpeta.

Ejecutantes

CAJERO

 Documento

Descripción

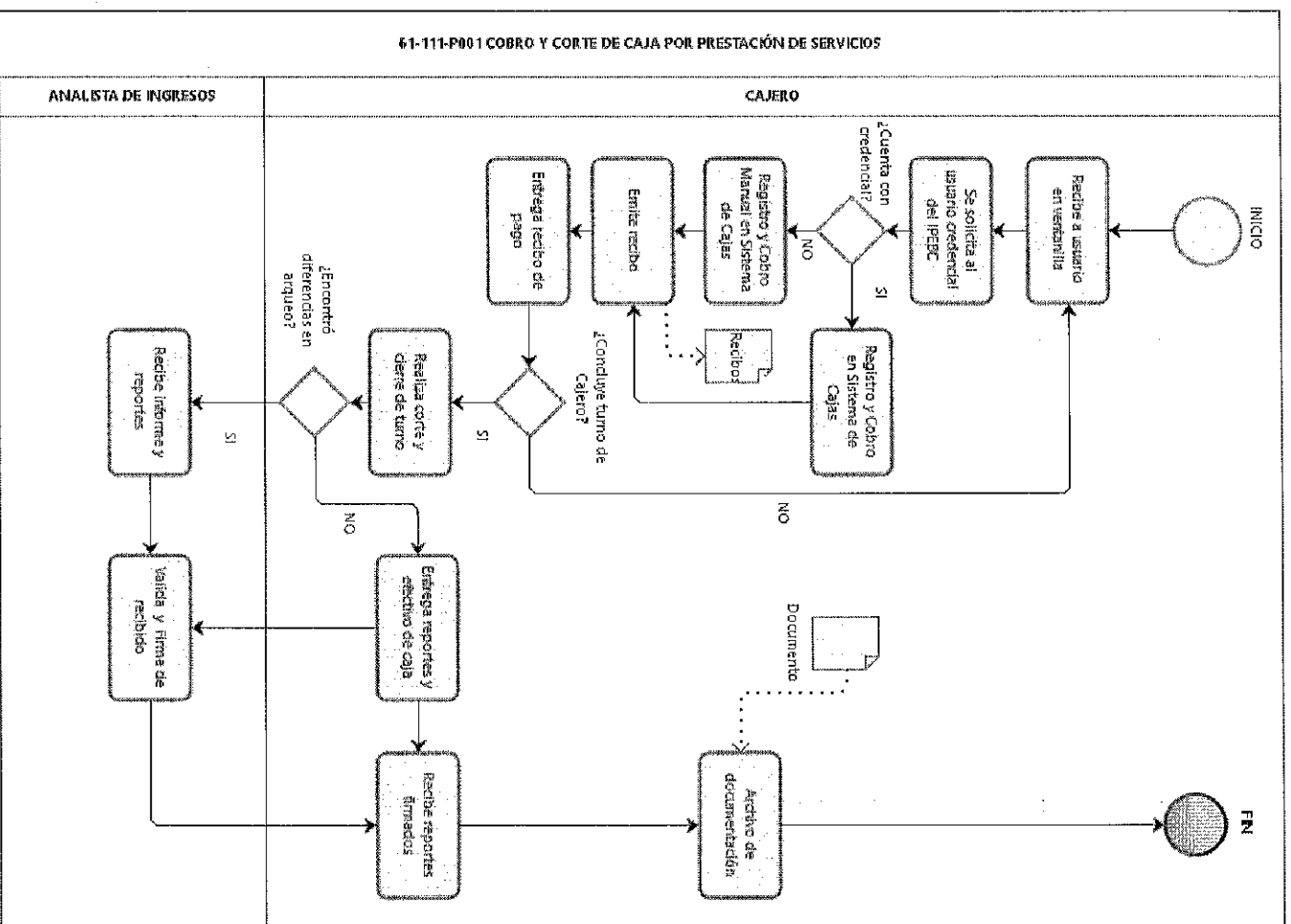
En caso de contar con hoja de autorización de descuento o convenio realizada de acuerdo al estudio socioeconómico por el Área de Trabajo Social según el caso se anexa a la copia del recibo de pago del usuario/paciente.

1.1.11  FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- CAJERO
- ANALISTA DE INGRESO

61-111-P002 Autorización Presupuestal

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Contabilidad y Presupuestos

Descripción:
Comprende el procedimiento de autorización presupuestal de las solicitudes de compras.

Objetivo
Establece las bases para la autorización presupuestal de las solicitudes de compras de bienes y servicios realizadas por las Unidades Administrativas del IPEBC.

Alcance

Este procedimiento aplica para la autorización de compras de bienes y/o servicios de todas las Unidades Administrativas del IPEBC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: Es la cantidad disponible de acuerdo a la partida de gasto que corresponda.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

RECALENDARIZACIÓN: Es cuando se reagenda con fecha posterior de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN **61-111-P002 Autorización Presupuestal**

El área de presupuestos podrá definir los procedimientos que realiza las Unidades Administrativas para la adquisición de bienes y/o servicios requerido, mediante un esquema que asegure estándares de calidad, eficiencia y oportunidad estableciendo relaciones que generen valor agregado a la institución.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Entregan solicitudes de compra

Descripción

Las Unidades Administrativas entregan al área de Presupuestos las solicitudes de compra para su autorización presupuestal. Se denominan Unidades Administrativas a las áreas de: Recursos Materiales, Informática y Servicios Generales, que por su actividad realizan constantemente solicitudes de compra de bienes y servicios.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

1.1.2 Verifica documentación anexa

Descripción

El Analista de Presupuestos verifica que las solicitudes de compra cuenten con la siguiente documentación anexa al trámite:

- a) Cotizaciones: Si el importe es menor a \$75, 000.00 deberá incluir 2 cotizaciones, si es mayor de ese importe deberá llevar 3 cotizaciones como mínimo.
- b) Cuadro comparativo: para seleccionar el mejor proveedor y selección de artículos o bienes deberá estar firmado por la persona que lo elaboró, el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y el Director de Administración y Finanzas).
- c) Sello de recibido a las solicitudes de compra.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

1.1.3 Verifica disponibilidad presupuestal

Descripción

El Analista de Presupuestos verifica en Sistema la disponibilidad presupuestal en el mes que se requiera ejercer el recurso de acuerdo a la partida del gasto.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

1.1.4 ¿Hay disponibilidad presupuestal?

SI: Se autoriza en Sistema de Presupuestos.

NO: Se analiza la viabilidad de recalendatización o modificación presupuestal.

- **NO HAY DISPONIBILIDAD**

1.1.4.1 **Se analiza la viabilidad de recalendarización o modificación presupuestal**

Descripción

Si la partida del gasto que se solicita autorización no cuenta con disponibilidad presupuestal, se analiza la viabilidad de solicitar recalendarización o modificación presupuestal para ser presentado ante Junta de Gobierno.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

- **SI HAY DISPONIBILIDAD**


1.1.4.2 **Se autoriza en Sistema de Presupuestos**

Descripción

Se autoriza en Sistema electrónico de Presupuestos.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

 **Sistema**

Descripción

Sistema electrónico de Presupuestos

1.1.4.3 **Se imprime póliza de diario**

Descripción

Se imprime un juego de póliza de diario y se firma por el Analista de Presupuestos.

Un juego de póliza diario, se anexa relación de solicitud de compra en original que se resguarda en presupuesto.

Un segundo juego en copia donde se anexa la solicitud de compra autorizada, cotizaciones, cuadro comparativo para resguardo de la Unidad Administrativa solicitante.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

1.1.5 Entrega póliza de diario para firma de recibido

Descripción

El Analista de Presupuestos entrega para firma de recibido a la Unidad Administrativa solicitante un juego de póliza diario en copias donde se anexa la solicitud de compra autorizada, cotizaciones, cuadro comparativo para resguardo de la Unidad Administrativa solicitante.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

1.1.6 Recibe para su resguardo en archivo

Descripción

Resguarda originales en caja archivadora conforme número de solicitud de compra.

Ejecutantes

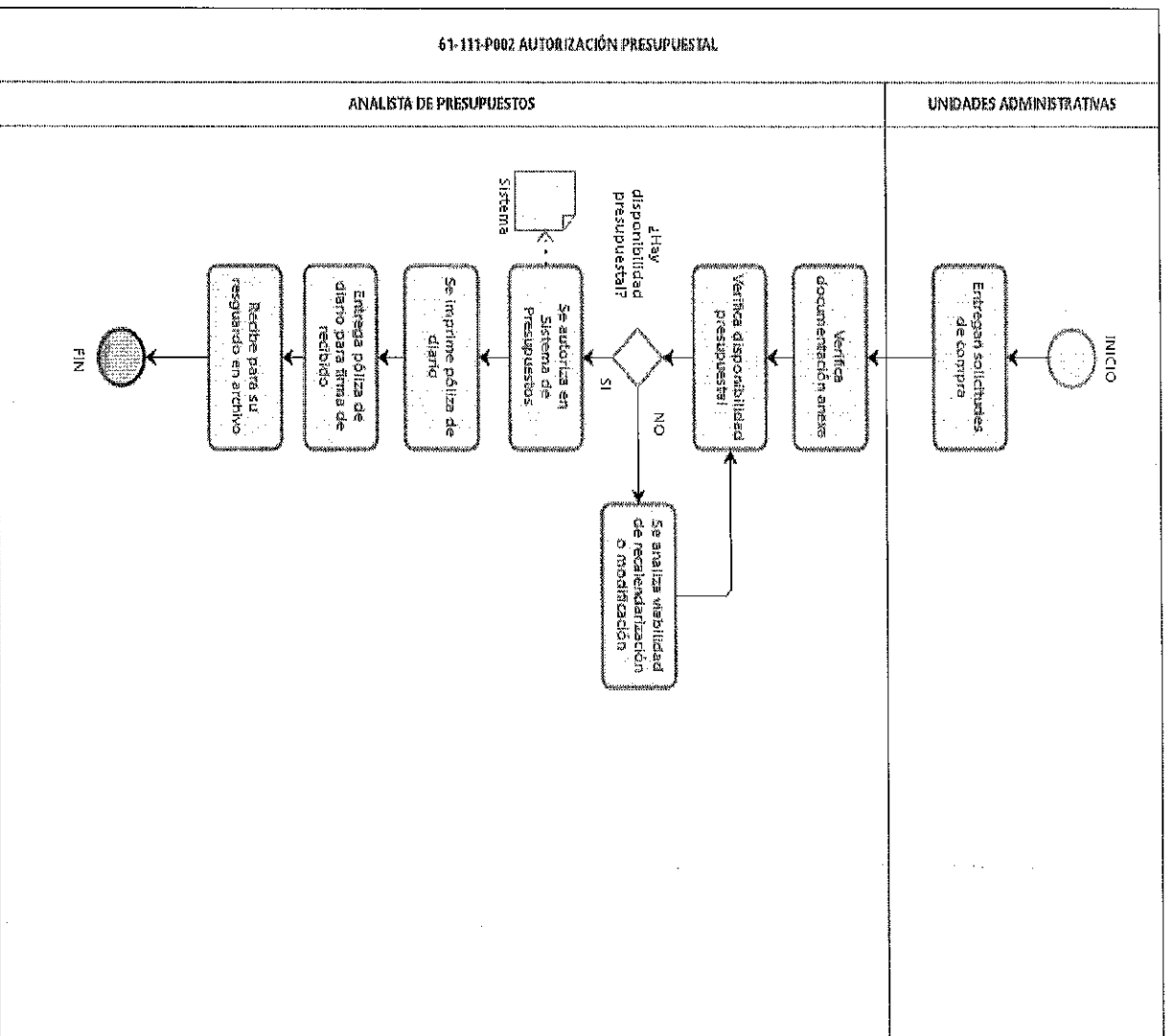
ANALISTA DE PRESUPUESTOS

1.1.7  OFIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- ANALISTA DE PRESUPUESTOS

61-112-P001 Adjudicación directa del Recursos Materiales

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Recursos Materiales.

Descripción: Comprende las etapas del procedimiento para realizar la contratación por adjudicación directa de bienes y/o servicios al interior del IPEBC.

Objetivo

Establecer los lineamientos y actividades para realizar el procedimiento de adjudicación directa para la adquisición de bienes, arrendamientos y prestación de servicios, con el fin de obtener las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad y cumplimiento en la normatividad vigente en la materia.

Alcance

Al interior: Aplica el procedimiento de adjudicación directa al Departamento de Recursos Materiales del IPEBC.

Al exterior: Será aplicable a la base de datos del padrón de proveedores del IPEBC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADJUDICACIÓN DIRECTA: Procedimiento a través del cual el IPEBC por conducto del Departamento de Recursos Materiales, adjudica de manera expedita la adquisición de un bien o servicio a un proveedor, arrendador o prestador de servicios idóneo, seleccionado, a juicio del área operativa correspondiente.

ADQUISICIONES: Actos en virtud de los cuales, por una parte el proveedor se obliga a suministrar bienes o servicios, y por la otra el IPEBC, a pagar un precio determinado en dinero, mediante la formalización del contrato respectivo.

COTIZACIÓN: Documento a través del cual la persona física o moral, presenta a petición del solicitante, las características de un bien o servicio, estipulando el precio, condiciones de pago y de entrega. Como mínimo deberá contener los datos siguientes: razón social, domicilio, teléfono, RFC., en papel membretado y firmada por quien la proporciona.

CUADRO COMPARATIVO: Documento donde se vierten las cotizaciones recibidas por parte de un proveedor, arrendador o prestador de servicios y donde se analizan y selecciona aquella que presente el mejor precio, calidad y tiempo de entrega.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

PROVEEDOR DE SERVICIOS: La persona física o moral que suministra determinados bienes muebles al IPEBC.

SUBCOMITÉ: Es el grupo conformado por unidades administrativas del IPEBC encargado de vigilar el cumplimiento a lo establecido en la Ley de Adquisidores, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Baja California.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS: Área facultada para llevar a cabo las actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos, tareas y programas institucionales del IPEBC.

POLITICAS DE OPERACIÓN
61-112-P001 Adjudicación directa del Recursos Materiales

1. El Departamento de Recursos Materiales llevará a cabo la adquisición y arrendamiento de los bienes y servicios que soliciten las Unidades Administrativas del IPEBC a través de adjudicación directa, por el monto de la operación y/o por caso de excepción de: urgencia y/o fuerza mayor.
2. El Comité de Adquisiciones del IPEBC deberá someter anualmente la aprobación de los montos máximos determinados para las Adquisiciones y/o Prestación de Servicios mediante Adjudicación Directa para el Ejercicio Fiscal que corresponda.
3. El Departamento de Recursos Materiales deberá integrar el catálogo de proveedores, arrendadores y prestadores de servicios del IPEBC.
4. Para efectos de la elaboración de un contrato adjudicado de manera directa las Unidades Administrativas, deberán enviar su solicitud por escrito a la Dirección General de Recursos Materiales, acompañada de la información y características de los bienes, arrendamientos y/o servicios requeridos señalando la justificación de su adjudicación directa, así como de la suficiencia presupuestal respectiva.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Recibe solicitud de contratación de servicios

Descripción

El Departamento de Servicios Generales recibe trámite solicitud para la contratación de un servicio, la cual deberá contener la siguiente información: servicio a contratar, duración del mismo, partida que corresponda y las cotizaciones de al menos tres proveedores para realizar el predictamen sobre los servicios a contratar.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

1.1.2 Realiza predictamén

Descripción

Se realiza un predictamen con base a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, donde se fundamenta el motivo y/o justificación del objeto de adjudicación directa, en base a eso dentro del dictamen se realiza la selección del mejor proveedor sustentando y fundamentando la selección del procedimiento en base a los criterios de: economía, eficacia, imparcialidad y honradez los cuáles se deben acreditar. Al finalizar es firmado por el Jefe del Departamento de Recursos Materiales.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

1.1.3 Es adjudicación directa?

SI: Se envía oficio para convocatoria del Subcomité.

NO: Se realiza compra directa.

- NO SE REALIZA COMPRA DIRECTA

1.1.3.1 Se realiza compra directa

Descripción

Se realiza el procedimiento de adjudicación directa y/o compra directa a un solo proveedor siempre y cuando sea con valor menor a \$75,000.00.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

1.1.3.2 **FIN**

Descripción

Fin del procedimiento

- **SI SE REALIZA COMPRA DIRECTA**

1.1.4 **Se envía oficio para convocatoria del Subcomité**

Descripción

El Departamento de Recursos Materiales una vez terminado el predictamen envía oficio de solicitud de convocatoria a reunión del Subcomité de Adquisiciones, la cual deberá contener lo siguiente: petición de la unidad administrativa emisora que contenga una descripción breve del servicio y periodo a contratar, nombre y número de partida presupuestal aprobada dentro del presupuesto de egresos; así como las cotizaciones respectivas; anexo a este deberá llevar el predictamen firmado por el jefe del Departamento de Recursos Materiales y oficio emitido por el área de presupuestos que contengan la disponibilidad presupuestaria de la o las partidas que corresponda la contratación del bien o servicio.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

1.1.5 **Recibe oficio**

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos recibe oficio emitido por el Departamento de Recursos Materiales con la información necesaria para su análisis; posteriormente el Departamento de Recursos Materiales queda en espera a recibir la notificación para la reunión del Subcomité en base a la fecha y hora establecida para ello.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.6 **Revisa predictamen**

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos, revisa predictamen, disponibilidad presupuestaria, cotizaciones, documentos generales del proveedor.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.7 **Tiene observaciones?**

SI: Remite para solventar inconsistentias.

NO: Convoca a reunión ordinaria del Subcomité.

- **SI TIENE OBSERVACIONES**

1.1.7.1 **Remite para solventar inconsistencias**

Descripción

Se remite al Departamento de Recursos Materiales para solventar las inconsistencias u observaciones presentadas en la documentación.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

- **NO TIENE OBSERVACIONES**

1.1.8 **Convoca a reunión ordinaria del Subcomité**

Descripción

Una vez revisados toda la documentación, se realiza convocatoria para reunión ordinaria del Subcomité de Adquisiciones del IPEBC.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.9 **Se aprueba predictamen**

Descripción

Una vez realizada la convocatoria, el día de la reunión se pasa lista de asistencia para firma de los miembros del Subcomité, posteriormente se da lectura a la orden del día para solicitar su aprobación , posteriormente se da inicio a la exposición del predictamen de Recursos Materiales, aclarar las posibles dudas en caso de existir, se somete a consideración del Subcomité y se vota por mayoría de votos o unanimidad declarando adjudicación directa al proveedor que presento la mejor cotización en cuanto precio, oportunidad y calidad del servicio.

Ejecutantes

SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES

1.1.10 **Realiza y entrega acta de la sesión**

Descripción

Realiza durante la sesión acta del Subcomité de Adquisiciones sobre el dictamen presentado, la cual deberá estar debidamente firmada por los integrantes de este.

Ejecutantes

UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.11 Recibe acta firmada de Subcomité

Descripción

El Departamento de Recursos Materiales recibe acta firmada por los integrantes del Subcomité para su expediente interno.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

1.1.12 Se envía formato de solicitud de contrato

Descripción

El Departamento de Recursos Materiales turna formato de solicitud de contrato que deberá contener la siguiente información: nombre del proveedor, correo electrónico, teléfono, domicilio del proveedor, RFC del proveedor, domicilio donde se llevará a cabo la prestación del servicio, descripción de los servicios, importe contratado, forma y lugar de pago, vigencia del contrato, fecha del contrato, partida presupuestal y tipo de recurso a comprometer.

Ejecutantes

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

 Formato

Descripción

Formato de solicitud de contrato

1.1.13 Recibe y realiza contrato de adjudicación directa

Descripción

La Unidad de Asuntos Jurídicos recibe formato de solicitud de contrato para su realización y sea entregado a las partes contratantes.

Ejecutantes

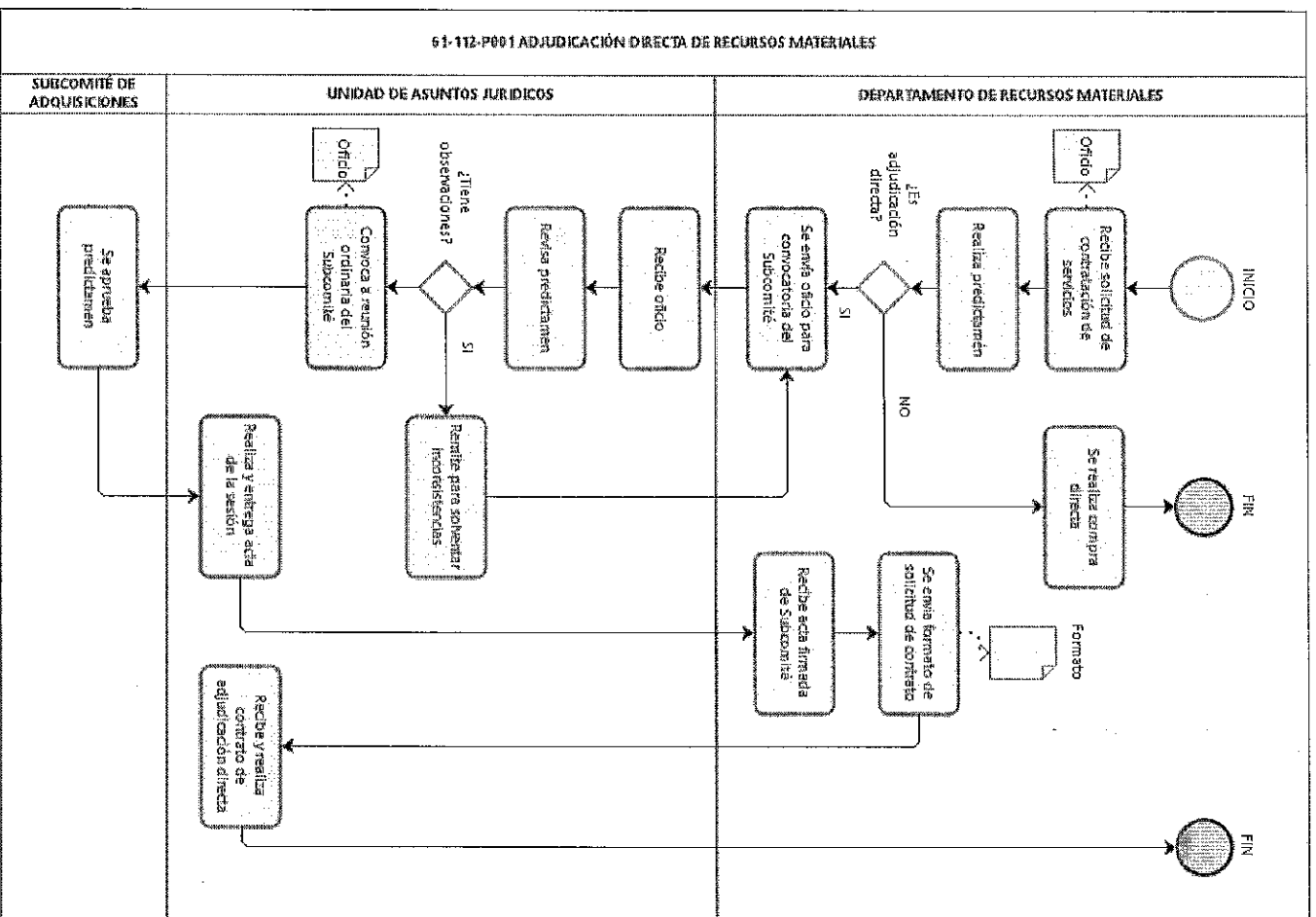
UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS

1.1.14 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
- UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS
- SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES

61-113-P001 Solicitudes de Servicios Generales

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Servicios Generales.

Descripción: Establecer las bases administrativas para el cumplimiento óptimo y oportuno a los servicios generales al interior del IPEBC.

Objetivo: Establecer las bases administrativas para el cumplimiento óptimo y oportuno a los servicios generales al Interior del IPEBC.

Alcance

Al interior: Este procedimiento es aplicable para el Departamento de Servicios Generales en cuanto al pago por la contratación de servicios externos para el mantenimiento correctivo y preventivo del IPEBC.

Al exterior: Es aplicable para proveedores de servicios que cuenten con los requisitos para su contratación y brinden servicios de calidad y costos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DAF: La Dirección de Administración y Finanzas.

FACTURA ELECTRÓNICA: es una factura que se expide y recibe en formato electrónico; es un justificante de la entrega de bienes o la prestación de servicios.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

NOTAS DE VENTA: Se llama nota de venta al documento comercial en el que el proveedor detalla los bienes o servicios que han adquirido, indicando, cantidad, precio, fecha de entrega, forma de pago y demás condiciones de la operación.

PRESUPUESTOS: Es el área encargada de verificar la disponibilidad presupuestal y realizar el egreso facturado por el servicio o bien adquirido.

SAT: Sistema de Administración Tributaria.

SOLICITUD DE EGRESO: es el formato donde se especifica el pago del servicio o bien, tales como: proveedor, concepto, partida y datos del bien o servicio entregado o adquirido.

POLITICAS DE OPERACIÓN 61-113-P001 Solicitudes de Servicios Generales

1. Los servicios contratados deberán ser autorizados previamente por el Jefe del Departamento de Servicios Generales o en su caso por la Dirección de Administración y Finanzas.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Brinda servicios al interior del IPEBC

Descripción

El IPEBC cuenta con una gama de proveedores por diversos servicios previamente contratado a través de la firma de contrato elaborado por la Unidad de Asuntos Jurídicos, tales como: gas, fumigación, limpieza, residuos peligrosos, seguridad, mantenimiento de aire acondicionado, extintores.

Ejecutantes

PROVEEDOR DE SERVICIOS

1.1.2 Entrega notas de ventas

Descripción

El Proveedor por el servicio contratado, entregan al Supervisor en turno del Departamento de Servicios Generales las notas de venta verificando que se haya realizado el servicio satisfactoriamente.

Ejecutantes

PROVEEDOR DE SERVICIOS

1.1.3 Recibe notas de ventas de los proveedores

Descripción

El Auxiliar de Recursos Materiales recibe por parte de los supervisores en turno de servicios generales las notas de venta de los proveedores, las cuales de manera mensual se realiza el trámite para pago.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.4 ¿Cumple con especificaciones técnicas?

SI: Valida cantidad y precios contratados.

NO: Se solicita motivar y justificar la diferencia del costo.

- **NO CUMPLE CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

1.1.4.1 Se solicita motivar y justificar la diferencia del costo

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales solicita al Proveedor de Servicios justificar y motivar la diferencia del costo.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

- **SI CUMPLE CON ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

1.1.4.2 Valida cantidad y precios contratados

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales valida las cantidades y precios contratados establecidos previamente en el Contrato.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.5 Genera trámite en el Sistema de compras

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales genera en Sistema electrónico orden de compra o de servicio, la cual se envía al proveedor contratado.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

 **Sistema**

Descripción

Sistema electrónico de compras

1.1.6 Entrega trámite a presupuestos

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales entrega al Analista de Presupuestos documentos para realizar el egreso correspondiente de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.7 Recibe trámite y compromete recurso

Descripción

El Analista de Presupuestos recibe trámite de compra o servicio y de acuerdo a la disponibilidad y partida presupuestaria compromete el recurso.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

1.1.8 Genera y envía orden de compra a proveedor para facturación del servicio

Descripción

El Analista de Presupuestos genera y envía en sistema orden de compra al proveedor para que remita la factura electrónica con el monto exacto a pagar.

Ejecutantes

ANALISTA DE PRESUPUESTOS

1.1.9 Recibe y verifica factura electrónica del proveedor

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales recibe y verifica factura electrónica que cuente con los montos exactos, concepto, descripción breve del servicio a su vez se realiza verificación del SAT.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.10 Cierra orden de compra en sistema

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales cierra la orden de compra o servicio según sea el caso, verificando número de factura, monto exacto a pagar y genera folios para el trámite.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.11 Se generan los folios y se imprime solicitud de egreso.

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales genera folios e imprime solicitud de egreso la cual deberá contener lo siguiente: nombre completo del proveedor, número de orden, monto a pagar, breve descripción del servicio brindado y folio de la factura.

Ejecutantes

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.12 Entrega a DAF para proceder a pago con contabilidad

Descripción

El Auxiliar de Servicios Generales entrega a la Dirección de Administración y Finanzas, documento original y copia de recibido para su archivo y seguimiento.

Ejecutantes

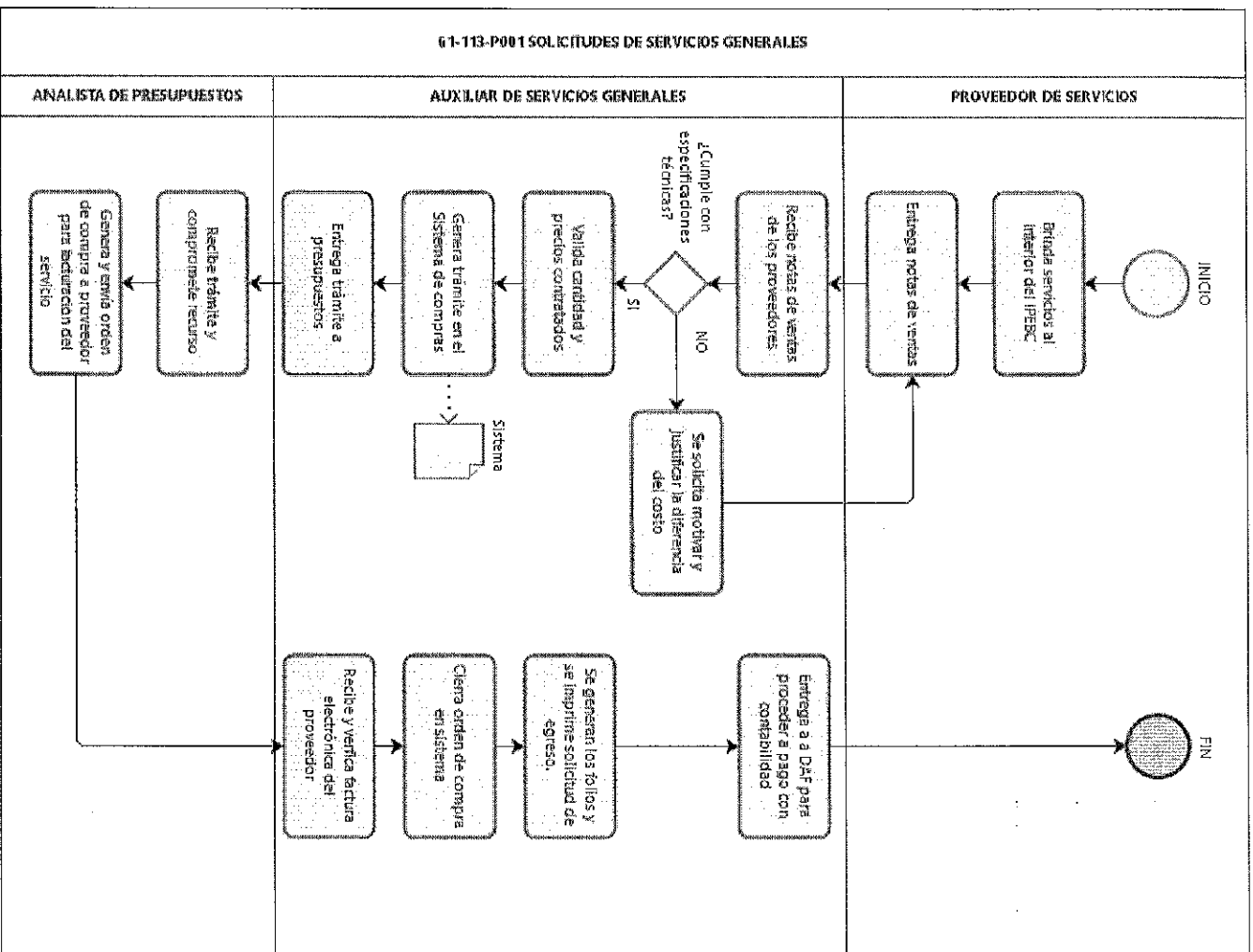
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

1.1.13 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- PROVEEDORES DE SERVICIOS
- AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
- ANALISTA DE PRESUPUESTOS

61-114-P001 Altas de Personal

Versión: 2019.

Unidad Responsable: Departamento de Recursos Humanos.

Descripción: Establece los pasos para la contratación de personal de nuevo ingreso en base a la disponibilidad presupuestal.

Objetivo: Determinar las actividades encaminadas a los movimientos del personal del IPEBC.

Alcance

Este procedimiento es aplicable al Departamento de Recursos Humanos para el personal de nuevo ingreso.

Las Unidades Administrativas del IPEBC deberán cumplir con el procedimiento de Alta de Personal en caso de contar con disponibilidad presupuestal o vacante.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ALTA: Es el ingreso del trabajador en la nómina de la Institución

CONTRATACIÓN: Acto jurídico en virtud del cual nace una relación de trabajo por medio de la cual una persona se obliga a prestar un trabajo (actividad humana, intelectual o manual), subordinada a otra mediante el pago de un salario que es retribución que debe pagarse al trabajador a cambio de los servicios prestados.

CURP: Clave Única de Registro de Población.

EXPEDIENTE: El expediente del trabajador es el conjunto de registros y documentos que contienen información sobre la competencia profesional de cada empleado, su trayectoria en la empresa, y cualquier otra información útil para conocer sus capacidades y sus logros, con la finalidad de aprovechar al máximo su potencial en beneficio de la organización.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California

MOVIMIENTOS DE PERSONAL: Son aquellas incidencias que permiten aplicar un alta, baja, vacaciones, incapacidades de un trabajador en un puesto determinado así como asignarle los horarios de su jornada laboral y el tipo de nombramiento que tendrá dentro de la Organización.

PERSONAL: Expresión que se utiliza para abarcar a todos los empleados que son contratados por una Institución.

PLANTILLA LABORAL: Instrumento de información que contiene la relación de los trabajadores que laboran en una unidad administrativa determinada, y señala además el puesto que ocupan y el sueldo que perciben.

RFC: Registro Federal de Contribuyentes.

SIA: Sistema Integral de Administración.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
61-114-P001 Altas de Personal

1. El proceso de contratación de personal que iniciará siempre y cuando exista una plaza vacante.
2. Departamento de Recursos Humanos verificará la plantilla de personal con el fin de identificar plazas vacantes.
3. El Departamento de Recursos Humanos deberá requerir al personal de nuevo ingreso la documentación correspondiente para que proceda su trámite de contratación, así como de informar a las Unidades Administrativas que requieran cubrir plazas vacantes de su área de trabajo; deberán generar un requerimiento vía oficio o formato de requisición de personal (perfil, experiencia, habilidades etc.) y turnar al área de recursos humanos para su selección y evaluación.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Solicita contratación de personal

Descripción

Las Unidades Administrativas del IPEBC, solicitan al Departamento de Recursos Humanos oficina de solicitud de contratación de personal y entrega requisitos tales como: acta de nacimiento, currículo, solicitud de empleo, CURP, RFC, comprobante de último grado de estudios, comprobante de domicilio, identificación oficial, carta de no antecedentes penales, carta de no inhabilitación, carta de situación laboral, cartas de recomendación, número de seguridad social, certificado médico, certificado de compatibilidad de horarios para contar con expediente completo.

Ejecutantes

UNIDAD ADMINISTRATIVA

Oficio y/o requisición de personal

Descripción

En el Oficio especifica el motivo y/o necesidad de cubrir una vacante con fecha de ingreso.

1.1.2 ¿Cumple con requisitos de contratación?

SI: Revisa presupuestos para contratación.

NO: Se otorga 2 días de plazo para complementar expediente.

- NO CUMPLE CON REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

1.1.2.1 Se otorga 2 días de plazo para complementar expediente

Descripción

Se otorga a la Unidad Administrativa solicitante 2 días de plazo para complementar los documentos requeridos para el expediente.

Ejecutantes

UNIDAD ADMINISTRATIVA

- SI CUMPLE CON REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

1.1.2.2 Revisa presupuesto para contratación

Descripción

El Jefe de Recursos Humanos recibe la solicitud de contratación de personal, revisa la disponibilidad presupuestaria del grupo 10000: servicios de personal.

Ejecutantes

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

1.1.3 ¿Existe disponibilidad presupuestal?

SI: Firma de autorización y procede para alta.

NO: Se rechaza solicitud de contratación.

- NO EXISTE DISPONIBILIDAD

1.1.3.1 Se rechaza solicitud de contratación

Descripción

El Jefe de Recursos Humanos rechaza solicitud debido a que no se cuenta con disponibilidad en la partida de servicios al personal. En este caso, se rechaza la solicitud hasta que exista una vacante o sustitución de plaza e informa a la Unidad Administrativa solicitante.

Ejecutantes

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

1.1.3.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- SI EXISTE DISPONIBILIDAD

1.1.4 Firma de autorización y procede para alta

Descripción

El Jefe de Recursos Humanos una vez realizado el análisis presupuestal válida y firma de autorizado el ingreso del personal a contratar.

Ejecutantes

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Requisición de personal

Descripción

Formato que contiene los datos como: nombre de puesto, área de adscripción, actividades a desempeñar, horario, jefe inmediato, sueldo.

1.1.5 Revisa expediente para registro de alta

Descripción

El Analista de Movimientos de Personal revisa documentación y fecha de ingreso para realizar su alta en Sistema SIA (Sistema Integral Administrativo).

Ejecutantes

ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL

Sistema

Descripción

Sistema Integral Administrativo

1.1.6 Registra alta en IMSS

Descripción

El Analista de Movimientos de Personal ingresa número de seguridad social y CURP, Si no cuenta con número de seguridad social se remite al personal a la Delegación del IMSS más cercana para realizar los registros de su número de seguridad social.

Ejecutantes

ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL

1.1.7 Entrega expediente a nóminas

Descripción

El Analista de Movimientos de personal entrega expediente al Analista de Nóminas para que sea registrado en el Sistema de Nóminas del IPEBC.

Ejecutantes

ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL

1.1.8 Recibe expediente para asignación de número de empleado

Descripción

El Analista de Nóminas recibe expediente, verifica los datos generales, procede a la toma de huella digital y toma de fotografía para registros de entradas y salidas del reloj checador proporcionando el número de empleado para su expediente.

Ejecutantes

ANALISTA DE NÓMINAS

1.1.9 Solicita al personal toma de fotografías para registro chegador

Descripción

El Analista de Nóminas solicita al personal a contratar la toma de fotografía o huellas digitales para registros de entradas y salidas, requisito necesario para el control de su pago catorcenal.

Ejecutantes

ANALISTA DE NÓMINAS

1.1.10 Toma de fotografías para registro chegador

Descripción

El personal a contratar acude con el Analista de Nóminas para toma de fotografías y huellas digitales para el reloj checador como registro de entradas y salidas según el horario estipulado en contrato.

Ejecutantes

PERSONAL

1.1.11 Elabora contrato para firma del personal

Descripción

Se realiza contrato por actividad y tiempo determinado donde se detalla sueldo, actividad, jornada de trabajo, tiempo determinado o eventualidad de manera trimestral en los contratos de personal eventual fijo y para personal interno de acuerdo a la incidencia presentada.

Se firma 1 tanto en original entregándose copia al personal una vez formalizado

1.1.12 Acude para firma de contrato y recibe gafete

Descripción

El personal acude con el Analista de Movimientos de Personal para firma de contrato por actividad y tiempo determinado donde se detalla sueldo, actividad, jornada de trabajo, tiempo determinado o eventualidad de manera trimestral en los contratos de personal eventual fijo y para personal interno de acuerdo a la incidencia presentada.

Se firma 1 tanto en original entregándose copia al personal una vez formalizado; así mismo recibe gafete como medio de identificación de personal de la Entidad.

Ejecutantes

PERSONAL

1.1.13 Recibe contrato firmado para su expediente

Descripción

El Analista de Movimientos de personal recibe contrato firmado por el personal para integrarse a su expediente.

Ejecutantes

ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL

1.1.14 Se notifica de declaración patrimonial inicial

Descripción

El Analista de personal, le solicita al personal de nuevo ingreso que deberá realizar durante los primeros 60 días del inicio de la contratación, su declaración patrimonial requisito para dar cumplimiento a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental; una vez realizada el Personal deberá entregar copia de la carátula para ser anexada a su expediente.

Ejecutantes

ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL

1.1.15 Archiva en expediente de personal

Descripción

Una vez teniendo toda la documentación requisitoria para el ingreso del personal se archiva en su expediente para consulta y/o movimientos a realizar.

Ejecutantes

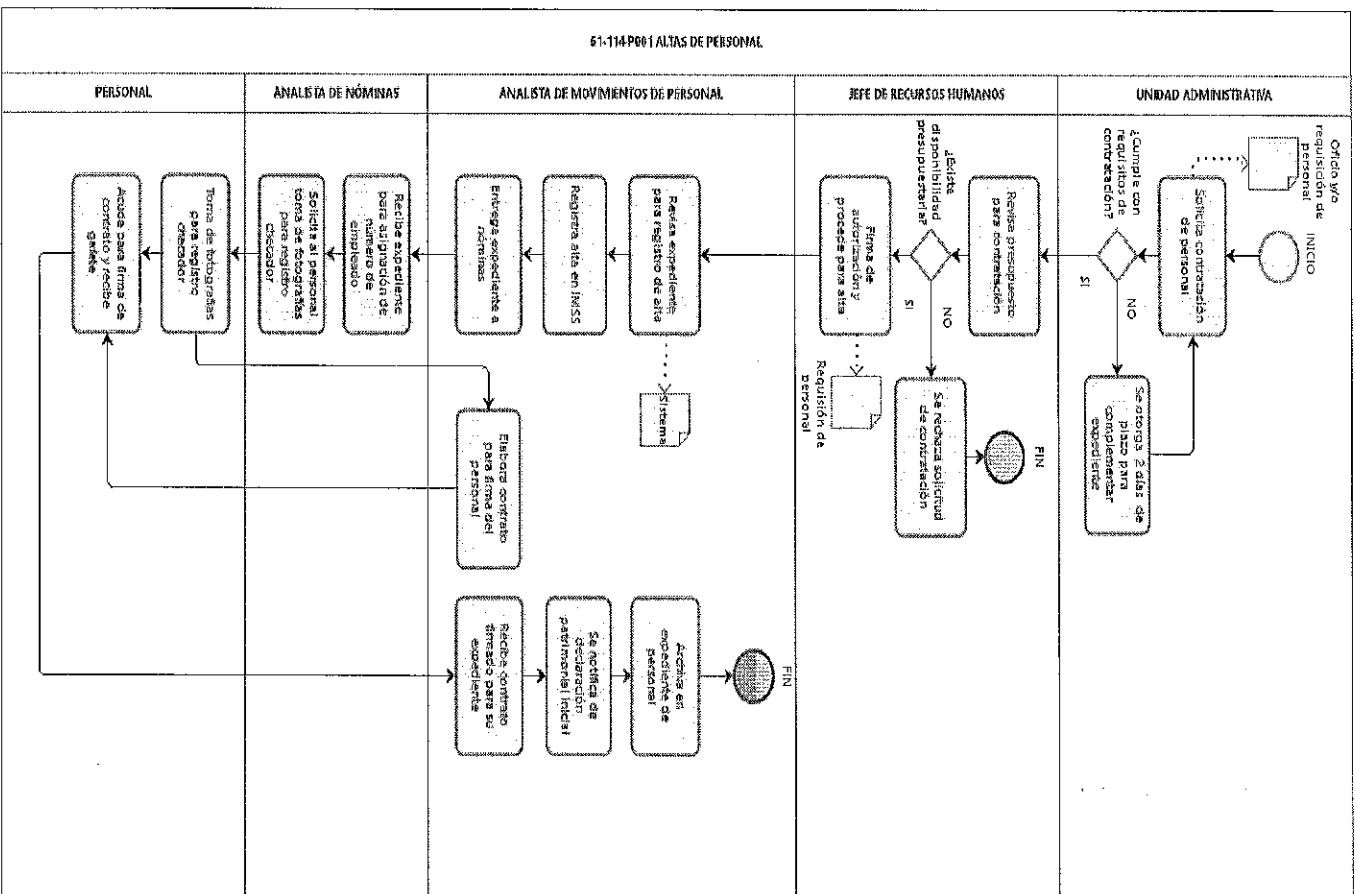
ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL

1.1.16 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- UNIDAD ADMINISTRATIVA
- JEFE DE RECURSOS HUMANOS
- ANALISTA DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL
- ANALISTA DE NÓMINAS
- PERSONAL

61-115-P001 Solicitudes de Acceso a la Información Pública de Oficio

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Programación y Desarrollo Institucional.

Descripción: Establecer los pasos a seguir para la recepción, trámite y seguimiento hasta su conclusión de una solicitud de acceso a la información pública, en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normatividad aplicable.

Objetivo: Establece las actividades que se deberán observar para atender las solicitudes de acceso a la información y del ejercicio de los derechos ARCO, a fin de garantizar el acceso a la información y la protección de sus datos personales.

Alcance

Aplica a todas las unidades administrativas del Instituto de Psiquiatría, que va desde la recepción en la Plataforma electrónica por la Unidad de Transparencia, el análisis de la solicitud de que se trate a fin de identificar el área a la que será turnada de acuerdo al tema de su competencia, el análisis de la respuesta otorgada por parte de la unidad administrativa responsable de la información hasta la entrega a través de los medios elegidos por el o la solicitante si no existe inconformidad con la respuesta otorgada.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA: Es el medio electrónico validado para la interposición de solicitudes de acceso a la información pública de oficio.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE OFICIO: Es el documento generado por el solicitante el cual contiene la información que desea conocer.

SUJETO OBLIGADO: Llámese al Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

UNIDAD DE TRANSPARENCIA: Es el área encargada de revisar, analizar e interpretar la información pública de oficio.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-115-P001 Solicitudes de Acceso a la Información Pública de Oficio

1. Bajo cualquier modalidad que se realice la solicitud, se generará un acuse de recibo con número de folio, el cual permitirá dar atención y seguimiento de la solicitud de información pública de oficio.

2. Las solicitudes de información podrán formularse:

- a) Mediante escrito libre o en los formatos que para el efecto se requieran, presentado en las oficinas del sujeto obligado o por correo electrónico oficial de la Unidad de Transparencia.
- b) A través de la Plataforma Nacional de Transparencia por medio de su sistema de solicitudes de acceso a la información.
3. La solicitud de información deberá contener al menos los siguientes datos: I. Los datos de identificación del solicitante; II. La descripción del o la información que solicita; III. El lugar o medio para recibir la información; IV. La modalidad en la que prefera se otorgue la información, la cual podrá ser mediante consulta directa, copias simples, digitalizadas, certificadas o vía electrónica.
4. Toda persona tendrá acceso gratuito a la información pública en poder del sujeto obligado, salvo los casos de excepción contemplados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, el cual será con costo variable en apego a la Ley de Ingreso vigente.
5. Admitida la solicitud de información por el sujeto obligado, la Unidad de Transparencia gestionará al interior la entrega de información y la turnará al área correspondiente.
6. La respuesta a una solicitud de acceso a la información deberá ser notificada al interesado en el menor tiempo posible, que no podrá ser mayor de 10 días hábiles, contados a partir de la presentación. Excepcionalmente, este plazo podrá ampliarse hasta por 5 días más cuando existan razones que lo motiven.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Recibe y analiza solicitud de información

Descripción

Se recibe la solicitud de información: misma que puede formularse de manera presencial mediante el llenado de los formatos correspondientes o en su caso de manera electrónica a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

Ejecutantes

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Impresión de Solicitud de Información

Descripción

Se imprime la solicitud de información el cual genera un acuse con número de folio a la cual se le da el seguimiento correspondiente.

1.1.2 Analiza y registra

Descripción

Se verifica si la información es precisa y es competencia del sujeto obligado para turnar la misma a la unidad administrativa correspondiente.

Ejecutantes

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

1.1.3 Cumple con los requisitos y es competencia del sujeto obligado

Descripción

Si la solicitud es clara, precisa y además es competencia del sujeto obligado, se le da el trámite correspondiente, turnando copia o por correo electrónico la misma a las unidades administrativas responsables de la información.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

1.1.4 ¿Procede?

SI: Se turna a la Unidad Administrativa responsable de la información.

NO: Se rechaza la solicitud de información.

- NO PROCEDE

1.1.4.1 Se rechaza solicitud de información

Descripción

Se analiza en el Sistema de la Plataforma Nacional de Transparencia y si no es competencia del sujeto obligado se da respuesta en sistema por improcedencia o en su caso que se turne al área correspondiente.

Ejecutantes

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

1.1.4.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Al determinar la incompetencia de la solicitud de información, a través de la plataforma se comunica al solicitante que no es procedente y en su caso solicitar información al área que corresponda.

- SI PROCEDE

1.1.5 Se turna a la Unidad Administrativa responsable de la Información

Descripción

Se requiere a la Unidad (es) Administrativa (s) responsable de la información, a efecto de que remitan en el menor tiempo posible para dar respuesta al solicitante.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Impresión de solicitud de información

Descripción

Se imprime la solicitud de información el cual genera un acuse con número de folio a la cual se le da el seguimiento correspondiente.

1.1.6 **Recibe y sella solicitud de Información**

Descripción

Se entrega copia de solicitud a la Unidad Administrativa que le corresponda, y el original se sella de recibido en donde se especifica el tiempo de entrega de la información

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

1.1.7 **Genera información**

Descripción

Se entrega copia de solicitud a la Unidad Administrativa que le corresponda, y el original se sella de recibido en donde se especifica el tiempo de entrega de la información relativa a su competencia.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

1.1.8 **¿Procede?**

Descripción

Si al analizar la información no se cuenta con lo necesario para dar respuesta, se remite para completar la información.

SI: Se remite dentro del plazo estipulado.

NO: Motiva y justifica información.

- **NO PROCEDE**

1.1.8.1 **Motiva y justifica información**

Descripción

Se regresa a la Unidad Administrativa para complementar la información faltante derivado del análisis realizado por la Unidad de Transparencia.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

- **SI PROCEDE**

1.1.8.2 **Se remite dentro del plazo estipulado**

Descripción

Se remite para revisión dentro del plazo señalado a la Unidad de Transparencia, en caso de existir dudas o requerir datos adicionales.

Ejecutantes

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Se remite vía correo electrónico y/o impreso

Descripción

La unidad administrativa envía la información vía correo electrónico o en versión impresa.

1.1.9 Se concentra y procede para el envío de la información

Descripción

Se anexa la información en formato PDF para dar respuesta a través de la Plataforma Nacional de Transparencia

Ejecutantes

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Anexos PDF

Descripción

La información que se remitirá al solicitante debe de guardarse en formato PDF para anexarse a la Plataforma Nacional de Transparencia.

1.1.10 Se registra con el número de folio de la solicitud

Descripción

Se cierra solicitud de información anexando e informando la información solicitada.

Ejecutantes

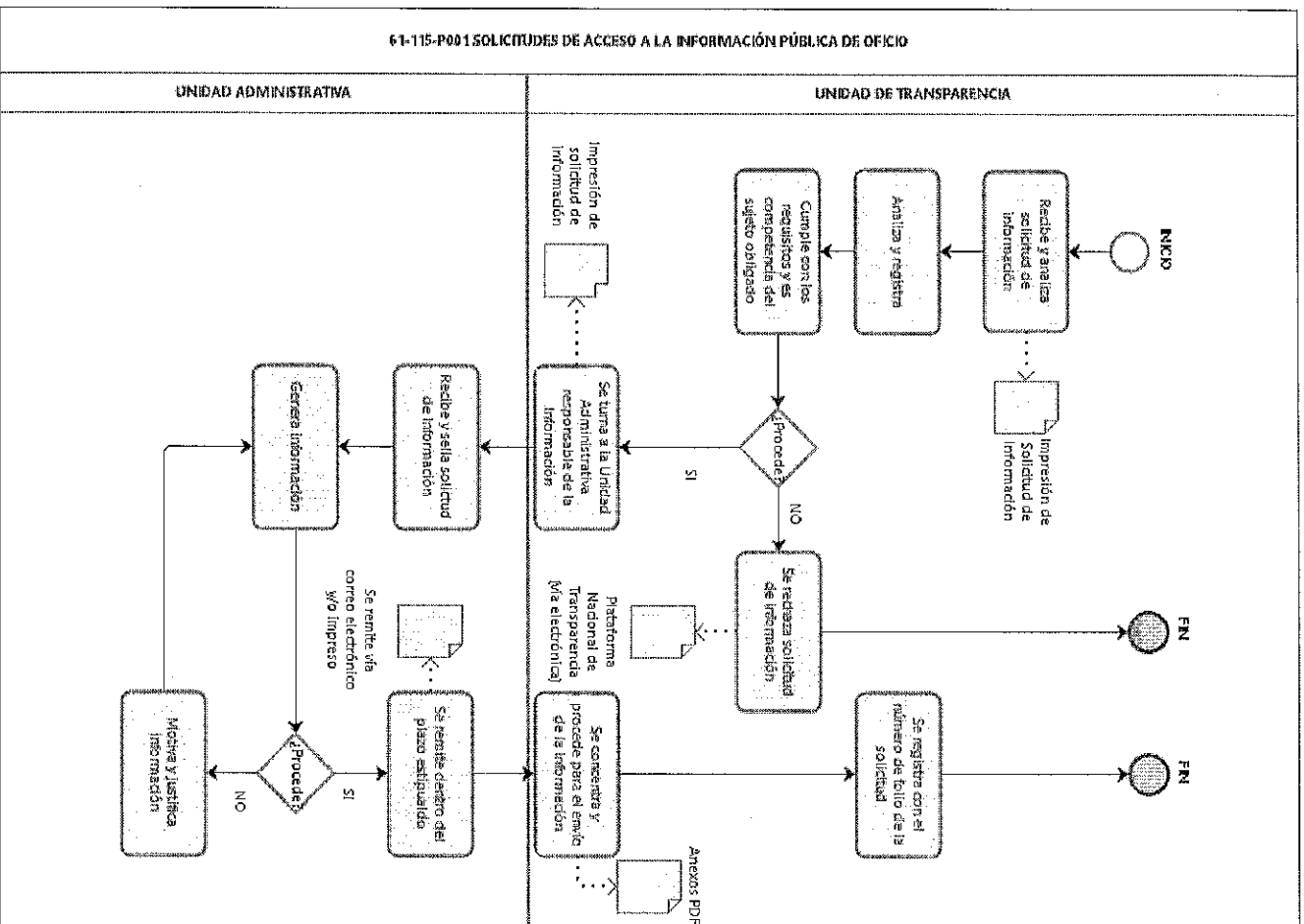
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

1.1.11 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- UNIDAD DE TRANSPARENCIA
- UNIDAD ADMINISTRATIVA

FORMATO 1



Gobierno del Estado de Baja California
Unidad Concentradora de Transparencia
Solicitud de Acceso a la Información Pública

No. de solicitud

8

1 UNIDAD RECEPTORA | Encamada Mexicana Fijado de Pasantía Técnico Tripartito San Donato Col. de México

DATOS DEL SOLICITANTE |

2 Nombre / Razón Social _____

Domicilio, Ciudad, Estado y País _____

Celular Electrónico _____ Teléfono _____

3 DEPENDENCIA A LA QUE SOLICITA INFORMACIÓN | _____

4 INFORMACIÓN QUE SOLICITA | Una solicitud por concepto. Describir la información solicitada y proporcionar todos aquellos datos que permitan rastrear su procedencia, con el fin de poder ser mejor servida. Se permite utilizar cualquier recurso, acceso, datos, base de datos y archivos.

5 DATOS ESTADÍSTICOS (OPCIONAL) |

EDAD | Menor de 18 18 - 25 26 - 35 36 - 45 46 - 50 Mayor de 50

OCCUPACIÓN | Hogar Estudiante Profesional Empleado Investigador(a) Profesor Otro

SECTOR | Empresarial Gobierno Académico Medio de Comunicación Particular

¿CÓMO SE ENTERÓ DE ESTE SISTEMA? | Radio Televisión Prensa Plata Transparencia Otro

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE SOLICITA ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA? | SI NO

6 Fecha y hora de Recepción _____

7 Sitio de recepción y nombre de la persona que recibe _____

AVISO DE RESOLUCIÓN: El Instituto de Protección del Ciudadano del Estado de Baja California (IPSCA), en cumplimiento de sus deberes garantizará el acceso a la información pública solicitada por la persona. Para mayor información, usted podrá contactar nuestro Área de Privacidad Integral en la siguiente dirección electrónica: area.privacidad@transparencia.bajacalifornia.gob.mx.

FORMATO 1

INSTRUCTIVO DEL LLENADO

NOMBRE DEL FORMATO:	Solicitud de acceso a la información pública
OBJETIVO:	El formato permite recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información que genera y posee el Instituto de Psiquiatría, emitiendo una resolución fundamentada en los términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California y demás legislación aplicable.
LLENADO DEL FORMATO 1	
NO. DE CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1.- Unidad receptora	Deberá marcar el municipio donde lleva a cabo la solicitud de información.
2.- Datos del solicitante	Se coloca los datos generales, como: nombre completo de la persona física o moral, domicilio, ciudad, estado, país de origen, correo electrónico y teléfono.
3.- Dependencia a la que solicita la información	Se coloca el nombre de la dependencia y/o entidad a la que solicita la información.
4.- Información que solicita	Describa la información solicitada y proporcione todos aquellos datos que considere que puede facilitar la búsqueda, con el fin de brindar información concreta y específica.
5.- Datos estadísticos (opcional)	Seleccionar el rango de edad que aplique, ocupación, sector, como se enteró de este sistema y si es la primera vez que solicita la información pública.
6.- Fecha y hora de recepción	El responsable de la Unidad de Transparencia deberá escribir la fecha y horario de recepción de la solicitud.
7.- Sello de recepción y nombre de la persona que recibe	El responsable de la Unidad de Transparencia deberá colocar el sello correspondiente y su nombre completo.
8.- No. de solicitud	Es el número que se genera una vez que se haya capturado la solicitud en la Plataforma electrónica de Portal de Transparencia.

61-116-P001 Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo

Versión: 2019

Unidad Responsable: Departamento de Informática.

Descripción: Comprende las etapas del procedimiento para planear, dirigir y llevar a cabo los mantenimientos preventivos al equipo de cómputo de las diferentes Unidades Administrativas del IPEBC en el Estado.

Objetivo: Verificar y conservar el correcto funcionamiento del hardware y software de los equipos de cómputo, comunicaciones, audio y video perteneciente al IPEBC, con el propósito de brindar a los usuarios una herramienta confiable con la cual realicen adecuadamente sus actividades, a través de la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo.

Alcance

Aplica al Departamento de Informática, responsables de realizar el mantenimiento del Hardware y Software de los equipos de cómputo, comunicación, audio y vídeo pertenecientes al IPEBC, así como a los servidores públicos solicitantes y resguardante del uso óptimo del mantenimiento del equipo de cómputo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO: Documento que sirve de base al personal del Soporte Técnico para resolver el tipo de mantenimiento a realizar.

HARDWARE: Se refiere al conjunto de componentes tangibles de un sistema informático (cables, gabinetes o cajas, periféricos y /o cualquier otro elemento físico que integra la parte tangible de una computadora).

INTRANET: Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.

IPEBC: El Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Agrupa las acciones de reparación a realizar en el hardware y software ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o Incompleto).

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Revisión periódica del hardware y software para procurar un desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio correcto de información, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

SOFTWARE: Se refiere al equipamiento o soporte lógico de una computadora, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para ser posible la realización de una tarea específica (componentes: procesadores de texto y sistemas operativos).

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

61-116-P001 Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipo de Cómputo

- a) El Departamento de Informática será el responsable del mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo, con la finalidad de determinar, proporcionar y mantener la infraestructura computacional óptima y necesaria para la operatividad diaria del IPEBC.
- b) El Departamento de Informática será la encargada de difundir el programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras del IPEBC.
- c) El Departamento de Informática y el Director de Administración y Finanzas será el encargado de verificar que se cumpla con el programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo e impresoras del IPEBC.
- d) Será obligación del área de Informática informar a su Jefe Inmediato la falla del equipo de cómputo o impresora para que este sea enviada con algún proveedor.
- e) Será responsabilidad del usuario informar al área de informática la falla o contingencia de algún equipo de cómputo e impresoras que este bajo su resguardo.
- f) Ningún servidor público que no se encuentre adscrito al Departamento de Informática, estará autorizado para realizar el mantenimiento o reparación del Hardware y/o Software de los equipos de cómputo, comunicaciones, audio y video propiedad del IPEBC, en caso contrario cualquier daño o alteración sufrida en los equipos será imputable al servidor público.

1.1 INICIO

Descripción

Inicio del procedimiento

1.1.1 Reporta falla en el funcionamiento del equipo

Descripción

El Usuario reporta vía telefónica o de manera directa sobre alguna anomalía presentada en la ejecución de los programas y equipo de cómputo.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.2 Asesora al usuario

Descripción

El Analista de Soporte Técnico se conecta vía remota al equipo de cómputo del usuario para recibir asesoría ya sea vía telefónica o por chat interno para revisar el problema para indicar de los pasos a seguir para su solución.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.3 ¿Procede asesoría?

SI: Resuelve el problema.

NO: Acude a verificar falla del equipo.

- SI PROCEDE ASESORIA

1.1.3.1 Resuelve el problema

Descripción

El usuario da por concluida la solicitud del servicio y continúa con la operación diaria de acuerdo a su Unidad Administrativa.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.3.2 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- **NO PROCEDE ASESORIA**

- 1.1.4 **Acude a verificar falla del equipo**

Descripción

El Analista de Soporte Técnico acude físicamente a revisar las posibles fallas detectadas previa revisión vía remota, de primera instancia verifica la conexión de red, el enlace con el servidor o en su caso, si hay enlace, revisa la falta de algún archivo o programa para que el sistema inicie.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

- 1.1.4.1 **Define la falla de software o hardware**

Descripción

Al llevar a cabo el análisis de la revisión del equipo de cómputo, define si la falla derivada es un problema encontrado en el software o hardware.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

- 1.1.5 **¿Es falla de hardware?**

SI: Verifica la inclusión del equipo en póliza.

NO: Se reinstala software previo respaldo de la información.

- **NO ES FALLA DE HARDWARE**

- 1.1.5.1 **Se reinstala software previo respaldo de la información**

Descripción

El Analista de Soporte Técnico procede a reinstalar el software previo respaldo de la información con la que cuente el usuario.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

- 1.1.5.2 **Resuelve la falla**

Descripción

Una vez realizado las pruebas del funcionamiento del equipo se informa al usuario de la resolución de la falla.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.5.3 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- SI ES FALLA DE HARDWARE

1.1.6 Verifica la inclusión del equipo en póliza

Descripción

El Analista de Soporte Técnico verifica si el equipo es de nueva adquisición o modelos recientes que cuente con póliza de garantía y su periodo de vigencia.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.7 ¿Procede póliza?

SI: Notifica a proveedor por correo electrónico o teléfono.

NO: Solicita cotización de las piezas dañadas.

- NO PROCEDE PÓLIZA

1.1.7.1 Solicita cotización de las piezas dañadas

Descripción

El Analista de Soporte Técnico solicita cotización de al menos tres proveedores especialistas en insumos informáticos para revisar las propuestas en cuanto a costo, garantías, calidad y fechas de entrega. Una vez seleccionado y autorizado la compra del proveedor se procede a generar la solicitud por Sistema.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.7.2 Genera solicitud en Sistema de Compras

Descripción

En Analista de Soporte Técnico genera solicitud en el Sistema de Compras que incluya las especificaciones técnicas.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO.

1.1.7.3 Recibe y procede a reemplazar pieza en el equipo

Descripción

El Analista de Soporte Técnico recibe por parte del proveedor la(s) partes a reemplazar del equipo de cómputo.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.7.4 Resuelve la falla

Descripción

Una vez realizado las pruebas del funcionamiento del equipo se informa al usuario de la resolución de la falla.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.7.5 Resuelve el problema

Descripción

El usuario da por concluida la solicitud del servicio y continúa con la operación diaria de acuerdo a su Unidad Administrativa.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.7.6 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

- SI PROCEDE PÓLIZA

1.1.8 Notifica a proveedor por correo electrónico o teléfono

Descripción

Si el equipo de cómputo es de nueva adquisición o versión reciente se verifica la vigencia y cobertura de la póliza de garantía, se notifica al proveedor del problema presentado en el

hardware y le proporciona número de serie o número de de póliza vía correo electrónico o telefónicamente.

Ejecutantes

ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO

1.1.9 Recibe solicitud de servicio

Descripción

El Proveedor del servicio recibe solicitud por parte del Analista de Soporte Técnico.

Ejecutantes

PROVEEDOR

1.1.10 Evalúa el problema del hardware

Descripción

El Proveedor evalúa las necesidades de reparación y reposición del equipo dañado.

Ejecutantes

PROVEEDOR

1.1.11 Informa el tiempo de solución

Descripción

El Proveedor de servicio informa al Analista de Soporte Técnico del tiempo de la entrega que puede ser de 7 a 15 días.

Ejecutantes

PROVEEDOR

1.1.12 Resuelve la falla y entrega equipo de cómputo

Descripción

El proveedor resuelve la falla detectada en el hardware y entrega el equipo de cómputo al Analista de Soporte Técnico en el tiempo establecido.

Ejecutantes

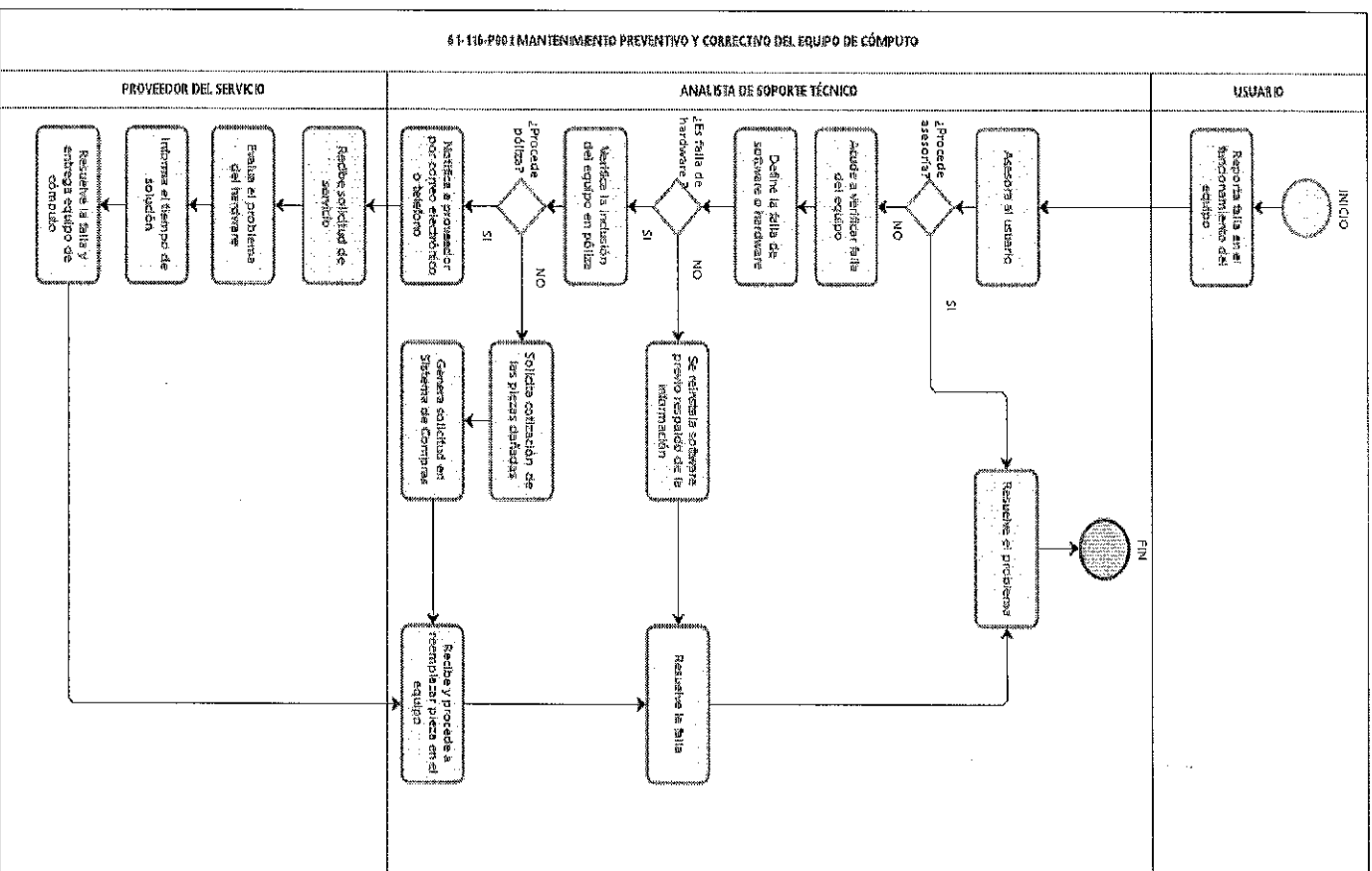
PROVEEDOR

1.1.13 FIN

Descripción

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo



PARTES QUE INTERVIENEN

- USUARIO
- ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO
- PROVEEDOR DEL SERVICIO

Disposiciones complementarias

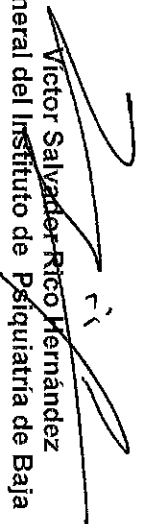
PRIMERA: El presente Manual de Procedimientos del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California, tendrá vigencia a partir de su autorización de la Junta de Gobierno y deja sin efecto a los expedidos en fechas anteriores, así como todos aquellos documentos que se opongan al mismo.

SEGUNDA: La Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Programación y Desarrollo Institucional, serán quienes lleven a cabo el proceso de elaboración del presente; mismo que establecerá un periodo mínimo de actualización anual para hacerse del conocimiento de los servidores públicos que integran el recurso humano del Instituto de Psiquiatría del Estado de Baja California.

TERCERA: El presente Manual se dará a conocer por medios electrónicos a través de la página: <http://www.ipebc.gob.mx/transparencia/manuales.html>.

Dado en la ciudad de Mexicali, Baja California al mes de Octubre del 2019.

ATENTAMENTE


Victor Salvador Rico Hernández
Director General del Instituto de Psiquiatría de Baja California

