



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN  
ADMINISTRATIVA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA Y  
OBSTETRICIA**

**PRESENTA  
PATRICIA PEREZ SANCHEZ  
07665945-4**

**DIRECTOR DE ACADEMICO  
MTRA: ROSA MARIA LERMA JASSO**

**México, D. F, Junio del 2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **A mis Grandes Amores**

A mi Madre por ser un ser humano increíble que de ha dado todo su apoyo y amor incondicional.

A Mi adorado Hijo, que siempre he contado con su confianza, apoyo comprensión y amor.

A mi Hija por quererme tanto y cuidarme aun más.

**Con todo mi Amor y Respeto**

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1. INTRODUCCION .....	.5
2. OBJETIVO.....	.7
3. JUSTIFICACIÓN.....	.8
4. MARCO JURIDICO.....	.10
5. ORGANIGRAMA.....	.20
6. MARCO TEÓRICO.....	.21
7. FUNCIONES.....	.26
8. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	.27
8.1 SUPLIR A LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERÍA.....	.28
8.2 LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE INCIDENCIAS.....	.32
8.3 RECABAR, ESTRUCTURAR Y ENTREGAR INFORME S A LA JEFE DE LA DIVISION DE ENFERMERÍA.....	.36
8.4 COORDINAR, REVISAR Y ASESORAR LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES.....	.40
8.5 ELABORACIÓN DE ÍNDICES DE AUSENTISMO.....	.44
8.6 RECOPIRAR Y CONCENTRAR INFORMES DE CONSUMO DE MATERIAL, MEDICAMENTOS Y PAPELERÍA.....	.48
8.7 ENTREGA DE EVALUACIONES TRIMESTRALES DE PERSONAL.....	.52
8.8 COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE ÍNDICES DE CALIDAD.....	.56
8.9 ENTREVISTAS A ASPIRANTES DE NUEVO INGRESO.....	.60
8.10 PARTICIPAR EN LOS COMITÉS INSTITUCIONALES.....	.64

## ÍNDICE

Pág.

9. CONCLUSIONES.....	68
10. GLOSARIO.....	70
11. BIBLIOGRAFÍA.....	72
12. ANEXOS.....	74

## 1. INTRODUCCIÓN

A través de los años se han venido transformando los servicios de salud, de tal manera que cada día están mejorando las condiciones de vida, mediante la democratización de la salud de los mexicanos, para que toda población pueda acceder a los servicios de salud y de esta manera lograr los retos que se ha impuesto la Secretaría de Salud en el Programa Nacional de Salud los cuales son: La equidad, La calidad y La protección financiera; por lo cual se han planteado cinco objetivos principales que son:

- Mejorar las condiciones de salud de los mexicanos
- Abatir las desigualdades en salud
- Garantizar un trato adecuado en los servicios públicos y privados de salud.
- Asegurar la justicia en el financiamiento en materia de salud.
- Fortalecer el sistema de salud, en particular sus instituciones públicas.<sup>1</sup>

La Secretaría de Salud construye el Centro Nacional de Rehabilitación -Ortopedia y al realizarse el cambio a las nuevas instalaciones, participa en el Programa Nacional de Salud 2001-2006, con el programa Preven-Disc, que fue creado para beneficio de la población asistente, ya que cuenta con estructura arquitectónica de vanguardia y tecnología de punta.

El Centro Nacional de Rehabilitación /Ortopedia es un organismo desconcentrado dependiente de la Secretaría de Salud, en donde se atienden usuarios con alteraciones del Sistema Neuro músculo-esquelético, en el que se brinda atención médica y de Enfermería de alta especialidad ya que cuenta con los servicios de sub-especialidad como; Cirugía de Columna Vertebral, Reconstrucción Articular, Cirugía de Mano y Microcirugía, Artroscopia y Medicina del Deporte, Deformidades Neuro-musculares, Tumores Óseos e Infecciones Óseas, Ortopedia Pediátrica y Traumatología, además de Consulta Externa, Admisión continua y la Unidad de Cuidados Intensivos, el tratamiento proporcionado a los usuarios es básicamente Quirúrgico, el área Quirúrgica es el eje medular de Ortopedia.

La División de Enfermería modifica su estructura organizacional y crea 3 Coordinaciones Operativa, Docente y Administrativa las cuales llevan a cabo actividades definidas que permiten el eficiente funcionamiento de la División de Enfermería.

---

<sup>1</sup> Programa Nacional de Salud 2001-2006, Síntesis Ejecutiva, La democratización de la salud en México,

La Coordinación Administrativa, tiene como finalidad coordinar las actividades de tipo administrativo que competen al abasto de recursos humanos, físicos, materiales para de esta manera optimizar su funcionamiento y agilizar los trámites administrativos.

El presente manual, esta conformado por una Introducción, Objetivo, Justificación, Marco Jurídico en el se sustenta la base legal del funcionamiento, un Marco Teórico en que se hace referencia a la importancia de la Administración, Organigrama así como la descripción de los Procedimientos inherentes a la Coordinación Administrativa, en el que se pretende sirva, para orientar e informar al personal de Enfermería sobre las competencias, delimitando la responsabilidad de esta Coordinación Administrativa .

## **2. OBJETIVO DEL MANUAL**

Que la División de Enfermería del Centro Nacional de Rehabilitación -Ortopedia de la Secretaría de Salud cuente con un instrumento administrativo, que concentre información necesaria para llevar a cabo las actividades de la Coordinación Administrativa a fin de optimizar su funcionamiento.

### **3. JUSTIFICACIÓN:**

Con base en la nueva estructura del Centro Nacional de Rehabilitación –Ortopedia, y con la creación de la coordinación Administrativa es necesario elaborar un Manual de Procedimientos de la Coordinación Administrativa y de esta manera sustentar las funciones ante la Dirección General de Operación y Pagos de la Secretaría de Salud, y también tener un instrumento administrativo que guíe las acciones en forma concreta, organizada, y sistematizada, que sirvan para agilizar trámites administrativos, conocer los consumo de material, medicamentos y papelería, asesorar en la elaboración y /o actualización de manuales de organización, procedimientos, procedimientos específicos, participar en la aplicación de Indicadores de calidad colaborando así en La Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios dependientes de la Subsecretaría de Innovación y Calidad de la Secretaría de Salud, y de esta forma participar en la elaboración de programas de mejora continua, realizar entrevistas al personal de nuevo ingreso a fin de escoger a la persona que cubra el perfil académico, para su contratación, otra de las funciones es llevar acabo el índice de ausentismo del personal de Enfermería, y también conocer su desempeño laboral, de relaciones humanas , puntualidad, permanencia y asistencia por medio de la aplicación de evaluaciones trimestrales.

La Coordinación Administrativa tiene importancia dentro de la División de Enfermería ya que permite mejorar la calidad de atención de Enfermería proporcionada al paciente, la familia y la comunidad asistente a este centro, mediante estas se valora y asegura el abasto necesario a los servicios, para contribuir a la mejora de la calidad de la atención de Enfermería proporcionada en este Centro Nacional de Rehabilitación.

La profesionalización en Enfermería y la constante actualización de los conocimientos de la administración desde esta perspectiva han logrado que en el nivel práctico surjan puestos como la Coordinación Administrativa dentro del Centro Nacional de Rehabilitación que tiene mayor responsabilidad y por lo tanto ubica el quehacer de la enfermera como algo trascendental en el funcionamiento de esta institución.

La unificación de los procedimientos administrativos, tiene vital importancia pues es necesario relacionar los criterios de modo que sirvan de guía tanto a estudiantes como profesionistas para que conozcan la aplicación del proceso administrativo en las diversas instituciones del sector salud. Con lo cual se busca que dichos procedimientos tengan causas uniformes así como directrices bien definidas, tanto en la acción como en la consulta de modo que tenga apoyo didáctico gracias a una vinculación teoría -práctica que lleve a un conocimiento más profundo de la administración moderna en Enfermería.

Por lo cual se elabora el presente manual, que esta conformado por una introducción, objetivo, justificación, marco jurídico en el se sustenta la base legal del funcionamiento, un marco teórico en el que se relaciona el proceso administrativo con las actividades que se realizan, el organigrama de la División de Enfermería, la descripción de las funciones inherentes a la coordinación administrativa ya que no se contaba con un manual que sirviera, para orientar e informar al personal de enfermería sobre las competencias y responsabilidades de esta Coordinación Administrativa .

#### **4. MARCO JURÍDICO**

Todos los mexicanos tenemos derecho a gozar de salud a sí como a ejercer libre y democráticamente, la profesión, por lo que nuestras Leyes contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Salud, Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, y demás son de vital importancia para llevar a cabo las funciones y actividades encomendadas basado en el respeto y acatamiento de las mismas.

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, establece en su Artículo 5° A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. La ley determinará en cada estado cuales son las profesiones que necesitan título para su ejercicio

**A) Artículo 123 TRABAJO Y DE LA PREVISION SOCIAL.** Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley .

**XIV.** La ley determinará los cargos que serán considerados de confianza. Las personas que los desempeñen disfrutaran de las medidas de protección al salario y gozaran de los beneficios de la seguridad social.

#### **LEYES.**

##### **A) Ley Federal del trabajo.**

#### **TITULO PRIMERO**

#### **Principios Generales**

##### Capitulo I.

La presente ley es de observancia general en toda la República, y rige las relaciones de trabajo comprendidas en el Artículo 123, Apartado A, de la Constitución...

##### Articulo 2

Las normas de trabajo tienden a conseguir el equilibrio de la justicia en sus relaciones entre trabajadores y patrones.

### Artículo 3

El trabajo es un derecho y un deber social, no es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quién lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

No podrán establecerse distinciones entre trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores

### Artículo 132.

Fracción III. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos mismos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometidos a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo.

Fracción XV. Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores en términos del Capítulo III Bis de este Título.

Fracción XVII. Cumplir las disposiciones de seguridad e higiene que fijen las leyes y los reglamentos para prevenir los accidentes y enfermedades en los centros de trabajo y, en general, en los lugares en que deban ejecutarse las labores, y disponer en todo tiempo de medicamentos y materiales de curación que se expidan para que se presten oportunamente y eficazmente los primeros auxilios debiendo dar, desde luego aviso a la autoridad competente de cada accidente que ocurra.

### Artículo 134. Son obligaciones de los trabajadores

Fracción II. Desempeñar el servicio bajo la dirección del patrón o representante a cuya autoridad estarán subordinados en todo lo concerniente al trabajo

Fracción IV. Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados en la forma y tiempo y lugar convenidos

### **Capítulo III Bis.**

De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores

Artículo 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación ó adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo con el patrón y el sindicato a sus trabajadores y aprobada por la secretaria de Trabajo y Previsión Social

Artículo 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153 -A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo salvo que atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la ocupación que desempeña, en cuyo supuesto la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo

Artículo 153-H. febrero 2001. Todos los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos sesiones de grupo y demás que formen parte del proceso de capacitación ó adiestramiento.
- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación ó adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos.
- III. Presentar exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

### **Artículo 108. - Responsabilidades de los servidores públicos y patrimonial del estado**

A toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública federal o en el distrito federal, así como

#### **B) Ley federal de los trabajadores al servicio del Estado (D: O: 28,XII -1963 ).**

ARTICULO 2.- Para los efectos de esta ley, la relación jurídica de trabajo se entiende establecida entre los titulares de las dependencias e instituciones citadas y los trabajadores de base a su servicio. En el Poder Legislativo las directivas de la Gran Comisión de cada Cámara asumirán dicha relación.

ARTÍCULO 3.- Trabajador es toda persona que preste un servicio físico, intelectual o de ambos géneros, en virtud de nombramiento expedido o por figurar en las listas de raya de los trabajadores temporales.

ARTÍCULO 4.- Los trabajadores se dividen en dos grupos: de confianza y de base.

ARTÍCULO 5.- Son trabajadores de confianza:

### **C) Ley General de Profesiones.**

#### **Capítulo V.**

ARTÍCULO 25.- Para ejercer en el Distrito Federal cualquiera de las profesiones a que se refieren los Artículos 2o. y 3o., se requiere:

I.- Estar en pleno goce y ejercicio de los derechos civiles.

II.- Poseer título legalmente expedido y debidamente registrado, y

III. Obtener de la Dirección general de Profesiones patente de ejercicio

ARTÍCULO 33.- El profesionista está obligado a poner todos sus conocimientos científicos y recursos técnicos al servicio de su cliente, así como al desempeño del trabajo convenido. En caso de urgencia inaplazable los servicios que se requieran al profesionista, se prestarán en cualquiera hora y en el sitio que sean requeridos, siempre que este último no exceda de veinticinco kilómetros de distancia del domicilio del profesionista.

### **D) Ley General de Salud**

#### **TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO ÚNICO**

ARTÍCULO 1. La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del Artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.

ARTICULO 2. El derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades:

- I. El bienestar físico y mental del hombre, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;
- II. La prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana;
- III. La protección y el acrecentamiento de los valores que coadyuven a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social;
- IV. La extensión de actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de la salud;
- V. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población;
- VI. El conocimiento para el adecuado aprovechamiento y utilización de los servicios de salud, y
- VII. El desarrollo de la enseñanza y la investigación científica y tecnológica para la salud.

ARTICULO 3. En los términos de esta Ley, es materia de salubridad general:

- I. La organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el Artículo 34, fracciones I, III y IV, de esta Ley;
- II bis. La Protección Social en Salud;
- II. La atención médica, preferentemente en beneficio de grupos vulnerables;
- III. La coordinación, evaluación y seguimiento de los servicios de salud a los que se refiere el Artículo 34, fracción II;

## **TITULO TERCERO PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

### **CAPITULO II ATENCION MEDICA**

ARTICULO 32. Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud.

ARTICULO 33. Las actividades de atención médica son:

II. Curativas, que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y proporcionar tratamiento oportuno, y

III. De rehabilitación, que incluyen acciones tendientes a corregir las invalideces físicas o mentales.

## **TITULO TERCERO PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

### **CAPITULO III PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD**

ARTICULO 34. Para los efectos de esta Ley, los servicios de salud, atendiendo a los prestadores de los mismos, se clasifican en:

I. Servicios públicos a la población en general;

II. Servicios a derechohabientes de instituciones públicas de seguridad social, o los que con sus propios recursos o por encargo del Poder Ejecutivo Federal, presten las mismas instituciones a otros grupos de usuarios;

## **TITULO CUARTO RECURSOS HUMANOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD**

### **CAPITULO III FORMACION, CAPACITACION Y ACTUALIZACION DEL PERSONAL**

ARTICULO 89. Las autoridades educativas, en coordinación con las autoridades sanitarias y con la participación de las instituciones de educación superior, recomendarán normas y criterios para la formación de recursos humanos para la salud.

Las autoridades sanitarias, sin perjuicio de la competencia que sobre la materia corresponda a las autoridades educativas y en coordinación con ellas, así como con la participación de las instituciones de salud, establecerán las normas y criterios para la capacitación y actualización de los recursos humanos para la salud.

ARTICULO 90. Corresponde a la Secretaría de Salud y a los gobiernos de las entidades federativas, en sus respectivos ámbitos de competencia, sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades educativas en la materia y en coordinación con éstas:

I. Promover actividades tendientes a la formación, capacitación y actualización de los recursos humanos que se requieran para la satisfacción de las necesidades del país en materia de salud;

II. Apoyar la creación de centros de capacitación y actualización de los recursos humanos para la salud;

III. Otorgar facilidades para la enseñanza y adiestramiento en servicio dentro de los establecimientos de salud, a las instituciones que tengan por objeto la formación, capacitación o actualización de profesionales, técnicos y auxiliares de la salud, de conformidad con las normas que rijan el funcionamiento de los primeros, y

IV. Promover la participación voluntaria de profesionales, técnicos y auxiliares de la salud en actividades docentes o técnicas.

## **TITULO TERCERO PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

### **CAPITULO III PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD**

**ARTICULO 42.** La secretaria de salud proporcionara a la secretaria de hacienda y crédito público las normas oficiales mexicanas de salud para los seguros personales de gastos médicos y hospitalización.

## **TITULO CUARTO RECURSOS HUMANOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD**

### **CAPITULO I PROFESIONALES, TÉCNICOS Y AUXILIARES**

**ARTICULO 79.** Para el ejercicio de actividades profesionales en el campo de la medicina, odontología, veterinaria, biología, bacteriología, enfermería, trabajo social, química, psicología, ingeniería sanitaria, nutrición, dietología, patología y sus ramas,.. ...

**ARTICULO 82.** Las autoridades educativas competentes proporcionaran a las autoridades sanitarias la relación de títulos, diplomas y certificados del rea de la salud que hayan registrado y la de cédulas profesionales expedidas, así como la información complementaria sobre la materia que sea necesaria.

**ARTICULO 83.** Quienes ejerzan las actividades profesionales, técnicas y auxiliares y as especialidades a que se refiere este Capítulo, deberán poner a la vista del público un anuncio que indique la institución que les expidió el título, diploma o certificado.....

## **REGLAMENTOS.**

### **B) Dirección General de Recursos Humanos. Profesiograma.**

La cual norma las funciones ha realizar en el puesto de Jefe de Enfermeras "E"

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir y controlar a todo el personal de enfermería de la Unidad Hospitalaria
- Hacer la distribución General del personal de enfermería a cada servicio, en coordinación con la Subjefe de Enfermeras
- Requerir, distribuir y controlar la existencia de material, ropa, equipo e instrumental.
- Recibir informes de días de descanso ausentismo etc., y elaborar el reporte correspondiente a las necesidades del servicio.
- Realizar con efectividad, todas las actividades relacionadas con funciones establecidas y las que se le demanden según programas prioritarios.

### **C) Reglamento Interior de la Secretaria de Salud. D.O.F 2 ENERO 2004**

#### **ARTÍCULO 33. Corresponde al Centro Nacional de Rehabilitación:**

- I. Proporcionar servicios de atención médica especializada de alto nivel en materia de rehabilitación, ortopedia y comunicación humana;
- II. Elaborar y desarrollar los programas de prestación de servicios de atención médica especializada en sus aspectos preventivo, asistencial y de rehabilitación;
- III. Elaborar y desarrollar programas de investigación básica, clínica, socio-médica y tecnológica y de formación y capacitación de recursos humanos para la salud, en materia de rehabilitación, ortopedia y comunicación humana, en coordinación con las unidades administrativas competentes y, en su caso, con las instituciones de educación superior;

IV. Promover y fomentar la coordinación, la difusión y el intercambio en las materias de su competencia, con las instituciones de salud y enseñanza superior, tanto del país como extranjeras;

V. Elaborar y ejecutar programas para la atención especializada, la enseñanza e investigación en materia de medicina del deporte, y

VI. Formular y ejecutar programas de servicios especializados en materia de terapia física, terapia ocupacional, terapia del lenguaje, prótesis, ortesis y otros de apoyo.

XI. Difundir en forma oportuna los resultados e información generada por las acciones de prevención y control de enfermedades, atención de urgencias y desastres, vigilancia epidemiológica y demás que lleve a cabo;

XII. Coordinar, supervisar y evaluar la administración y operación de las unidades administrativas que le estén adscritas;

XIII. Elaborar y expedir los lineamientos para la aprobación de laboratorios de prueba; así como realizar la evaluación y, en su caso, emitir la aprobación correspondiente, y

XIV. Imponer sanciones y aplicar las medidas de seguridad correspondientes.

## **CODIGO DE ETICA PARA LAS ENFERMERAS Y ENFERMEROS DE MEXICO**

### **Decálogo del código de ética**

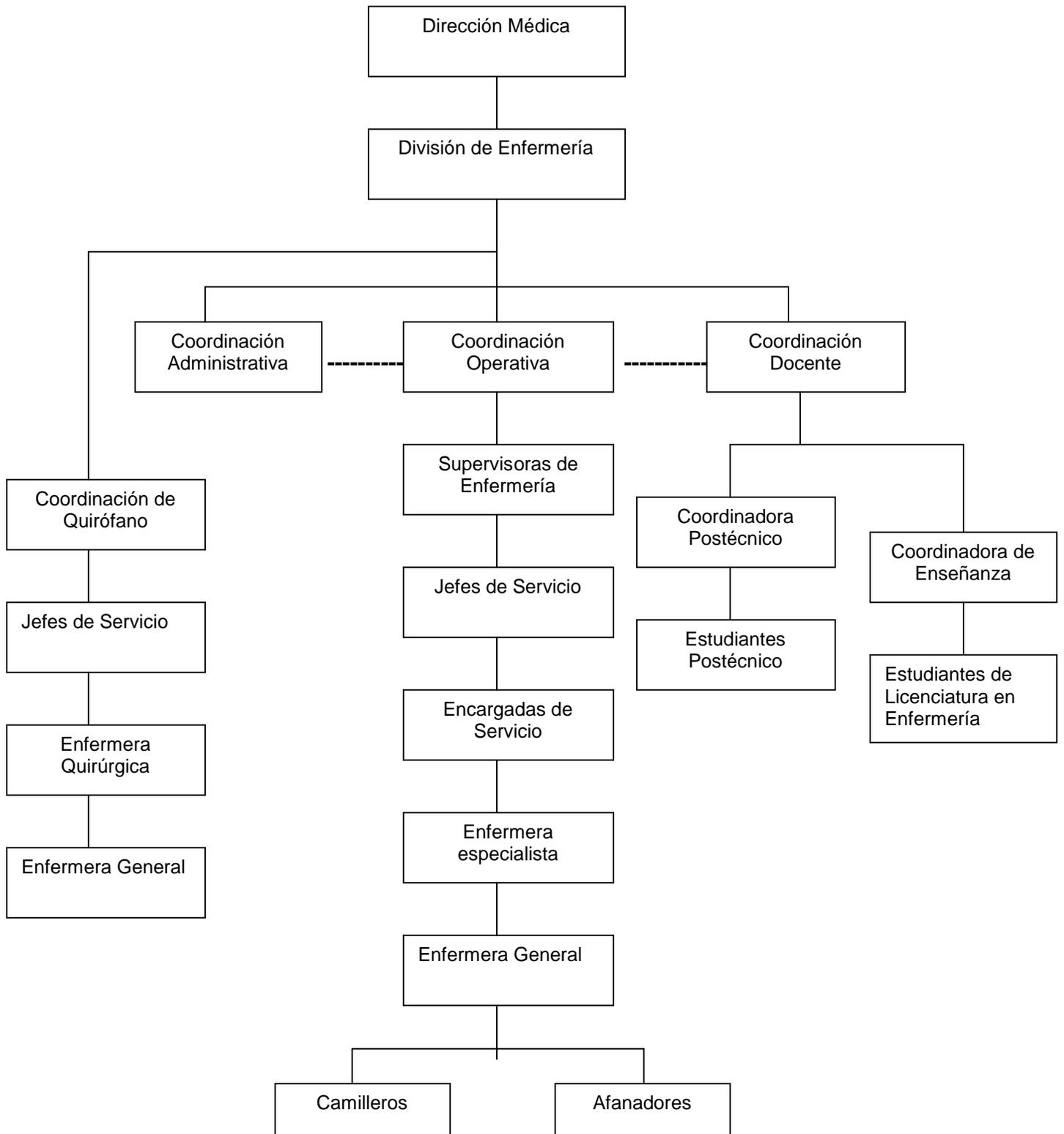
1. Respetar y cuidar la vida y los derechos humanos, manteniendo, una conducta honesta y leal en el cuidado de las personas.
2. Proteger la integridad de las personas ante cualquier afectación, otorgando cuidados de enfermería libres de riesgos.
3. Mantener una relación estrictamente profesional con las personas que atiende, sin distinción de raza, clase social, creencia religiosa y preferencia política.
4. Asumir la responsabilidad como miembro del equipo de salud, enfocando los cuidados hacia la conservación de la salud y prevención del daño.
5. Guardar el secreto profesional observando los límites del mismo, ante riesgo o daño a la propia persona o a terceros.
6. Procurar que el entorno laboral sea seguro tanto para las personas, sujeto de la atención de enfermería, como para quienes conforman el equipo de salud.

7. Evitar la competencia desleal y compartir con estudiantes y colegas experiencias y conocimientos en beneficio de las personas y de la comunidad de enfermería.
8. Asumir el compromiso responsable de actualizar y aplicar los conocimientos en beneficio de las personas y de la comunidad de enfermería.
9. Pugnar por el desarrollo de la profesión y dignificar su ejercicio.
  
10. Fomentar la participación y el espíritu de grupo para lograr los fines profesionales.

### **Derechos Generales de las enfermeras y enfermeros**

1. Ejercer la enfermería con libertad, sin presiones de cualquier naturaleza y en igualdad de condiciones interprofesionales.
2. Desempeñar sus intervenciones en un entorno que garantice la seguridad e integridad personal y profesional
3. 3 Contar con los recursos necesarios que les permitan el óptimo desempeño de sus funciones.
4. Abstenerse de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral
5. Recibir trato digno por parte de pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo independientemente del nivel jerárquico.
6. Tener acceso a diferentes alternativas de desarrollo profesional en igualdad de oportunidades que los demás profesionales de la salud.
7. Tener acceso a las actividades de gestión docencia en investigación de acuerdo a sus competencias, en igualdad de oportunidades interprofesionales.
8. Asociarse libremente para impulsar, fortalecer y salvaguardar sus intereses profesionales.
9. Acceder a posiciones de toma de decisión de acuerdo a su competencia, en igualdad de condiciones que otros profesionistas, sin discriminación alguna.
10. Percibir remuneración por los servicios profesionales prestados .

## 5. ORGANIGRAMA



## 6. MARCO TEORICO

La administración se define así; “Es la ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”<sup>1</sup>

Así tenemos que el propósito de la Administración según Taylor consiste en obtener el máximo de prosperidad tanto para el patrón, como el máximo de prosperidad para los trabajadores. Por lo tanto por medio de la administración eficiente lograremos los objetivos que persiguen la Coordinación Administrativa y la institución.

Unas de las funciones que se realizan en esta Coordinación Administrativa es la coordinar la elaboración y/ o actualización de los manuales, organización, procedimientos, procedimientos específicos, bienvenida e introducción al puesto todos ellos basado en la guía metodología de la Dirección General de Operación y Pagos que competen a la División de Enfermería, la que describiremos a continuación es la Etapa de Planeación.

La planeación para Reyes Ponce consiste en “Fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y de números necesarios para su realización”; Burt K Scalan: “Nos dice que son sistemas que comienza con objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias”

Los pasos de la planeación son:

- **Fijar un objetivo.** Determinar las metas que se quieren alcanzar
- **Investigación:** determinar las necesidades y recursos precisando los aspectos que pudiesen interferir en la consecución de objetivos
- **Análisis:** Establecer un diagnostico de la situación que abarque la posición de detalles y la precisión de causas
- **Plan:** fijar las alternativas y estrategias de acción sujetarse a decisión <sup>2</sup>

La función de la políticas es guiar las acciones, orientar los programas, comunicar las decisiones de nivel estratégico, interpretar los objetivos organizacionales y conocer las líneas generales a las que debe el funcionamiento de la organización <sup>3</sup>, que difieren de lo que son las normas ya que son todo señalamiento imperativo de algo que ha de realizarse, sea genérico o específico; las normas genéricas son precisamente las políticas, en tanto que las normas específicas son las reglas <sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Reyes Ponce Agustín “ Administración Moderna ”, Editorial Limusa México, 2005 p.p. -3

<sup>2</sup> Maria de la Luz Balderas P,” Administración de los Servicios de Enfermería”, 1ra. Edición, Editorial interamericana pp. 20-21

<sup>3</sup> María de la Luz Balderas P, “Administración de los Servicios de Enfermería”. 4° Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, México 2005, pp.48-49

<sup>4</sup> Reyes Ponce Agustín, “Administración Moderna “, Editorial Limusa, México, 2005, p.p 249

## Planeación estratégica:

James Dowd: Nos dice que la esencia consiste en diseñar una estrategia empresarial para los años venideros, no en prescribir las tácticas de ayer para mañana, sino en dar una continuidad progresiva a las acciones del presente para que sean constructivas de un futuro no lejano, o lo que es lo mismo que las acciones que se planifiquen en el presente prevean sus consecuencias a largo plazo.

El propósito de la planeación estratégica no sirve para dirigir el servicio, mejorar la eficiencia, se deshace de programas deficientes o subutilizados, elimina la duplicación de esfuerzos, mejora la comunicación y la coordinación de actividades, brinda la oportunidad de expandir las potencialidades de la mente, permite adaptarse a un ambiente cambiante, establece metas realistas y alcanzables, aún cuando constituyan un reto y ayuda a asegurar el cumplimiento de estas.

Dentro de los elementos de la planeación también se encuentra manual, que es "la concentración sistemática de los elementos administrativos con un fin: se presentan en folleto o libro fácil de manejar"<sup>5</sup>, los cuales tienen como función: orientar y unificar la conducta, existen diversos tipos de manuales los cuales pueden ser de objetivos, de políticas, de organización de procedimientos, en esta coordinación se asesora y se actualizan los manuales existentes en División de Enfermería.

Otro aspecto que debemos mencionar es la calidad, y es la ausencia de deficiencias o algo excepcionalmente bueno en su tipo, pero si partimos del tronco conceptual de la administración, la calidad, en su sentido más amplio, nos habla de una filosofía, un sistema y un proceso administrativo con características propias que vale la pena analizar.

Pensado así, la calidad es una rama de la administración moderna y de los principios básicos de planeación, organización, ejecución y control sembrados por Fayol. Se desarrolla en el fuerte tronco de la administración científica de Taylor, y evoluciona con las relaciones humanas de Elton Mayo.

No podemos hablar de un solo modelo de calidad, son varios, y todos utilizan los mismos principios de la administración clásica, pero modificándolos en el momento de aplicarlos: tal es el caso de las funciones de la supervisión, la evaluación de méritos y los aumentos salariales personalizados; también reforman algunos aspectos organizacionales como la pirámide del

Poder y llaman la atención sobre temas poco atendidos por otros modelos administrativos como la satisfacción de los clientes y el desarrollo de los proveedores.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Maria de la Luz Balderas P, "Administración de los servicios de Enfermería", 1ra. Edición, Editorial Interamericana pp. 24-25

<sup>6</sup><http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num5/>

La calidad es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicio<sup>7</sup>, ya que en esta coordinación se coordinan la aplicación de encuestas de calidad con 3 indicadores, una dimensión interpersonal que es la de trato digno, y dos por su Dimensión Técnica que son Cumplimiento de los criterios básicos para la Ministración de medicamentos por vía oral, Vigilancia y control de venoclisis instaladas que se llevan a cabo en los servicios de hospitalización de esta institución y que se envían los resultados a través del sistema indica a la Subsecretaría de Innovación y calidad.

Dentro de las funciones que realiza la Coordinación Administrativa, es una de las etapas del proceso administrativo es la dirección<sup>8</sup> que dice "Es la parte más práctica y real, ya que trata directamente con las personas y estas son quienes finalmente influyen en el éxito o el fracaso del organismo social". La autoridad, motivación, comunicación, coordinación y toma de decisiones, son elementos claves en la dirección.

Otra definición de dirección "Es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo jefe de dirigir, conducir, motivar, ordenar e impulsar al subordinado a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración"<sup>3</sup>

Como elemento de la dirección se tiene al liderazgo que se define "Como la influencia, el arte o proceso de influir sobre las personas, para que estas intenten con buena disposición y entusiasmo lograr metas de grupo"<sup>9</sup>

De esta manera el líder es toda persona que demuestra capacidades para influir en los demás, de forma que trabajen lo mejor posible<sup>10</sup>.

Otro elemento importante que debemos tomar en cuenta para una buena dirección es la comunicación, que "Es el arte de estructurar y transmitir un mensaje de manera que otro pueda entenderlo fácilmente y aceptarlo"<sup>11</sup>. Una buena comunicación o comunicación asertiva nos garantizara el éxito de nuestro propósito y de nuestro objetivo a realizar en beneficio de la institución.

---

<sup>7</sup> Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería, Comisión Interinstitucional de Enfermería, julio 2003, México

<sup>8</sup> Barajas Medina Jorge, "Curso introducción a la administración," 2 edición, Ed. Trillas, 1994p.p.95-,96

<sup>9</sup> KOONTZ, H., O Donnel, C, Weinhrich, H " Administración", 8 edición, Mc Graw-Hill, México

<sup>10</sup> Sullivan, E.J., y Decker. Ph . J "effective Management in Nursin", Edición Addison - Wesley, Redwood 1938.

<sup>11</sup> Mompert García Mari Paz, "Administración de Servicios de Enfermería", Editorial Masson 1994pp325

Otro elemento importante para tomar en consideración son los procedimientos que se define como aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa<sup>12</sup>

Tenemos que el control es otra etapa del proceso administrativo que influye en la funciones de esta coordinación administrativo, y se define como la evaluación del resultado en cuanto al logro de objetivos organizacionales.<sup>13</sup> y tiene como propósito:

- Evaluar el logro de objetivos
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas
- Optimizar la utilización de recursos
- Proponer y sugerir opciones administrativas
- Implementar diagnósticos continuos
- Promover la creatividad e innovación

Sistemas de control tenemos a la supervisión y evaluación, el control es la etapa final del proceso administrativo, en donde se aprecia el resultado de la ejecución de los planes en comparación con los planes y estrategias planteadas.

Uno de los aspectos importantes elaborar los índices de ausentismo del personal, este se entiende como la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral o no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral<sup>14</sup>:

La organización Internacional de trabajo lo define como:

La no-asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas<sup>15</sup>.

Causas del ausentismo<sup>16</sup>

Las causas del absentismo son debidas a ciertos factores, siendo algunos de estos los siguientes:

---

<sup>12</sup> Reyes Ponce Agustín "Administración Moderna", Editorial Limusa, México, "005, pp. 255

<sup>13</sup> Balderas Pedrero Ma. De la Luz, "Administración de los servicios de Enfermería", 4ª. ED. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, México, 2005, pp. 80-81

<sup>14</sup> <http://www.cicad.oas.org/MainPage/Coats/PeerReview/AUSENTISMO.doc>.

<sup>15</sup> Gilles DA. Absentismo. Gestión en Enfermería. Cap. 18 Barcelona: Masson -Salvat. 1994: 321-7

<sup>16</sup> ARIAS GALICIA FERNANDO, ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, Editorial Trillas, México 1987

✓ **Factores internos:**

Selección de personal y método de asignación en el trabajo deficiente; fatiga, exceso o escasez de personal, demanda irregular de los productos o servicios de la organización que impidan un empleo estable, etc.

✓ **Factores Externos:**

- a) De la colectividad: Vivienda inadecuada, problemas de compras, transporte deficiente, etc.
- b) Personales: Enfermedades y accidentes, obligaciones del hogar, estrés, e l ausentismo puede indicar actitudes negativas aunque no necesariamente sea así.

El ausentismo de personal es uno de los problemas más graves de todas las instituciones y a los cuáles no se ha encontrado solución admisible.

El proceso Administrativo y la Administración Moderna los programas están en constante movimiento por que hay avances continuos tanto tecnológicos, económicos y sociales, que los programas deben ser modificables para su aplicación y lograr las mejora continua de los servicios y la satisfacción de los usuarios, comunidad y de los empleados.

## **7. FUNCIONES DE LA COORDINACION ADMINISTRATIVA**

- Suplir a la jefe de la División de Enfermería en ausencia.
- Verificación de vigencia de incidencias.
- Recabar estructurar y entregar informes a la jefe de la División de Enfermería.
- Coordinar, revisar y asesorar la elaboración y/o actualización de manuales.
- Elaboración de índices de ausentismo.
- Recopilar y concentrar informes de consumos de material, medicamentos y papelería
- Entrega de evaluaciones trimestrales de personal.
- Coordinación de la aplicación de indicadores de calidad.
- Entrevistas a aspirantes de nuevo.
- Participar en los comités institucionales (Comité Técnico de Calidad, Comité de Infecciones intra- hospitalarias, Comité de cuadro Básico).

## **8. DESCRIPCION DE PRODECIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**

**8.1 PROCEDIMIENTO PARA SUPLIR A LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE  
ENFERMERIA EN SU AUSENCIA**

## **PROCEDIMIENTO PARA SUPLIR A LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA EN SU AUSENCIA**

### **PROPÓSITO**

Realizar las funciones y actividades de la jefe de la División de enfermería, en ausencia de la misma, dando solución a la problemática que se presenta

### **ALCANCE**

A nivel interno con el personal adscrito a la División de Enfermería.

### **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

- La División de Enfermería establecerá los lineamientos para la suplencia
- La Coordinación Administrativa, asumirá la responsabilidad de realizar las actividades inherentes al puesto en ausencia la jefe de la división.
- Es responsabilidad de la coordinadora administrativa informar a la Jefe de la División de las actividades realizadas en su ausencia.
- Es responsabilidad de la coordinadora administrativa, comunicarse con la coordinadora operativa sobre las situaciones presentadas en su área y que afecten el funcionamiento de su coordinación.
- Es responsabilidad de la coordinadora administrativa dar solución a la problemática presentada en ausencia de la Jefe de la División.

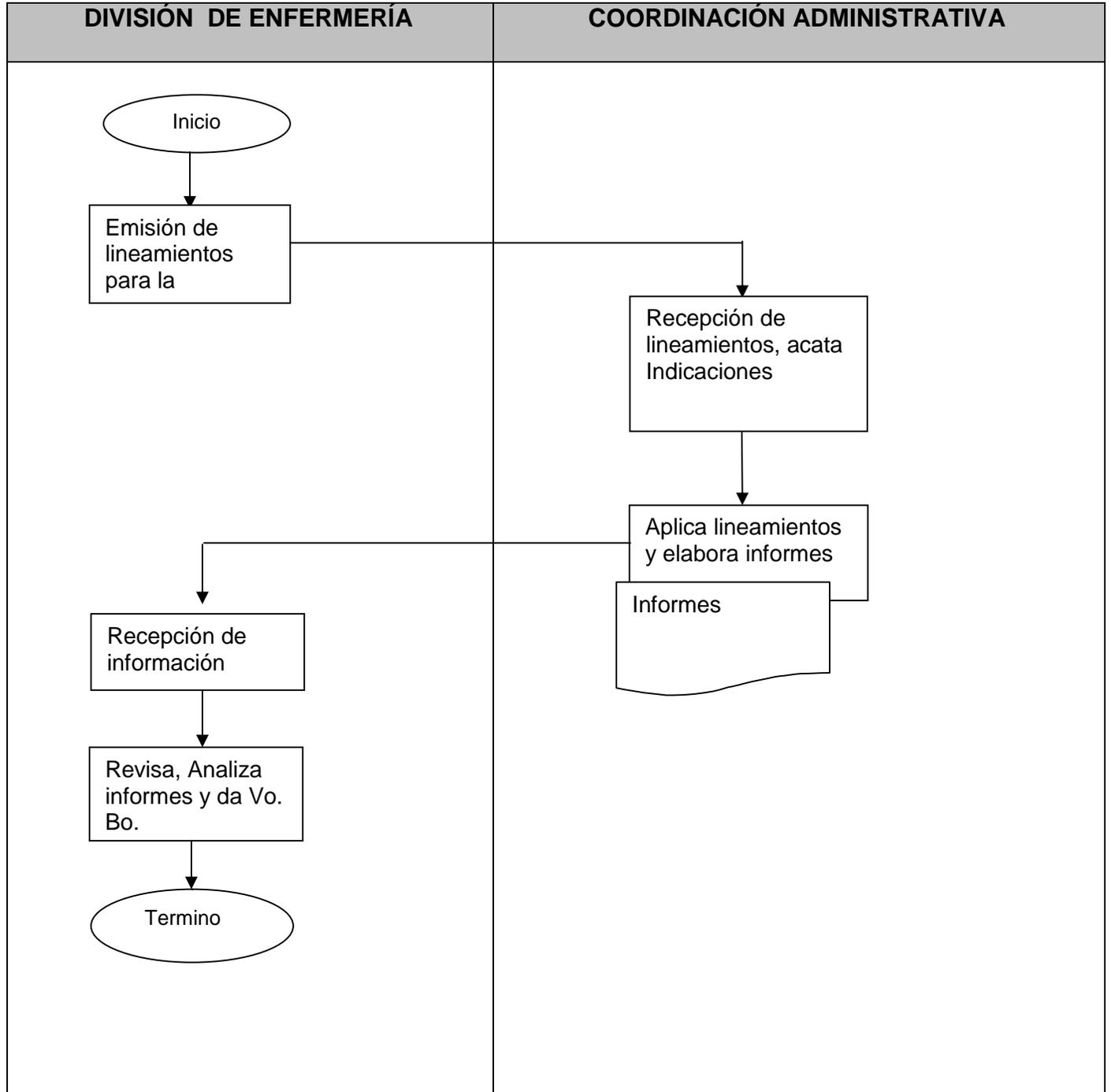
## PROCEDIMIENTO PARA SUPLIR A LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA EN SU AUSENCIA

### DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Información sobre lineamientos para suplencia	1.1 Emite lineamientos a seguir durante la ausencia de la Jefe de la División.	Jefe de la División de Enfermería.
2.0 Recepción de normatividad	2.1 Conoce lineamientos, analiza y aplica la normatividad 2.2. Aplica lineamientos en la resolución de problemas y da alternativas de solución. 2.3. Elabora informe y da a conocer de las resoluciones tomadas.	Coordinación Administrativa
3.0 Recepción y análisis de informes	3.1 Analiza informes y adecua y/o acepta resoluciones.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	División de Enfermería

**PROCEDIMIENTO PARA SUPLIR A LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA EN SU AUSENCIA**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



## **8.2 PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE INCIDENCIAS**

## **PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE INCIDENCIAS**

### **PROPÓSITO**

Elaborar un registro fidedigno de las incidencias a fin de llevar un control y evitar duplicidad de prestaciones.

### **ALCANCE**

A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal adscrito a la División de Enfermería y de los servicios.

### **POLITICAS DE OPERACIÓN Y NORMAS Y LINEAMIENTOS**

- La División de Enfermería establece la normatividad para el otorgamiento de pagos de día, días económicos, licencias con o sin sueldo, en base a las Condiciones Generales de Trabajo.
- La Coordinación Administrativa tiene la responsabilidad de revisar la vigencia de pagos de día que son de 40 días hábiles.
- La Coordinación Administrativa tiene la obligación de regresar a la coordinadora Operativa los días económicos que no cumplen con la vigencia. (No se otorgarán 15 días antes ni 15 después de vacaciones).
- Es la responsabilidad de la Coordinadora Administrativa de verificar el correcto requerimiento de los formatos de pagos de día, días económicos.

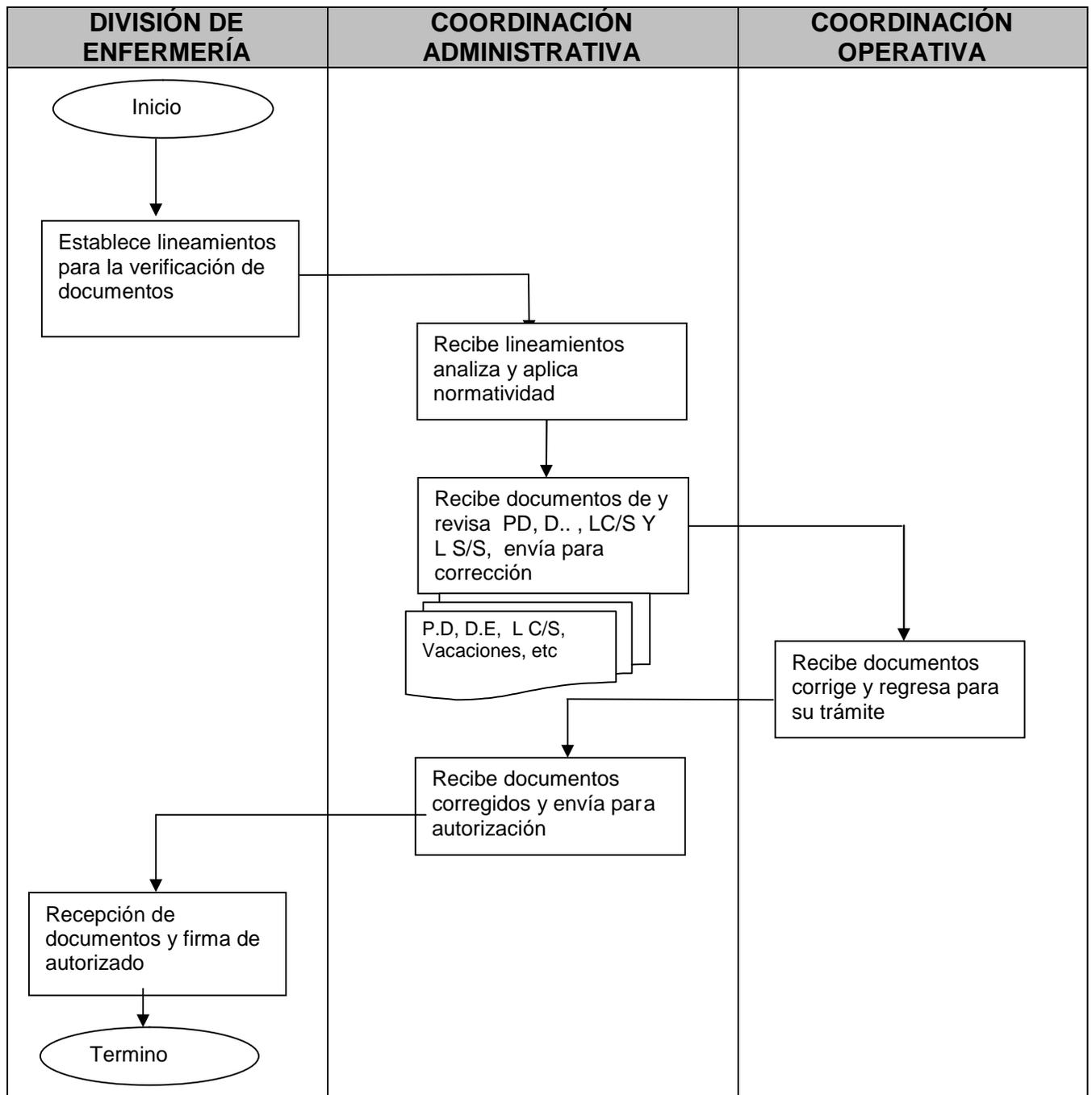
## PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE INCIDENCIAS

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Establece lineamientos para otorgar pagos de día, días económicos, licencias con sueldo o sin sueldo.	1.1 Envía lineamientos para otorgar, pagos de día, días económicos, licencia con sueldo y sin sueldo	División de enfermería
2.0 Recepción de lineamientos	2.1 Recibe lineamientos, revisa y aplica normatividad, para la revisión de documentos. 2.2 Recibe documentos de pagos de día, días económicos, licencia con sueldo y sin sueldo. 2.3 Revisa vigencia y requisitado y envía a firma. 2.4 Si los documentos esta mal requisitado se envía para su corrección	Coordinadora Administrativa
3.0 Recepción de documentos	3.1 Recibe documentos para su corrección	Coordinadora Operativa
4.0 Recepción de documentos para firma de autorización.	4.1 Recibe documentos corregidos, envía para autorización	Coordinadora Administrativa
5.0 Recepción de documentos para autorización.	5.1 Envía documentos para su tramiten a recursos humanos.  <b>Termina procedimiento</b>	División de enfermería

# PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE VIGENCIA DE INCIDENCIAS

## DIAGRAMA DE FLUJO



### **8.3 PROCEDIMIENTO PARA RECABAR ESTRUCTURAR Y ENTREGAR INFORMES LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA**

## **PROCEDIMIENTO PARA RECABAR ESTRUCTURAR Y ENTREGAR INFORMES LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA**

### **PROPOSITO**

Entregar información verídica y confiable de las situaciones o problemática detectadas y las alternativas de solución llevada acabo.

### **ALCANCE**

A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal adscrito a la División de enfermería y de los servicios.

### **POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS LINEAMIENTOS**

- La División de Enfermería establece los lineamientos para la entrega de informes.
- La Coordinación Administrativa entregará informes verbales y/o por escrito a la Jefe de la División, cuando sea necesario.
- La Coordinadora Administrativa mantendrá comunicación y coordinación con la Coordinadora Operativa a fin de estar enterada de las situaciones e informar a la Jefe de la División.

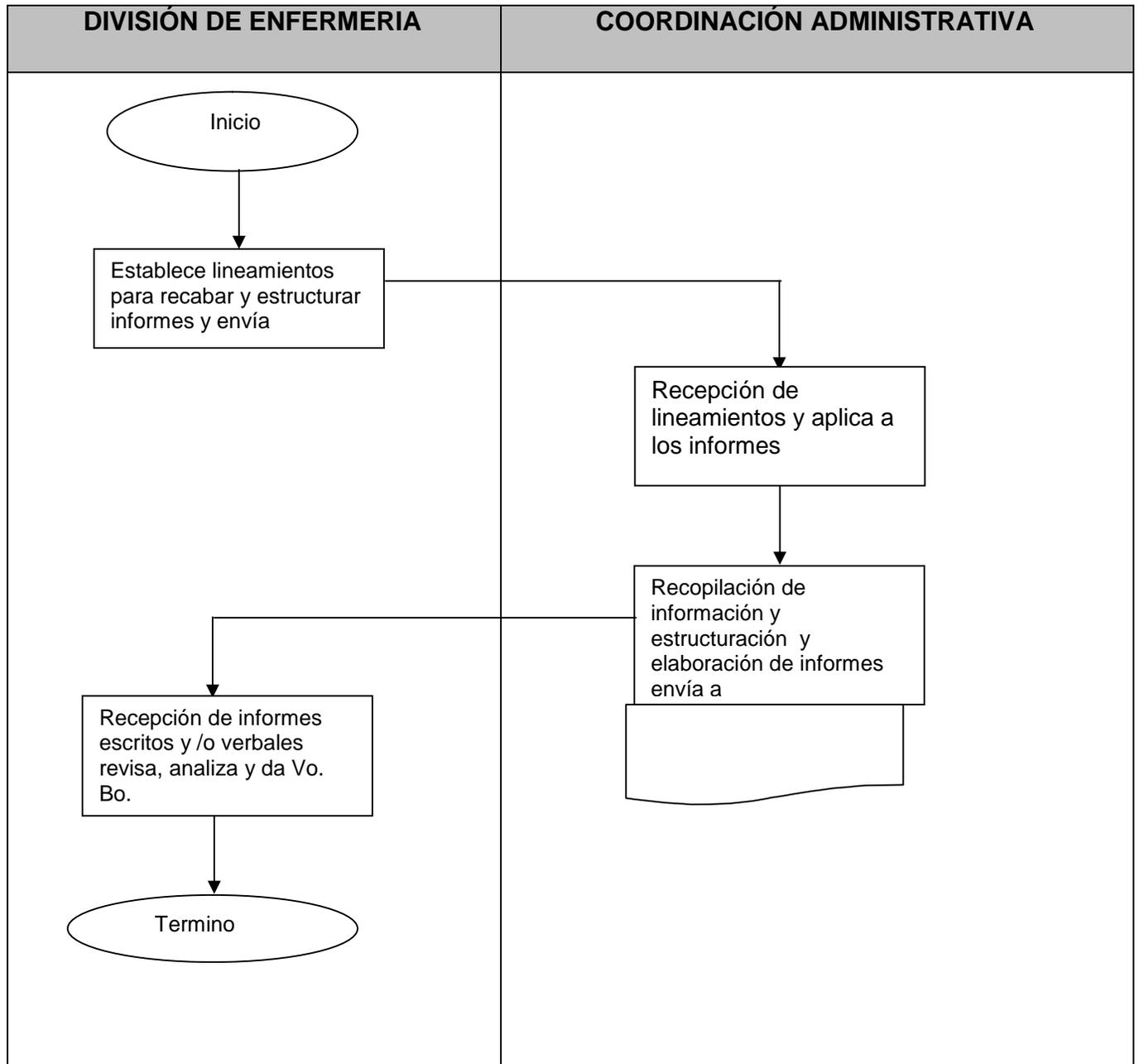
## PROCEDIMIENTO PARA RECABAR ESTRUCTURAR Y ENTREGAR INFORMES LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Establece criterios para la entrega de informes	1.1 Envía criterios para la elaboración de informes	1 División de Enfermería
2.0 Recepción de criterios para la elaboración de informes	2.1 Recibe criterios, revisa analiza e implementa criterios 2.2 Recaba y elaborara información estructura, da alternativas de solución, y entrega informe	2 Coordinadora Administrativa
3.0 Obtención de informes	3.1 Obtiene informes escritos y/o verbales analiza, y da Vo. Bo.  <b>Termina Procedimiento</b>	División de Enfermería

# PROCEDIMIENTO PARA RECABAR ESTRUCTURAR Y ENTREGAR INFORMES LA JEFE DE LA DIVISIÓN DE ENFERMERIA

## DIAGRAMA DE FLUJO



#### **8.4 PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR, REVIZAR Y ASESORAR LA ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES**

# **PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR, REVIZAR Y ASESORAR LA ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES**

## **PROPÓSITO**

Proporcionar asesoría al personal de Enfermería con la finalidad de llevar a cabo elaboración y/o actualización de los manuales.

## **ALCANCE**

A nivel interno el procedimiento es aplicable a la División de Enfermería y a de todos los servicios.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

- La División de enfermería emite los lineamientos para la elaboración de los manuales de procedimientos.
- La coordinadora administrativa es responsable de programar la asesoría para la revisión y actualización de manuales cada vez que sea necesario.
- La Coordinación Administrativa realizará la revisión de manuales para su autorización.
- La Coordinadora Administrativa será responsable de informar a la Jefe de la División de Enfermería de los avances en la revisión de manuales en forma oportuna.

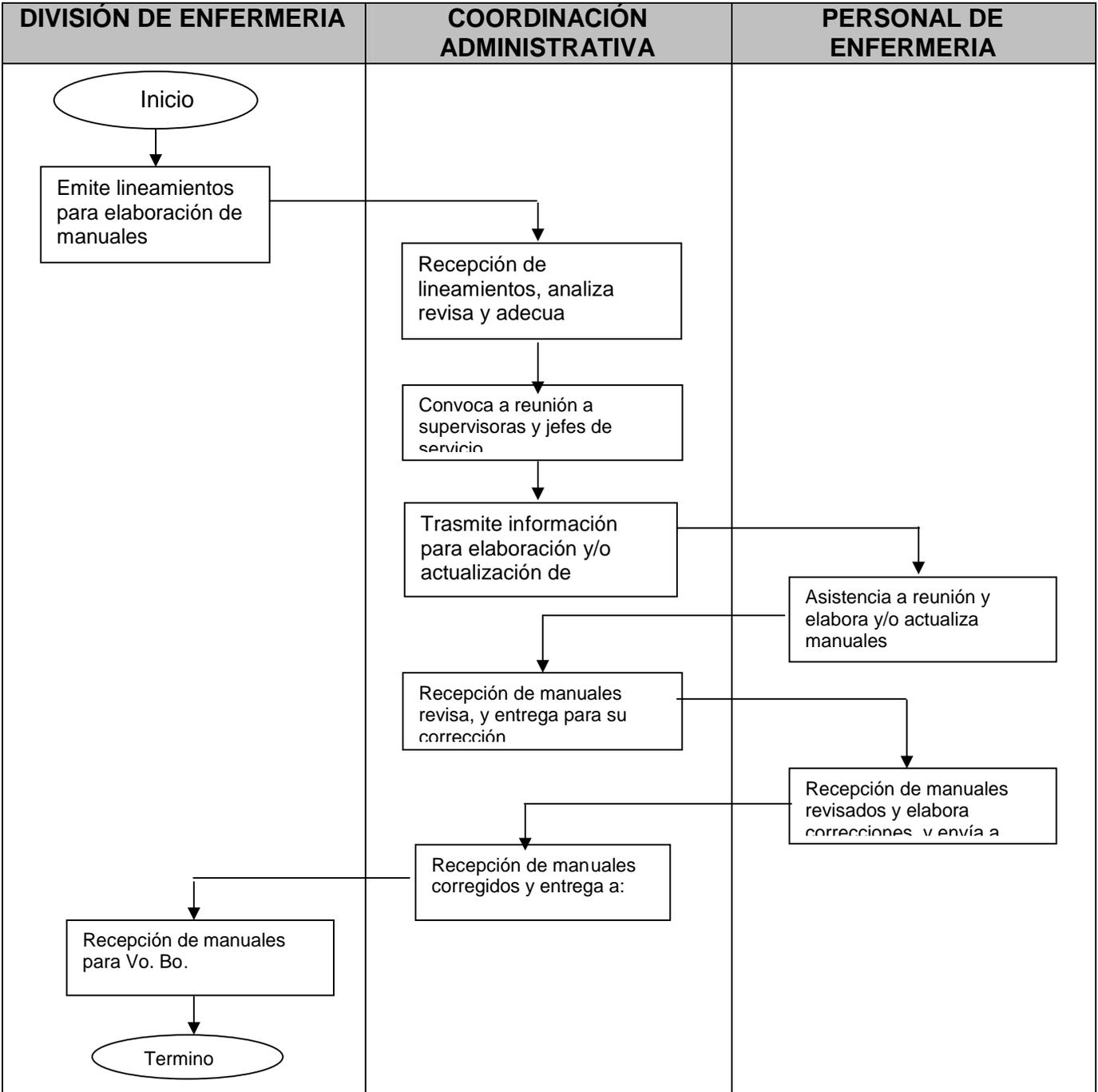
**PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR, REVIZAR Y ASESORAR LA ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES**

**DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>SECUENCIA DE ETAPAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.0 Emisión de los lineamientos	1.1 Emite lineamientos aplicables a los manuales	División de Enfermería
2.0 Recepción de los lineamientos	2.1 Recibe lineamientos revisa, analiza, y adecua.	Coordinación Administrativa
3.0 Convoca a reunión a personal de enfermería	3.1. Da asesoría despeja dudas.	Coordinación administrativa
4.0 Reciben asesoría y guía técnica para la elaboración de manuales	4.1. Revisan manuales y corrigen y/o actualizan	Personal de enfermería, Supervisoras, Jefes de servicio
5.0 Entrega manuales para revisión	5.1 Recibe y revisa, analiza y corrige y devuelve.	Coordinadora Administrativa
6.0 Entrega para manuales para corrección	6.1 Recibe manuales realización correcciones.	Supervisoras y Jefes de Servicio
7.0 Recepción de manuales corregidos y en nuevo formato	7.1 Recibe manuales y entrega para Vo. Bo.	Coordinadora Administrativa
8.0 Recepción de Manuales	8.1 Recibe manuales y da Vo. Bo.  <b>Termina Procedimiento</b>	División de Enfermería

**PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR, REVIZAR Y ASESORAR LA ELABORACION Y/O ACTUALIZACION DE MANUALES**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



## **8.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INDIC ES DE AUSENTISMO**

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICES DE AUSENTISMO**

### **PROPÓSITO**

Realizar registro del ausentismo mensual del personal adscrito a la División de Enfermería así como dar a conocer a las autoridades correspondientes.

### **ALCANCE**

A nivel interno aplicable al personal de enfermería, camilleros y afanadores Adscritos a la División de Enfermería.

### **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, LINEAMIENTOS**

- La División de Enfermería establecerá los lineamientos para la elaboración de informe de ausentismo.
- La Coordinadora Administrativa solicitará en forma mensual los concentrados de ausentismo a las supervisoras de cada turno.
- Las Supervisoras de cada turno son responsables de entregar dentro de los primeros 5 días de cada mes los concentrados de ausentismo a la Coordinadora Administrativa.
- Las Supervisoras de Cada turno deben entregar los concentrados de ausentismo debidamente requisitados y con la sumatoria de los totales.

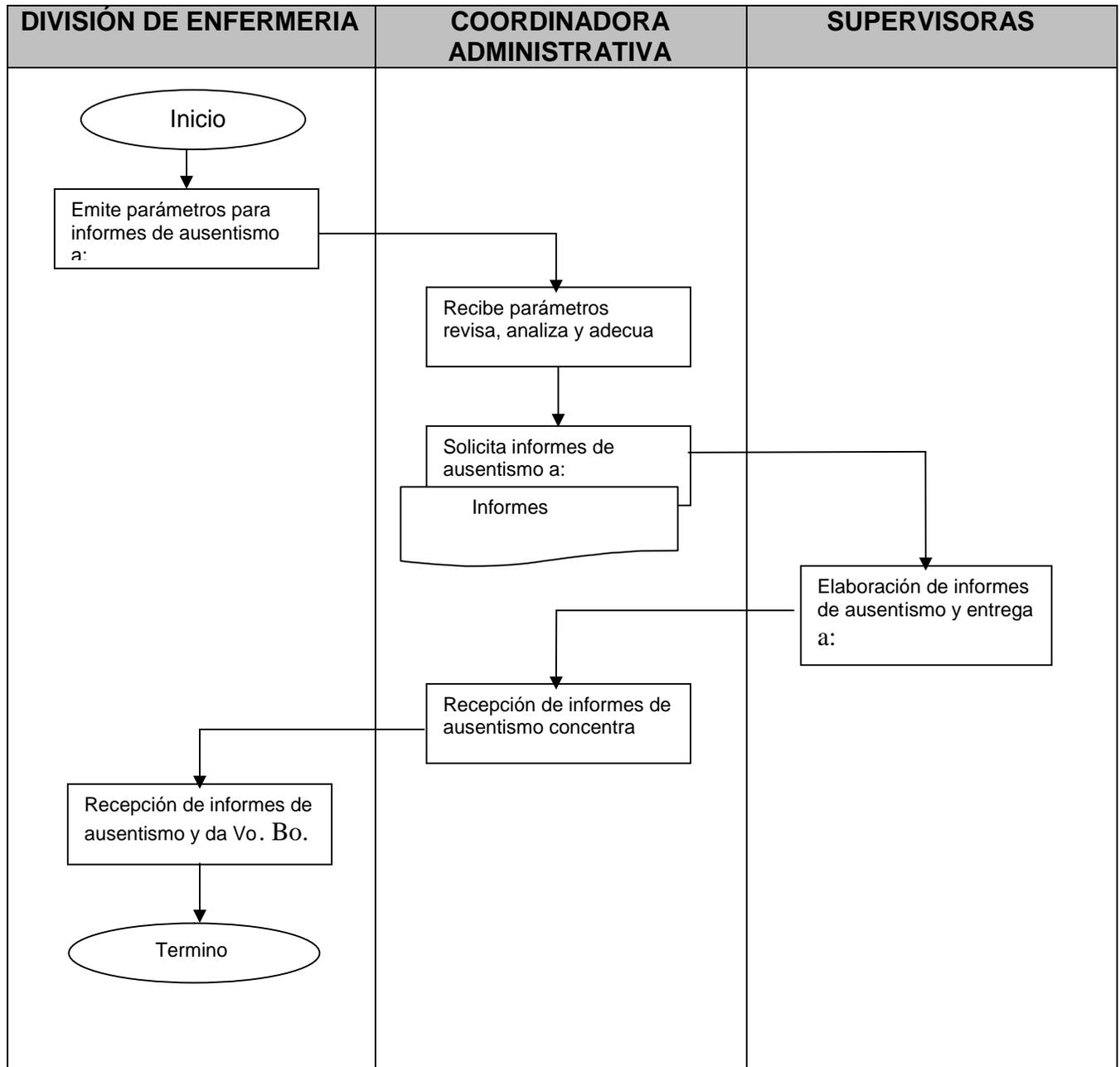
## PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICES DE AUSENTISMO

### DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Emisión de parámetros para la elaboración de informes de ausentismo	1.1 Emite parámetros para la elaboración de informes de ausentismo	División de Enfermería
2.0 Recepción de parámetros para la elaboración de informes	2.1 Recibe revisa, analiza e implementa parámetros	Coordinadora Administrativa
3.0 Comunica parámetros y solicita informes	3.1 Emite documento solicitando informes de ausentismo.	Coordinación administrativa
4.0 recepción de parámetros	4.1 Recibe parámetros 4.2 Elabora informes y entregan	Supervisoras de cada turno
5.0 Obtiene información	5.1 Concentra información 5.2 Captura información y elabora graficas	Coordinación operativa
6.0 Notificación de informes	6.1 Envía informes para su análisis y/o Vo. Bo.	Coordinación Administrativa
7.0 Recepción de informes	7.1 Recibe para su Vo. Bo.	División de Enfermería
	<b>Termino Procedimientos</b>	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICES DE AUSENTISMO

## DIAGRAMA DE FLUJO



**8.6 PROCEDIMIENTO PARA RECOPIRAR Y CONCENTRAR INFORMES DE CONSUMO DE MATERIAL, MEDICAMENTOS Y PAPELERIA.**

## **PROCEDIMIENTO PARA RECOPIRAR Y CONCENTRAR INFORMES DE CONSUMO DE MATERIAL, MEDICAMENTOS Y PAPELERIA.**

### **PROPOSITO**

Concentrar la información a fin de dar a conocer a las autoridades los consumos mensuales y la optimización de material, Medicamentos y papelería mensual y por servicio.

### **ALCANCE**

A nivel interno aplicable al personal adscrito a la División de Enfermería.

### **POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, LINEAMIENTOS**

- Las División de Enfermería establecerá los lineamientos para la recopilación y concentrados de consumo mensuales de material, medicamentos y papelería.
- La Coordinadora Administrativa será la responsable de recibir mensualmente durante los primeros 5 días posteriores al mes en curso los concentrados de consumo.
- La Coordinación Administración realizará el informe y comunica a la Jefe de la División de enfermería los resultados obtenidos.
- La Coordinadora Administrativa es responsable del resguardo de los concentrados

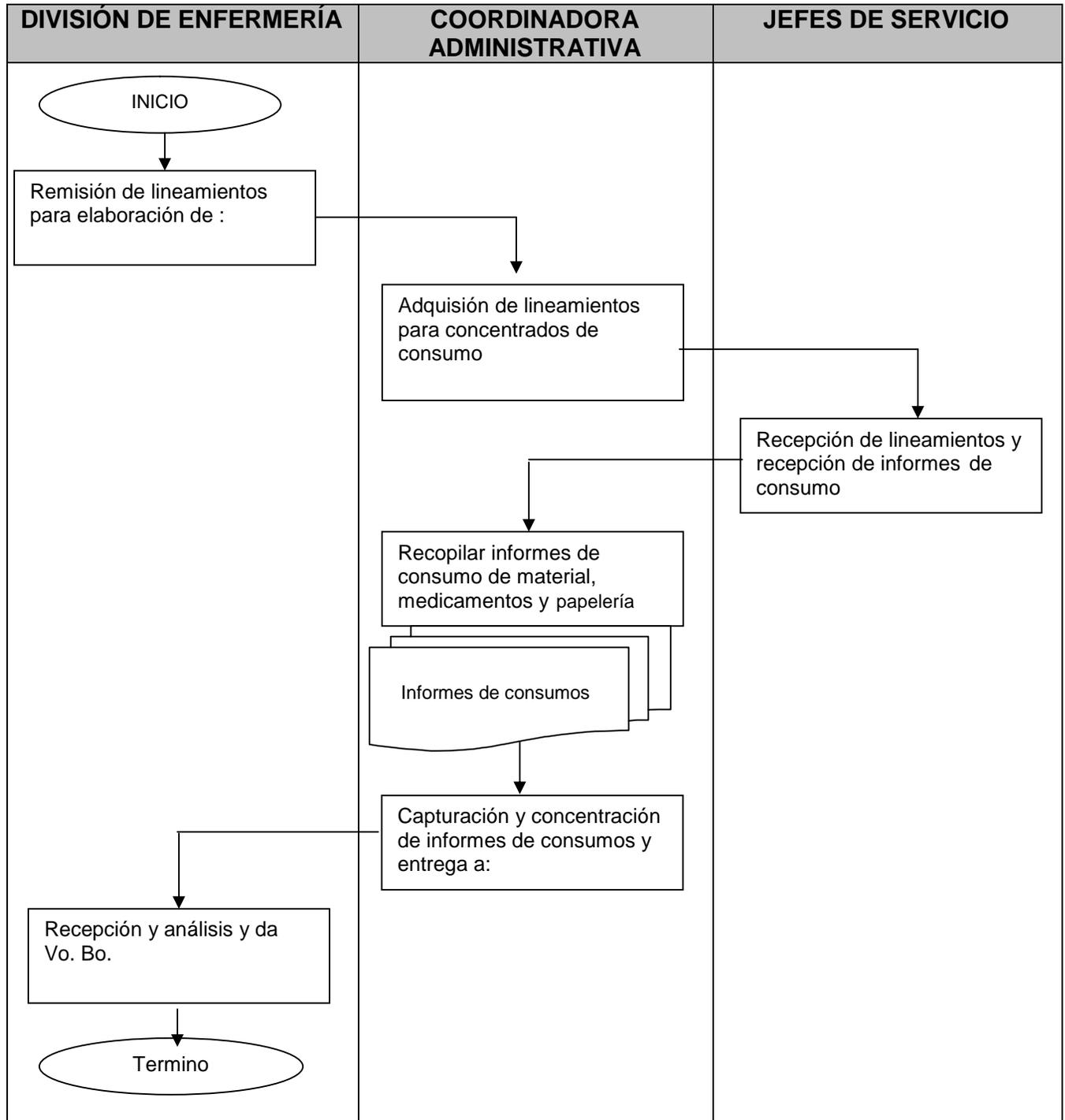
**PROCEDIMIENTO PARA RECOPILAR Y CONCENTRAR INFORMES DE CONSUMO DE MATERIAL, MEDICAMENTOS Y PAPELERIA.**

**DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO**

<b>SECUENCIA DE ETAPAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.0 Remisión de lineamientos para la elaboración de concentrados de consumos	1.1 Remite los lineamientos para elaborar concentrados de consumo	División de Enfermería
2.0 Adquisición de lineamientos para la elaboración de concentrados de consumos	2.1 Recibe lineamientos 2.2 revisa analiza e implementa 2.2 turna a las áreas de su competencia	Coordinación Administrativa
3.0 Recepción de lineamientos y elaboración de concentrados de consumos	3.1 Recibe lineamientos e implementa. 3.2 Elabora informes de consumo, material, medicamentos y papelería 3.3 Entrega en fechas establecidas	Supervisoras, Jefes de Servicio
4.1. Recopilación de concentrados de consumos	4.1 recolecta, revisa, analiza, corrige concentrados de consumos 4.2 Captura concentrados mensuales y anuales, entrega resultados	Coordinadora Administrativa
5.0 Obtención de concentrados de consumos mensuales, anuales procesados	5.1 Recibe, valida y da Vo.Bo. 5.2 Entrega para su resguardo	División de Enfermería
6.0 Resguardo de concentrados mensuales, y anuales.	6.1 Archiva para su consulta  <b>Termina Procedimiento</b>	Coordinación Administrativa

**PROCEDIMIENTO PARA RECOPILAR Y CONCENTRAR INFORMES DE CONSUMO DE MATERIAL, MEDICAMENTOS Y PAPELERIA.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



## **8.7 PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE EVALUACIONES TRIMESTRALES DE PERSONAL**

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE EVALUACIONES TRIMESTRALES DE PERSONAL**

### **PROPOSITO**

Evaluar el desempeño laboral, asistencia y puntualidad así como las relaciones humanas del personal adscrito a la División de Enfermería

### **ALCANCE**

A nivel interno con todo el personal adscrito a la división enfermería

### **POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, LINEAMIENTOS**

- La División de Enfermería es la responsable de establecer los criterios para la normatividad de evaluaciones trimestrales.
- La Coordinación Administrativa es responsable de entregar las evaluaciones a las supervisoras de enfermería.
- Las Supervisoras de Enfermería es responsable de entregar las evaluaciones ya requisitadas en la fecha indicada.
- Es compromiso de la Coordinación Administrativa de resguardar las evaluaciones.

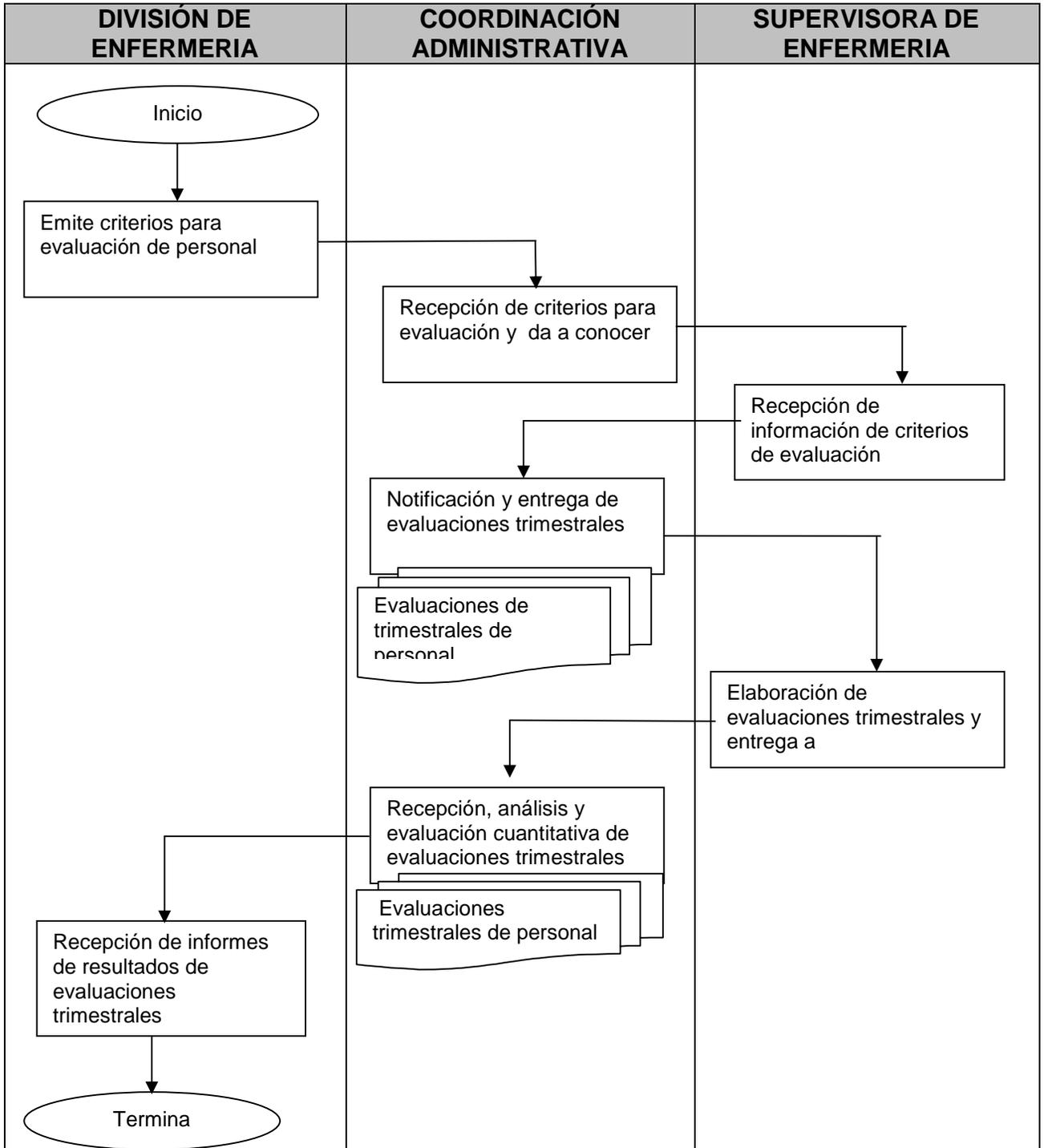
## PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE EVALUACIONES TRIMESTRALES DE PERSONAL

### DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Realización de los criterios para evaluar al personal	1.1 Envía criterios de evaluación	División de Enfermería
2.0 Recepción de criterios de evaluación	2.1 Recibe criterios para la realización de evaluaciones 2.1 Convoca a reunión a supervisoras	Coordinación Administrativa
3.0 Información de criterios de evaluación	3.1 Acude a cita 3.2 Recibe información de criterios de evaluación	Supervisoras de Enfermería
4.0 Notificación de evaluaciones	4.1 Envía solicitud de evaluaciones trimestrales	Coordinación Administrativa
5.0 Elaboración de evaluaciones trimestrales	5.1 Elabora evaluaciones conforme a desempeño. 5.2 Requisita y entrega	Supervisora de enfermería
6.0 Recepción de evaluaciones calificadas	6.1 Recibe evaluaciones requisitadas reviza analiza 6.2 Informa a la Jefe de la División resultados	Coordinadora Administrativa
7.0 Recepción de informes	7.1 recibe informes analiza y aprueba.  <b>Termina Procedimiento</b>	División de Enfermería

# PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE EVALUACIONES TRIMESTRALES DE PERSONAL

## DIAGRAMA DE FLUJO



## **8.8 PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD**

# **PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD**

## **PROPOSITO**

Llevar a cabo la aplicación de encuestas para verificar el procedimiento correcto con la finalidad de elaborar programas de mejora continua de la calidad.

## **ALCANCE**

A nivel externo con la población usuaria que asiste a esta institución.

A nivel interno con el personal de enfermería adscrito a la División Enfermería

## **POLITICAS DE OPERACIÓN NORMAS LINEAMIENTOS**

- La Comisión Interinstitucional a través de la División de Enfermería establece los lineamientos para la elaboración de encuestas.
- La Coordinadora Administrativa es la responsable de coordinar, concentrar y enviar información sobre el levantamiento de encuestas.
- La Coordinación Administrativa debe enviar la información en las fechas preestablecidas por la Comisión Interinstitucional, a través del Sistema Informático.

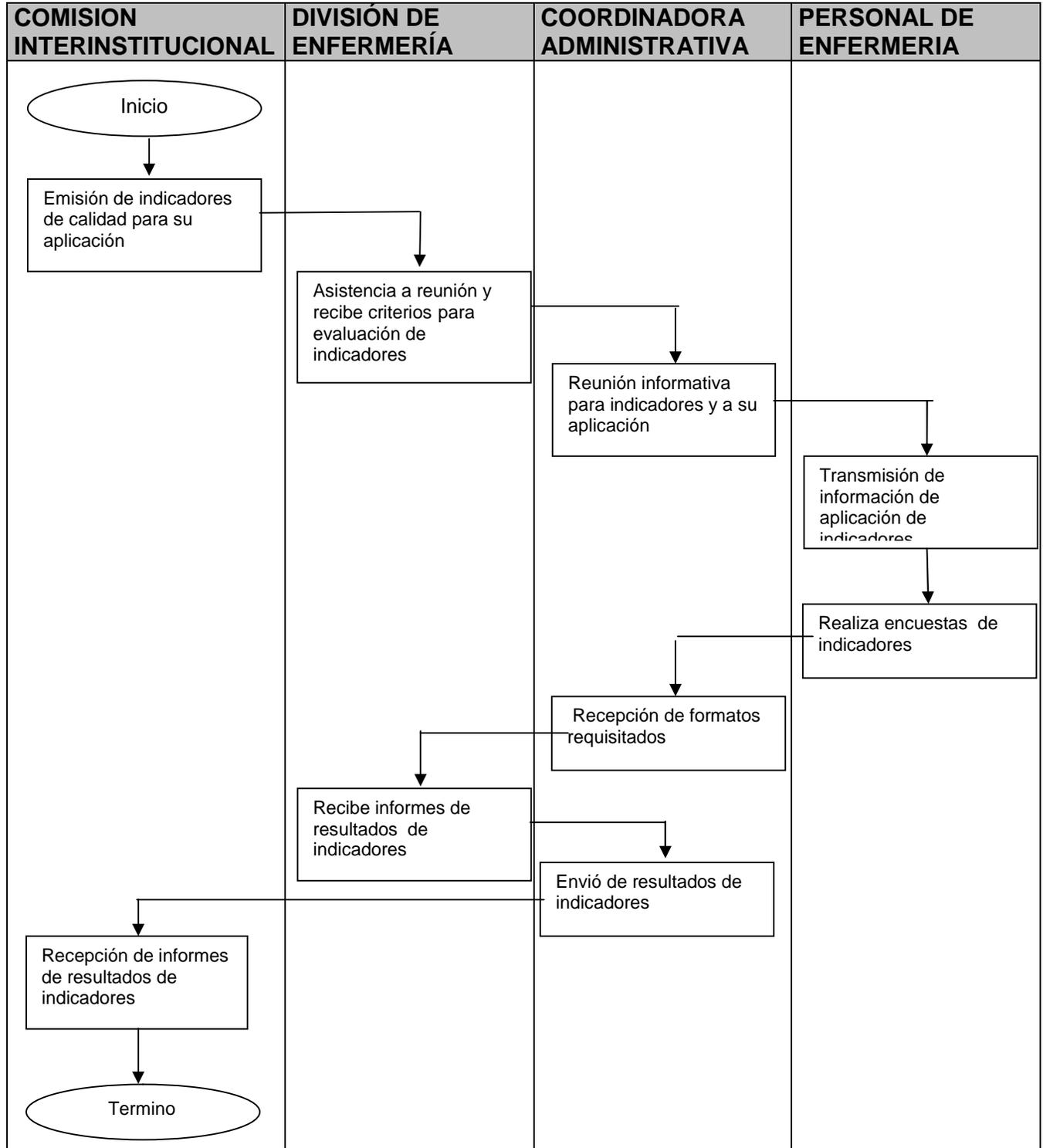
## PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

### DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.0 Emisión de indicadores de calidad para su aplicación	1.1 Convoca a reunión a las unidades responsables	Comisión Interinstitucional
2.0 Asistencia a reunión	2.1 Recibe información y documentación de criterios de aplicación de indicadores. 2.2 Trasmite información para su aplicación.	División de Enfermería
3.0 Reunión informativa	3.1 Recibe información y documentación de criterios de aplicación	Coordinación Administrativa
4.0 Transmisión de información a enfermeras encuestadoras	4.1 Reciben información 4.2 Inician aplicación de indicadores de calidad 4.3 Entrega de indicadores de calidad	Personal de Enfermería
5.0 Recepción de formato de indicadores ya requisitado	5.1 Recibe formados requisitados 5.2 Captura resultado de indicadores 5.3 Elabora informe de resultados de indicadores de calidad	Coordinadora Administrativa
6.0 Recepción de Informe de resultados	6.1 Recibe informe de resultados revisa, analiza.	División de Enfermería
7.0 Emite resultados obtenidos	7.1 Envía resultados de indicadores	Comisión Interinstitucional
	<b>Termina Procedimiento</b>	

# PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

## DIAGRAMA DE FLUJO



## **8.9 PROCEDIMIENTO PARA LAS ENTREVISTAS A ASPIRANTES DE NUEVO INGRESO**

## **PROCEDIMIENTO PARA LAS ENTREVISTAS A ASPIRANTES DE NUEVO INGRESO**

### **PROPOSITO**

Llevar acabo una entrevista con la finalidad de valorar, actitudes, aptitudes, capacidad de relación así como el estado emocional y psicológico, para corroborar que cumpla con el perfil solicitado para ocupar una vacante dentro de la institución.

### **ALCANCE**

A nivel externo para los aspirantes que asisten a entrevistas.

A nivel interno para la Jefe de la División de Enfermería, reclutamiento y Selección de personal.

### **POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, LINEAMIENTOS**

- La Coordinadora Administrativa realizará entrevistas a los aspirantes los días miércoles a las 12.00hrs.
- La Coordinadora Administrativa será responsable de informar en forma verbal y escrita de las conclusiones de cada entrevista para su firma y aprobación a la Jefe de la División de Enfermería.
- La Coordinadora Administrativa será la responsable de enviar a reclutamiento y selección de personal los expedientes ya requisitados .

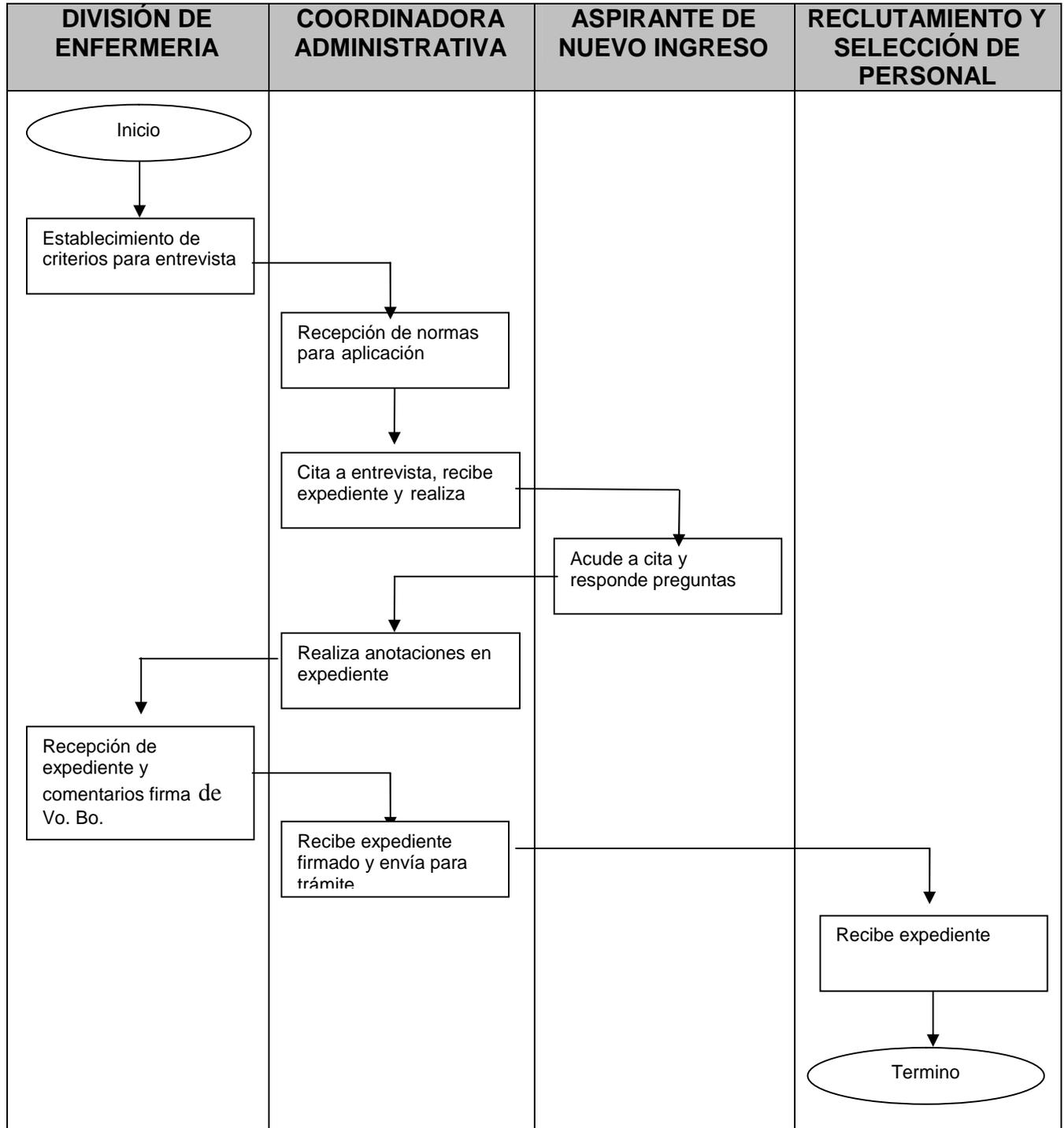
## PROCEDIMIENTO PARA LAS ENTREVISTAS A ASPIRANTES DE NUEVO INGRESO

### DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Establecimiento de criterios para la realización de entrevistas	1.1 Establece y remite criterios para llevar acabo las entrevistas	División de Enfermería
2.0 Recepción de criterios	2.1 Recibe, analiza e implementa	Coordinación Administrativa
3.0 Recibe a aspirantes de nuevo ingreso	3.1 Realiza entrevista	Coordinadora Administrativa
4.0 Acude a entrevista en fecha y hora acordada	4.1 Responde preguntas	Entrevistado
5.0 Realización de anotaciones en expediente	5.1 Anota aspectos relevantes 5.2 Realiza comentarios 5.3 Envía expediente para firma	Coordinadora administrativa
6.0 Recepción de expediente	6.1 Recibe, analiza, escucha comentarios 6.2 Firma de Vo. Bo.	División de Enfermería
7.0 Recepción de expediente con Vo. Bo.	7.1 Envía a Reclutamiento y selección de personal, para trámite correspondiente.  <b>Termina Procedimiento</b>	Coordinadora Administrativa

# PROCEDIMIENTO PARA LAS ENTREVISTAS A ASPIRANTES DE NUEVO INGRESO

## DIAGRAMA DE FLUJO



## **8.10 PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LOS COMITES INSTITUCIONALES**

## **PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LOS COMITES INSTITUCION ALES**

### **PROPOSITO**

Participar en los comités de forma activa y dinámica contribuyendo en proyectos y programas en beneficio de los usuarios de esta manera mejor la calidad de atención que se proporciona en los servicios y en la institución.

### **ALCANCE**

A nivel interno dentro del comité y con el personal de la institución.

### **POLITICA DE OPERACIÓN, NORMAS, LINEAMIENTOS**

- La coordinadora administrativa será responsable de acudir en las fechas fijadas en forma puntual.
  
- La Coordinadora Administrativa debe participar en forma activa y realizar las actividades encomendadas dentro del comité.

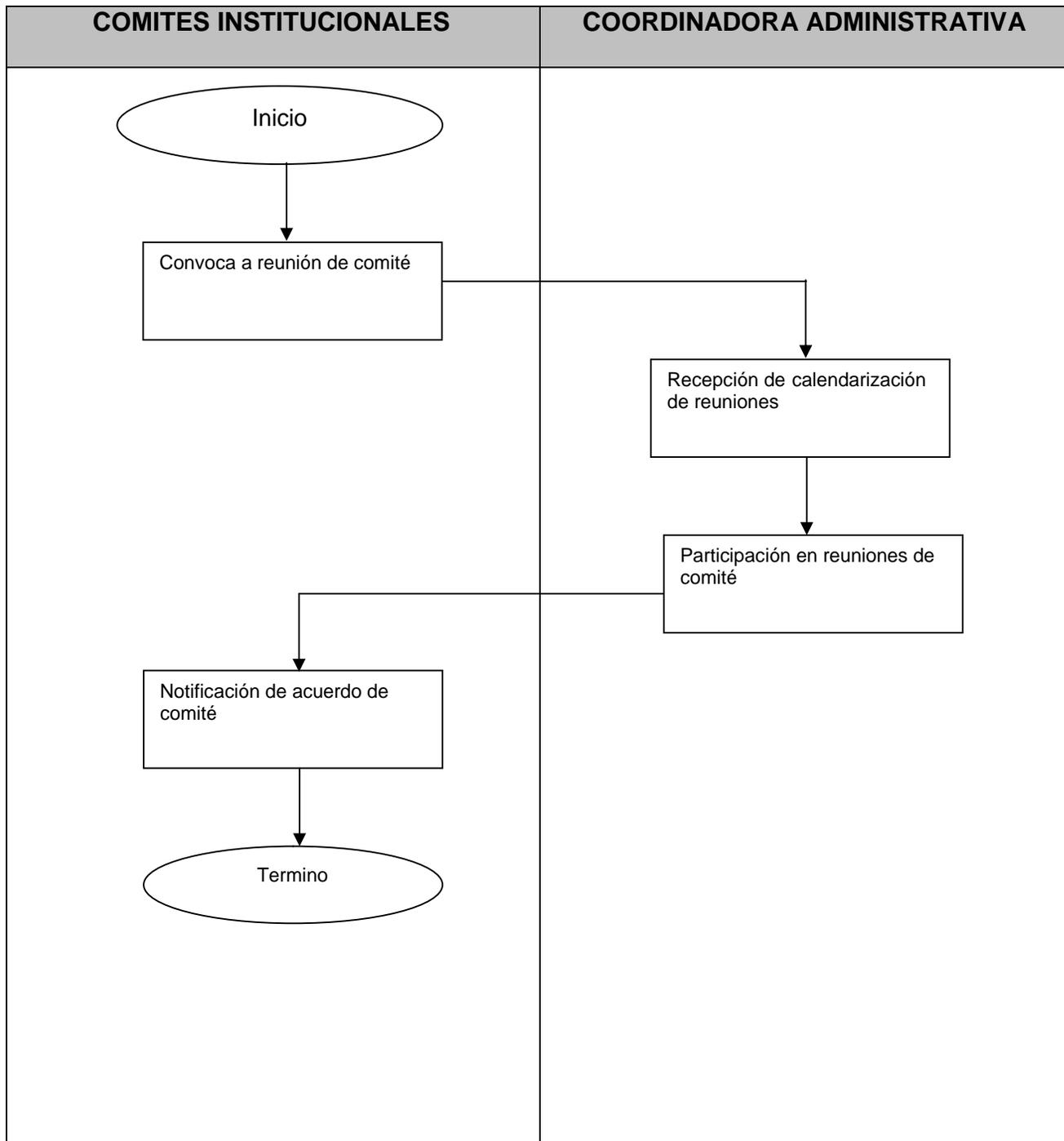
## PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LOS COMITES INSTITUCIONALES

### DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ESTAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Convocatorio a reunión por parte del comité	1.1 Informa de la calendarización de reuniones	Comité
2.0 Recepción de fechas de reunión	2.1 Recibe calendarización de reuniones. 2.2 Acude a reunión	Coordinadora Administrativa
3.0 Participación en reuniones de comité	3.1 Escucha y hace aportaciones	Coordinadora Administrativa
4.0 Notificación de acuerdos	4.1 Informa de acuerdo pactados en reunión.  <b>Termina Procedimiento</b>	Comité

# PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LOS COMITES INSTITUCIONALES

## DIAGRAMA DE FLUJO



## 9. CONCLUSIONES

El objetivo del manual se cumple al establecer de manera clara y precisa las funciones del puesto recién creado dentro del Centro Nacional de Rehabilitación -Ortopedia, mismo que responde a las necesidades de dirección, planeación, organización y control dentro de la División de Enfermería.

### Conclusión 1

El procedimiento de suplencia de la Jefe de División tiene como fin la prevención de la ausencia de la jefe. Además de las acciones de contingencia que se han de tomar. La delimitación de las funciones de la coordinación administrativa se cumple mediante la enunciación de este procedimiento.

### Conclusión 2

La verificación de vigencia de incidencias, sirve para llevar un control de las incidencias justificadas y no justificadas del personal con el fin de determinar las prestaciones que se le otorgarán al personal con base en las incidencias. Dentro de la organización la determinación de las prestaciones resulta en la justa recompensación del personal.

### Conclusión 3

Recabar, estructurar y entregar informes a la Jefe de la División sirve para tomar medidas de solución de problemas con base en la detección de estos a partir de la información recabada. Lo cual le da una dinámica de auto corrección a la organización a partir de la retroalimentación.

### Conclusión 4

El coordinar revisar y asesorar la elaboración y / o actualización de manuales, tiene como fin el que todos los servicios del Centro Nacional de Rehabilitación -Ortopedia cuenten con manuales de procedimientos explícitos que garanticen la atención de enfermería por medio de un protocolo.

### Conclusión 5

Al realizar un registro mensual de ausentismo se puede llevar un control de incidencias del personal para que se den a conocer a las autoridades correspondientes. El conocimiento de las ausencias sirve para limitar prestaciones, y se conozca el comportamiento del personal para tomar alternativas de solución de este problema. (Anexo 1 Y Anexo 2)

### Conclusión 6

La realización de una recuperación y concentración informes de consumo de material sirve para conocer el gasto realizado por el personal que tiene como consecuencia el uso eficaz del material así como los recursos de la institución. (Anexo 3)

### Conclusión 7

La entrega de evaluaciones trimestrales de personal resulta sumamente importante pues es la herramienta para evaluar el comportamiento del personal, misma que redundará en la

mejora continua en la realización de los procedimientos establecidos en los manuales de procedimientos. (Anexo 4)

#### Conclusión 8

Procedimiento para la coordinación de la aplicación de indicadores de calidad. Como acción coadyuvante a las evaluaciones trimestrales se aplican encuestas las cuales tienen como fin recabar información que sirve para elaborar los planes de mejora continua lo cual ha tenido como consecuencia un alto grado en la calidad de la atención en la institución. (Anexo 5)

#### Conclusión 9

La finalidad del procedimiento para las entrevistas a aspirantes de nuevo ingreso, es la evaluación de los solicitantes a una plaza en la institución. Esto ha redundado en una selección meticulosa del personal la cual rinde sus frutos en la realización cabal de procedimientos y la mejora continua, en tanto que el perfil psicológico y académico se basa en estándares de excelencia. (Anexo 6)

#### Conclusión 10

Participar en los comités institucionales ha servido para mejorar los procedimientos con el fin de dar una mejor atención a los usuarios.

#### Conclusión General

Es de gran importancia que al realizar la administración de los Servicios de Enfermería, se concentre en un documento toda la información que realiza la Coordinación Administrativa del Centro Nacional de Rehabilitación Ortopedia, ya que es indispensable para la certificación del hospital, y esto permite dar seguimiento a las actividades sin olvidar ningún paso y sobre todo que cualquier persona en ausencia de la Coordinadora, pueda dar seguimiento a los Procesos administrativos.

## 10. GLOSARIO

**Absentismo:** Ausencia frecuente del puesto de trabajo

**Adquirir:** Conseguir, alcanzar

**Aplicación:** Programa o conjunto de programas concebidos para la realización de una tarea

**Aspirante:** Persona que ha obtenido derecho a ocupar un puesto público// Candidato determinado.

**Asesorar:** Dar consejo o dictamen

**Ausentarse:** Irse de un lugar.

**Ausentismo:** Acción y efecto de ausentarse o de estar ausente// Tiempo en que a lguno este ausente

**Calidad:** Conjunto de cualidades o propiedades que caracterizan una cosa o a una persona.

**Captura:** Acción o efecto de capturar.

**Comunicación:** Trasmitir hacer participe a otro de lo que un o conoce o tiene

**Concentrado:** Reunir en un solo centro.

**Concentrar:** Reunir en un solo centro.

**Coordinación:** Acción de coordinar

**Coordinar:** Disponer cosas metódicamente, reunir esfuerzos para un objetivo común

**Criterios:** Principio o norma de discernimiento o decisión

**Estructura:** Dar una estructura

**Evaluación:** Acción y efecto de evaluar valores de conocimientos, actividades, aptitudes, rendimientos.

**Funciones:** En sustitución de la que ejerce un cargo.

**Incidir:** Incurrir en una falla.

**Índice:** Relación entre dos cantidades que muestra la evolución de un fenómeno

**Inherente:** Que esta dentro de algo o va junto a él de manera inseparable.

**Lineamiento:** Rasgo característico de algo.

**Manual:** Libro que contiene las nociones esenciales de un arte o ciencia.

**Parámetros:** Elemento constante en el planteamiento de una cuestión

**Políticas:** Criterios generales que tiene por objeto orientar la acción, sirven para formular, interpretar o suplir las normas concretas.

**Procedimiento:** Secuencia de operaciones y métodos.

**Programas:** Fijación de tiempos requeridos para cada acción

**Registro:** Llevar la cuenta de algo.

**Recopilar:** Juntar o recoger diversas cosas, dando unidad al conjunto.

**Requisito:** Condición o circunstancia necesaria para una cosa

**Reclutar:** Reunir personas para alguna obra o fin.

**Selección:** Conjunto de cosas o personas seleccionadas para

**Suplir:** Reemplazar, sustituir provisionalmente a alguien o a algo en determinada función, generalmente durante cierto tiempo.

**Verificar:** Comprobar la verdad o exactitud de una cosa

## 11. BIBLIOGRAFIA

- 1). Ann Marriner Tomey., "Administración y Liderazgo en Enfermería ", Sexta edición, Editorial Hartout- Mosby, 2000.
- 2). ARIAS GALICIA FERNANDO "ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS , Editorial Trillas, México 1987 pp. 230.
- 3). Balderas Pedrero Ma. De la Luz, "Administración de los servicios de Enfermería ", 4º Ed. Editoral Mc. Graw Hill Interamericana, México, 2005, pp 80 -81
- 4). Barajas Medina Jorge, "Curso introducción a la administración," 2 edición, Ed. Trillas, 1994 pp.95-96
- 5). Carta de los Derechos de las Enfermeras y Enfermeros , CONAMED México, Mayo 2005
- 6). Código de Ética para Enfermeras y Enfermeros en México , Subsecretaria de Innovación y calidad, Comisión Interinstitucional de Enfermería México diciembre 2001.
- 7). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos , Editorial Alco 2000, México. pp.8, 120, 123
- 8). DIVICENTI, Marie "Administración de los Servicios de Enfermería " 2 edición, Editorial Limusa, México.
- 9). DICCIONARIO Sinónimos españoles , Francisco Rofer, Editores Mexicanos Unidos, S.A 6º reimpresión abril 1990.
- 10). Editor: Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social. Diplomado en Desarrollo Gerencial, México, Mayo 2002, Registro 3079.
- 11). El Pequeño Larousse en Color , Diccionario Enciclopédico, Editorial Larousse, 1ª. Impresión 1996.
- 12). Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería , Subsecretaria de Innovación y Calidad, Comisión Interinstitucional de Enfermería, México Julio 2003. pp.5
- 13). Gilles DA, Absentismo, Gestión en Enfermería , Cap. 18 Barcelona: Masson-Salvat 1994 – pp. 321-7
- 11). Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos , Dirección General de

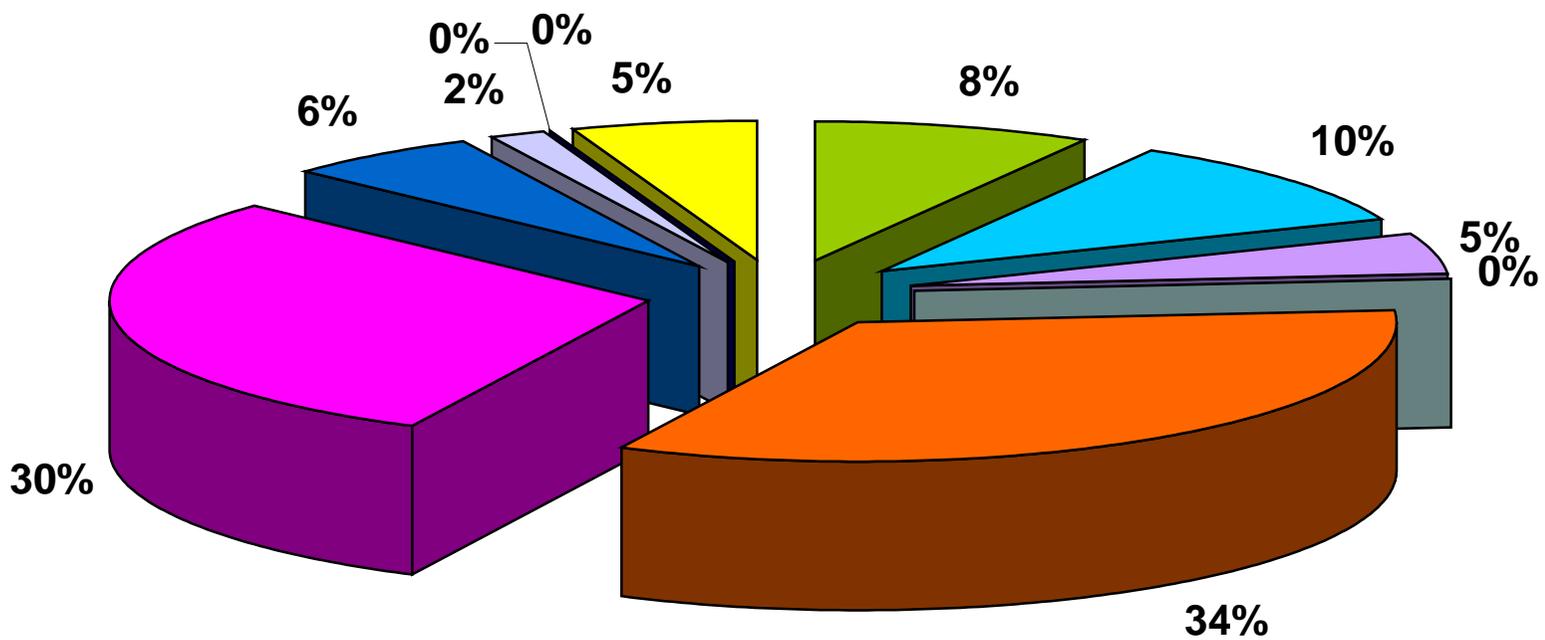
Programación y Presupuesto Dirección de Organización y Modernización, México Mayo 2002.

- 12). <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num5/>
- 13). KOONTZ H., Donnel, C., Y Weihrich, H, "Administración", 8° Edición, Mc Graw-Hill, México, 1938.
- 14). Ley General de Salud, Editorial SISTA, S.A. de C. V. México, Marzo 2005.  
pp.6,19,20,21,30
- 15). Ley Federal de Profesiones, [www.itcheduc.mx](http://www.itcheduc.mx), Ley reglamentaria del artículo 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 16). Ley Federal del Trabajo, [www.cddhu.gob.mx/leyinfo/pdf](http://www.cddhu.gob.mx/leyinfo/pdf) Dr. Miguel Borrel Navarro, Prefacio y Revisión Editorial, México.
- 17). Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado, [www.leyfederarldelissste](http://www.leyfederarldelissste), Reglamentaria del apartado 8 del artículo 123 constitucional. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México, 30 noviembre 2005.
- 18). Maria de la Luz Balderas P, "Administración de los Servicios de Enfermería", 1ª. Edición, Editorial interamericana. pp.20 -21, pp.24-25pp. 48-49.
- 19). MOMPART, García Mari Paz, "Administración de los Servicios de Enfermería" editorial Masson, 1994. pp.325
- 20). Reglamento Interno de la Secretaría de Salud, Editorial SISTA, S.A. de C. V. México, Marzo, 2005 pp.217-218
- 21). Reyes Ponce Agustín, "Administración", Ed. Mc. Graw-Hill 11 edición México, 1996.  
pp.3, pp.249
- 22). Reyes Ponce Agustín, "Administración Moderna", Ed. Limusa, México 2005, pp. 80 -81  
pp. 225.
- 23). Samuel Romero B, Consultores en Sistemas y Planeación Estratégica, Manual
- 24). SHERMAN, ARTHUR W, et. Al, "Administración de los Recursos Humanos ", 9° ed., Editorial grupo Iberoamericana, México, 1992, pp.592

ANEXOS



## AUSENTISMO FEBRERO 2006



D.E.
  P.D.
  P.S.
  CM
  I.M.
  BECA
  C.O.
  C.S.
  LC/S
  LS/S
  FALTA



CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION  
DIVISIÓN DE ENFERMERIA



INFORME DE UTILIZACION DE MATERIAL DE CONSUMO

SERVICIO : \_\_\_\_\_

MES : \_\_\_\_\_

CLAVE	DESCRIPCION	UNIDAD	SOLICITADO A CEYE	RECIBIDO A CEYE	CONSUMO EN SERVICIO	STOCK	SE PIDE A PACIENTE	OBSERVACIONES
1876	ABATELENGUAS DE MADERA	PIEZA						
1949	ACETONA	LITRO						
2076	ADAPTADOR Y SITIO DE PUNCION	PIEZA						
1976	AGUA OXIGENADA	LITRO						
1788	AGUJA 20G 32 MM (Amarilla)	PIEZA						
1789	AGUJA 21G 32 MM (Verde)	PIEZA						
1790	AGUJA 22G 32 MM (Negra)	PIEZA						
1791	ALCOHOL DESNATURALIZADO	GALON						
1792	ALGODÓN LAMINA 300 GRS.	PAQ.						
1793	ALGODÓN TORUNDA 500 GRS.	PAQ.						
2865	ANTISEPTICO IODOPOVIDONA ESPUMA	LITRO						
1877	APOSITO TRANSPARENTE 10 X 12 CM (Op - site)	PIEZA						
2052	APOSITO TRANSPARENTE 5 X 7 CM (Op - site)	PIEZA						
1988	APOSITO TRANSPARENTE 6 X 7 CM (Op - site)	PIEZA						
	APOSIT.COMBI.C/ALMOHADILLA 7 X 5 (Tegaderm+pad)	PIEZA						
3936	APOSIT.COMBI.C/ALMOHADILLA 9 X 20 (Tegaderm+pad)	PIEZA						
2109	APOSITO 7 X 8.5 CM (Tegaderm)	PIEZA						
	APOSITO GRANDE 40 X 18	PIEZA						
2090	APOSITO ADHESIVO 8.5 X 10.5 (Tegaderm)	PIEZA						
7544	APOSITO ALGINATO DE CALCIO 10 X 10 (Algisite)	PIEZA						
7543	APOSITO ANTIMICROBIANO 10 X 10 (Acticoat)	PIEZA						
1798	APOSITO COMBINADO DE ALGODÓN 8 X 20	PIEZA						
7545	APOSITO DE POLIURETANO 10 X 12 (Op-site flexigrid)	PIEZA						
7546	APOSITO DE POLIURETANO 6 X 7 (Op-site flexigrid)	PIEZA						
7547	APOSITO HIDROSOLUBLE (Allevyn sacrum)	PIEZA						
7548	APOSITO NO ADHERENTE 10 X 10 (Jelonet)	PIEZA						
7549	APOSITO NO ADHERENTE 10 X 40 (Jelonet)	PIEZA						
1796	APLICADORES DE MADERA C/ALGODÓN	PIEZA						

CLAVE	DESCRIPCION	UNIDAD	SOLICITADO A CEYE	RECIBIDO DE CEYE	CONSUMO EN SERVICIO	STOCK	SE PIDE A PACIENTE	OBSERVACIONES
1879	CATETER INTRAVENOSO 14 G X 2 (Jelco,insyte,medex)	PIEZA						
1880	CATETER INTRAVENOSO 16 G X 2 (Jelco,insyte,medex )	PIEZA						
7962	CATETER INTRAVENOSO 18 G X 2 (Jelco,insyte,medex )	PIEZA						
2018	CATETER INTRAVENOSO 20 G X 2 (Jelco,insyte,medex )	PIEZA						
2100	CATETER INTRAVENOSO 22 G X 2 (Jelco,insyte,medex )	PIEZA						
5285	CATETER INTRAVENOSO 24 G X 1 1/4	PIEZA						
2055	CATETER VENOSO 16 G X 24 LARGO	PIEZA						
	CATETER P/ SUMINISTRO DE OXIGENO	PIEZA						
1810	CINTA USO QUIRURGICO 2.5 ( Micropore )	PIEZA						
2131	CINTA USO QUIRURGICO 5 ( Micropore )	PIEZA						
2053	CINTA USO QUIRURGICO 7.5 ( Micropore )	PIEZA						
1881	CINTA UMBILICAL DE ALGODÓN	PIEZA						
1973	CINTA ADHESIVA MICROPERFORADA 2.5 cm (Transpore)	PIEZA						
2129	CINTA ADHESIVA MICROPERFORADA 5 cm. (Transpore)	PIEZA						
2130	CINTA ADHESIVA MICROPERFORADA 7.5 cm.(Transpore)	PIEZA						
	CONECTOR DE SIMS DELGADO / GRUESO	PIEZA						
1815	CUBREBOCAS DESECHABLES.	PIEZA						
7973	ELECTRODO MONITOREO CARDIACO	PIEZA						
1780	EQ. APLICACIÓN DE VOLUMENES MEDIDOS P/BOM.	PIEZA						
1818	EQ. PARA TRANSFUSION	PIEZA						
1867	EQ. VENOCLISIS MICROGOTERO	PIEZA						
1819	EQ. VENOCLISIS NORMOGOTERO	PIEZA						
2147	EQ. CIRCUITO CERRADO P/ASPIRACIÓN ADULTO	PIEZA						
	EQ. NORMOGOTERO RADIOPACO (Exaset fotosensible)	PIEZA						
5334	EXTENSION P/EQUIPO DE VENOCLISIS	PIEZA						
	EXTENSIÓN P/ LLAVE DE 3 VIAS	PIEZA						
7671	FERULA EN ROLLO 5 CM.	PIEZA						
7670	FERULA EN ROLLO 10 CM.	PIEZA						
	FILTRO CHEMO MINI SPIKE 5 MICRAS.	PIEZA						
1821	GASA 10 X 10	PIEZA						
1912	GEL CONDUCTOR PARA ELECTROCARDIOGRAMA	PIEZA						
1824	GORRO PARA CIRUJANO	PIEZA						
2170	GUANTES LATEX ESTERIL 6 1/2	PIEZA						



**CENTRO NACIONAL DE REHABILITACION  
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ORTOPEdia  
DIVISION DE ENFERMERIA**



**CEDULA DE EVALUACION**

**NOMBRE EVALUADA :** \_\_\_\_\_ **FIRMA:** \_\_\_\_\_ **PERIODO A EVALUAR :** \_\_\_\_\_  
**PUESTO :** \_\_\_\_\_ **SERVICIO :** \_\_\_\_\_

<b>FACTORES</b>	<b>A C T I V I D A D E S</b>	<b>CALIF.</b>
<b>EFICACIA</b> Capacidad suficiente para cumplir con metas y objetivos establecidos	Experta en su trabajo, aplica conocimientos teóricos, hábil al realizar actividades, confiable en su trabajo	10
	Conoce su trabajo, generalmente aplica sus conocimientos , hábil al realizar sus actividades, y ocasionalmente comete errores.	9
	Regular en su trabajo, Poco hábil al desarrollar actividades, Conocimientos inadecuados, comete errores y/o omisiones	7
	Conoce su trabajo, limitada en aplicar conocimientos, ocasionalmente comete errores.	8
<b>EFICIENCIA</b> Adecuada utilización y conservación de recursos	Negligencia en la conservación de equipo y material, ocasiona deterioro, desperdicia material, area de trabajo sucia.	7
	Procura conservar el equipo de trabajo, utiliza adecuadamente material y equipo, area de trabajo limpia.	9
	Manifiestas fallas en el cuidado y conservación de equipo, No desperdicia material, area de trabajo cuidada y limpia.	8
	Se esmera en la correcta utilización y conservacion de material y equipo, área de trabajo ordenada y limpia.	10
<b>INTENSIDAD</b> Energía,colaboración y dedicación según sus aptitudes.	Fallas marcadas para trabajar en equipo, realiza lo indispensable, abandona con frecuencia el servicio	7
	Interviene en forma activa en las actividades del grupo, realiza más de lo esperado, se ausenta por necesidades del servicio.	9
	Participa en las acciones del grupo, realiza su trabajo, sale del servicio por necesidades del mismo.	8
	Sobresale en las acciones del grupo, coopera en la atención de otros pacientes, organiza sus salidas del servicio.	10
<b>CALIDAD</b> Cualidades que se portan al realizar las acciones encomendadas.	Identifica y jerarquiza necesidades de los pacientes atendiendo oportunamente las mismas, requiere escasa supervision	10
	Identifica necesidades pero se le dificulta jerarquizar necesidades, ocasionalmente comete errores.	9
	Solicita asesoría para detectar y atender necesidades de los pacientes, requiere supervisión.	8
	No identifica las necesidades de los pacientes, comete errores constantemente, requiere supervisión permanente.	7
<b>DILIGENCIA</b> Esmero,cuidado y disposicion para la realización de actividades.	Realiza aportaciones factibles y oportunas , es positiva y le gusta su trabajo, se anticipa a las necesidades del paciente	10
	Se concreta a realizar rutinas del servicio, carece de iniciativa, descuidada al realizar su trabajo,	7
	Ocasionalmente hace aportaciones significativas, colabora en la resolución de problemas, cuidadosa en su trabajo	8
	Participa en la resolución de problemas realizando aportaciones en beneficio de pacientes y sus compañeras	9

FACTORES	A C T I V I D A D E S	CALIF.
<b>RESPONSABILIDAD</b> Cumplimiento del deber en base a lineamientos establecidos.	Es veraz, exacta y oportuna en la atención del paciente, en trámites administrativos, entrega trabajos encomendados en tiempo	10
	Realiza en forma veraz y oportuna las actividades encomendadas, informando resultados en la forma correspondiente.	9
	Es confiable y oportuna en las actividades encomendadas y ocasionalmente se retrasa.	8
	Evade la responsabilidad de sus acciones, ocultando hechos que pueden ir en perjuicio del servicio, pacientes y compañeros	7
<b>DISCIPLINA</b> Grado en que se acatan las disposiciones superiores	Cuestiona las indicaciones recibidas, evadiendo su cumplimiento e incitando a sus compañeras a infringirlas	7
	Acepta indicaciones recibidas, apoyando el cumplimiento de las mismas, respeta a sus compañeras, pacientes y familiares	9
	Ocasionalmente objeta las disposiciones recibidas	8
	Cumple con lineamientos establecidos, respetando las normas institucionales, aun sin que se le indique.	10
<b>ASISTENCIA</b>	No tiene faltas, permisos, incapacidades u otras que motiven su inasistencia	10
	Falta por motivos de salud, avisando oportunamente del motivo de su ausencia	9
	Falta sin avisar la causa	7
	Cubre su falta cuando esta es motivada por causas de fuerza mayor previamente justificada	8
<b>PUNTUALIDAD</b>	Se presenta antes de su hora de entrada al servicio	10
	Se presenta puntualmente al servicio	9
	En más de 3 ocasiones a llegado después de su hora de entrada al servicio	8
	Siempre llega tarde al servicio, sin autorización.	7
<b>PERMANENCIA</b>	Permanece durante su turno en el servicio, solo sale a realizar actividades para los pacientes.	10
	Sale constantemente del servicio sin razón aparente, no avisa a jefe de servicio	8
	Su salida de los servicios es por más de 15 mín., avisa a jefe de servicio	9
	Al realizar actividades de los pacientes fuera del servicio tarda más de 15 Mín., no informa a jefe de servicio.	7
<b>PRESENTACION</b>	Se presenta correctamente uniformada, portando gafete institucional, calzado limpio, cabello peinado	10
	Uniforme incompleto en uno de sus elementos, porta gafete institucional, calzado limpio, cabello bien peinado.	9
	Ocasionalmente falta algún elemento del uniforme e o gafete institucional, calzado sucio, cabello mal peinado	8
	Constantemente falta algún elemento del uniforme, gafete institucional, calzado sucio, cabello mal peinado	7

Nº. FALTAS

RETARDOS MENORES

RETARDOS MAYORES

PERMISOS Lc/s, L s/s

DIAS ECONOMICOS

PASES DE SALIDA

I.M. O C. M.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR

CARGO DEL EVALUADOR.

\_\_\_\_\_

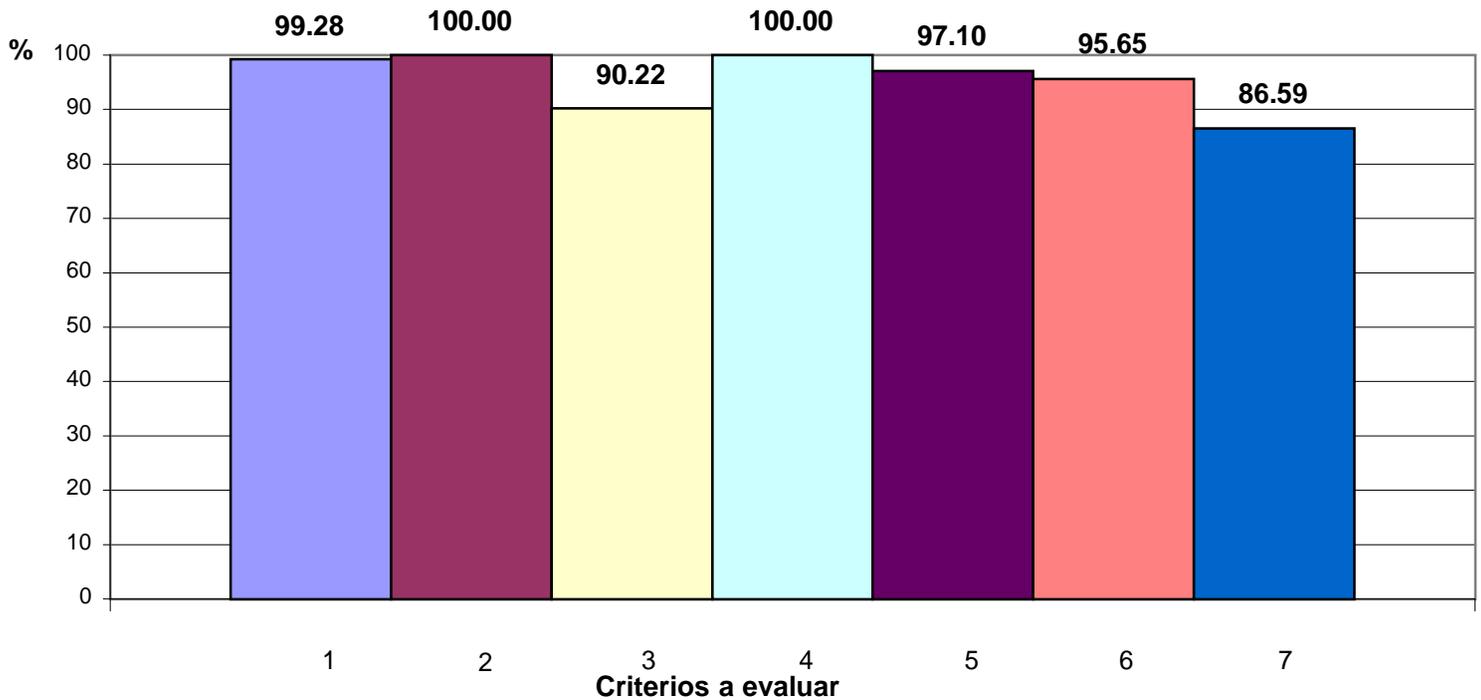
\_\_\_\_\_

# CRUZADA NACIONAL POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

## INDICADORES DE CALIDAD EN ENFERMERÍA

### Ministración de medicamentos vía oral

Porcentaje de cumplimiento por criterio



- 1.- ¿Verifica que los datos del registro de medicamentos y el nombre del paciente correspondan con la orden médica?
- 2.- ¿Verifica el nombre y la presentación del medicamento?
- 3.- ¿Verifica la caducidad del medicamento?
- 4.- ¿Verifica la dosis y la hora de ministración del medicamento?
- 5.- ¿Le habla al paciente por su nombre y le explica el procedimiento que le va a realizar?
- 6.- ¿Se cerciora que el paciente ingiera el medicamento?
- 7.- ¿Registra el medicamento al término del procedimiento en el formato establecido?

Periodo del	<b>7/11/2005</b>	al	<b>10/12/2005</b>
Total de encuestas	<b>276</b>		
Cumplimiento promedio del indicador	<b>95.55</b>		
% de procedimientos que cumplen 7 criterios	<b>81.52</b>		
Intervalos de semaforización	91 - 100	Verde	
	76 - 90	Amarillo	
	75 o menos	Rojo	

Unidad	<b>Instituto Nacional e Rehabilitación</b>
Clave	<b>330801200010210227</b>
Institución	<b>Secretaría de Salud</b>
Área	<b>URBANA</b>



Centro Nacional de Rehabilitación  
Dirección General Adjunta de Ortopedia  
División de Enfermería



Entrevista de personal nuevo ingreso

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edo. Civil: \_\_\_\_\_

No. de Hijos: \_\_\_\_\_ Edad de Hijos: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Experiencia laboral: \_\_\_\_\_

Ultimo empleo: \_\_\_\_\_

Metas Profesionales: \_\_\_\_\_

Metas Personales: \_\_\_\_\_

Relaciones Familiares: \_\_\_\_\_

Pasatiempos: \_\_\_\_\_

Lecturas Preferidas: \_\_\_\_\_

Música Preferida: \_\_\_\_\_

Tiene otro Empleo (Si) (No) en que horario: \_\_\_\_\_

Comentarios del entrevistador: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma entrevistador