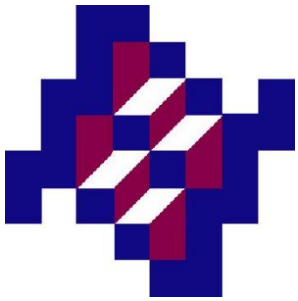


INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE MÉXICO

REDISEÑO ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ

Proyecto de titulación para obtener el grado de Maestro en Salud Pública, con Área de Concentración Administración en Salud

JAVIER DEL MORAL CÓRDOBA

GENERACIÓN 2014-2016

Director:

Dr. Jorge Montes Alvarado

Asesor:

Dr. Gaudencio Gutiérrez Alba

Ciudad de México.

Febrero 2017

ÍNDICE

Introducción 2

1.-Antecedentes 3

2.-Marco Conceptual 6

3.-Planteamiento Del Problema 10

4.-Justificación 14

5.-Objetivos 16

6.-Metodología 17

7.-Analisis De Factibilidad 22

8.-Consideraciones Éticas 24

9.-Cronograma 25

10.-Resultados 26

11.-Discusión 49

12.-Conclusiones 52

13.-Recomendaciones 54

14.-Limitaciones del Trabajo 55

15.-Referencias bibliográficas 56

16.-Anexos 60

Introducción

El termino organización es una palabra que puede tener al menos dos formas de darle significado, una puede ser, entender el termino como referencia a una empresa, persona moral, etc., o bien el orden que un grupo de personas establece para lograr un objetivo común.

El presente trabajo aborda el término desde el punto de vista de este último significado, el orden o arreglo necesario en un grupo de personas para lograr un objetivo común.

El área de estudio será el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, el cual tiene a su cargo una importante función dentro del sistema de salud, en el caso que nos ocupa.

El propósito es determinar los aspectos que requieren rediseño en la organización del Departamento para que mejore en el cumplimiento de su función.

Lo anterior considerando que el área de servicios generales constituye un área de apoyo en la prestación de los servicios que tiene a su cargo Servicios de Salud de Veracruz, es decir, su función facilita que las demás áreas realicen su trabajo.

1.-Antecedentes

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera dentro de los apartados de los lineamientos metodológicos para el análisis del sector salud, el análisis de la estructura organizacional del sector salud.[1]

Mencionando que el análisis del sector salud busca mejoras en los procesos de toma de decisiones, planeación y gerencia, teniendo como uno de sus objetivos principales, "identificar los cambios en las tendencias sociales, tecnológicas, económicas y/o políticas, tanto internas como externas, que inciden en la situación de salud y en la **organización**, estructura y funciones de las instituciones, **organizaciones** y actores del sector, relacionados con los problemas sectoriales y extra-sectoriales que afectan la salud a corto, mediano y largo plazo."[1]

En ese orden de ideas, en Colombia, dentro del Programa de Apoyo a la Reforma del Ministerio de Salud, dentro de los estudios para evaluar el desempeño de diferentes aspectos del sector y en consecuencia determinar acciones de mejora y en particular en uno de los estudios realizados como Proyecto 05, en su Fase II, se rediseñó el modelo de Inspección, Vigilancia y Control del Sector de Salud en Colombia, en cuanto a sus actividades y el "nivel de estructura organizacional".[2]

En Venezuela, Aurora Obando de Díaz realizó una Propuesta de Autodiseño Organizacional para el sector de la Salud Pública, considerando los siguientes seis elementos:

"1)Misión, Visión y Valores Compartidos 2)Estrategía 3)Elementos de Diseño Organizacional 4)Cultura Organizativa en Salud 5)Resultados y 6)Ambiente Externo."

Asimismo menciona que existen pocos o casi nada de estudios que aborden el tema de la organización de instituciones de salud.[3]

En Perú la Reforma del Sector Salud, incluye el diseño organizacional del Ministerio de Salud, donde se pretende que el diseño contribuya al logro de los fines de la Reforma y para lo cual inclusive se contempla la conformación de un Equipo de Trabajo que se coordine con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para la elaboración del proyecto de Reglamento de Organización y Funciones.[4]

Dentro de este contexto, en un Análisis realizado en el año 2002, de las Reformas del Sector Salud en la Subregión de Centroamérica y la República Dominicana, que consideró ocho países, a saber: Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana, se indican las razones comunes que llevaron a estos países a trabajar en reformas al sector, siendo una de ellas, "la necesidad de adaptar los servicios de salud a las nuevas circunstancias sociales y a los cambios demográficos". Asimismo en las agendas de reforma en seis países se tuvo el objetivo común de reorganizar y reestructurar las instituciones del sector, como es el caso de Costa Rica que ha considerado el diseño de la estructura organizacional.[5]

Todos los casos mencionados anteriormente, dan cuenta de la necesidad de trabajar en el diseño o rediseño de la estructura organizacional, en este caso, del Sector Salud, más aún dada su importancia por su impacto directo en el bienestar de los seres humanos.

Para el caso de México, en el año 1996 se lleva a cabo un Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud, mismo que suscribieron: El Gobierno Federal, los gobiernos de cada una de las entidades federativas de la República Mexicana y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud, reconociendo en dicho documento los avances logrados a esa fecha en la salud de los mexicanos del Sistema Nacional de Salud, así como la redefinición estructural del sistema para superar rezagos y enfrentar los retos, es decir, propone un cambio en la forma de organización del sector.[16]

En ese contexto se establecieron compromisos en materia de salud y que se contemplaron en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 y en el Programa de Reforma del sector, en cuatro estrategias:[16]

“1. La descentralización a las entidades federativas de los servicios de salud para la población no asegurada.

2. La configuración de sistemas estatales.

3. La ampliación de la cobertura a través de un paquete básico de servicios, y

4. El mejoramiento de la calidad y eficiencia de las instituciones nacionales mediante una mejor coordinación sectorial “.[16]

Como se puede observar en específico el punto 2, otorga a los estados la atribución de crear su sistema de salud.[16]

En consecuencia el estado de Veracruz, mediante la Ley Número 54, publicada en la Gaceta Oficial, Órgano de Gobierno del Estado de Veracruz-Llave, del día jueves 6 de marzo de 1997, crea los Servicios de Salud de Veracruz, como Organismo Público Descentralizado. Señalando en su artículo 6 respecto a las funciones del Organismo, fracción XVII. “Organizar sus dependencias y fijar la estructura y funcionamiento de las mismas;” [17]

En ese mismo sentido el Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz, en su artículo 12 fracción XI, señala como atribución del Director General, “Someter ante el Gobernador del Estado, para su aprobación y validada por la Junta de Gobierno, la organización y funcionamiento del Organismo y autorizar las modificaciones internas de las unidades administrativas;"[14]

Por todo lo anterior es posible darse cuenta del trabajo que han realizado instituciones como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y varios países de centro y sur américa y México, respecto al importante tema de la estructura organizacional, en el sector salud, aunque se considera un tema dinámico, en el sentido del constante cambio en las condiciones internas y externas del sector que obligan a diseñar y rediseñar las estructuras organizacionales para lograr eficaz y eficientemente los objetivos.

2.-Marco Conceptual

El marco conceptual comprenderá los conceptos y las técnicas que se consideran importantes, dentro de “la etapa del proceso administrativo denominada organización”[9], para este trabajo, a saber: División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización, Coordinación, Manual de Procedimientos, Descripción de Puesto y Organigrama, los cuales serán explorados, para integrar la propuesta de **Rediseño Organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz**, con el fin de que mejore en el cumplimiento de su objetivo, así mismo se conceptualizan los términos: Servicios de Salud, Servicios Generales y Rediseño.

Servicios de Salud

Se refiere a la acción de cubrir necesidades de salud de los seres humanos, en forma individual y colectiva, a efecto de que estos gocen de las condiciones que les permitan realizar sus actividades plenamente.[18]

A su vez constituyen los servicios primordiales que tiene a su cargo el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, y que se dividen en: atención médica, salud pública y asistencia social.[17]

Servicios Generales

Corresponde a los servicios que se otorgan a terceros o en ocasiones a instituciones de gobierno para satisfacer las necesidades propias de las empresas del sector privado o entes del sector público y los servicios necesarios para realizar la función encomendada en ambos sectores.[19]

En el caso del sector público se integra por servicios de carácter oficial y los relacionados con el cumplimiento del objetivo del ente público de que se trate.

Rediseño

Para abordar este término es indispensable indicar lo que significa **diseño**, siendo en pocas palabras la acción de crear algo material como el diseño de una casa, un automóvil, o bien algo inmaterial como la estructura organizacional de una empresa.[20]

En ese sentido al agregarle el prefijo ***re*** indicamos que volveremos a realizar la acción de diseño, por varias razones, como en el caso del presente trabajo, para mejorar el arreglo organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, o en otros casos para actualizar el diseño inicial de algo, agregar o disminuir elementos en el mismo.[20]

División del Trabajo

Como el nombre lo indica consiste en dividir o separar las tareas, buscando que las actividades se lleven a cabo de forma simple, sin complicaciones y de forma eficiente, procurando la especialización.[6]

Departamentalización

En sintonía con la división del trabajo, la Departamentalización conjunta las actividades en áreas definidas, tomando en cuenta su afinidad.[6]

Jerarquización

La jerarquización se refiere a disponer un orden de todos los conjuntos de actividades, ya sea por su importancia o alguna otra característica.[6]

Coordinación

Se refiere al contacto necesario de las áreas de un ente para interactuar conjuntamente en la realización del trabajo asignado y cumplimiento del objetivo común, promoviendo el trabajo en equipo.[6]

Manual de Procedimientos

Esta Técnica se presenta en dos partes:

Manual.- Es una herramienta que documenta pormenorizadamente información precisa del ente, referente a su estructura organizacional.[6]

Procedimientos.- Son el conjunto de pasos que se deben seguir en un orden previamente establecido para realizar una actividad una y otra vez, es decir, de forma constante o periódica.[6]

Con base en lo mencionado, se puede decir que el manual de procedimientos es el documento que integra información de uno o varios de los procedimientos que se realizan en una empresa de forma periódica o constante.

Descripción de Puesto

Es el documento que contiene de manera detallada las actividades que se realizan en un puesto.[6]

Organigrama

El organigrama es el documento que proporciona una visualización resumida y precisa de la estructura organizacional de un ente, permitiendo ver de forma concisa, las áreas, jerarquía y autoridad, entre otros aspectos clave.[6]

Para rediseñar los conceptos enunciados, primordialmente: División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización y Coordinación del Departamento de Servicios Generales, se revisarán y describirán los antecedentes organizacionales, comparando el arreglo organizacional del área de servicios generales como Subdirección anteriormente y como Departamento a la fecha, y complementariamente se integrará un diagnóstico con las respuestas de los servidores públicos adscritos al Departamento, sobre los conceptos en mención, así como en lo correspondiente a manuales de procedimientos, descripción de puestos y organigrama que constituyen la documentación palpable que guía al personal sobre la forma de realizar las actividades, para el cumplimiento cabal de la función, lo cual

revelará y permitirá determinar así los conceptos susceptibles de rediseño para su mejora y de esta forma integrar la propuesta de rediseño organizacional para el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

3.-Planteamiento Del Problema

La estructura de una organización debe constituir una guía para la acción y de esta forma evitar problemas al recurso humano, sobre sus tareas y la manera de llevarlas a cabo, así como definir las líneas de mando y autoridad para solución de complicaciones, de tal forma que incentive y mejore la respuesta para la realización del trabajo.[7]

Esta estructura puede abrir la puerta a mejores respuestas por parte del recurso humano ante las actividades a realizar o al contrario, es decir, cerrarles el camino o dejarlos sin guía para realizar las tareas.[7]

Considerando que las organizaciones sirven a los seres humanos o grupos de estos y que generalmente los intereses de las personas o grupos de ellas modifican el camino de las mismas, debe darse importancia a la forma en que se organizan para alcanzar sus objetivos, en razón de que las organizaciones como Servicios de Salud de Veracruz no pasan inadvertidas en la comunidad, ya que tienen un gran impacto sobre la misma, ya sea positivo o negativo.[8]

Este es un aspecto sumamente importante considerando que los servicios generales auxilian en el proceso y prestación de los servicios de salud, que tienen a su cargo los Servicios de Salud de Veracruz.[9] Lo mencionado no es un trabajo fácil en razón de que los servicios generales comprenden toda la organización, es decir, apoya a sus miembros internos como a sus clientes, para este caso, los clientes son los usuarios de los servicios que prestan los SESVER.[10] Con motivo de esto, se enuncian algunos datos que permiten visualizar el reto de los Servicios Generales:

Infraestructura de SESVER[11]

<u>Establecimientos de Apoyo:</u>

Centro Estatal de la Transfusión Sanguínea (CETS)

Almacenes

Laboratorio Estatal de Salud Pública (LESP)

Oficinas de:

SESVER

Jurisdicciones Sanitarias

Centro Estatal Contra las Adicciones (CECA)

Sanidad Internacional

Centro Estatal Humanista Integral de la Sexualidad (CEHIS)

Unidades de Consulta Externa:

Centros de Salud Rurales

Centros de Salud Urbanos

Unidades Móviles

Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESA)

Unidad de Especialidades Médicas

Consultorio Delegacional

Hospitales:

Hospitales Integrales

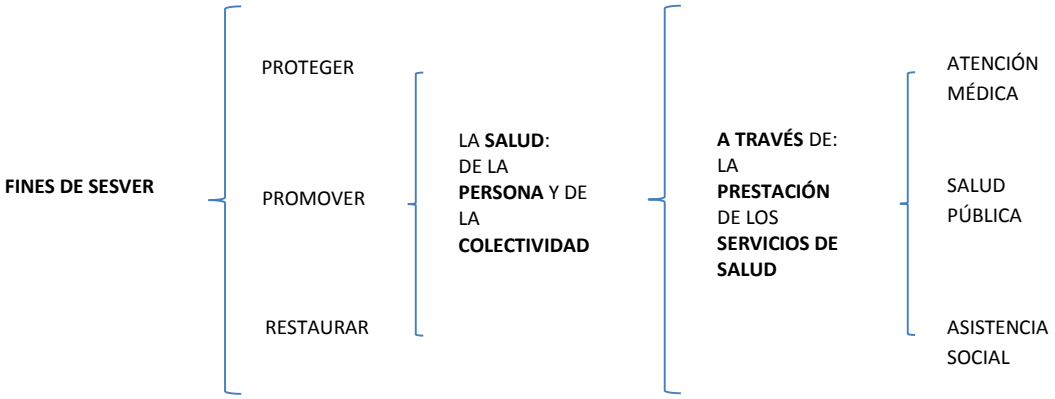
Hospitales Generales

Hospitales Especializados

Hospitales Psiquiátricos

Esto para una población de 3 825 933 con derecho a los servicios de salud que prestan los Servicios de Salud de Veracruz, dentro del Seguro Popular, considerando además la población no derechohabiente de 1 156 545.[12]

Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) es un Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz, con personalidad jurídica y patrimonio propios[21], con los fines de proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad a través de la prestación de los servicios de salud que comprenden la atención médica, la salud pública y la asistencia social[21], como se aprecia en el siguiente cuadro sinóptico:



Es prioritario, interesante y de tomarse con toda seriedad, en el sentido de que la estructura organizacional del Organismo, deberá dar cumplimiento cabal a los fines mencionados.

La operación de un Organismo Público Descentralizado como SESVER, está sujeta a un marco normativo, que guía, orienta y obliga a realizar las actividades establecidas, asimismo está sujeta a una administración emanada por elección popular y por un periodo de tiempo establecido también en las normas.

Todos estos aspectos influyen en el logro de los fines de cualquier organismo público, en el nivel en que se encuentre, y SESVER no es la excepción.

Derivado de lo anterior es posible decir que SESVER mantiene una dinámica organizacional que tiene como constante la mejora de la prestación de servicios de salud a la persona y a la comunidad, más aun considerando que la creación del Sistema de Protección Social en Salud cubre a la población sin seguridad social, llamada en el pasado “abierta”,

garantizando su derecho explícito a recibir atención a la salud, y que cuenta con un esquema de afiliación, financiamiento y tutela de sus derechos, generando un mayor esfuerzo en la organización, para entregar servicios de salud oportunos, eficientes y de calidad, donde no solo las áreas de servicios sustantivos requieren rediseñar sus estructuras y procesos, sino también las áreas de servicios de apoyo, a efecto de responder a nuevas exigencias, coadyuvando así en la adquisición, almacenamiento, distribución y mantenimiento de bienes, así como garantizar la subrogación de servicios, dentro del marco normativo vigente, con impacto positivo en la Misión, Visión y Objetivos estratégicos de los Servicios de Salud de Veracruz.

En ese orden de ideas, resulta indispensable contar con un área de servicios generales con un diseño organizacional acorde a las exigencias mencionadas, por lo cual amerita la revisión integral de su estructura.

La estructura actual del Departamento de Servicios Generales presenta deficiencias que ocasionan retrasos en el cumplimiento de la función, asimismo carece de las herramientas documentales que normen y guíen el actuar de los servidores públicos adscritos al mismo, con el consecuente efecto en el cumplimiento del objetivo de los Servicios de Salud de Veracruz.

Con la propuesta de rediseño organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, se contribuirá en la solución de la problemática descrita, buscando la mejora en el cumplimiento de la función del Departamento y del objetivo de los Servicios de Salud de Veracruz.

Por todo lo anteriormente expuesto se desea responder la siguiente pregunta: ¿Qué elementos requieren ser reestructurados en el Rediseño Organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz para mejorar el cumplimiento de su función? , en apoyo de los servicios que prestan los Servicios de Salud de Veracruz.

4.-Justificación

El presente trabajo propondrá un rediseño organizacional con el fin de que el Departamento de Servicios Generales enfrente los retos derivados de la adecuación a la estructura de la Dirección Administrativa de la cual depende, en razón del cambio de nombre de Subdirección de Servicios Generales a Departamento de Servicios Generales, lo cual provocó una inevitable redefinición de las actividades de sus áreas subalternas, resultando imperativo, toda vez que el Departamento como un componente operativo, tiene influencia directa hacia todas las unidades aplicativas del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, incluidos sobre todo los establecimientos prestadores de servicios de salud. Cabe mencionar que el área de Servicios Generales, tanto como Subdirección anteriormente y ahora como Departamento, jerárquicamente continúa dependiendo directamente de la Dirección Administrativa.[13, 14]

El rediseño organizacional comprenderá algunos aspectos de la estructura del Departamento, tales como: precisar y documentar las tareas a realizar, los pasos a seguir para hacerlas y la forma de resolver problemas, con lo cual se pretende contribuir en la mejora en el cumplimiento de su función.

Más aun considerando que el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, tiene a su cargo la gestión de la contratación de servicios subrogados a unidades aplicativas (Jurisdicciones Sanitarias, Hospitales, algunos Centros de Salud, oficinas administrativas y otros órganos desconcentrados), a saber: Limpieza, Lavandería, Alimentos, Recolección de Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (R,P.B.I), Vigilancia, Transporte de personal, Suministro de oxígeno medicinal, Suministro de oxígeno domiciliario para la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC), Dosimetría, Recarga de Extintores, Mensajería para envío de correspondencia de Oficinas Centrales del Organismo, Mantenimiento de Equipos Electromédicos y Electromecánicos, Inmuebles y Mobiliario y Equipo de Oficina, así como la atención de diversos conceptos de mantenimiento menor con personal propio. También la gestión del contrato para la

adquisición de timbres postales del Servicio Postal Mexicano para el envío de correspondencia de Oficinas Centrales del Organismo.

El Departamento de Servicios Generales siempre esta atrás de lo que sucede en el Organismo y sale a la luz cuando se presenta algún problema en los servicios bajo su cargo, por eso en muchas ocasiones se le ha considerado el sirviente de la organización, no obstante su labor es especializada e importantísima ya que de la realización del trabajo de este Departamento dependen las demás áreas para realizar el suyo, derivado de esto, el beneficio y justificación del presente trabajo se reflejara también en el reconocimiento de la función del mismo mediante la organización formal de su función.[10]

La propuesta de rediseño organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, surge principalmente por la necesidad de contar con un arreglo organizacional que se encuentre alineado a las exigencias de la tan importante función encomendada al mismo, que encamine los esfuerzos individuales hacia el cumplimiento del objetivo del Organismo, que como ya se mencionó primordialmente tiene que ver con la prestación de servicios de salud a la población.

Es importante mencionar que el presente trabajo pretende que de tomarse en cuenta aporte la documentación de las funciones que se realizan en el Departamento, asigne responsabilidades, norme la conducta de los servidores públicos que participen en el proceso, de tal forma que se generen antecedentes que permitan una guía para definir objetivos y metas alcanzables en cada ejercicio.[15]

5.-Objetivos

General

1. Proponer un rediseño organizacional para el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Específicos

1. Describir los antecedentes organizacionales del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz previo al cambio de nombre de Subdirección de Servicios Generales a Departamento de Servicios Generales.

2. Comparar el arreglo organizacional del área de Servicios Generales como Subdirección anteriormente y como Departamento a la fecha.

3. Integrar un diagnóstico del arreglo organizacional del Departamento de Servicios Generales en función a División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización y Coordinación, así como sobre manuales de procedimientos, descripción de puestos y organigrama, a partir de la aplicación de un cuestionario de recolección de información.

4. Realizar el rediseño organizacional con base en los aspectos identificados como susceptibles de mejora para el cumplimiento funcional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

6.-Metodología

En esta parte del trabajo se describen las actividades a desarrollar para elaborar la propuesta de Rediseño Organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Tipo de estudio

Transversal descriptivo

Siendo transversal porque permitirá conocer la situación actual del problema de estudio en el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, conforme a los objetivos planteados previamente.

Siendo descriptivo porque proporcionará la información que permita saber qué aspectos de la organización del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, es necesario considerar para la integración de la propuesta de Rediseño Organizacional considerando los objetivos previamente establecidos.

Universo de estudio

Servidores Públicos del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Recolección de la información

Fuentes Secundarias

Objetivo Específico No. 1

Se consultaran fuentes secundarias con objeto de describir los antecedentes organizacionales del área de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, lo que revelara cómo se encontraba organizacionalmente en su inicio.

También se consultaran fuentes secundarias para integrar el apartado de antecedentes sobre diseño organizacional en el sector salud, en razón de que el problema de estudio se encuentra inmerso en dicho sector, asimismo para integrar el marco conceptual del estudio, fortalecer el planteamiento del problema y la justificación.

Objetivo Específico No. 2

Se realizará una comparación de las actividades del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz entre el antes y el después del cambio de nombre, para determinar si quedaron las mismas, aumentaron, se eliminaron y en general las modificaciones que se presentaron en el arreglo organizacional.

Fuentes Primarias

Objetivo Específico No. 3

Se procederá a la recolección de información en el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, por medio de un cuestionario (Anexo 3) que se diseñará para los fines del estudio y que se someterá a validación de los expertos (Director y Asesor de protocolo de Proyecto Terminal), previamente a su aplicación a los servidores públicos adscritos al Departamento en mención.

El cuestionario integrará datos sociodemográficos, así como elementos del proceso administrativo, principalmente relativos a la etapa de organización (División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización y Coordinación, manuales de procedimientos, descripción de puestos y organigrama), y algunos relativos a la etapa de planeación (Misión y Visión), que aun cuando no son materia de estudio del presente trabajo sí proporcionaran información valiosa para el apartado de recomendaciones.

La aplicación de los cuestionarios se llevará a cabo por un servidor en calidad de estudiante de la Maestría en Salud Pública con área de concentración Administración en Salud, asimismo el cuestionario tendrá una duración de 20 minutos.

La finalidad del cuestionario es recabar información para tener un diagnóstico del arreglo organizacional del Departamento de Servicios Generales, en los aspectos mencionados.

Previa presentación del investigador y del proyecto, así como lectura y aceptación del consentimiento informado oral (Anexo 1), se procederá a realizar el levantamiento de la

información. Se proporcionará a cada participante una tarjeta de contacto con el fin de mantener la comunicación y resolver dudas que pudieran surgir (Anexo 2).

Se aplicará un cuestionario a cada servidor público adscrito al Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Posterior a las aplicaciones, se realizará una revisión de los cuestionarios para cuidar la calidad de los datos antes de su captura.

Objetivo Específico No. 4

Se Identificarán los aspectos susceptibles de mejora y que se pueden rediseñar en la organización del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz para realizar el rediseño y a la vez integrar la propuesta que menciona el Objetivo General.

Tamaño de la Muestra

No será necesario determinar una muestra, en razón de que el cuestionario se aplicará a todos los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Criterios de inclusión, exclusión y eliminación.

Considerando el universo de estudio se establecieron los siguientes criterios para selección de la información:

Criterios de inclusión.

1. Mujeres y hombres de cualquier edad.
2. Adscritos al Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.
3. Que acepten la participación voluntaria en el estudio, avalado por el consentimiento informado oral (Anexo 1)

Criterios de exclusión.

1. Personas que presenten alguna limitación física o psicomotriz que les impida contestar el cuestionario.
2. Individuos que no acepten participar negándose a contestar el cuestionario.
3. Servidores Públicos que en el momento de aplicación del cuestionario se encuentren disfrutando de su periodo vacacional.
4. Servidores Públicos que en el momento de aplicación del cuestionario se encuentren de comisión.

Criterios de eliminación.

1. Deserción voluntaria.
2. Cuestionarios incompletos (menos de un 85% de respuesta)

Plan de Análisis.

Objetivo Específico No. 1

Se describirán mediante texto, en el programa Microsoft Word 2010, los antecedentes organizacionales del área de Servicios Generales, partiendo de los aspectos mencionados en el marco conceptual del presente trabajo y resumiendo los resultados en una tabla.

Objetivo Específico No. 2

Se realizará una tabla comparativa del arreglo organizacional del área de Servicios Generales, entre el antes y el después del cambio de nombre, considerando también los cambios en las actividades. Dicha tabla dará cuenta de los resultados.

Objetivo Específico No. 3

El análisis estadístico de los datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, se realizará mediante una base de datos en Microsoft Excel 2010 para la captura de los cuestionarios; en el caso de variables cuantitativas se emplearán medidas de tendencia central y para variables cualitativas se emplearán frecuencias simples (medidas de frecuencia y proporciones), que permitan describir a los servidores públicos y

el tema de estudio y proporcionen información para detectar los aspectos a rediseñar de la organización del Departamento.

Se utilizarán tablas y gráficas para la presentación de los resultados.

Objetivo Específico No. 4

Se realizará una tabla que resuma, como resultados, los aspectos identificados como susceptibles de mejora o rediseño y se procederá a elaborar el rediseño de los documentos que integrarán la propuesta que indica el Objetivo General de este trabajo.

7.-Análisis De Factibilidad

Factibilidad técnica

El Proyecto cuenta con factibilidad técnica en razón de las competencias académicas y laborales del aspirante al grado de maestría que lo realiza, así como por la participación de expertos en la materia que conforman el comité de Proyecto Terminal.

Asimismo se cuenta con equipo de cómputo y papelería para la realización del Proyecto Terminal, al igual que los tiempos dispuestos para tal fin.

Cabe mencionar que también se cuenta con la anuencia de las autoridades del área laboral materia de estudio del presente Proyecto Terminal, dentro del concepto de Práctica Profesional.

Factibilidad financiera

El Proyecto encuentra factibilidad financiera en los recursos económicos dispuestos previamente por el estudiante de la Maestría, para cada uno de los gastos que se generen hasta la conclusión de la misma.

Factibilidad social

El Proyecto cuenta con factibilidad social en el sentido de que la propuesta que contempla el mismo, tiene beneficio, primeramente para los recursos humanos que laboran en el área de estudio y consecuentemente para los usuarios de los servicios que presta el Organismo, razones que aportan garantías para contar con la participación de los involucrados.

Factibilidad política

El Proyecto tiene factibilidad política, primeramente considerando que se genera dentro de un sector clave de la política pública, a saber el sector salud.

Asimismo aborda el tema de la estructura organizacional (arreglo organizacional) del sector salud y que se contempla también en el Programa Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en el Programa Sectorial de Salud 2013-2018.

8.-Consideraciones Éticas

Considerando que se tiene contemplado aplicar un cuestionario al personal adscrito al Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, con el fin de obtener información que permita conocer la situación del arreglo organizacional, se solicitará consentimiento oral mediante una Carta de Consentimiento Oral (Anexo 1), documento que proporciona datos sobre el Título de la investigación; el procedimiento a seguir en la aplicación del instrumento; beneficios; confidencialidad; riegos y participación voluntaria, negación a participar y retiro de la participación. Asimismo se proporcionará una Tarjeta de Contacto para el caso en que algún participante tenga dudas o comentarios respecto al estudio, así como sobre si tienen preguntas generales acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación (Anexo 2)

9.-Cronograma

Año 2016															
Actividad	**Mayo**					**Junio**					**Julio**				
Terminación del Protocolo de Proyecto Terminal con revisión de Comité de PT y sujeto a aprobación del Comité de Ética del INSP.															
Aprobación de Protocolo de PT por parte del Comité de Ética.															
Aplicación de Instrumento (Cuestionario) para obtención de información que servirá para el desarrollo de la propuesta de rediseño organizacional del Departamento de Servicios Generales.															
Análisis y proceso de la información para integrar los resultados, recomendaciones, discusión y conclusiones del Proyecto Terminal.															
Revisión por parte del Comité de PT y aprobación para solicitar fecha de examen.															

10.-Resultados

Objetivo Específico No. 1

Describir los antecedentes organizacionales del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz previo al cambio de nombre de Subdirección de Servicios Generales a Departamento de Servicios Generales.

El Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, como ya se ha indicado, fue creado por Ley en el mes de marzo del año 1997[17], no obstante es hasta el año 1999, cuando se publica en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz, su primer Reglamento Interior, donde llama singularmente la atención dentro del tema del presente trabajo, que en el artículo 2º en el que se enuncian los órganos de gobierno y administración con que contará el organismo para la atención de su objetivo, no se incluye el área de servicios generales, por lo que se deduce que otra área tenía a su cargo la función.

Asimismo en la reforma al Reglamento Interior del 6 de junio de 2000, no se contempló adicionar el área de servicios generales dentro de la estructura del organismo.

En el año 2000, pero en el mes de noviembre, se publica en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz un nuevo Reglamento Interior, que deja sin efecto el del año 1999 y su reforma y es en este documento en el que en el artículo 2º aparece la Subdirección de Servicios Generales.

Para este nuevo Reglamento Interior, se publicaron dos reformas, una en septiembre 2003 y otra en agosto 2004, dentro de las cuales no se presentaron cambios en la Subdirección de Servicios Generales.

Es en el año 2008 en el que se emite un tercer Reglamento Interior para el organismo y desaparece la Subdirección de Servicios Generales y solo se menciona en el artículo 18 fracción LXXII, que la Dirección Administrativa se auxiliará, entre otras áreas, por los Jefes de Departamento, que es como funciona el área de servicios generales a la fecha, según el organigrama vigente de SESVER.

En septiembre de 2014, se publica una reforma al Reglamento Interior de 2008, en la Gaceta del Gobierno del Estado de Veracruz Núm. 353, dentro de lo cual no se contemplaron modificaciones al área de servicios generales.

Todo lo anterior como se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA 1. ANTECEDENTES ORGANIZACIONALES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ PREVIO AL CAMBIO DE NOMBRE DE SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES A DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES. XALAPA, VERACRUZ AGOSTO 2016.

ESTRUCTURA SEGÚN REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADO EN GACETA OFICIAL NÚMERO 65 EL MARTES 1 DE JUNIO DE 1999	**REFORMA AL REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL NÚMERO 112 EL MARTES 6 DE JUNIO DE 2000**	**ESTRUCTURA SEGÚN REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADO EN GACETA OFICIAL NÚMERO 239 EL JUEVES 30 DE NOVIEMBRE DE 2000**	**REFORMA AL REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADA EN GACETA OFICIAL NÚMERO 178 EL VIERNES 05 DE SEPTIEMBRE DE 2003**	**REFORMA AL REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADA EN GACETA OFICIAL NÚMERO 174 EL MARTES 31 DE AGOSTO DE 2004**	**ESTRUCTURA SEGÚN REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADO EN GACETA OFICIAL NÚMERO EXTRAORDINARIO 369 EL JUEVES 06 DE NOVIEMBRE DE 2008**	**REFORMA AL REGLAMENTO INTERIOR PUBLICADA EN GACETA OFICIAL NÚMERO 353 EL JUEVES 04 DE SEPTIEMBRE DE 2014**
No contempla el área de Servicios Generales	En la reforma no se contempló adicionar al área de Servicios Generales	Aparece como Subdirección de Servicios Generales	No hay cambios en el área	No hay cambios en el área	Desaparece la Subdirección de Servicios Generales y solo se menciona en la fracción LXXII del artículo 18 relativo a las Dirección Administrativa que esta se auxiliará entre otras áreas, por los Jefes de Departamento, que es como funciona el área de Servicios Generales a la fecha, según el organigrama vigente del Organismo SESVER.	No hay cambios en el área

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte respecto a los elementos: División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización, Coordinación, Manual de Procedimientos, Descripción de Puestos y Organigrama, enunciados en el marco conceptual del presente trabajo se ubicaron los siguientes antecedentes:

1.-Manual de Organización Específico[26 y 27], en el cual se enuncian las funciones de la Subdirección de Servicios Generales y de cada una de sus áreas, así como su ubicación en el organigrama del organismo.

2.-Manual de Procedimientos[28], documento que concentra los procedimientos que se consideraron importantes en la operación como Subdirección de Servicios Generales en su momento.

En los documentos mencionados es posible notar, conforme al marco conceptual del presente trabajo, que cuando el área de Servicios Generales operó como Subdirección, se contó con:

- **División del Trabajo,** con motivo de que las tareas estaban divididas o separadas.

- **Departamentalización,** con motivo de que las tareas además de divididas o separadas, éstas se encontraban conjuntadas en áreas definidas.

- **Jerarquización,** con motivo de que las tareas o actividades además de encontrarse conjuntadas en áreas definidas, éstas disponían de un orden por su importancia o alguna otra característica, y

- **Coordinación**, con motivo de que en el Manual de Procedimientos encontrado, se indican las áreas que participan en cada procedimiento, estableciendo así el contacto necesario de las áreas para interactuar conjuntamente en la realización del trabajo asignado y cumplimiento del objetivo común, promoviendo el trabajo en equipo.

Aunado a lo anterior, en el Manual de Organización Específico, se aprecia que la Subdirección de Servicios Generales contaba con los siguientes tres Departamentos:

1. **Departamento de Conservación de Equipos e Instalaciones**

Su función tenía que ver con las acciones de conservación y mantenimiento del equipo médico, instalaciones y mobiliario de las unidades aplicativas.

2. **Departamento de Servicios de Apoyo**

Su función tenía que ver con la coordinación y organización de eventos para atender oportunamente las necesidades administrativas y operativas de las áreas del Organismo.

3. **Departamento de Mantenimiento**

Su función tenía que ver con la programación permanente de conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de las unidades aplicativas.

- **Manual de Procedimientos**

Como se mencionó anteriormente, fue posible encontrar el documento denominado Manual de Procedimientos, mismo que integró la información de los procedimientos que se realizaban de forma periódica o constante.

- **Descripción de Puestos**

En la búsqueda realizada no se encontró el documento denominado Descripción de puestos, por lo cual se presupone la falta de dicho instrumento, mismo que debió contener de manera detallada las actividades que se realizaban en cada puesto.

- **Organigrama**

En la búsqueda realizada no se encontró por separado de forma individual el organigrama oficial vigente de los SESVER, cuando el área de Servicios Generales funcionó como Subdirección, sin embargo en el Manual de Organización Específico ubicado, se aprecia el organigrama. Documento que proporciona la visualización resumida y precisa de la estructura organizacional, permitiendo ver de forma concisa, las áreas, jerarquía y autoridad.

Es importante mencionar que los documentos encontrados corresponden a la forma en que funcionó la Subdirección de Servicios Generales en su momento, no obstante no se tiene la certeza de que sean oficiales, en razón de que no hay evidencia de su publicación en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz.

Para el presente trabajo los documentos encontrados, se consideran como la única referencia de los antecedentes organizacionales del área de Servicios Generales, en el tiempo que funcionó como Subdirección.

Lo anterior se puede apreciar en la siguiente tabla:

TABLA 2. ANTECEDENTES ORGANIZACIONALES COMO SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO. XALAPA, VERACRUZ AGOSTO 2016.

CONCEPTO Y TÉCNICA QUE SE CONSIDERA IMPORTANTE DENTRO DE LA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DENOMINADA ORGANIZACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO	**EXISTIÓ**		**COMENTARIO**
	SI	**NO**	
DIVISIÓN DEL TRABAJO	X		EN LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS, SE APRECIA LA DIVISIÓN DEL TRABAJO, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.
DEPARTAMENTALIZACIÓN	X		EN LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS, SE APRECIA LA DEPARTAMENTALIZACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.
JERARQUIZACIÓN	X		EN LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS, SE APRECIA LA JERARQUIZACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.
COORDINACIÓN	X		EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENCONTRADO, SE PUEDEN OBSERVAR LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN CADA PROCEDIMIENTO, PARA EFECTOS DE COORDINACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	X		EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENCONTRADO DA CUENTA DE LOS PROCEDIMIENTOS CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		X	NO SE ENCONTRÓ
ORGANIGRAMA	X		EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO ENCONTRADO, SE PUEDE APRECIAR EL ORGANIGRAMA, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.
OTRO:			
REGLAMENTO INTERIOR	X		VER TABLA 1.

NOTA: NO SE TIENE LA EVIDENCIA DE QUE LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS SEAN LOS DE CARÁCTER OFICIAL, EN RAZÓN DE QUE NO HAY CERTEZA DE QUE HAYAN SIDO PUBLICADOS EN LA GACETA OFICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ, A EXCEPCIÓN DEL REGLAMENTO INTERIOR. NO OBSTANTE CORRESPONDEN A LA FORMA EN QUE OPERABA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES.

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo Específico No. 2

Comparar el arreglo organizacional del área de Servicios Generales como Subdirección anteriormente y como Departamento a la fecha.

Para realizar la comparación del arreglo organizacional del área de Servicios Generales, se consideraron los aspectos mencionados en el Marco Conceptual del presente trabajo, así como los antecedentes organizacionales del área, como se puede observar en la siguiente tabla:

TABLA 3. COMPARACIÓN DEL ARREGLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES COMO SUBDIRECCIÓN ANTERIORMENTE Y COMO DEPARTAMENTO, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO. XALAPA, VERACRUZ AGOSTO 2016.

CONCEPTO Y TÉCNICA QUE SE CONSIDERA IMPORTANTE DENTRO DE LA ETAPA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DENOMINADA ORGANIZACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO	(1) SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES		(2) DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES		COMENTARIO
	EXISTE				
	SI	NO	SI	NO	
DIVISIÓN DEL TRABAJO	X		X		(1).- EN LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS, SE APRECIA LA DIVISIÓN DEL TRABAJO, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO (2).-SE DOCUMENTÓ Y SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES.
DEPARTAMENTALIZACIÓN	X		X		(1).- EN LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS, SE APRECIA LA DEPARTAMENTALIZACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO. (2).- SE DOCUMENTÓ Y SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES
JERARQUIZACIÓN	X		X		(1).- EN LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS, SE APRECIA LA JERARQUIZACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.. (2).- SE DOCUMENTÓ Y SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES.
COORDINACIÓN	X		X		(1).- EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENCONTRADO, SE PUEDEN OBSERVAR LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN CADA PROCEDIMIENTO, PARA EFECTOS DE COORDINACIÓN, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.. (2).- SE DOCUMENTÓ Y SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	X			X	(1).- EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENCONTRADO DA CUENTA DE LOS PROCEDIMIENTOS CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO. (2).-SE DOCUMENTARON LOS PROCEDIMIENTOS Y SE ENCUENTRA EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN DICHO DOCUMENTO..
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		X		X	(1).-NO SE ENCONTRÓ (2).-SE DOCUMENTÓ Y SE ENCUENTRA EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN DICHO DOCUMENTO.
ORGANIGRAMA	X			X	(1).- EN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO ENCONTRADO, SE PUEDE APRECIAR EL ORGANIGRAMA, CONFORME AL MARCO CONCEPTUAL DEL PRESENTE TRABAJO.. (2).-SE DOCUMENTÓ Y SE ENCUENTRAN EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN LOS DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES.
OTROS:					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO	X			X	(1).-EXISTIÓ EL DOCUMENTO (2).-NO EXISTE A LA FECHA.
REGLAMENTO INTERIOR	X		X		VER TABLA 1.

NOTA:
(1).-NO SE TIENE LA EVIDENCIA DE QUE LOS DOCUMENTOS ENCONTRADOS SEAN LOS DE CARÁCTER OFICIAL, EN RAZÓN DE QUE NO HAY CERTEZA DE QUE HAYAN SIDO PUBLICADOS EN LA GACETA OFICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ, A EXCEPCIÓN DEL REGLAMENTO INTERIOR. NO OBSTANTE CORRESPONDEN A LA FORMA EN QUE OPERABA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES.
(2).-CABE MENCIONAR QUE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ESTÁN EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN A LA FECHA. SE HACE REFERENCIA AL ORGANIGRAMA EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Fuente: Elaboración propia.

Cabe mencionar que el Departamento de Servicios Generales al mes de octubre 2016, tiene documentado su arreglo organizacional y como se indica en la Tabla 3, se encuentra en proceso de autorización.

A partir de lo anterior, la comparación del arreglo organizacional, también se realizó con base en las facultades que le otorgó en su momento el reglamento interior del organismo a la Subdirección de Servicios Generales y las facultades que el reglamento interior vigente otorga al Departamento de Servicios Generales, encontrando que no variaron significativamente, como se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA 4. COMPARATIVO DE FACULTADES DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES COMO SUBDIRECCIÓN ANTERIORMENTE Y COMO DEPARTAMENTO A LA FECHA, CONFORME A LOS REGLAMENTOS INTERIORES, PUBLICADOS EN GACETA OFICIAL NÚMERO 239 EL JUEVES 30 DE NOVIEMBRE DE 2000 Y GACETA OFICIAL NÚMERO EXTRAORDINARIO 369 EL JUEVES 06 DE NOVIEMBRE DE 2008, RESPECTIVAMENTE. XALAPA, VERACRUZ AGOSTO 2016.

FACULTADES		
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**	**COMENTARIO**
XI. Coordinar la formulación y ejecución de los programas anuales de obra pública, adquisiciones, conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del Organismo, así como la regulación jurídica de los mismos.	XL. Coordinar la formulación y ejecución de los programas anuales de adquisiciones, conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del Organismo;	Esta facultad se mantiene similar y comprende también a la Subdirección de Recursos Materiales, en específico al Departamento de Adquisiciones, razón por la cual se subraya lo que corresponde al área de servicios generales, considerando el reglamento interior vigente.
XIV. Coordinar la formulación y vigilar el cumplimiento de los programas de conservación, mantenimiento, reparación, rehabilitación y reubicación de los equipos, aparatos e instrumental médico.	LV. Coordinar la formulación de los programas de conservación, mantenimiento, reparación, rehabilitación y reubicación de los equipos, aparatos e instrumental médico, previa valoración de la Dirección de Atención Médica, así como vigilar su cumplimiento;	Esta facultad se mantiene similar, a excepción de que en el reglamento interior vigente se agrega la participación de la Dirección de Atención Médica.
	LI. Organizar y dirigir las actividades relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipo del Organismo;	Esta facultad es nueva en el reglamento interior vigente.
XV. Proponer las políticas y criterios que se consideren convenientes para racionalizar y optimizar el desarrollo de los programas en materia de obra pública, adquisiciones, conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del Organismo.	LVI. Proponer al Director General, las políticas que se consideren convenientes para racionalizar y optimizar el desarrollo de los programas en materia de adquisiciones, conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del Organismo;	Esta facultad se mantiene, solo con el cambio de que en el reglamento interior vigente, se indica que al Director General se le propondrán las políticas, sin mencionar ya criterios. Asimismo también comprende a la Subdirección de Recursos Materiales, en específico al Departamento de Adquisiciones, razón por la cual se subraya lo que corresponde al área de servicios generales.
	LII. Controlar la operación de los servicios generales del Organismo, tales como fotocopiado, offset, impresión y los demás que requiera;	Esta facultad es nueva en el reglamento interior vigente.
XVI. Establecer, coordinar y vigilar la operación del programa interno de Protección Civil para el personal, instalaciones, bienes e información del Organismo.	LVII. Coordinar con la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios la operación del Programa Interno de Protección Civil para el personal, instalaciones, bienes e información documental e informática del Organismo;	Esta facultad se mantiene, solo con el cambio de que en el reglamento interior vigente, se indica que la actividad será en coordinación con la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios y ya no se establece ni vigila la operación del programa, solo se coordina. Asimismo también comprende al Departamento de Tecnologías de la Información, razón por la cual se subraya lo que corresponde al área de servicios generales.
	LIII. Conservar y mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo;	Esta facultad es nueva en el reglamento interior vigente.
XVII. Establecer y coordinar el programa de seguridad y vigilancia que requieran las unidades administrativas de Servicios de Salud Veracruz.	LXVII. Establecer y coordinar el programa de seguridad y vigilancia que requieran las unidades administrativas y órganos desconcentrados del Organismo;	Esta facultad se mantiene similar, a excepción de que en el reglamento interior vigente se agrega a los órganos desconcentrados.
XXVII. Establecer y coordinar el sistema de administración de documentos y archivo del Organismo y proporcionar la información institucional derivada de éste a las autoridades y unidades administrativas que lo requieran.	LXVI. Establecer y coordinar el sistema de administración de documentos y archivo del Organismo, así como proporcionar la información institucional derivada de éste a las autoridades, unidades administrativas y órganos desconcentrados que lo requieran;	Esta facultad se mantiene similar, a excepción de que en el reglamento interior vigente se agrega a los órganos desconcentrados.

NOTA: Estas son facultades de la Dirección Administrativa contenidas en el reglamento interior vigente en cada caso y que en base a la experiencia del investigador corresponden a las que auxilia a la citada Dirección el área de servicios generales tanto cuando funcionó como Subdirección y asimismo en su función actual como Departamento.
Fuente: Elaboración propia.

También se efectuó un comparativo entre las funciones que el manual de organización específico encontrado otorgó a la Subdirección de Servicios Generales, señalando si se realizan actualmente en el Departamento de Servicios Generales, como se ve en la siguiente tabla:

TABLA 5. COMPARATIVO DE FUNCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES COMO SUBDIRECCIÓN ANTERIORMENTE Y COMO DEPARTAMENTO A LA FECHA, TOMANDO COMO REFERENCIA LAS FUNCIONES QUE EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO ENCONTRADO OTORGÓ A LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES. XALAPA, VERACRUZ AGOSTO 2016.

ACTIVIDADES		
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**	**OBSERVACIÓN**
I.-Aplicar la inversión de recursos para mantenimiento y prestación de servicios, de acuerdo al presupuesto estatal autorizado, teniendo como objetivo su control y supervisión de acuerdo a lo establecido en el PEMISPA.	Se realiza la actividad, pero ya no se contempla el PEMISPA (Plan Estatal Maestro de Infraestructura en Salud para Población Abierta), en razón de que ya no opera como tal[33].	NOTA: Estas son funciones de la Subdirección de Servicios Generales, con base en el Manual de Organización Específico encontrado, sobre el cual no se tiene la certeza de que alguna vez fuera oficial, asimismo solo se consideraron tales funciones para comparar con las que se realizan en el área de servicios generales como Departamento a la fecha, sin que exista el documento autorizado en el que se plasmen las actividades del Departamento y considerando la experiencia del investigador en el área de estudio.
II.- Aplicar y vigilar las normas oficiales vigentes necesarias para la ejecución de los contratos de mantenimiento y prestación de servicios.	Se realiza la actividad.	
III.- Coordinar la elaboración y ejecución de los programas anuales de conservación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de SESVER.	Se realiza la actividad.	
IV.- Supervisar y verificar el grado de avance de los contratos de conservación, mantenimiento y servicios diversos, para que se cumpla con los lineamientos establecidos.	Se realiza la actividad.	
V.- Preparar los procesos de licitación, invitación restringida y adjudicación directa de servicios de mantenimiento, limpieza, fotocopiado y recolección de productos biológico infecciosos, así como los demás servicios que se requieran, y presentarlos al Subcomité de Adquisiciones y Obras Públicas.	Se realiza la actividad como gestión de la contratación de servicios, ante el área que corresponda.	
VI.- Ultimar detalles para la entrega recepción de las unidades hospitalarias como son: jardines, obras exteriores, señalización, servicio telefónico, etc.	Se realiza la actividad mediante el documento de entrega recepción de servicios o como se indique en los contratos.	
VII.- Las demás que le confieran otras disposiciones legales y las que señale la Dirección de Administración.	Igual.	

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo Específico No. 3

Integrar un diagnóstico del arreglo organizacional del Departamento de Servicios Generales en función a División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización y Coordinación, así como sobre manuales de procedimientos, descripción de puestos y organigrama, a partir de la aplicación de un cuestionario de recolección de información.

La plantilla de personal del Departamento de Servicios Generales a la fecha de aplicación del Cuestionario en forma de encuesta, era de 94 servidores públicos adscritos al mismo, de los cuales solo 74 participaron, incluido el Jefe del Departamento, 4 Jefes de Área y 69 del personal operativo. Se contó con una participación del 78.72%.

En lo que respecta a los 20 restantes, 9 se encontraban comisionados, 1 por limitación física no participó y 10 no aceptaron participar. No participó el 21.28%.

Datos Sociodemográficos

Los datos sociodemográficos que exploró el cuestionario fueron:

Edad
Sexo
Estado Civil
Último grado de estudios
Puesto
Tipo de Contratación
Antigüedad en el Departamento
Antigüedad en los SESVER
Área de trabajo
Cómo se ingresó a los SESVER

Edad

Respecto a la edad de los 74 participantes, 3 se encuentran entre 18 a 25 años; 23 entre 26 a 35 años; 23 entre 36 a 45 años; 8 entre 46 a 55 años; 14 entre 56 a 65 años y 3 de más de 66 años. Siendo en este caso de la edad de los participantes, que existen dos intervalos modales que indican que la mayoría de los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales se encuentra en las edades de 26 a 35 años y de 36 a 45 años.

Sexo

En esta variable el porcentaje de mujeres que participaron en la encuesta y que laboran en el Departamento de Servicios Generales fue del 29.73% mientras que el porcentaje de hombres fue del 70.27%

Estado Civil

La distribución de solteros fue del 24.32%; casados 51.35%; en unión libre 17.57%; divorciados 5.41% y viudos el 1.35%

Último grado de estudios

Esta variable reveló que todos los encuestados tienen un grado de estudios, en razón de que el 1.35% tiene primaria incompleta; 4.05% tiene primaria terminada; 4.05% tiene secundaria incompleta; 10.81% tiene secundaria completa; 10.81% tiene preparatoria incompleta; 17.57% tiene preparatoria completa; 16.22% tiene carrera técnica; 31.09 cuenta con Licenciatura y el 4.05% tiene una maestría.

Puesto

La distribución de encuestados en la variable puesto indica que el 1.35% ocupa una Jefatura de departamento; el 5.41% ocupa una Jefatura de área; el 72.97% ocupa el puesto de auxiliar administrativo; el 12.16% ocupa el puesto de auxiliar de mantenimiento y el 8.11% ocupa el puesto de analista especializado.

Tipo de Contratación

En esta variable el 40.54% de los encuestados tienen contrato; el 18.92% cuenta con una homologación; el 27.03% es de base y el 13.51% es formalizado.

Antigüedad en el Departamento

La variable reveló que 7 encuestados tienen una antigüedad en el Departamento de menos de 6 meses; 3 tienen de 7 meses a 1 año; 24 tienen de 1 a 5 años; 14 tienen de 5 a 10 años y 25 tienen más de 10 años. Siendo en este caso de la antigüedad en el Departamento de los participantes, que existe un intervalo modal que indica que 25 de los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales tienen más de 10 años en el mismo.

Antigüedad en SESVER

Esta variable indica que 5 encuestados tienen menos de 6 meses de antigüedad en SESVER: 3 tienen de 7 meses a 1 año; 20 tienen de 1 a 5 años; 13 tienen de 5 a 10 años y 32 tienen más de 10 años. Siendo en este caso de la antigüedad en SESVER de los participantes, que existe un intervalo modal que indica que 32 de los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales tienen más de 10 años en SESVER.

Área de Trabajo

La distribución de esta variable reporta que de los encuestados, el 6.76% laboran directamente con el Jefe del Departamento; el 16.22% labora en el área de mantenimiento a equipos; el 33.78% labora en el área de mantenimiento a inmuebles; el 21.62% labora en el área de administración de documentos; el 16.22% labora en el área de servicios generales y el 5.40% en otra área.

Cómo se ingresó a los SESVER

La variable señala que el 6.76% de los encuestados ingresó a los Servicios de Salud de Veracruz mediante concurso por oposición; el 54.05% ingresó por recomendación y el 39.19% lo hizo por otra forma.

Otros aspectos como la inducción al puesto y la misión y visión de Servicios de Salud de Veracruz, también fueron explorados por medio del cuestionario, en función a si el servidor público recibió inducción al puesto a su ingreso y si conoce la misión y visión de la Institución:

Inducción
Misión
Visión

Inducción

La variable informa que 48.65% de los encuestados indicó que cuando ingresó al Departamento si recibió inducción al puesto, contra 51.35% de los encuestados que indicó que no recibió inducción al puesto.

Misión

La distribución de la variable indica que el 66.22% de los encuestados conoce la misión de los SESVER y el 33.78% no la conoce.

Visión

El 59.46% de los encuestados reporta que si conoce la visión de los SESVER y el 40.54% indica que no la conoce.

Datos de la etapa de organización que exploró el cuestionario:

Reglamento Interior
División del Trabajo
Departamentalización
Jerarquización
Organigrama
Coordinación
Manual de Procedimientos
Descripción de Puestos
Organización

Reglamento Interior

El 44.59% de los encuestados indicó que si conoce el Reglamento Interior de los SESVER y el 55.41% de los encuestados mencionó que no lo conoce.

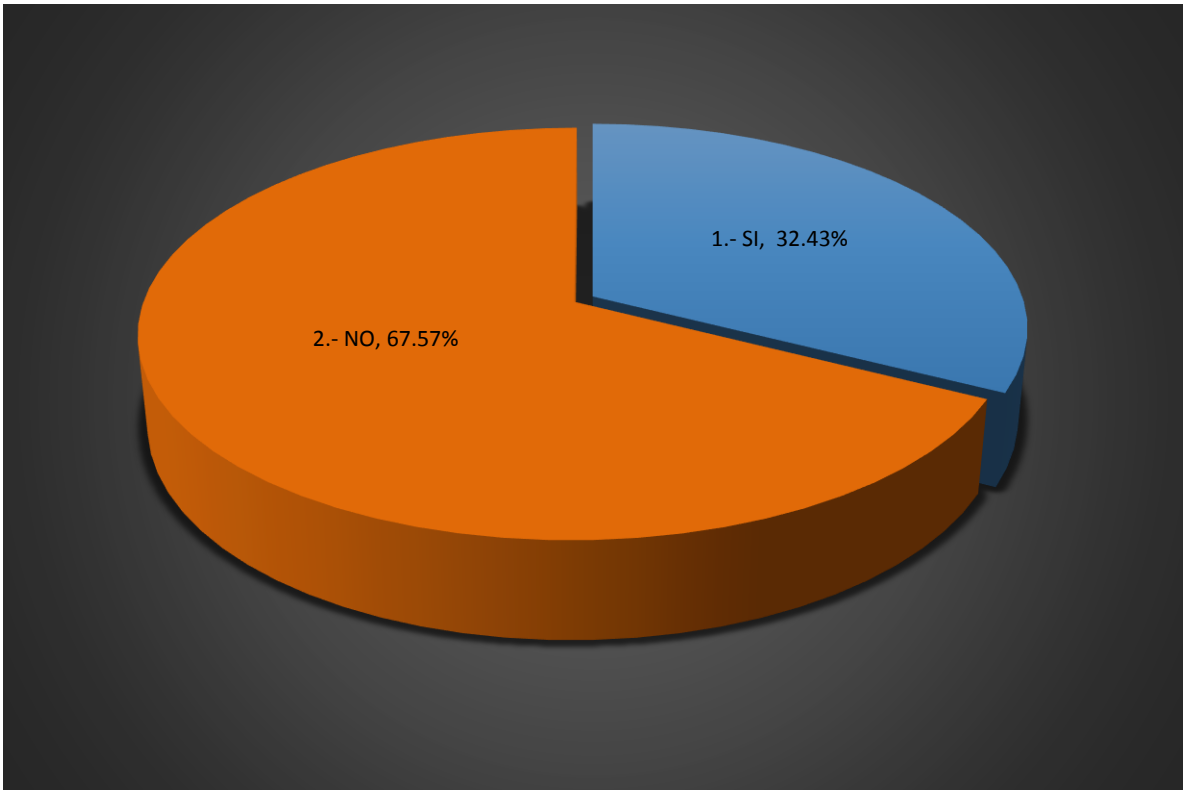
División del Trabajo y Departamentalización

El 87.84% de los encuestados informó que conoce las áreas que integran el Departamento de Servicios Generales y la función que realizan y el 12.16% mencionó que no conoce las áreas y la función que realizan.

Jerarquización y Organigrama

El 32.43% de los encuestados indicó que si existe y conoce el documento que señala de forma gráfica la integración del Departamento y el 67.57% de los encuestados mencionó que no existe y no conoce el documento que señala de forma gráfica la integración del Departamento.

GRÁFICA 1. DISTRIBUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO ENCUESTADO Y ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, SOBRE LA EXISTENCIA Y CONOCIMIENTO DEL DOCUMENTO QUE SEÑALA DE FORMA GRÁFICA LA INTEGRACIÓN DEL DEPARTAMENTO, XALAPA, VERACRUZ. JULIO 2016.



FUENTE: RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ. XALAPA, VERACRUZ JULIO 2016.

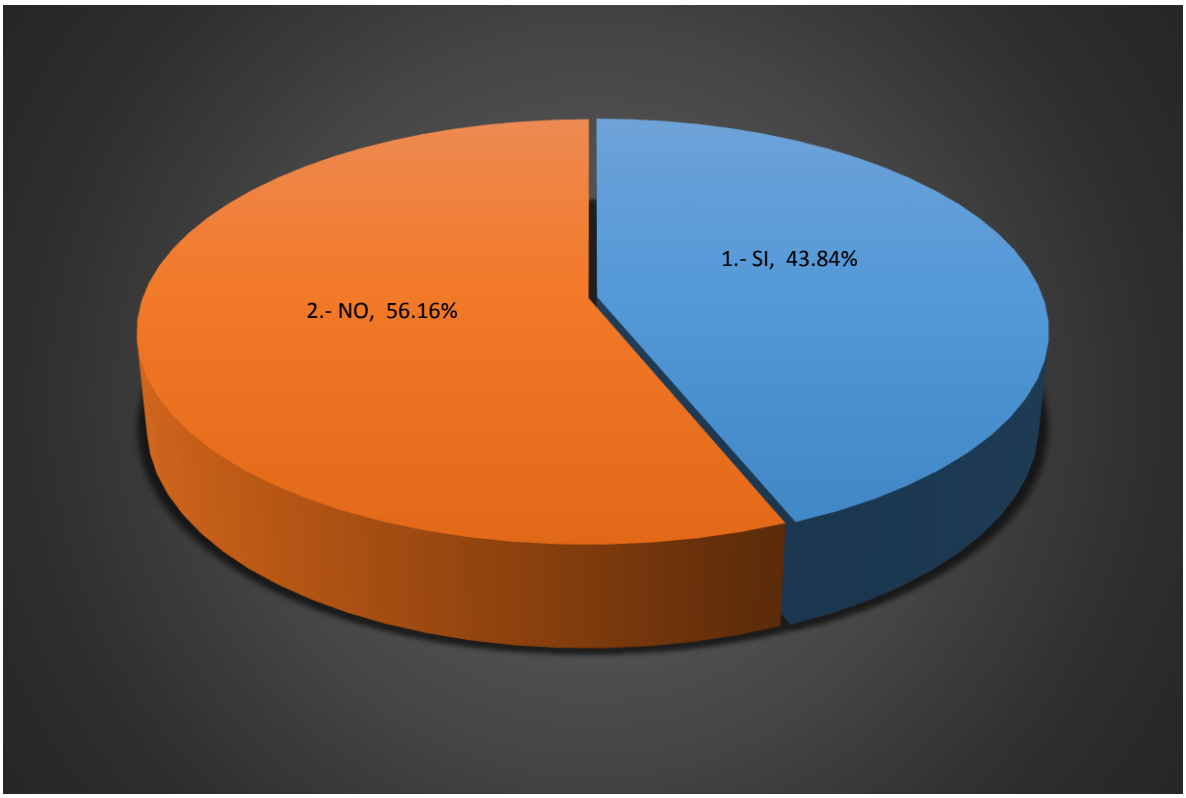
Coordinación

En la exploración de esta variable, el 5.41% de los encuestados no respondió acerca de si existe coordinación entre las áreas del Departamento de Servicios Generales y se fomenta el trabajo en equipo; el 6.76% indicó que nunca; el 4.05% dijo que casi nunca; el 4.05% se mostró indeciso; el 50% respondió que algunas veces; el 18.92% mencionó que casi siempre y el 10.81% señaló que siempre.

Manual de Procedimientos

El resultado de la encuesta respecto a esta variable reporta que el 43.84% de los servidores públicos entrevistados y adscritos al Departamento de Servicios Generales, mencionó que si existen y conoce los documentos que indican el procedimiento que se debe seguir en las actividades prioritarias de su área dentro del Departamento, mientras que el 56.16% señaló que no existen y no conoce los documentos.

GRÁFICA 2. DISTRIBUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO ENCUESTADO Y ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, SOBRE LA EXISTENCIA Y CONOCIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS QUE INDICAN EL PROCEDIMIENTO QUE SE DEBE SEGUIR EN LAS ACTIVIDADES PRIORITARIAS DE SU ÁREA DENTRO DEL DEPARTAMENTO, XALAPA, VERACRUZ. JULIO 2016.

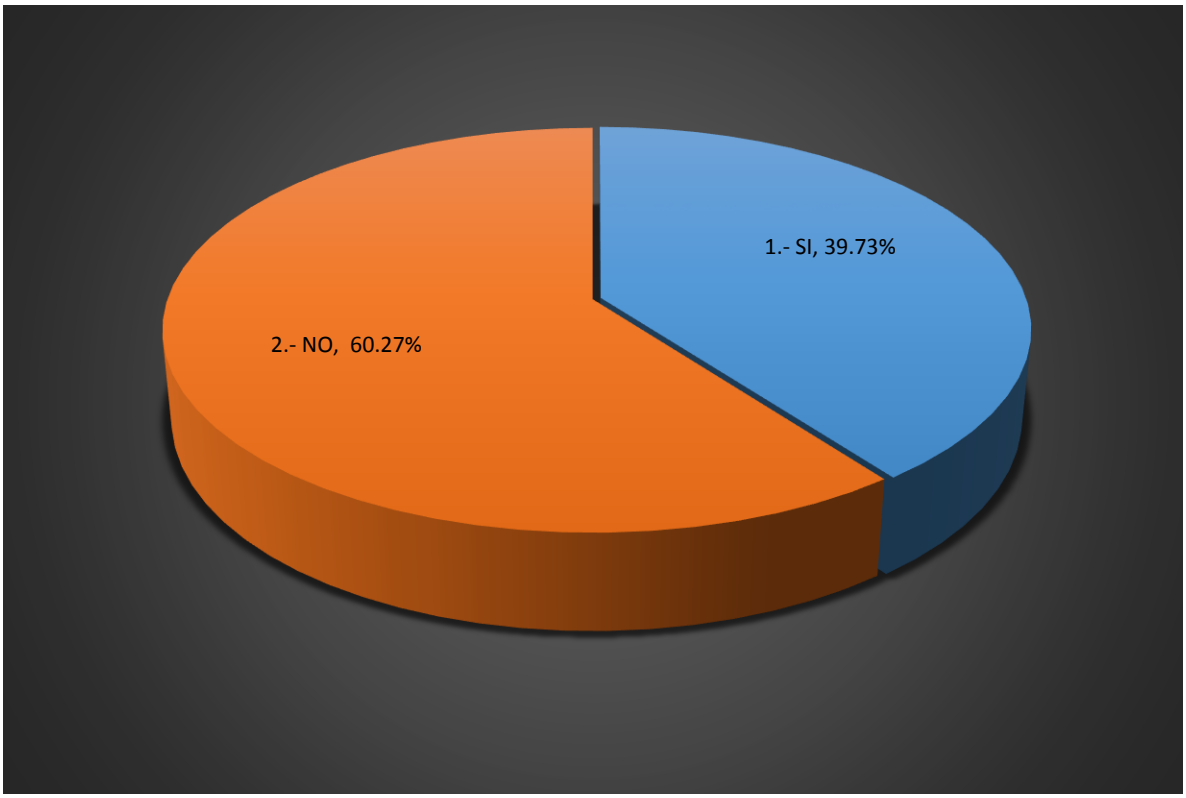


FUENTE: RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ. XALAPA, VERACRUZ JULIO 2016.

Descripción de Puestos

La exploración de la variable reporta que el 39.73% de los encuestados indicó que si existe y conoce el documento que detalla las actividades que se realizan en el puesto que ocupan, en tanto que el 60.27% mencionó que no existe y no conoce el documento.

GRÁFICA 3. DISTRIBUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO ENCUESTADO Y ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, SOBRE LA EXISTENCIA Y CONOCIMIENTO DEL DOCUMENTO QUE DETALLA LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL PUESTO QUE OCUPA, XALAPA, VERACRUZ. JULIO 2016.



FUENTE: RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ. XALAPA, VERACRUZ JULIO 2016.

Organización

La encuesta reporta que el 71.43% de los entrevistados indicó que si considera que existe organización en el Departamento, mientras que el 28.57% considera que no existe organización.

Una vez finalizado el análisis de la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario, se procedió a identificar la mayor respuesta negativa y la mayor respuesta positiva, respecto a los conceptos y técnicas que se consideran importantes dentro de la etapa del proceso administrativo denominada organización, conforme al marco conceptual del presente trabajo, con el fin de integrar el Diagnóstico del arreglo Organizacional del Departamento de Servicios Generales, a partir de la percepción del servidor público, conforme a la siguiente Tabla:

TABLA 6. Diagnóstico del arreglo organizacional del Departamento de Servicios Generales, como resultado de la encuesta realizada, en función a la percepción de los servidores públicos participantes. Xalapa, Veracruz. Agosto 2016.

Elemento Explorado	Respuestas Obtenidas	Mayor Respuesta negativa	Mayor Respuesta positiva	Necesidad
Reglamento Interior (pregunta 14 del cuestionario)	44.59% Si lo conoce 55.41% No lo conoce	55.41% No lo conoce		Fomentar y difundir su lectura y aplicación.
División del Trabajo y Departamentalización (pregunta 15 del cuestionario)	87.84% Si conoce las áreas y función que realizan 12.16% No conoce las áreas y función que realizan		87.84% Si conoce las áreas y función que realizan	Fortalecer
Jerarquización y Organigrama (pregunta 16 del cuestionario)	32.43% Dice que si existe y conoce el documento que señala de forma gráfica la integración del Departamento 67.57% Dice que no existe y no conoce el documento.	67.57% Dice que no existe y no conoce el documento.		Elaborar y difundir el documento
Coordinación (pregunta 17 del cuestionario)	5.41% No respondió 6.76% respondió Nunca 4.05% respondió Casi Nunca 4.05% se mostró Indeciso 50% respondió Algunas Veces 18.92% respondió Casi Siempre 10.81% respondió Siempre		50% respondió Algunas Veces	Fomentar
Manual de Procedimientos (pregunta 18 del cuestionario)	43.84% respondió que Si existe y conoce el documento 56.16% respondió que No existe y No conoce el documento	56.16% respondió que No existe y No conoce el documento		Elaborar y difundir documento
Descripción de Puestos (pregunta 19 del cuestionario)	39.73% respondió que Si existe y conoce el documento 60.27% respondió que No existe y No conoce el documento	60.27% respondió que No existe y No conoce el documento		Elaborar y difundir documento
Organización (pregunta 20 del cuestionario)	71.43% respondió que Si existe organización en el Departamento 28.57% respondió que No existe organización en el Departamento		71.43% respondió que Si existe organización en el Departamento	Fortalecer

FUENTE: RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ.

Objetivo Específico No. 4

Realizar el rediseño organizacional con base en los aspectos identificados como susceptibles de mejora para el cumplimiento funcional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Como resultado del desarrollo de los objetivos 1, 2 y 3, principalmente del desarrollo del objetivo 3, se identificaron tres aspectos susceptibles de mejora en el Departamento de Servicios Generales, a saber:

El Organigrama

En razón de que el 67.57% de los servidores públicos encuestados indicó que no existe y no conoce el documento.

El Manual de Procedimientos

Con motivo de que el 56.16% de los servidores públicos encuestados señaló que no existe y no conoce el documento, y

La Descripción de Puestos

En función a que el 60.27% de los servidores públicos encuestados mencionó que no existe y no conoce el documento.

Coincidiendo con lo desarrollado en los objetivos 1 y 2, ya que el arreglo organizacional que se encontró para el área de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, existió mientras el área se denominó como Subdirección, considerando que no se encontró su carácter oficial, mediante aprobación por acuerdo de la Junta de Gobierno de Servicios de Salud de Veracruz o publicación en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz y como Departamento existe pero no estaba documentado, situación que se atendió y que se encuentra en proceso de autorización, como se indica en el apartado de discusión y conclusiones y a partir de lo cual se elaboró la propuesta de rediseño.

Conforme a lo anterior, en la siguiente tabla se plasman los aspectos susceptibles de mejora y que se rediseñan en la organización del Departamento en cuestión, como elementos mínimos en el arreglo organizacional y que constituyen la propuesta del presente trabajo:

TABLA 7. Aspecto o elemento a rediseñar. Xalapa, Veracruz. Agosto 2016.
Organigrama
Manual de Procedimientos
Descripción de Puestos

FUENTE: TABLA 6. DIAGNÓSTICO DEL ARREGLO ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.

Cabe mencionar que de forma oficial los procedimientos y descripciones de puestos del Departamento de Servicios Generales se han venido trabajando y se encuentran en proceso de autorización al mes de agosto 2016, por lo que conforme a este hecho y lo mencionado en la Tabla 7, se generó la propuesta de rediseño organizacional para el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, la cual se integra de los siguientes documentos:

Organigrama.-Este documento muestra la vista resumida y precisa de la estructura organizacional de un ente, permitiendo identificar áreas, jerarquía y autoridad, conforme se menciona en el marco conceptual del presente trabajo.

Para el caso del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, se elaboró el organigrama (Ver Anexo 42) que muestra cinco áreas que dependen del mismo, a diferencia de la ubicación en el organigrama del Departamento de Servicios Generales, que se encuentra en los procedimientos y descripciones de puestos en proceso de autorización de manera oficial que contempla solo cuatro áreas, por lo que conforme a la propuesta del presente trabajo las áreas son:

1. Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina.

Esta oficina gestiona servicios de mantenimiento para inmuebles (edificios) en conceptos de pintura, impermeabilización, etc., instalaciones eléctricas e hidráulicas, así como para el mobiliario y equipo de oficina, como: sillas, escritorios, etc., y cuenta con auxiliares administrativos y de mantenimiento para el cumplimiento de su función.

Es oportuno comentar que en los procedimientos y descripciones de puestos que se encuentran en proceso de autorización de manera oficial, esta área se denomina solo como de Mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones, pero para la presente propuesta se le denomina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina, a efecto de que en el nombre se identifique plenamente su función, ya que también gestiona servicios de mantenimiento para mobiliario y equipo de oficina.

2. Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos.

Esta oficina gestiona servicios de mantenimiento para equipos electromédicos como son: Maquinas de Anestesia, Rayos X, Tomógrafos, etc., y para equipos electromecánicos como: Plantas de Emergencia. Asimismo cuenta con auxiliares administrativos y de mantenimiento para el cumplimiento de su función.

3. Oficina de Servicios Generales

Esta oficina gestiona servicios básicos como: limpieza de inmuebles, lavandería de ropa hospitalaria, alimentos y bebidas para hospitales, vigilancia en los inmuebles, etc., y cuenta con auxiliares administrativos para el cumplimiento de su función.

Cabe señalar que a esta oficina se le denomina de Servicios Subrogados, pero en razón de que no es la única oficina que gestiona servicios, para la propuesta de este trabajo, se le denominó de Servicios Generales.

4. Unidad de Administración de Documentos

Esta área se encarga de distribuir la correspondencia de entrada y de salida de las oficinas centrales del Organismo, para lo cual gestiona servicio de mensajería y adquisición de timbres postales, asimismo se encarga del archivo de concentración. Cuenta con auxiliares administrativos para el cumplimiento de su función.

5. Oficina de Coordinación Administrativa

Esta oficina se encarga de las funciones que no atienden las demás áreas del Departamento, como son: la atención de auditorías, solventación de observaciones, seguimiento de programas, control de la plantilla de personal y todo lo relacionado con ella, seguimiento a la actualización de resguardos de activo fijo, etc. Cuenta con auxiliares administrativos para el cumplimiento de su función.

Cabe señalar que esta área no se encuentra en la estructura organizacional del Departamento de Servicios Generales y tampoco se incluyó en la estructura que se encuentra en proceso de autorización de manera oficial.

Para la propuesta de rediseño que contempla el presente trabajo, si se consideró en la estructura organizacional del Departamento de Servicios Generales, considerando que existe y ha coadyuvado en que las demás áreas se concentren en la realización de su función.

Manual de procedimientos.-Documento que integra los procedimientos que se realizan de forma periódica o constante, conforme al marco conceptual del presente trabajo.

Para el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, se elaboraron 12 procedimientos de manera oficial y para esta propuesta, con su respectivo diagrama de flujo (Ver anexos 18 a 41), los cuales se realizan de forma periódica o constante.

Estos procedimientos tienen que ver con la gestión de servicios de básicos, servicios de mantenimiento, adquisición, entrada y salida de documentación oficial, archivo de concentración y servicio de fotocopiado.

A diferencia de los procedimientos que se encuentran en proceso de autorización de manera oficial, donde se cita a las áreas como secciones, los que constituyen la propuesta, contemplan algunos cambios como: citar a las áreas como oficinas, a excepción de la Unidad de Administración de Documentos que conserva su nombre y modificación en el nombre de algunos procedimientos para hacerlos más claros y la inclusión de algunas normas a contemplar en el desarrollo del procedimiento.

Descripciones de puestos.- Conforme al marco conceptual del presente trabajo, este documento informa de manera detallada las actividades que se realizan en un puesto.

Para el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, se elaboraron 14 descripciones de puestos de manera oficial y para esta propuesta. (Ver anexos 4 a 17).

En las descripciones de puestos para esta propuesta se consideraron las modificaciones mencionadas en el apartado de organigrama, donde se indicó que se incluyó y denominó en estructura a la Oficina de Coordinación Administrativa.

11.-Discusión

El desarrollo de la presente investigación, mediante los objetivos específicos planteados proporcionó información importante respecto al arreglo organizacional del Departamento de Servicios Generales.

Al describir los **antecedentes organizacionales** del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz previo al cambio de nombre de Subdirección de Servicios Generales a Departamento de Servicios Generales, se encontró en el Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave No. 239 de fecha jueves 30 de noviembre de 2000, que aparece en la estructura de SESVER, la Subdirección de Servicios Generales, como parte de la Dirección de Administración, en contraste con el Reglamento Interior vigente al mes de agosto 2016 de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave No. Extraordinario 369 de fecha jueves 06 de noviembre de 2008, donde ya no se menciona.

En lo concerniente a División del trabajo, Departamentalización, Jerarquización, Coordinación, Manual de Procedimientos, Descripción de Puestos y Organigrama, se encontraron documentos en internet, consistentes en Manual de Procedimientos y Manual de Organización Específico de SESVER, mientras operó como Subdirección, no obstante en la búsqueda realizada no se encontró evidencia de que tales documentos alguna vez tuvieron carácter oficial, en razón de que no se tiene certeza de que hayan sido publicados en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz, previamente autorizados por la Junta de Gobierno del Organismo. Cabe señalar que en los documentos mencionados fue posible apreciar los elementos de organización enunciados en el inicio de este párrafo, a excepción del documento Descripción de puestos, el cual no se encontró.

Una **comparación del arreglo organizacional** del área de Servicios Generales como Subdirección anteriormente y como Departamento a la fecha del presente trabajo, se realizó en función a las facultades que otorgó el Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave No. 239 de fecha jueves 30 de noviembre de 2000 y las que otorga el Reglamento Interior vigente al mes de agosto 2016 de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave No. Extraordinario 369 de fecha jueves 06 de noviembre de 2008, respectivamente, a la Dirección Administrativa, que es a quién auxilia el área de servicios generales, y dichas actividades fueron seleccionadas con base en la experiencia del investigador, además de que algunas comprenden otras áreas del organismo responsables del cumplimiento y en términos generales se contaron tres nuevas para el reglamento interior vigente en contraste con el de comparación.

También se realizó una comparación de los elementos organizacionales que contempla el marco conceptual del presente trabajo entre la Subdirección de Servicios Generales y el Departamento de Servicios Generales actualmente, sobre la División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización, Coordinación, Manual de Procedimientos,

Descripción de Puestos y Organigrama, sobresaliendo la ausencia de la Descripción de Puestos, en ambos casos, asimismo para el caso del Departamento de Servicios Generales, existen los elementos mencionados, pero no se encuentran documentados y para el caso de la Subdirección sí estuvieron documentados, salvo que como ya se mencionó no hay certeza de su validez oficial. Resalta el hecho de que como Subdirección el área contó con tres Departamentos y como Departamento cuenta con cuatro áreas para la atención de su función.

Y una tercera comparación se centró en las funciones de la Subdirección de Servicios Generales, con base en el Manual de Organización Específico encontrado y del cual no se encontró evidencia de su validez oficial, éstas se compararon con las funciones del Departamento de Servicios Generales, solo en el sentido de si se continúa realizando o no la función, resultando que las funciones se siguen realizando, con pequeñas variaciones.

El **Diagnóstico del arreglo organizacional** del Departamento de Servicios Generales proporcionó información valiosa sobre los aspectos que se mencionan en el marco conceptual del presente trabajo, relativos a: División del Trabajo, Departamentalización, Jerarquización, Coordinación, Manual de Procedimientos, Descripción de Puestos y Organigrama, desde la percepción de los servidores públicos que participaron en la encuesta y que se encontraban adscritos al mismo al momento de la aplicación, destacando lo siguiente:

Respecto al conocimiento del Reglamento Interior de SESVER, documento que integra información organizacional importante para la realización de la función del Departamento de Servicios Generales, más del 50% de los servidores públicos adscritos al mismo, indicaron que no lo conocen.

En cuanto a División del Trabajo y Departamentalización, aproximadamente el 88% de los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales indicaron que conocen las áreas que integran el Departamento y la función que realizan, destacando la necesidad del Departamento de documentar y formalizar las actividades, conforme a los aspectos que siguen:

El relativo a la Jerarquización y organigrama, aproximadamente el 68% de los servidores públicos adscritos al Departamento de Servicios Generales mencionaron que no existe y no conocen el documento que representa de forma gráfica la integración del Departamento de Servicios Generales, derivado de lo cual se elaboró el organigrama (Ver Anexo 42).

En el contexto de si existe coordinación entre las áreas del Departamento de Servicios Generales y se fomenta el trabajo en equipo, sobresale que el 50% de los encuestados respondió que algunas veces, seguido del 19% que señaló que casi siempre.

Sobre el cuestionamiento de si existen y conoce los documentos que indican el procedimiento que se debe seguir en las actividades prioritarias de las áreas dentro del Departamento, un poco más del 56% de los servidores públicos entrevistados señaló que no existen y no conoce los documentos, a partir de lo cual se documentaron los procedimientos (Ver Anexos 18-41).

En el tema de si existe y conoce el documento que detalla las actividades que se realizan en el puesto que ocupa, un poco más del 60% de los encuestados mencionó que no existe y no conoce el documento, por lo cual se elaboraron las descripciones de puestos (Ver Anexos 4-17).

En la pregunta directa de si el servidor público considera que existe organización en el Departamento de Servicios Generales, un poco más del 71% indicó que sí considera que existe organización en el Departamento.

Se considera importante mencionar que algunos servidores públicos no contestaron este cuestionamiento como se solicitó, sino que externaron una opinión escrita, mismas que se citan a continuación:

¿Usted considera que existe **organización** en el Departamento?

“Parcialmente, hay muchas cosas por mejorar, sin embargo un buen parámetro para medir esta pregunta, son las auditorías, las cuales han tenido siempre buenos resultados”.

“A veces”

“Más o Menos”

Como se observa el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz, ha contado de una u otra forma con los elementos de la etapa de organización descritos en los párrafos anteriores y que se indican en el marco conceptual del presente trabajo, no obstante también se puede notar que los servidores públicos adscritos al Departamento los desconocen o no los tienen documentados, formalizados y actualizados, ocasionando que se desaproveche su utilidad en la realización de la función de Servicios Generales, hecho que coincide con lo que menciona Enrique B. Franklin F. y Guillermo Gómez C. en el libro Organización y Métodos un enfoque competitivo, sobre que “Cada miembro dentro de la organización formal puede contribuir en forma más eficiente con su trabajo para la consecución del objetivo primordial, si conoce específicamente cuál es el trabajo que va a administrar, quién lo va a ayudar, a quién debe reportar y qué miembros pertenecen a su grupo de trabajo”[29].

Asimismo como se puede ver en los resultados del desarrollo de los objetivos del presente trabajo, el Departamento de Servicios Generales necesita contar con los documentos que precisen los procedimientos mínimos indispensables, las responsabilidades por puesto y organigrama que le permitan cumplir con su función ordenadamente y de esta forma coadyuvar con los objetivos de los Servicios de Salud de Veracruz, situación que concuerda con lo que menciona Braulio Mejía G. en el libro Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de empresas de Salud, “Uno de los principales obstáculos que enfrentan las organizaciones del sector salud es la ausencia de métodos, procesos y procedimientos documentados y actualizados”[30].

12.-Conclusiones

Los resultados de los objetivos del presente trabajo dan respuesta a la pregunta de investigación planteada, ¿Qué elementos requieren ser reestructurados en el Rediseño Organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz para mejorar el cumplimiento de su función?, en apoyo de los servicios que prestan los Servicios de Salud de Veracruz. Dentro de lo cual resultó que los elementos o aspectos a rediseñar, fueron los procedimientos, las descripciones de los puestos y el organigrama del Departamento de Servicios Generales, mismos que se encuentran en el apartado de anexos.

Cabe señalar que dichos documentos se elaboraron y se encuentran en proceso de autorización al mes de agosto 2016, conforme a la normatividad en la materia[31, 32], no obstante los que se presentan en este trabajo, aun cuando en general son los mismos, incluyen algunas modificaciones que se consideran importantes y que no fue posible su inclusión en los que como se señala se encuentran en proceso de autorización.

Las modificaciones que se mencionan en el párrafo anterior, consisten básicamente en lo siguiente:

1. Se nombra a tres de las cuatro áreas que conforman el Departamento de Servicios Generales como Oficinas, en apego al Reglamento Interior vigente al mes de agosto 2016 de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave No. Extraordinario 369 de fecha jueves 06 de noviembre de 2008 y se respeta el nombre de la cuarta área como Unidad de Administración de Documentos.
2. Se complementa el nombre de la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones por Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina, a efecto de que en el nombre indique la función completa que tiene a su cargo dicha Oficina.
3. Se adecua el nombre de la Oficina de Servicios Subrogados a Oficina de Servicios Generales, en razón de que no es la única área dependiente del Departamento de Servicios Generales que gestiona servicios subrogados.
4. Se mejora el nombre de algunos de los procedimientos para hacerlos más específicos.
5. Se enriquece el apartado de normas de algunos procedimientos para coadyuvar con el control interno de las actividades del Departamento de Servicios Generales.
6. Se da nombre de Oficina de Coordinación Administrativa a un área que existe en el Departamento de Servicios Generales desde el año 2008 y que ha permitido que las demás áreas se enfoquen en la atención de su función.
7. Con motivo del punto anterior el organigrama del Departamento de Servicios Generales se ajusta para conformarse de cinco áreas a su cargo.

En general fue lo que se consideró en la propuesta de rediseño organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz para la mejora de la función competencia del mismo.

13.-Recomendaciones

1. Se recomienda que las áreas que integran el Departamento de Servicios Generales, reciban el nombre de oficinas, en apego al Reglamento Interior vigente al mes de agosto 2016 de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave No. Extraordinario 369 de fecha jueves 06 de noviembre de 2008, a excepción de la Unidad de Administración de Documentos, de la que se recomienda mantenga su nombre.
2. Se recomienda que las funciones o atribuciones de la Dirección Administrativa en el Reglamento Interior de los Servicios de Salud de Veracruz, se dividan por cada una de las áreas que integran la Dirección Administrativa, es decir, Subdirección de Recursos Materiales, Subdirección de Recursos Humanos, Subdirección de Recursos Financieros, Departamento de Servicios Generales y Departamento de Tecnologías de la Información.
3. En el caso de la oficina de mantenimiento a inmuebles, instalaciones, mobiliario y equipo de oficina, se recomienda adoptar este nombre, a efecto de que en el mismo se indique la función completa del área, ya que actualmente solo se identifica como área de mantenimiento a inmuebles e instalaciones y sin embargo también tiene a su cargo el mantenimiento de mobiliario y equipo de oficina.
4. Se recomienda verificar que la función de mantenimiento a inmuebles e instalaciones no se duplique con las funciones que tiene la Dirección de Infraestructura de Salud adscrita a los Servicios de Salud de Veracruz.
5. Se recomienda elaborar y difundir la misión y visión de los Servicios de Salud de Veracruz y asegurar que se encuentren alineadas a los objetivos del Organismo y que tienen origen en la Ley que lo creó.
6. Se recomienda que una vez autorizados los manuales de procedimientos, descripciones de puestos y ubicación en la estructura, del Departamento de Servicios Generales (organigrama), se difundan y apliquen.

14.-Limitaciones del trabajo

- Una limitación del presente trabajo fue el tiempo, en razón de que el trabajo se realizó con el tiempo disponible después de la jornada laboral, considerando a favor, que la investigación tiene relación directa con el área de trabajo del investigador.
- Otra limitación se presentó en el momento de analizar las variables cuantitativas del instrumento de recolección de información, conforme al plan de análisis del Objetivo Específico No. 3, ya que en el protocolo se mencionó que se emplearían medidas de tendencia central, no obstante los intervalos de los datos agrupados que integran dichas variables no lo permitieron, en razón de que existen intervalos que no cuentan con uno de los extremos inferior o superior, y solo se hace referencia al intervalo modal.

15.-Referencias Bibliográficas

1.-Organización Mundial de la Salud (OMS). Organización Panamericana de la Salud (OPS). Análisis Del Sector Salud. Una Herramienta para Viabilizar la Formulación de Políticas. Lineamientos Metodológicos. Edición Especial No. 9. Washington, D.C. Febrero 2006. (Serie iniciativa Regional de Reforma del Sector Salud en América Latina y el Caribe) [Acceso 02 de mayo de 2016] pág. 9: Disponible en:
[PDF] **Analisis del Sector Salud - BVSDE - PAHO WHO**
www.bvsde.paho.org/texcom/cd045364/AnalisisSalud.pdf

2.-Ministerio de la Protección Social. República de Colombia. Proyecto de Evaluación y Reestructuración de los Procesos, Estrategias y Organismos Públicos y Privados encargados de adelantar las Funciones de Vigilancia y Control del Sistema de Salud. Informe Final. Capítulo 1. Marco Conceptual de Análisis de los Sistemas de Salud. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud. [Acceso 02 de mayo de 2016] pág. 453-454 Disponible en: [PDF]**marco conceptual de análisis de los sistemas de salud**
https://www.minsalud.gov.co/salud/.../Marco%20Conceptual%20de%20...

3.-Propuesta de Autodiseño Organizacional para El Sector de la Salud Pública en Venezuela. Aurora Obando de Díaz. [Acceso 02 de mayo de 2016] pág. 60, 63. Disponible en: [PDF]PROPUESTA DE AUTODISEÑO ORGANIZACIONAL PARA...
www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25050/1/articulo_5.pdf

4.-Ministerio de Salud Perú. Mapa de Procesos del Ministerio de Salud. Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP). Grupo de Trabajo del Reglamento de Organización y Funciones del MINSA. Versión 1.0 Agosto 2014. [Acceso 02 de mayo de 2016] pág. presentación. Disponible en: [PDF]**Mapa de Procesos del MINSA - Ministerio de Salud**
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/comunicados/OGGRH/.../mapap_minsa.pdf

5.-Iniciativa Regional de Reforma del Sector de la Salud en América Latina y El Caribe. Análisis Comparativo en RSS. Análisis de las Reformas del Sector Salud en la Subregión de Centroamérica y la República Dominicana. (2ª edición, Julio, 2002). [Acceso 03 de mayo de 2016] pág. 2, 3, 15. Disponible en: [PDF]**Análisis de las Reformas del Sector Salud en la Subregión - PAHO WHO** www.paho.org/.../Analisis_Reforma_Sector_Salud-SubRegion_Centroam...

6.-Münch G.L, García M.J.G. Fundamentos de Administración. 9ª ed. México: Trillas, 2012, pág. 121, 131, 133, 138, 150, 152, 153, 168,169

7.- Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional, 10a. ed. Pearson Educación, México 2004 p. 446

8.-Richard H. Hall ORGANIZACIONES estructura y proceso, Tercera edición. Editorial Prentice/Hall Internacional. España 1983. [Acceso 10 de mayo de 2016] pág. 21, 22 y 23. Disponible en: [PDF]ORGANIZACIONES ESTRUCTURA Y PROCESO.pdf - iapqroo
www.iapqroo.org.mx/.../ORGANIZACIONES%20ESTRUCTURA%20Y%20PROCES..

9.-Secretaría Distrital de Salud D.C. Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud. Área de Análisis y Políticas de Servicios de Salud. Plan Maestro de Equipamiento de Salud. Manual Guía para el Diseño Arquitectónico Unidad de Servicios Generales. Bogotá D.C., 2009

[Acceso 05 de mayo de 2016] pág. 6 [PDF]Manual para el Diseño de los Servicios Generales. - Secretaría...
www.saludcapital.gov.co/.../MANUAL%20PARA%20EL%20DISENO%20DE%20LO...
Disponible en: http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documents/MANUAL%20PARA%20EL%20DISENO%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20GENERALES.pdf

10.-Los Servicios Generales en la empresa moderna [Acceso 10 de mayo de 2016] pág. 2 Disponible en: Los Servicios Generales en la empresa moderna (página 2 ... www.monografias.com › Economia

11.-Servicios de Salud de Veracruz. Espacios para tu Salud. Unidades de salud en el Estado [Acceso 12 de mayo de 2016] Disponible en:http://web.ssaver.gob.mx/planeacionydesarrollo/depto-implementacion-de-sistemas-de-informacion-en-salud/856-2/

12.-Programa Veracruzano de Salud 2011-2016. Gobierno del Estado de Veracruz. Secretaría de Salud [Acceso 05 de mayo de 2016] pág. 31. Disponible en: [PDF]Programa Sectorial de Salud 2011-2016 - Secretaría de Salud.
web.ssaver.gob.mx/transparencia/files/2011/10/ProgSecSalud2011-2016.pdf

13.-Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. 239 del día jueves 30 de noviembre de 2000.

14.-Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. Extraordinario 369 del día 6 de noviembre de 2008.

15.-Mejía García Braulio. Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de empresas de Salud. Quinta edición. ECOE Ediciones. Bogotá, 2006 página de introducción.

16.-Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud. [Acceso 29 de mayo de 2016] Apartado de Introducción. Disponible en: ACUERDO nacional para la descentralización de los servicios de salud
www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/a250996.html

17.-Ley Número 54 que crea el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, publicada en la Gaceta Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave, el jueves 6 de marzo de 1997. [Acceso 29 de mayo de 2016] Disponible en: H. Congreso del Estado de Veracruz
www.legisver.gob.mx/

18.-Definición.DE [Acceso 01 de junio de 2016] Disponible en: Definición de servicios de salud - Qué es, Significado y Concepto definicion.de/servicios-de-salud/

19.-Diario Oficial de la Federación. Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal. DOF: 28/12/2010. [Acceso 02 de junio 2016] Disponible en: Clasificador por Objeto del Gasto - DOF - Diario Oficial de la Federación
dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5172682

20.-Definición ABC > General > Rediseño. [Acceso 02 de junio de 2016] Definición de Rediseño » Concepto en Definición ABC www.definicionabc.com › General

21.-Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicado en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. 65 del día 1 de junio de 1999.

22.-Reforma al Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicada en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. 112 del día 6 de junio de 2000.

23.-Reforma al Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicada en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. 178 del día 5 de septiembre de 2003.

24.-Reforma al Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicada en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. 174 del día 31 de agosto de 2004.

25.-Reforma al Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz publicada en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave Núm. 353 del día 4 de septiembre de 2014.

26.-MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO 30.3.4. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES [Acceso 24 de junio de 2016] Páginas 29-33 Disponible en: [PDF]manual de organización especifico 88 - Secretaría de Salud.
web.ssaver.gob.mx/transparencia/files/2011/10/10_ADMINISTRACION.pdf

27.-MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO. UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES. [Acceso 24 de junio de 2016] Página 55 Disponible en: [PDF]MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO
web.ssaver.gob.mx/transparencia/files/2011/10/18_CARATULAS_A.pdf

28.-MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES. [Acceso 24 de junio de 2016] Páginas 94-136 Disponible en: [PDF]Untitled - Secretaría de Salud. web.ssaver.gob.mx/transparencia/files/2011/10/04-Administracion.pdf

29.-Enrique Benjamín Franklin Fincowsky y Guillermo Gómez Ceja. Organización y Métodos un enfoque competitivo. Pág. 4. Respecto a la primera edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México 2002

30.-Braulio Mejía García. Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno de empresas de Salud. Parte de la Introducción del libro. Quinta edición. ECOE Ediciones. Bogotá, 2006

31.-Lineamientos por los que se establecen los criterios técnico-administrativos para la modificación, elaboración y autorización de las estructuras orgánicas y plantilla de personal de las dependencias y entidades de la administración pública del gobierno del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicados en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave No. 175 de fecha 28 de julio 2006.

32.-Metodología para la elaboración de manuales administrativos 2016 [Acceso agosto-octubre 2016] Disponible en: http://web.ssaver.gob.mx/rhumanos/files/2016/06/Met_Ela_MA_2016.pdf

33.-Redes de Servicios de Salud. PEMISPA [Acceso 13 de noviembre de 2016] párrafo 6. Disponible en: http://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/redes-de-servicios-de-salud?state=published

16.-Anexos

Anexo 1

CARTA DE CONSENTIMIENTO ORAL

Título de la investigación:

Rediseño Organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Estimado(a) participante:

Introducción y Objetivo: Este es un trabajo de titulación de la Maestría en Salud Pública del Instituto Nacional de Salud Pública. El estudio pretende obtener información para proponer un rediseño organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz.

Procedimientos: Si Usted acepta participar en el estudio, le realizaremos algunas preguntas sobre su opinión y experiencia al respecto. Se le aplicará un cuestionario con duración aproximada de 20 minutos.

Beneficios: Usted no recibirá un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo si acepta participar, estará colaborando con una propuesta de rediseño organizacional para el Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz. Así mismo, podrá conocer los resultados de la investigación una vez finalizada.

Confidencialidad: La información que nos proporcione será de carácter estrictamente confidencial, y no estará disponible para ningún otro propósito. Usted quedará identificado(a) con un número y no con su nombre.

Riesgos Potenciales/Compensación: Los riesgos potenciales por participar en este estudio son mínimos, sin embargo, si alguna de las preguntas le hicieran sentir incómodo(a), tiene el derecho de no responderla. En el remoto caso de que ocurriera algún daño como resultado de la investigación, puede externarlo inmediatamente. Cabe aclarar que Usted no recibirá un pago, ni se le cobrará por participar en el estudio.

Participación Voluntaria/Retiro: La participación en este estudio es absolutamente voluntaria; está en plena libertad de negarse a participar o de retirar su participación del mismo en cualquier momento.

Anexo 2

TARJETA DE CONTACTO

Título de la investigación:

Rediseño Organizacional del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz

En caso de que usted tenga alguna duda o comentario respecto al estudio, le proporcionamos los datos de la persona responsable: Dr. Jorge Montes Alvarado, teléfono celular: 7773272758, correo electrónico: jmontes@insp.mx; si usted tiene preguntas generales acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede comunicarse con el Comité de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Salud Pública, al teléfono: 01 (777) 329-30-00 extensión 7424, o si prefiere, puede escribir a la siguiente dirección electrónica: etica@insp.mx

Fecha de entrega

_____/_____/_____

Día Mes Año

Anexo 3

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
CUESTIONARIO DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ.

Nombre del encuestador_____

Fecha: _____

Hora de inicio de encuesta: _____

Hora de finalización de la encuesta: _____

Estimado servidor público:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la organización del Departamento de Servicios Generales de los Servicios de Salud de Veracruz por lo que le agradeceremos responda con toda sinceridad, ya que no tiene implicaciones negativas para usted o su familia de ninguna índole. La información recopilada es estrictamente confidencial y sólo para fines de esta investigación. La información que usted proporcione ayudará a la mejora de la organización del Departamento.

Muchas gracias.

Instrucciones: Las preguntas serán contestadas con sí, no o lo que se le solicite responder.

Preguntas	Opciones	Codificación
1. Edad	1. 18 a 25 años 2. 26 a 35 años 3. 36 a 45 años 4. 46 a 55 años 5. 56 a 65 años 6. >de 66años	**( )**
2. Sexo	1. Femenino 2. Masculino	**( )**
3. Estado civil	1. Soltero 2. Casado 3. Unión libre 4. Divorciado 5. Viudo	**( )**
4. Ultimo grado de estudios	1. Ninguno 2. Primaria incompleta 3. Primaria completa 4. Secundaria incompleta 5. Secundaria completa 6. Preparatoria incompleta 7. Preparatoria completa 8. Carrera técnica 9. Licenciatura	**( )**

	10.Maestría	
5. Puesto	1. Jefatura 2. Jefe de Área 3. Aux. Administrativo 4. Aux. Mantenimiento 5. Analista Especializado	**( )**
6. Tipo de contratación	1. contrato 2. Homologado 3. Base 4. Formalizado	**( )**
7. Antigüedad en el Departamento	1. Menos de 6 meses 2. De 7 meses a 1 año 3. De 1 año a 5 años 4. De 5 a 10 años 5. Más de 10 años	**( )**
8. Antigüedad en los SESVER	1. Menos de 6 meses 2. De 7 meses a 1 año 3. De 1 a 5 años 4. De 5 a 10 años 5. Más de 10 años	**( )**
9. Área de trabajo	1. Directamente con el Jefe del Departamento 2. Mantenimiento a Equipos 3. Mantenimiento a Inmuebles 4. Administración de Documentos 5. Servicios Generales 6. Otra	**( )**
10. ¿Cómo ingreso usted a trabajar a los SESVER?	1. Concurso por oposición 2. Recomendación 3. Otra forma	**( )**
11. ¿Cuándo ingreso usted al Departamento recibió **inducción** al puesto?	1. Si 2. No	**( )**
12. ¿Conoce usted la **misión** de los SESVER?	1. Si 2. No	**( )**
13. ¿Conoce usted la **visión** de los SESVER?	1. Si 2. No	**( )**
14. ¿Conoce usted el **reglamento interior** de los SESVER?	1. Si 2. No	**( )**
15. ¿Conoce Usted las **áreas** que integran el Departamento **y la función** que realizan?	1. Si 2. No	**( )**
16. ¿Existe y Conoce el **documento que señala de forma gráfica** la integración del Departamento?	1. Si 2. No	**( )**
17. ¿Existe **coordinación** entre las áreas del Departamento y se fomenta el trabajo en equipo?	1. No responde 2. Nunca 3. Casi nunca 4. Indeciso 5. Algunas veces 6. Casi siempre 7. Siempre	**( )**

18. ¿Existen y conoce los **documentos que indican el procedimiento** que se debe seguir en las actividades prioritarias de su área dentro del Departamento?	1. Si 2. No	**( )**
19. ¿Existe y conoce el **documento que detalla las actividades que se realizan en el puesto** que Usted ocupa?	1. Si 2. No	**( )**
20. ¿Usted considera que existe **organización** en el Departamento?	1. Si 2. No	**( )**

Adaptado del Cuestionario que utilizó: Jijon-Navarrete A. "Rediseño organizacional del centro de salud de Mazatepec, Morelos" [PTP]. México. Instituto Nacional de Salud Pública. 2014: Apartado de Anexos.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Nombre de la Variable	Descripción de la Variable	Operacionacionalización de la Variable	Tipo de Variable
1. Edad	Años cumplidos que tiene la persona desde la fecha de su nacimiento hasta el momento de la entrevista.	1. 18 a 25 años 2. 26 a 35 años 3. 36 a 45 años 4. 46 a 55 años 5. 56 a 65 años 6. >de 66años	Cuantitativa Discreta
2. Sexo	Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres.	1. Femenino 2. Masculino	Cualitativa Dicotómica
3. Estado civil	La situación jurídica de la relación en que se encuentran las personas que viven en sociedad 69iernes a los demás miembros de esta.	1. Soltero 2. Casado 3. Unión libre 4. Divorciado 5. Viudo	Cualitativa Categórica
4. Ultimo grado de estudios	Nivel de estudios alcanzado.	1. Ninguno 2. Primaria incompleta 3. Primaria completa 4. Secundaria incompleta 5. Secundaria completa 6. Preparatoria incompleta 7. Preparatoria completa 8. Carrera técnica 9. Licenciatura 10.Maestría	Cualitativa Politómica

5. Puesto	Puesto que ocupa.	1. Jefatura 2. Jefe de Área 3. Aux. Administrativo 4. Aux. Mantenimiento 5. Analista Especializado	Cualitativa Politómica
6. Tipo de Contratación	Tipo de contratación.	1. contrato 2. Homologado 3. Base 4. Formalizado	Cualitativa Politómica
7. Antigüedad en el Departamento	Tiempo transcurrido desde el ingreso al Departamento	1. Menos de 6 meses 2. De 7 meses a 1 año 3. De 1 año a 5 años 4. De 5 a 10 años 5. Más de 10 años	Cuantitativa Discreta
8. Antigüedad en los SESVER	Tiempo transcurrido desde el ingreso a los Servicios de Salud de Veracruz	1. Menos de 6 meses 2. De 7 meses a 1 año 3. De 1 a 5 años 4. De 5 a 10 años 5. Más de 10 años	Cuantitativa Discreta
9. Área de trabajo	Ubicación del puesto que ocupa dentro de la estructura del Departamento.	1. Directamente con el Jefe del Departamento 2. Mantenimiento a Equipos 3. Mantenimiento a Inmuebles 4. Administración de Documentos 5. Servicios Generales 6. Otra	Cualitativa Politómica
10. ¿Cómo ingreso usted a trabajar a los SESVER?	Forma mediante la cual se obtuvo el puesto	1. Concurso por oposición 2. Recomendación 3. Otra forma	Cualitativa Politómica
11. ¿Cuándo ingreso usted al Departamento recibió **inducción** al puesto?	Se refiere al proceso mediante el cual se proporciona información de los SESVER al ingreso del recurso humano.	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
12. ¿Conoce usted la **misión** de los SESVER?	Conocimiento de la misión del Organismo	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
13. ¿Conoce usted la **visión** de los SESVER?	Conocimiento de la visión del Organismo	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
14. ¿Conoce usted el **reglamento interior** de los SESVER?	Conocimiento del Reglamento Interior del Organismo	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
15.¿Conoce Usted las **áreas** que integran el Departamento **y la función** que realizan?	Se refiere al conocimiento de las áreas que integran el Departamento y la función de cada una de ellas	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica

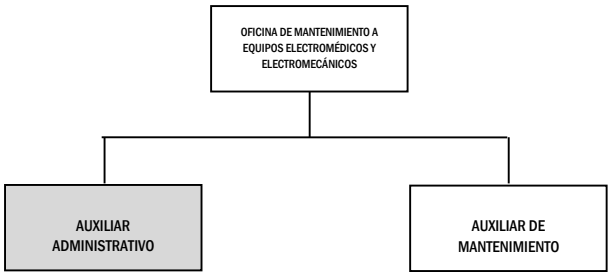
16. ¿Existe y Conoce el **documento que señala de forma gráfica** la integración del Departamento?	Se refiere a la existencia y conocimiento del organigrama del Departamento	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
17. ¿Existe **coordinación** entre las áreas del Departamento y se fomenta el trabajo en equipo?	Se refiere a la existencia de coordinación y fomento del trabajo en equipo	1. No responde 2. Nunca 3. Casi nunca 4. Indeciso 5. Algunas veces 6. Casi siempre 7. Siempre	Cualitativa Politómica
18. ¿Existen y conoce los **documentos que indican el procedimiento** que se debe seguir en las actividades prioritarias de su área dentro del Departamento?	Se refiere a la existencia y el conocimiento de manual de procedimientos del Departamento	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
19. ¿Existe y conoce el **documento que detalla las actividades que se realizan en el puesto** que Usted ocupa?	Se refiere a la existencia y conocimiento de la Descripción del puesto que se ocupa	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica
20. ¿Usted considera que existe **organización** en el Departamento?	Se refiere a la opinión sobre la existencia de “organización” en el Departamento	1. Si 2. No	Cualitativa Dicotómica

Descripciones de Puestos

Anexo 4 Descripción del Puesto de Auxiliar Administrativo de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos
Subordinados inmediatos:	No aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de dar seguimiento y atención a las solicitudes de mantenimiento a equipos electromédicos y electromecánicos en coordinación con el personal técnico operativo para dar respuesta oportuna.

Ubicación en la estructura orgánica


Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Participar en la integración anual de las necesidades de mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico, de las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Subdirección de Recursos Materiales con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa, Subdirección de Recursos Financieros y Departamento de Adquisiciones, para los efectos administrativos correspondientes. 2. Recibir, registrar y atender los oficios remitidos por oficina central, jurisdicciones, hospitales y Unidades Médicas, referentes a solicitudes de mantenimiento a equipos electromédicos y electromecánicos. 3. Analizar las necesidades de mantenimiento de las Unidades Hospitalarias para dar la atención que corresponda. 4. Solicitar cotizaciones de los mantenimientos y solicitar el recurso a la Subdirección de Recursos Financieros. 5. Realizar anexos técnicos con la información de los equipos que requieren mantenimiento para gestionar el proceso licitatorio de adjudicación y contratación correspondiente. 6. Apoyar a la validación de fichas técnicas, cálculos de equipos e instalaciones de equipos electromecánicos e instalaciones eléctricas especiales para los equipos digitales médicos. 7. Atender las urgencias vía telefónica con el personal de los diferentes hospitales en subestaciones, plantas de emergencia, aires acondicionados, compresores grado médico, red de oxígeno, hidroneumático, derivado de las visitas a los diferentes hospitales. 8. Controlar la prestación de los servicios conforme al contrato. 9. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

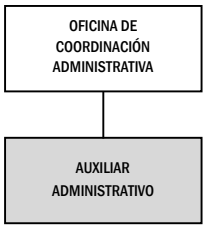
Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Subdirección de Recursos Financieros	1. -Gestionar la autorización de disponibilidades presupuestales. -Gestionar la transferencia de recursos a Unidades Médicas. -Gestionar facturas de proveedores.
2. La Subdirección de Recursos Materiales	2. -Gestionar la contratación de los servicios correspondientes. -Gestionar la remisión de fichas técnicas validadas para compra de equipos.
3. La Dirección Jurídica	3. -Gestionar la rescisión y cancelación de contratos y/o partidas de proveedores.
4. Las Unidades Médicas	4. -Atender solicitudes de necesidades de mantenimiento de Equipo Electromédico y Electromecánico. -Coordinar los servicios de mantenimiento realizados por proveedores externos. -Gestionar la autorización de vistos buenos y transferencia de recursos.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los proveedores	1. -Cotizar mantenimientos. -Supervisar los servicios de mantenimiento. -Envío de facturas para trámite de pago. -Gestionar servicios de energía eléctrica (C.F.E.).

Anexo 5 Descripción del Puesto de Auxiliar Administrativo de la Oficina de Coordinación Administrativa.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Coordinación Administrativa
Subordinados inmediatos:	No aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de integrar información para la atención de auditorías, revisiones de control y evaluación, seguimiento de programas, actualización de resguardos de activo fijo, plantilla de personal, integración del programa anual de adquisiciones, revisión de actas de subcomité de adquisiciones, seguimiento de suficiencias presupuestales, integración de información para comparecencias, seguimiento de acciones para equipo fuerza de tarea, acreditación de Unidades de Salud, grupo multisectorial VIH Sida, etc.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Recibir, registrar y dar la atención que se indique a la correspondencia relativa a los asuntos que se turnan a la Oficina de Coordinación Administrativa. 2. Realizar oficios para la atención de los asuntos que se indique, en los formatos de oficio establecidos para tal fin. 3. Archivar y organizar la documentación atendida en expedientes, con las claves y formatos que señala la norma en la materia. 4. Trabajar en coordinación con las demás áreas del Departamento de Servicios Generales cuando se le indique, para la atención de asuntos turnados. 5. Integrar la información que se indique para la atención de auditorías, revisiones de control y evaluación, seguimiento de programas, actualización de resguardos de activo fijo, plantilla de personal, integración del programa anual de adquisiciones, revisión de actas de subcomité de adquisiciones, seguimiento de suficiencias presupuestales, integración de información para comparecencias, seguimiento de acciones para equipo fuerza de tarea, acreditación de Unidades de Salud, grupo multisectorial VIH Sida, etc. 6. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. El Jefe de la Oficina de Coordinación Administrativa. 2. Las oficinas del Departamento: Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos; Mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones y Mobiliario y Equipo de Oficina; Unidad de Administración de Documentos; y Servicios Generales.	1. Recibir instrucciones y acordar seguimiento de las funciones descritas. 2. Dar el seguimiento y atención de los asuntos asignados.
Coordinación externa	
CON	**PARA**

Anexo 6 Descripción del Puesto de Auxiliar Administrativo de la Jefatura de Departamento de Servicios Generales.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo
Jefe inmediato:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	No aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de controlar el registro y clasificación de la correspondencia recibida y enviada, así como control de aula de capacitación, agenda de citas, atención telefónica y apoyo administrativo.

Ubicación en la estructura orgánica

Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Recibir, sellar y registrar la correspondencia de las Unidades Aplicativas para su debido control. 2. Clasificar por asuntos la correspondencia recibida. 3. Turnar a cada una de las áreas del Departamento la correspondencia para su atención. 4. Atender a las personas que acudan al Departamento para solicitar servicios o realizar gestiones de documentación. 5. Atender llamadas telefónicas y en su caso transferirlas al área correspondiente. 6. Realizar oficios, pliegos de comisión y agenda de los asuntos administrativos del Departamento. 7. Administrar el aula de capacitación para llevar un control de las áreas que la soliciten. 8. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. El Jefe (a) de Departamento de Servicios Generales 2. Las distintas áreas del Departamento	1. Recibir instrucciones y acordar seguimiento de asuntos. 2. Turnar la correspondencia.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los Proveedores	1. Agendar audiencia con el Titular del Departamento.

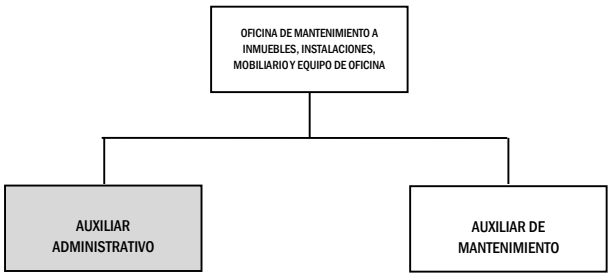
Anexo 7 Descripción del Puesto de Auxiliar Administrativo de la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo
Jefe inmediato:	Jefe de la oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina
Subordinados inmediatos:	No Aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de dar seguimiento y atención a las solicitudes de mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina en coordinación con el personal de mantenimiento para dar respuesta oportuna.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Participar en la integración anual de las necesidades de mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones de las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Dirección de Infraestructura de Salud, Dirección de Planeación y Desarrollo con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa y la Subdirección de Recursos Financieros, para los efectos administrativos correspondientes. 2. Participar en la Integración anual de las necesidades de mantenimiento a Mobiliario y Equipo de Oficina de las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Subdirección de Recursos Materiales con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa, Subdirección de Recursos Financieros y Departamento de Adquisiciones, para los efectos administrativos correspondientes. 3. Elaborar fichas técnicas o anexos técnicos que describan especificaciones para gestión de procesos de adjudicación. 4. Registrar el fondo revolvente del Departamento para informar el uso de los recursos. 5. Elaborar órdenes de trabajo de mantenimiento a mobiliario y equipo de oficina oportunamente. 6. Dar seguimiento a las solicitudes de mantenimiento a inmuebles, instalaciones, mobiliario y equipo de oficina por parte de las jurisdicciones Sanitarias, Hospitales, Centros de Salud y Oficina central de SESVER con la finalidad de dar una respuesta oportuna. 7. Solicitar disposición presupuestal para los servicios de mantenimiento a cargo de la oficina. 8. Realizar la contratación, cancelaciones y cambios de las líneas telefónicas, ante Teléfonos de México, previa autorización de disponibilidad presupuestal por la Subdirección de Recursos Financieros. 9. Revisar y supervisar los trabajos hechos por empresas externas para asegurar que se realizaron conforme al contrato. 10. Realizar reportes de las actividades realizadas en la oficina de mantenimiento para control y registro. 11. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. El Departamento de Tecnologías de la Información	1. Analizar y validar líneas telefónicas.
2. La Subdirección de Recursos Financieros	2. Gestionar solicitudes presupuestales.
3. Las Jurisdicciones Sanitarias, los Hospitales y las Oficinas Centrales	3. Atender y dar seguimiento a las diversas solicitudes recibidas en el área.
4. La Dirección de Infraestructura	4. Solicitar proceso licitatorio de mantenimiento a Inmuebles.
5. La Subdirección de Recursos Materiales	5. Gestionar procesos de adjudicación.
6. El Departamento de Adquisiciones	6. Seguimiento de adjudicaciones.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. La Comisión Federal de Electricidad	1. Contratar, verificar y descargar facturación de Servicios de energía eléctrica.
2. La Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa	2. -Verificar adeudos y pagar facturaciones mensuales. - Atender y coordinar el abasto de líquido (contrataciones del servicio).
3. Los Teléfonos de México	3. Contratar, cancelar y bloquear líneas telefónicas e internet.
4. H. Ayuntamiento de Xalapa	4. Gestionar la poda de árboles.

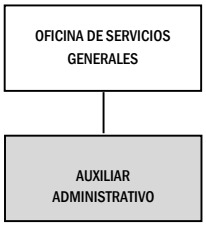
Anexo 8 Descripción del Puesto de Auxiliar Administrativo de la Oficina de Servicios Generales.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	No aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general

El titular de este puesto es responsable del seguimiento a los servicios generales que se le asignen correspondientes a la Oficina de Servicios Generales.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Participar en la integración anual de las necesidades de servicios a cargo de la oficina, para las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Subdirección de Recursos Materiales con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa, Subdirección de Recursos Financieros y Departamento de Adquisiciones, para los efectos administrativos correspondientes. 2. Calcular y solicitar suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa de acuerdo al Marco Jurídico vigente. 3. Elaborar los Dictámenes de procedencia para la gestión de la contratación de servicios generales a cargo de la oficina. 4. Gestionar procesos licitatorios de adjudicación y contratación de servicios generales a cargo de la oficina. 5. Tramitar facturas para pago a los proveedores, ante la Subdirección de Recursos Financieros. 6. Atender las solicitudes de las Unidades Aplicativas de SESVER para dar una respuesta oportuna. 7. Integrar expediente de control de los documentos del servicio general de que se trate. 8. Custodiar la información que se genere en cada uno de los servicios generales. 9. Controlar la operación de los servicios generales prestados a las Unidades Aplicativas, conforme a lo estipulado en los contratos respectivos. 10. Aplicar exámenes a personal que envía la Subdirección de Recursos Humanos. 11. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Dirección Administrativa 2. La Subdirección de Recursos Financieros 3. La Subdirección de Recursos Materiales 4. La Subdirección de Recursos Humanos 5. El Departamento de Adquisiciones 6. Las Unidades Hospitalarias 7. Los Centros de Salud	1. Solicitar suficiencia presupuestal. 2. Tramitar facturas para pago a proveedores. 3. Gestionar contratación de los servicios generales. 4. Entregar resultados de los exámenes aplicados. 5. Gestión de Procesos Licitatorios para la Contratación de los servicios generales. 6. Procesar las solicitudes de las Unidades Hospitalarias referente al servicio general. 7. Informar sobre el servicio..
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los Proveedores	1. Validar la prestación del servicio contratado.

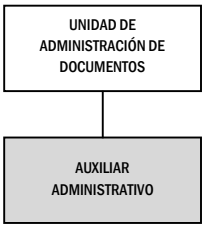
Anexo 9 Descripción del Puesto de Auxiliar Administrativo de la Unidad de Administración de Documentos.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo
Jefe inmediato:	Jefe de la Unidad de Administración de Documentos
Subordinados inmediatos:	No aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de dar trámite a la documentación de entrada y salida de oficinas centrales de los Servicios de Salud de Veracruz, a los distintos destinatarios.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Recibir la correspondencia a los mensajeros de las diferentes dependencias jurisdicciones y hospitales. 2. Clasificar y capturar la correspondencia con los siguientes datos: procedencia, departamento al que se dirige, si es copia y original y la mensajería que la entregó. 3. Capturar en el sistema SUAD (sistema de la unidad de la administración de documentos) para generar y validar la información. 4. Distribuir la correspondencia a los hospitales y jurisdicciones que correspondan, así como a los distintos destinatarios dentro de la oficina central. 5. Elaborar guías con los datos del remitente y destinatario tanto de los hospitales y jurisdicciones como de las demás dependencias y particulares. 6. Rotular los sobres con los datos del destinatario para enviarlos a las diferentes empresas, hospitales, jurisdicciones, oficios personales de juzgados y dependencias de gobierno. 7. Revisar y armar las valijas para envío a las Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales. 8. Elaborar y archivar las guías y relaciones de las valijas. 9. Buscar, clasificar y relacionar los expedientes en el archivo de concentración para atender las solicitudes del mismo cuando se requieran. 10. Dar seguimiento a la baja de archivos cuando sea solicitado en el archivo de concentración. 11. Solicitar la limpieza general de la bodega de archivo de concentración para conservarlo en óptimas condiciones. 12. Mantener los estantes ordenados con la finalidad de conservar las cajas en buenas condiciones. 13. Recibir archivo para baja documental de las áreas de oficina central, en el archivo de concentración ubicado en el Panteón Xalapeño. 14. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

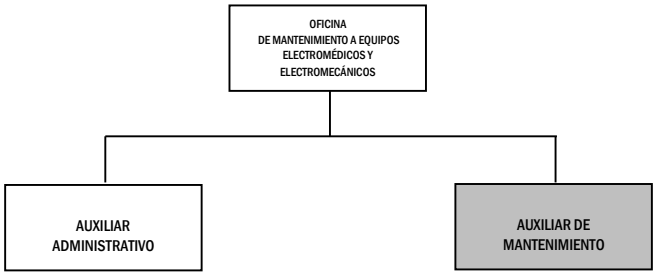
Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. Los Apoyos administrativos del Departamento 2. Las Áreas de la Secretaría de Salud y SESVER	1. Enviar la documentación y las valijas a su destino. 2. Entregar documentos oficiales.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los Mensajeros 2. Las oficialías de partes de cada oficina de Gobierno 3. Proveedor de mensajería 4. Correos de México (SEPOMEX)	1. Recibir la correspondencia. 2. Entregar documentos oficiales. 3. Seguimiento del servicio 4. Entrega de timbres postales

Anexo 10 Descripción del Puesto de Auxiliar de Mantenimiento de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar de Mantenimiento
Jefe inmediato:	Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos
Subordinados inmediatos:	No Aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de dar mantenimiento a plantas de emergencia, climas y red de frio de oficina central y a nivel estatal, con la finalidad de evitar que fallen dichos equipos.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Integrar programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo a cámaras frías de “Almacén A”, “Almacén C” y a distintas jurisdicciones del estado para mantenerlas en funcionamiento. 2. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a cámaras frías de “Almacén A”, “Almacén C” y a distintas jurisdicciones del estado para mantenerlas en funcionamiento. 3. Integrar programa anual de mantenimiento preventivo a plantas de emergencia de “Almacén C”, a subestación de oficinas centrales y a tableros principales de las Unidades Hospitalarias. 4. Dar mantenimiento preventivo a plantas de emergencia de “Almacén C”, a subestación de oficinas centrales y a tableros principales de las Unidades Hospitalarias. 5. Integrar programa anual de mantenimiento preventivo a climas y sistemas de aire acondicionado. 6. Dar mantenimiento preventivo a climas y sistemas de aire acondicionado. 7. Dar seguimiento a fallas de energía eléctrica en oficinas centrales con la compañía suministradora. 8. Realizar diagnóstico técnico de equipos antiguos u obsoletos para emitir dictámenes de baja a equipos. 9. Registrar las actividades realizadas en bitácora diaria y archivar junto con la documentación relacionada con éstas. 10. Elaborar órdenes de servicio de los trabajos realizados. 11. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Subdirección de Recursos Financieros	1. Gestionar viáticos para comisiones oficiales.
2. El Departamento de Transportes.	2. Suministrar combustible para vehículo y para las plantas de emergencia.
3. Las Jurisdicciones Sanitarias.	3. Atender reparaciones solicitadas por oficio.
4. Los Hospitales.	4. Atender las solicitudes de reparación de los equipos.
5. El jefe inmediato.	5. Recibir instrucciones y coordinar actividades.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. La Comisión Federal de Electricidad.	1. Atender fallas en el suministro de energía eléctrica de oficinas centrales.

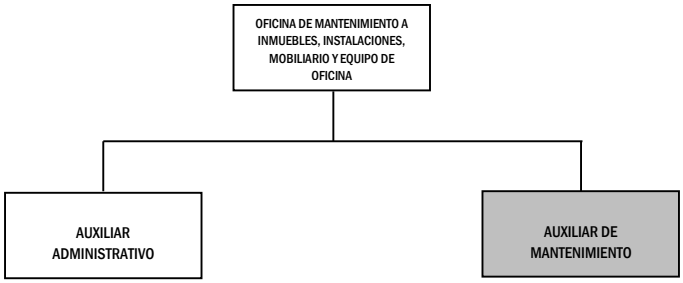
Anexo 11 Descripción del Puesto de Auxiliar de Mantenimiento de la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Auxiliar de Mantenimiento
Jefe inmediato:	Jefe de la oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina
Subordinados inmediatos:	No aplica
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de realizar actividades correspondientes a mantenimiento preventivo y correctivo en los conceptos de: electricidad, fontanería, balconearía, traslados de oficinas, pintura e impermeabilización, en coordinación con el personal de las áreas que requieran estos servicios en oficinas centrales, así como Jurisdicciones Sanitarias y Unidades Médicas.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Integrar programa de mantenimiento anual en los conceptos de: electricidad, fontanería, balconearía, traslados de oficinas, pintura e impermeabilización. 2. Realizar trabajos de balconearía, soldadura de sillas, tubo de cobre, carpintería y tapicería para las áreas que lo requieran. 3. Integrar programa de limpieza de las azoteas y áreas verdes de las Oficinas Centrales de SESVER. 4. Hacer la limpieza de las azoteas y áreas verdes de las Oficinas Centrales de SESVER, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones las instalaciones. 5. Realizar trabajos de pintura en muros y plafones, estructuras y líneas de tráfico e impermeabilizar en todas las instalaciones de SESVER, para conservación del inmueble. 6. Realizar trabajos de mantenimiento de electricidad a circuitos eléctricos, centros de carga, bombas eléctricas, subestaciones, etc., con la finalidad de mantener su correcto funcionamiento. 7. Realizar mantenimiento al cableado de líneas telefónicas análogas para su correcto funcionamiento. 8. Apoyar en el acondicionamiento de la cancha deportiva para la realización de eventos. 9. Reparar los wc, lavabos, tarjas, instalaciones de material de cobre, instalación pvc e instalación de gas para las áreas que lo requieran. 10. Revisar periódicamente el suministro de agua de tinacos y cisternas, destapar drenajes, bajantes de agua, funcionamiento de bombas de llenado y niveles así como solicitar pipas en caso de que se requiera. 11. Realizar trabajos de albañilería, cerrajería y reparaciones de tablarroca, muros diversos y plafones para cubrir las necesidades de mantenimiento que las instalaciones requieran. 12. Generar órdenes de servicio por los mantenimientos atendidos y cuidar su debido requisitado. 13. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. Las Direcciones de área, los Hospitales, las Jurisdicciones Sanitarias y los Órganos Desconcentrados de SESVER.	1. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las áreas.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los Teléfonos de México, la Comisión Federal de Electricidad, la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa y los Proveedores.	1. Coordinar actividades.

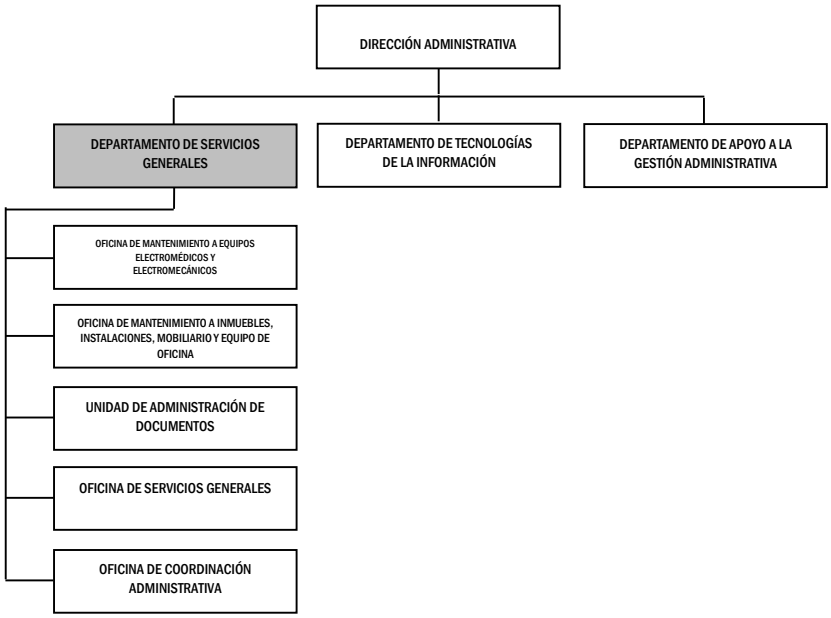
Anexo 12 Descripción del Puesto de Jefe del Departamento de Servicios Generales.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Jefe inmediato:	Director(a) Administrativo(a)
Subordinados inmediatos:	Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina Jefe de la Unidad de Administración de Documentos Jefe de la Oficina de Servicios Generales Jefe de la Oficina de Coordinación Administrativa Auxiliar Administrativo
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Director (a) Administrativo(a)

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de gestionar la contratación y control de los servicios generales para las Unidades Aplicativas de Servicios de Salud de Veracruz, llevar el control de la correspondencia de entrada y salida de documentos, y gestionar la contratación de los servicios de mensajería y adquisición de timbres postales para tal efecto, así como la gestión de la contratación de servicios de mantenimiento a inmuebles, instalaciones, mobiliario y equipo de oficina y equipos electromédicos y electromecánicos propiedad de SESVER.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Gestionar la Contratación de los servicios subrogados para las Unidades Aplicativas de Servicios de Salud de Veracruz, como son: dosimetría, suministro de oxígeno medicinal, suministro de oxígeno domiciliario, alimentación y bebidas, lavandería, recarga de extintores, fumigación, fotocopiado, vigilancia, servicio de transporte urbano para personal de oficinas centrales, recolección de R.P.B.I. (Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos), agua purificada y limpieza con la finalidad de que se presten dichos servicios y se controle la operación de los mismos. 2. Elaborar el Programa Operativo Anual y el Programa Anual de Adquisiciones del Departamento con cada una de las áreas. 3. Aplicar el programa integral de austeridad y las suficiencias presupuestales con las oficinas del Departamento para los fines otorgados. 4. Gestionar la contratación de los servicios de mantenimiento para mobiliario y equipo de oficina; equipos electromédicos y electromecánicos; inmuebles e instalaciones propiedad de SESVER, con la finalidad de mantenerlos en condiciones de operación y controlar la prestación de dichos servicios. 5. Coordinar la atención de las auditorías para dar respuesta oportuna a las observaciones. 6. Coordinar el programa de capacitación del Departamento con las áreas para contar con el personal apto para realizar las actividades. 7. Gestionar la contratación y controlar la operación del servicio de mensajería para la salida de correspondencia oficial de SESVER. 8. Gestionar la adquisición y controlar la utilización de timbres postales para la salida de correspondencia oficial de SESVER. 9. Atender a los proveedores adjudicados para prestar servicios subrogados o de mantenimiento en Unidades Aplicativas y Oficinas Centrales. 10. Dar seguimiento a las solicitudes presentadas por las Unidades Aplicativas de los servicios subrogados y de mantenimiento. 11. Atender las solicitudes de información de diversa índole para proporcionar respuestas oportunas. 12. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

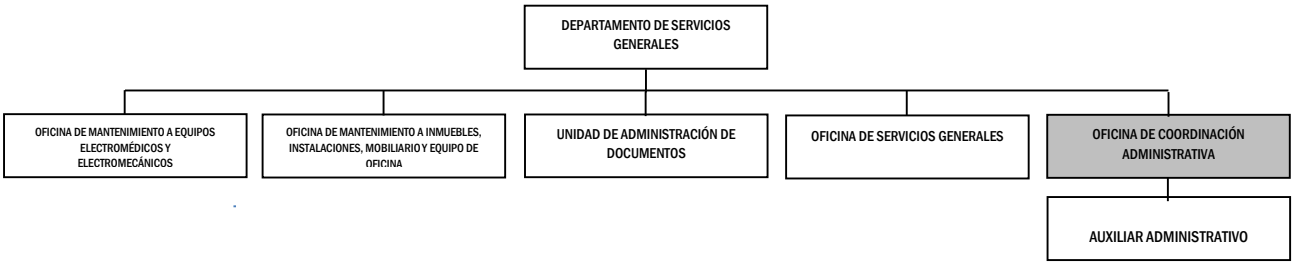
Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Dirección Administrativa	1. Recibir instrucciones y acordar seguimientos de asuntos.
2. La Subdirección de Recursos Financieros	2. Solicitar suficiencias presupuestales y gestionar facturas de proveedores.
3. La Subdirección de Recursos Materiales	3. Gestionar contrataciones.
4. La Subdirección de Recursos Humanos	4. Gestionar documentación del personal.
5. Las áreas del Departamento	5. Instruir el seguimiento y atención de los asuntos asignados.
6. Las Unidades Aplicativas	6. Atender solicitudes de necesidades.
7. Las Direcciones de SESVER	7. Atender necesidades competencia del área.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los Proveedores adjudicados.	1. Controlar la operación de los servicios.

Anexo 13 Descripción del Puesto de Jefe de la Oficina de Coordinación Administrativa.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Jefe de la Oficina de Coordinación Administrativa
Jefe inmediato:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	Auxiliar Administrativo
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de coordinar la atención de auditorías, revisiones de control y evaluación, seguimiento de programa de austeridad, activo fijo, Programa Operativo Anual, plantilla de personal, integración del programa anual de adquisiciones, revisión de actas de subcomité de adquisiciones, seguimiento de suficiencias presupuestales, integración de información para comparecencias, seguimiento de acciones para equipo fuerza de tarea, acreditación de Unidades de Salud, grupo multisectorial VIH Sida, etc.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Dar seguimiento al Programa Operativo Anual del Departamento de Servicios Generales, en coordinación con sus áreas, a efecto de reportar los avances mensuales y anuales a la Dirección de Planeación y Desarrollo. 2. Dar seguimiento al Programa Integral de Austeridad en coordinación con las áreas, en lo correspondiente al Departamento, con el fin de reportar mensualmente al Órgano Interno de Control. 3. Realizar la integración documental del activo fijo asignado al Departamento, en coordinación con sus áreas, con la finalidad de llevar un control del mismo. 4. Integrar la plantilla de personal del Departamento en coordinación con sus áreas, para llevar un control interno. 5. Dar seguimiento a los estímulos de productividad del personal del Departamento, en coordinación con sus áreas, para su entrega a la Subdirección de Recursos Humanos. 6. Integrar la información del Programa Anual de Adquisiciones del Departamento en coordinación con cada una de sus áreas, para su entrega a la Dirección Administrativa. 7. Realizar la integración de preguntas para comparecencia, en coordinación con las áreas del Departamento, para entregar a la Dirección Administrativa. 8. Realizar la atención de auditorías y sus observaciones, en coordinación con las áreas del Departamento, para la solventación de las mismas ante las instancias correspondientes. 9. Formular y dar seguimiento al programa de capacitación del Departamento en coordinación con sus áreas, para mejorar el desempeño de las funciones del personal. 10. Revisar las actas del Subcomité de Adquisiciones, con objeto de dar a conocer los comentarios al Departamento de Adquisiciones. 11. Atender los resultados del equipo fuerza de tarea (equipo de trabajo de la Secretaría de Salud Federal que supervisa en los Estados todo aspecto que tenga que ver con la muerte materna) en coordinación con las áreas del Departamento para reportar a la Dirección de Salud Pública, en lo correspondiente a los resultados y/o a los servicios que gestiona el Departamento, como son mantenimiento y subrogados. 12. Atender los requerimientos de gestión de servicios de mantenimiento o servicios subrogados a cargo del Departamento, en coordinación con las áreas, para la acreditación de las Unidades Aplicativas, para coadyuvar en tal fin, con las áreas: Coordinación de Calidad en Salud, Dirección de Atención Médica, Dirección de Infraestructura de Salud y la Dirección de Planeación y Desarrollo. 13. Verificar y clasificar en coordinación con las áreas del Departamento, el manejo y documentación de la correspondencia conforme a las guías para clasificación de archivos, para los trámites administrativos que correspondan conforme a la Ley en la materia. 14. Realizar el seguimiento de la correspondencia, registro, archivo y clasificación de expedientes, con el fin de mantener ordenada y disponible la evidencia de las actividades realizadas. 15. Revisar las órdenes de trabajo que elaboren las áreas del Departamento, para su debida integración. 16. Revisar las órdenes del día para las reuniones de Subcomité de Adquisiciones, para los comentarios a que haya lugar en la celebración de la reunión respectiva. 17. Atender las solicitudes de información pública, competencia del Departamento, en coordinación con cada una de sus áreas, para su oportuna respuesta. 18. Dar seguimiento de suficiencias presupuestales, otorgadas al Departamento en coordinación con las áreas, para su oportuna gestión ante el área de adjudicaciones correspondiente. 19. Dar seguimiento a los acuerdos de la Comisión Nacional de Salud, competencia del Departamento, con cada una de las áreas, para la atención correspondiente.

20. Atender los acuerdos de las reuniones del Grupo Multisectorial VIH/SIDA competencia del Departamento, como es la gestión de servicio de mantenimiento y servicios subrogados a los inmuebles que prestan atención a pacientes con este padecimiento, en coordinación con cada una de las áreas para la atención correspondiente a la Dirección de Salud Pública.
21. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
3. El Jefe (a) de Departamento 4. Las oficinas del Departamento: Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos; Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina; Unidad de Administración de Documentos; y Servicios Generales.	3. Recibir instrucciones y acordar seguimiento de las funciones descritas. 4. Dar el seguimiento y atención de los asuntos asignados.
Coordinación externa	
CON	**PARA**

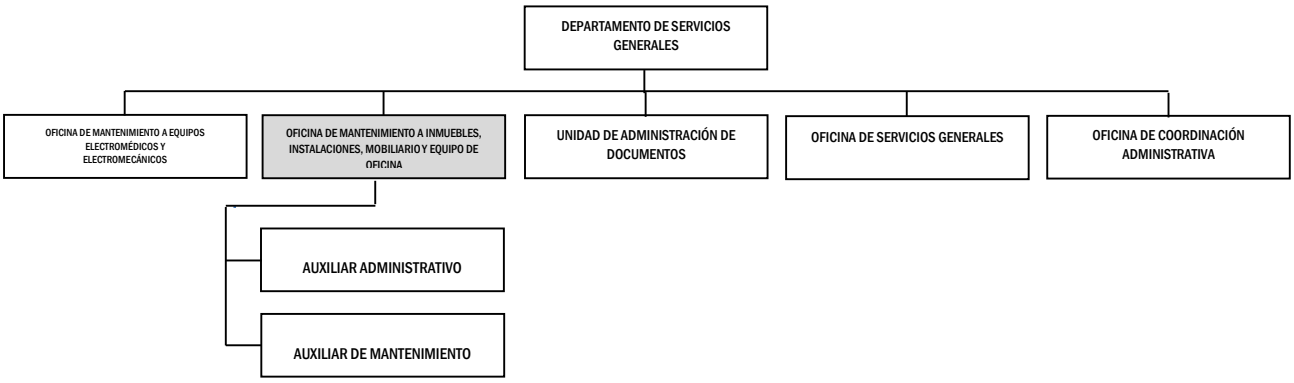
Anexo 14 Descripción del Puesto de Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Jefe de la oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina
Jefe inmediato:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	Auxiliar Administrativo Auxiliar de Mantenimiento
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de planear, organizar, dirigir y supervisar las funciones administrativas y operativas de la oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Integrar anualmente, las necesidades de mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones de las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Dirección de Infraestructura de Salud, Dirección de Planeación y Desarrollo con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa y la Subdirección de Recursos Financieros, para los efectos administrativos correspondientes. 2. Integrar anualmente, las necesidades de mantenimiento a Mobiliario y Equipo de Oficina de las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Subdirección de Recursos Materiales con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa, Subdirección de Recursos Financieros y Departamento de Adquisiciones, para los efectos administrativos correspondientes. 3. Solicitar la autorización de suficiencias presupuestales para mantenimiento de Inmuebles e Instalaciones. 4. Solicitar la autorización de suficiencias presupuestales para mantenimiento de Mobiliario y Equipo de Oficina. 5. Gestionar con las suficiencias presupuestales autorizadas y los documentos que se requieran, ante las áreas licitatorias correspondientes, la contratación de terceros que proporcionen servicios de mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina. 6. Acordar con la Dirección de Infraestructura de Salud las actividades en que el Departamento de Servicios Generales apoyará para que dicha Dirección realice los procesos licitatorios. 7. Organizar al personal de mantenimiento interno, a efecto de atender con oportunidad las necesidades reportadas por las diferentes áreas de oficinas centrales de SESVER. 8. Organizar al personal administrativo, a efecto de atender con oportunidad las funciones competencia de la oficina de mantenimiento a inmuebles, instalaciones, mobiliario y equipo de oficina. 9. Integrar y dar seguimiento al Programa Operativo Anual en la parte correspondiente a la oficina. 10. Revisar de forma periódica el estado que guardan los equipos de iluminación eléctrica y los centros de carga en oficinas centrales, a fin de actuar preventivamente ante posibles fallas. 11. Revisar de forma periódica las cisternas y tinacos de oficinas centrales, a fin de que preventivamente se atiendan fugas de agua o fallas en las redes hidráulicas. 12. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. Los Hospitales, los Centros de Salud, las Jurisdicciones Sanitarias y las Oficinas Centrales. 2. Subdirección de Recursos Financieros 3. Subdirección de Recursos Materiales 4. Departamento de Adquisiciones 5. Dirección de Infraestructura	1. Atender a las diversas solicitudes de mantenimiento. 2. Dar seguimiento a solicitudes de techos financieros. 3. Solicitar materiales para mantenimiento. 4. Dar seguimiento a solicitudes de licitaciones de mantenimiento a mobiliario y equipo de oficina. 5. Dar seguimiento a solicitudes de licitación de mantenimiento a inmuebles.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. La Comisión Federal de Electricidad, la Comisión Municipal de Agua Potable de Xalapa, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, el Sistema de Agua y Saneamiento, la Comisión Nacional del Agua, los Ayuntamientos y Teléfonos de México.	1. Gestionar la contratación de servicios básicos para las unidades médicas y administrativas de SESVER.

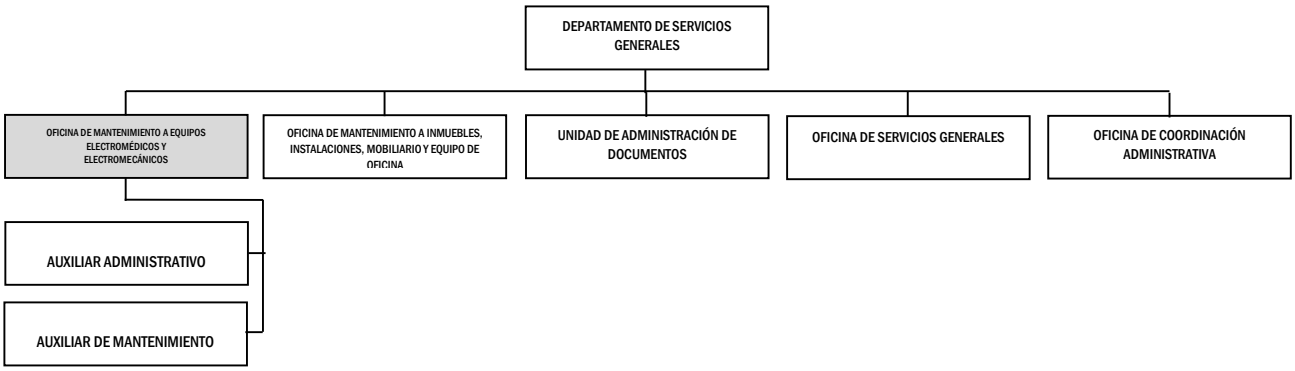
Anexo 15 Descripción del Puesto de Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Jefe de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos
Jefe inmediato:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	Auxiliar Administrativo Auxiliar de Mantenimiento
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general

El titular de este puesto es responsable de planear, gestionar, coordinar, controlar, administrar y supervisar el recurso para los requerimientos de mantenimiento a los Equipos Electromédicos y Electromecánicos del estado, pertenecientes a la red hospitalaria de SESVER, así como integrar las acciones de mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos anual de forma programática y presupuestal.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Dirigir la operatividad de la Oficina de Mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos con las mejores condiciones de rendimiento, eficiencia y calidad. 2. Integrar anualmente, las necesidades de mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico, de las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Subdirección de Recursos Materiales con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa, Subdirección de Recursos Financieros y Departamento de Adquisiciones, para los efectos administrativos correspondientes. 3. Recibir, analizar y dar seguimiento a las peticiones por oficio de las solicitudes de mantenimiento a Equipos Electromédicos y Electromecánicos y turnar al personal administrativo o de mantenimiento de la oficina. 4. Solicitar a la Subdirección de Recursos Financieros la suficiencia presupuestal para gestionar los mantenimientos a equipos Electromédicos y Electromecánicos. 5. Analizar y validar los anexos técnicos elaborados por personal de la oficina para enviarlo al Departamento de Adquisiciones y dar inicio a procesos licitatorios que correspondan. 6. Gestionar la contratación de terceros para la prestación de servicios de mantenimiento a equipos electromédicos y electromecánicos. 7. Supervisar el cumplimiento de los servicios que prestan las empresas contratadas para dar mantenimiento a equipos Electromédicos y Electromecánicos. 8. Vigilar el cumplimiento de los servicios de mantenimiento realizados por personal de mantenimiento de la oficina. 9. Integrar y dar seguimiento al Programa Operativo Anual en la parte correspondiente a la oficina. 10. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

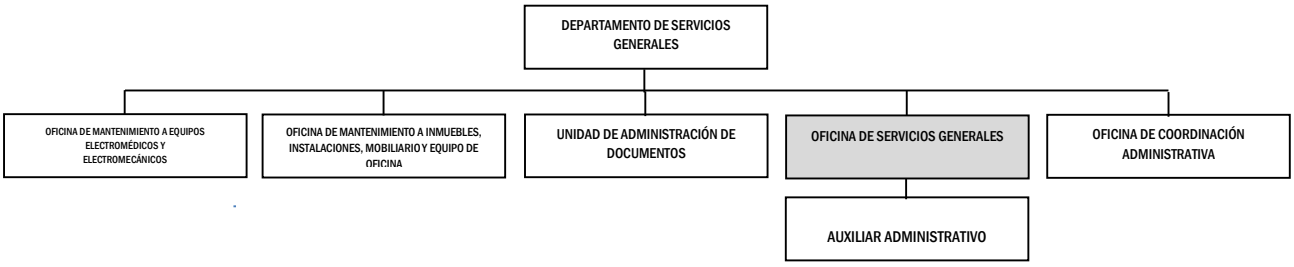
Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Subdirección de Recursos Financieros. 2. La Subdirección de Recursos Materiales y Departamento de Adquisiciones. 3. La Dirección de Atención Médica 4. La Dirección de Asuntos Jurídicos	1. Solicitar la Suficiencia Presupuestal para mantenimientos. 2. Gestionar y dar seguimiento a los procesos licitatorios para realizar mantenimientos. 3. Dar seguimiento a las solicitudes de mantenimiento. 4. Trámite y seguimiento de los contratos con incumplimiento de proveedores.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Las Unidades Hospitalarias y las Jurisdicciones Sanitarias. 2. Los Proveedores	1. Supervisar, validar y solucionar problemas relacionados con los mantenimientos de equipos. 2. Establecer contacto con ellos para supervisar, solicitar cotizaciones, cumplimiento y garantías de los mantenimientos a equipos.

Anexo 16 Descripción del Puesto Jefe de la Oficina de Servicios Generales.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Jefe de la Oficina de Servicios Generales
Jefe inmediato:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	Auxiliar Administrativo
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de la gestión de la contratación y administración de la operación de los servicios subrogados a Unidades Aplicativas, como son: limpieza, lavandería, recolección de Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos, dosimetría, suministro de oxígeno medicinal, suministro de oxígeno domiciliario, recarga de extintores, alimentos y bebidas, transporte de personal, agua purificada, vigilancia, fumigación, fotocopiado, etc.

Ubicación en la estructura orgánica



Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Integrar anualmente, las necesidades de servicios a cargo de la oficina, para las unidades aplicativas en coordinación con cada una de ellas y remitirlo a la Subdirección de Recursos Materiales con copia marcada, por lo menos a la Dirección Administrativa, Subdirección de Recursos Financieros y Departamento de Adquisiciones, para los efectos administrativos correspondientes. 2. Solicitar suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa para la gestión de contratación de los servicios a cargo de la Oficina. 3. Elaborar dictámenes de procedencia para la solicitud de los servicios subrogados mismos que se someten al Subcomité de Adquisiciones de acuerdo al Marco Jurídico vigente. 4. Atender los requerimientos de los procesos licitatorios de los servicios subrogados hasta su adjudicación. 5. Tramitar facturas para el pago de los diversos proveedores ante la Subdirección de Recursos Financieros. 6. Administrar y procesar los servicios subrogados (lavandería, alimentos y bebidas, fotocopiado, dosimetría, fumigación, recarga de extintores, recolección de Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos, suministro de oxígeno medicinal, suministro de oxígeno domiciliario, vigilancia, transporte de personal, agua purificada y limpieza) asignados a esta oficina con la finalidad de llevar un control de los mismos. 7. Revisar la debida elaboración de la documentación que se tramita a firma ante el Jefe de Departamento de Servicios Generales. 8. Atender y procesar las solicitudes de servicios generales de las Unidades Aplicativas de SESVER para su prestación. 9. Estudiar los problemas técnicos y administrativos que se presenten en los Servicios a cargo de la oficina y plantear opciones de solución al Departamento de Servicios Generales. 10. Supervisar y controlar todos los servicios a cargo de la oficina para verificar que se presten en las condiciones pactadas en los contratos respectivos. 11. Diseñar e implantar controles para hacer más eficientes los servicios a cargo de la oficina y prestados a SESVER, conforme a los contratos respectivos. 12. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Dirección Administrativa 2. La Subdirección de Recursos Financieros 3. La Subdirección de Recursos Materiales 4. El Departamento de Adquisiciones 5. Las Unidades Aplicativas de la Red Hospitalaria de Servicios de Salud de Veracruz.	1. Solicitar suficiencia presupuestal 2. Tramitar facturas para pago a proveedores 3. Gestionar los procesos licitatorios de adjudicación y contratación de los Servicios a cargo de la oficina. 4. Dar seguimiento a los Procesos Licitatorios para la Adjudicación y Contratación de los Servicios a cargo de la oficina. 5. Administrar la operación de la prestación de los servicios.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. Los Proveedores	1. Verificar la evidencia de la prestación de los servicios contratados de cada proveedor.

Anexo 17 Descripción del Puesto de Jefe de la Unidad de Administración de Documentos.

Identificación	
Nombre del Puesto:	Jefe de la Unidad de Administración de Documentos
Jefe inmediato:	Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales
Subordinados inmediatos:	Auxiliar Administrativo
Suplencia en caso de ausencia temporal:	El servidor público que designe el Jefe(a) de Departamento de Servicios Generales

Descripción general
El titular de este puesto es responsable de coordinar la gestión documental de entrada y salida de las áreas de oficina central, archivo de concentración, y bajas documentales de SESVER, así como fungir como enlace del Organismo ante el Archivo General del Estado.

Ubicación en la estructura orgánica

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Funciones
1. Integrar anualmente las necesidades presupuestales y materiales de servicio de mensajería y timbres postales para la administración de documentos de oficinas centrales. 2. Revisar que la documentación interna y foránea sea registrada y clasificada para su debido control. 3. Coordinar el registro en el sistema SUAD (Sistema de la unidad de la administración de documentos) con la finalidad de mantener la información actualizada. 4. Desarrollar y mejorar los sistemas de control de gestión en cuestión de: módulo de oficios, módulo de envíos foráneos, módulo de envíos a la ciudad y módulo de recepción de documentos de Jurisdicciones y Hospitales, con la finalidad de optimizar la entrega de los mismos. 5. Vigilar que las valijas sean entregadas en el tiempo estipulado y que el registro del listado coincida con la documentación que se envía con la finalidad de llevar un estricto control de las mismas. 6. Coordinar a las mesas de despacho para una correcta recepción y entrega de la documentación. 7. Coordinar las bajas documentales del organismo. 8. Fungir como enlace del organismo ante el Archivo General del Estado. 9. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.

Coordinación interna	
CON	**PARA**
1. La Unidad de Transparencia 2. Las Áreas de la Secretaría de Salud y SESVER	1. Tramitar bajas y tramitar documentación relacionado con archivos de concentración. 2. Realizar la gestión documental.
Coordinación externa	
CON	**PARA**
1. El Archivo General del Estado. 2. El Instituto Veracruzano de Acceso a la Información.	1. Realizar los trámites de bajas documentales e informes. 2. Dar la debida atención a la Ley 848.

Manual de Procedimientos
Anexo 18

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación de servicios de mantenimiento a equipos electromédicos y electromecánicos, mobiliario y equipo de oficina para Unidades Aplicativas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), a través de Adjudicación Directa por Monto.
Objetivo:	Conservar y mantener en buen estado los equipos electromédicos y electromecánicos, así como mobiliario y equipo de oficina de las Unidades Aplicativas de SESVER.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

La Ley General de Salud y la Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.

La Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Los Acuerdos y las disposiciones de la H. Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER.

Los Lineamientos para el Control y la Contención del Gasto Público en el Estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012.

Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros, se deben realizar alcances en tanto no se autoricen.

Los mantenimientos correctivos y preventivos que se realicen con personal propio deben registrarse en los controles implementados para tal fin.

Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.

La Documentación que se genere en este procedimiento debe estar debidamente llenada e integrada.

Los **Oficios** de petición que no contengan la información completa para dar trámite, se debe informar al solicitante mediante Oficio o vía telefónica para complementar la información correspondiente.

El trámite para pago de facturas por concepto de prestación de servicios subrogados o de mantenimiento previamente adjudicados y formalizados mediante contrato u orden de trabajo, puede realizarse de manera indistinta por el Departamento de Servicios Generales o por el proveedor correspondiente.

La documentación soporte estará integrada por los documentos originales o copias que corresponda.

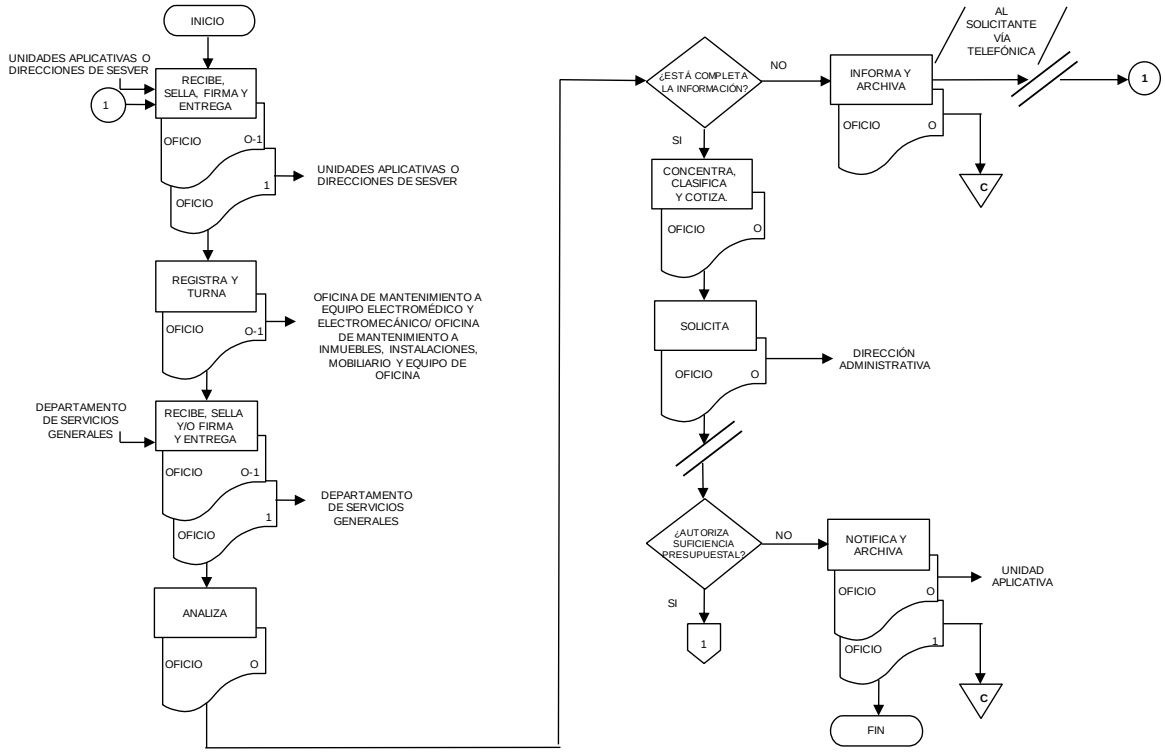
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Servicios Generales	1	Recibe **Oficio** de petición -puede ser en original o en copia- de servicios de mantenimiento a equipos o mobiliario de las Unidades Aplicativas o a través de otras áreas como la Dirección Administrativa, Dirección de Atención Médica, etc.; sella y firma de recibido en copia y entrega.
	2	Registra el **Oficio** en archivo electrónico de control, y turna el original o copia a la Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico o a la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de oficina, según corresponda.
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina	3	Recibe del Departamento de Servicios Generales el **Oficio** de petición en original o copia de servicios de mantenimiento a equipos o de mobiliario y equipo de oficina, sella y/o firma de recibido y entrega.
	4	Analiza la información contenida en los **Oficios** de petición de servicios de mantenimiento a equipos o de inmuebles e instalaciones, para determinar si está completa e iniciar el procedimiento. ¿Está completa la información?
	4 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Informa al solicitante del servicio la información faltante y archiva el **Oficio** de petición de manera cronológica y permanente. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad no. 1.
	5	<u>En caso de estar completa:</u> Concentra y clasifica los **Oficios** de las solicitudes de mantenimiento a equipos o de inmuebles e instalaciones y cotiza el costo del servicio.
	6	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa. Pasa el tiempo. ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal?
	6 A	<u>En caso de no contar con autorización:</u> Notifica mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa y archiva copia de acuse de recibido de manera cronológica. Fin
	7	<u>En caso de contar con autorización:</u> Recibe de la Subdirección de Recursos Financieros autorización presupuestal mediante **Oficio** original**.**

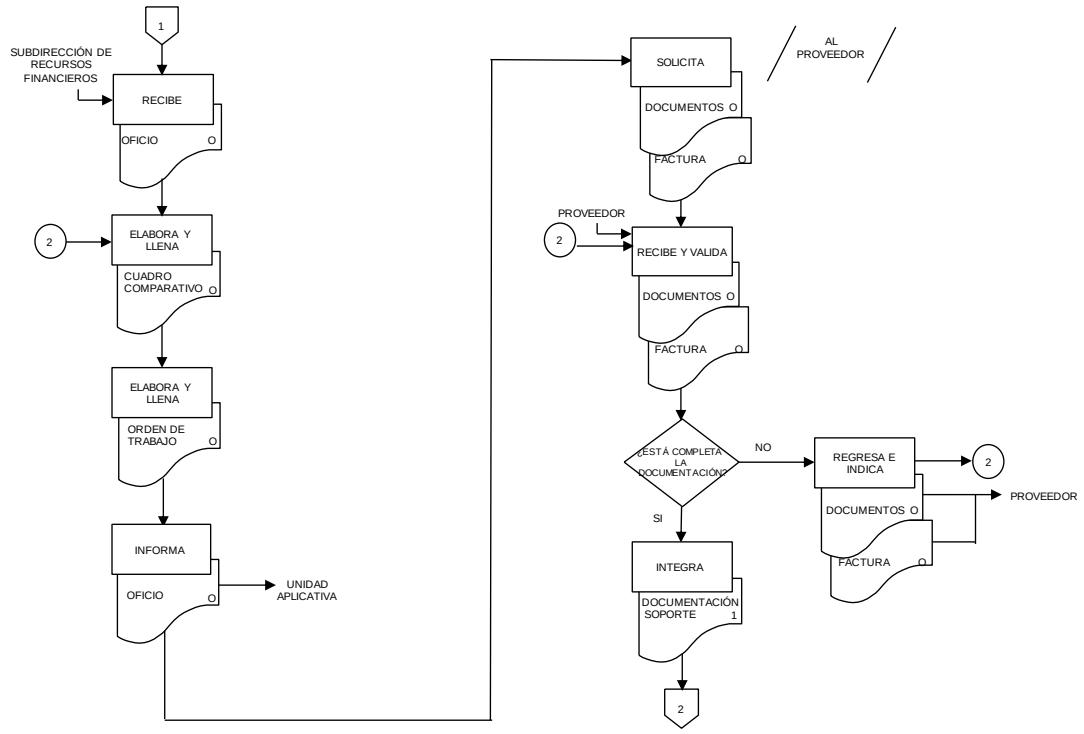
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina	8	Elabora y llena **Cuadro Comparativo** original con base en las cotizaciones realizadas.
	9	Elabora y llena **Orden de Trabajo** original.
	10	Informa mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa, el proveedor que prestará el servicio a fin de que brinde las facilidades al proveedor y para que compruebe y valide que se otorgó el servicio, mediante controles internos.
	11	Solicita al proveedor **Documento(s)** original(es) que respalda(n) la prestación del servicio, con la firma, el nombre y cargo de los servidores públicos que reciben los servicios, así como el sello de la Unidad Aplicativa y la(s) **Factura(s)** original(es) debidamente llenada.
	12	Recibe del proveedor **Documento(s)** originales que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **Factura(s)** original (es), valida contra Orden de Trabajo. ¿Está completa la documentación y acorde a la orden de trabajo?
	12 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Regresa **Documento**(s) y la(s) **Factura**(s) al proveedor e indica la información faltante. Continúa con la actividad No. 12.
	13	<u>En caso de estar completa:</u> Integra en expediente la siguiente **Documentación Soporte** en fotocopia, para control interno: ☑ Oficio de solicitud del servicio ☑ Tres cotizaciones ☑ Comprobante vigente de alta en el Padrón de Proveedores de SEFIPLAN ☑ Oficio de solicitud presupuestal ☑ Oficio de autorización presupuestal incluyendo el Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP) y el Registro Procedimiento de Adjudicación e Inversión (RPAI). ☑ Cuadro comparativo ☑ Orden de trabajo ☑ Documento que respalda la prestación del servicio. ☑ Factura
	14	Turna mediante **Oficio** original a la Subdirección de Recursos Financieros la **Factura** original con su **Documentación soporte** en copia para trámite de pago.
	15	Archiva de manera cronológica permanente fotocopias del **Oficio**, la **Documentación Soporte** y de la **Factura**. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 19 Flujograma

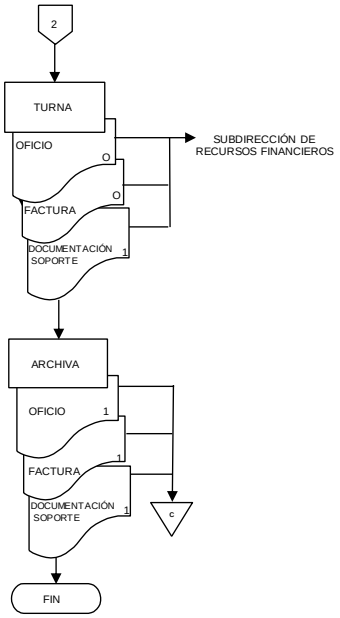
NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA PARA UNIDADES APLICATIVAS DE SESVER A TRAVES DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA PARA UNIDADES APLICATIVAS DE SESVER A TRAVES DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA PARA UNIDADES APLICATIVAS DE SESVER A TRAVES DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.



Anexo 20

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación de servicios de mantenimiento a equipos electromédicos y electromecánicos, mobiliario y equipo de oficina y de servicios generales para Unidades Aplicativas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), a través de Adjudicación Directa por Excepción de Ley.
Objetivo:	Conservar y mantener en buen estado los equipos electromédicos y electromecánicos, mobiliario y equipo de oficina, así como para la prestación de servicios generales, tales como limpieza, Recolección de Productos Biológicos Infecciosos (R.P.B.I.), etc., de las Unidades Aplicativas de SESVER.
Frecuencia:	Eventual.

Normas
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. EL Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Los Acuerdos y disposiciones de la H. Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER. Los Lineamientos para el Control y la Contención del Gasto Público en el Estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012. Cada Hospital, Centro de Salud, Jurisdicción u Oficina Administrativa que reciba algún servicio subrogado debe implementar controles internos con el fin de generar y contar con evidencia de la prestación del servicio, evidencia que esté cabalmente conciliada con la facturación respectiva. Así como los que se contemplen en los contratos. Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros, deben realizarse alcances en tanto no se autoricen. La Oficina de Servicios Subrogados informa a cada Unidad Aplicativa los derechos y obligaciones por cada servicio que reciban, a fin de que mediante controles internos, los Directores, Jefes de Jurisdicción, Administradores, Jefes de Servicios Generales y/o Jefes de Mantenimiento estén en posibilidad de firmar los documentos que acreditan los servicios recibidos. Los mantenimientos correctivos y preventivos que se realicen con personal propio deben registrarse en los controles implementados para tal fin. Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales. La documentación que se genere en este procedimiento debe ser debidamente integrada y llenada.

El presupuesto del año siguiente para servicios subrogados se realiza con base en cotización que presenta el proveedor actual y mismo que se toma como precio referenciado, o bien a falta de cotización, se considera un incremento al presupuesto en términos de un porcentaje.

Los **Oficios** de petición que no contengan la información completa para dar su correspondiente trámite, se debe informar al área solicitante mediante Oficio o vía telefónica para complementar la información.

El trámite para pago de facturas por concepto de prestación de servicios subrogados o de mantenimiento previamente adjudicados y formalizados mediante contrato, puede realizarse de manera indistinta por el Departamento de Servicios Generales o por el proveedor correspondiente.

La validación de la facturación deberá realizarse por unidad aplicativa, cuando corresponda, conforme a lo estipulado en el contrato respectivo y la distribución presupuestal autorizada, con el fin de prever sobregiros y errores de facturación.

El listado de unidades aplicativas que se consideren en el año para recibir servicios, constituirá la referencia inicial para la gestión de los servicios del año siguiente, más, menos los ajustes que correspondan.

Se debe llevar control mensual de la facturación tramitada para pago con el fin de no generar atrasos en la misma y estar en condiciones de conciliarla con los proveedores y la Subdirección de Recursos Financieros, cuando se requiera.

Fecha		**Elaboró**	**Revisó**	**Autorizó**
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

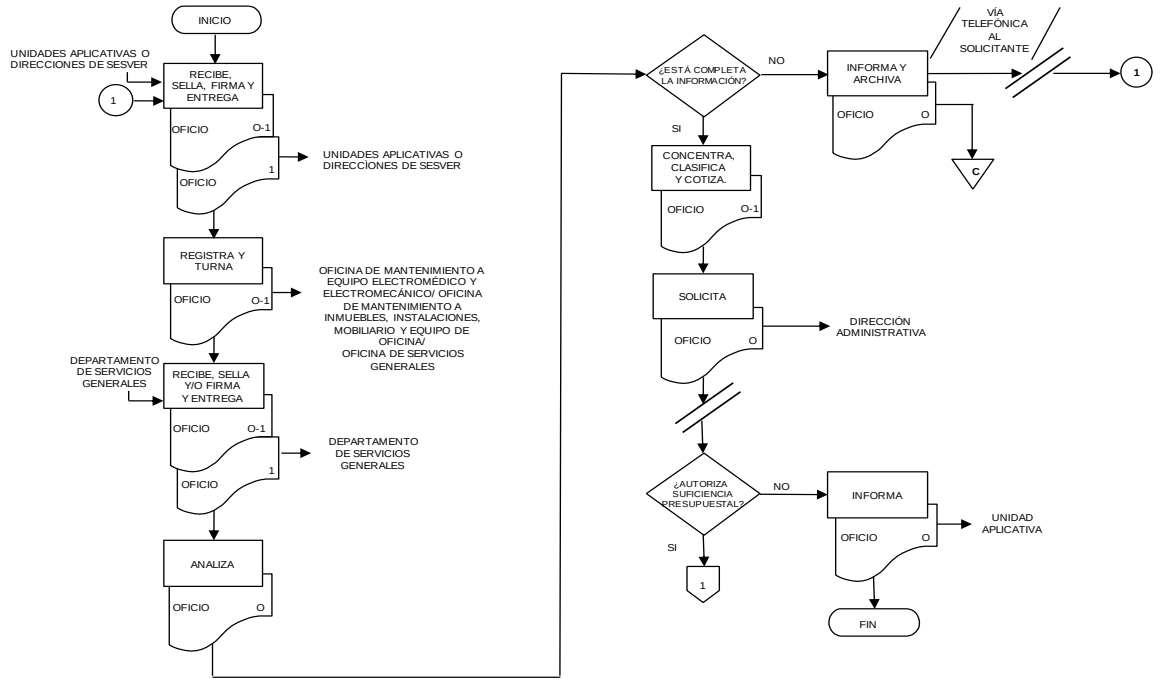
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Servicios Generales	1	Recibe **Oficio** de petición -puede ser en original o en copia- de servicios de mantenimiento a equipos o servicios generales de las Unidades Aplicativas o a través de otras áreas como la Dirección Administrativa, Dirección de Atención Médica, etc.; sella y firma de recibido en copia y entrega.
	2	Registra el **Oficio** en archivo electrónico de control, y turna el original o copia a la Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico, Oficina de Mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones o a la Oficina de Servicios Subrogados, según corresponda.
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones y Mobiliario y equipo de oficina/ Oficina de Servicios Generales	3	Recibe del Departamento de Servicios Generales **Oficio** de petición en original o copia de servicios de mantenimiento a equipos o de servicios generales, sella y/o firma de recibido en fotocopia y entrega.
	4	Analiza la información contenida en los **Oficios** de solicitud de servicios de mantenimiento a equipos o de servicios generales, para determinar si está completa e iniciar el procedimiento. ¿Está completa la información?
	4 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Informa vía telefónica al solicitante del servicio la información faltante y archiva el **Oficio** de petición de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad no. 1
	5	<u>En caso de estar completa:</u> Concentra y clasifica los **Oficios** de solicitudes de servicios generales o de mantenimiento a equipos y cotiza el costo del servicio.
	6	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa. Pasa el tiempo ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal?
	6 A	<u>En caso de no contar con autorización:</u> Informa mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa. Fin
	7	<u>En caso de contar con autorización:</u> Recibe de la Subdirección de Recursos Financieros la autorización presupuestal mediante **Oficio** original.

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina/ Oficina de Servicios Generales	8	Elabora **Dictamen** de procedencia original, y anexa fotocopia de la **Documentación legal** que enuncie en el mismo, como por ejemplo: Carta de exclusividad de la empresa respectiva, licencia para realizar el servicio, Autorización de Suficiencia Presupuestal, Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP), Registro de Procedimiento de Adjudicación e Inversión (RPAI), etc.
	9	Turna mediante **Oficio** original al Departamento de Adquisiciones el **Dictamen** de procedencia original con la **Documentación legal** soporte en copia para que sea sometido a la autorización del subcomité de adquisiciones de Servicios de Salud de Veracruz. (SESVER), obtiene sello y firma de entrega. ¿Se autorizó Dictamen? <u>En caso de no autorizar:</u>
	9 A	Realiza correcciones. Continúa con la actividad no. 8. <u>En caso de autorizar:</u> Pasa el tiempo.
	10	Realiza el seguimiento del servicio con base en el contrato y apoyándose en las Unidades Aplicativas.
	11	Informa mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa el proveedor que prestará el servicio a fin de que preste facilidades al proveedor y para que compruebe y valide que se prestó el servicio, mediante controles internos.
	12	Solicita al proveedor **Documento**(s) original(es) que respalda(n) la prestación del servicio, con la firma, el nombre y cargo de los servidores públicos que reciben los servicios, así como el sello de la Unidad Aplicativa y la(s) **Factura**(s) original(es) debidamente llenadas.
	13	Recibe del proveedor **Documento**(s) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **Factura**(s) original (es) y valida contra contrato. ¿Está completa y correcta la documentación? <u>En caso de no estar completa y correcta:</u>
	13 A	Regresa los **Documento**(s) al proveedor e indica la información faltante. Continúa con la actividad No. 13.

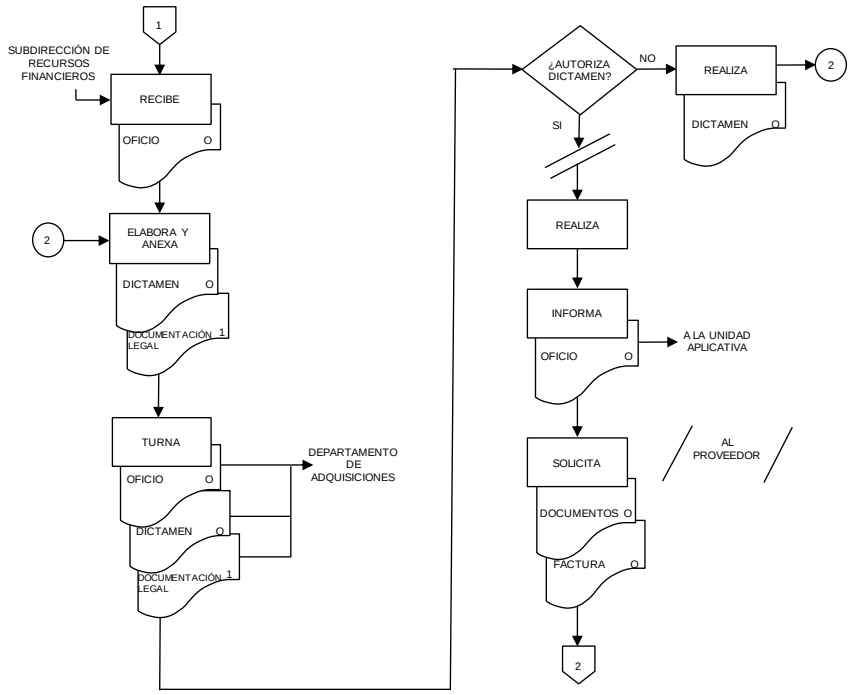
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina/ Oficina de Servicios Generales	14 15	<u>En caso de estar completa y correcta:</u> Turna mediante **Oficio** original a la Subdirección de Recursos Financieros la **Factura**(s) original con sus **Documento**(s) soporte en original para trámite de pago. Archiva de manera cronológica permanente las fotocopias del **Oficio, Factura**(s) **y Documento**(s) soporte. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 21 Flujograma

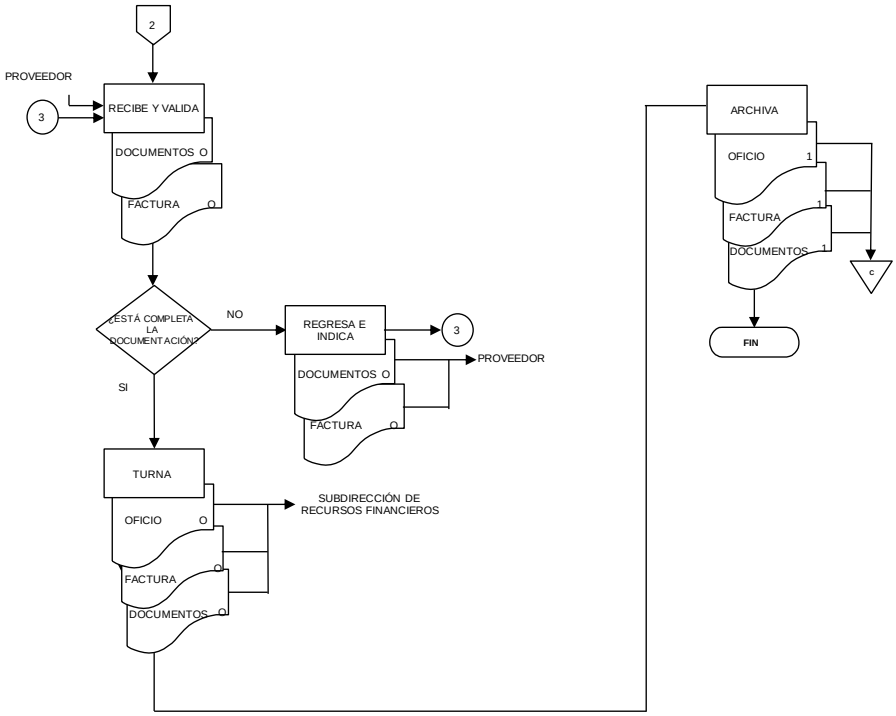
NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA Y DE SERVICIOS GENERALES A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA Y DE SERVICIOS GENERALES A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA Y DE SERVICIOS GENERALES A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY



Anexo 22

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación de servicios de mantenimiento a equipos electromédicos y electromecánicos, mobiliario y equipo de oficina y de servicios generales para Unidades Aplicativas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), a través de Adjudicación por Licitación.
Objetivo:	Conservar y mantener en buen estado los equipos electromédicos y electromecánicos, mobiliario y equipo de oficina, así como para la prestación de servicios generales, tales como limpieza, recolección de productos biológicos infecciosos (R.P.B.I.), etc., de las Unidades Aplicativas de SESVER.
Frecuencia:	Eventual.

Normas
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. El Reglamento interior de Servicios de Salud de Veracruz. La Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Los Acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER. Los Lineamientos para el control y la contención del gasto público en el estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012 Cada Hospital, Centro de Salud, Jurisdicción u Oficina Administrativa que reciba algún servicio subrogado debe implementar controles internos con el fin de generar y contar con evidencia de la prestación del servicio, evidencia que debe estar cabalmente conciliada con la facturación respectiva. Así como los que se contemplen en los contratos. Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros se deben realizar alcances en tanto no se autoricen. La Oficina de Servicios Subrogados informa a cada Unidad Aplicativa los derechos y obligaciones por cada servicio que reciban, a fin de que mediante controles internos, los Directores, Jefes de Jurisdicción, Administradores, Jefes de Servicios Generales y/o Jefes de Mantenimiento estén en posibilidad de firmar los documentos que acreditan los servicios recibidos. Los mantenimientos correctivos y preventivos que se realicen con personal propio deben registrarse en los controles implementados para tal fin. Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales. La documentación que se genere en este procedimiento debe ser debidamente llenada e integrada.

El presupuesto del año siguiente para servicios subrogados, se realiza con base en cotización que presenta el proveedor actual y mismo que se toma como precio referenciado, o bien a falta de cotización, se considera un incremento al presupuesto en términos de un porcentaje.

Las bases de licitación deben ser revisadas y en caso de tener observaciones se notifica al Departamento de Adquisiciones y posteriormente se verifica que dichas bases se encuentren corregidas en la Junta de Aclaraciones del proceso licitatorio correspondiente.

El trámite para pago de facturas por concepto de prestación de servicios subrogados o de mantenimiento previamente adjudicados y formalizados mediante contrato, puede realizarse de manera indistinta por el Departamento de Servicios Generales o por el proveedor correspondiente.

La validación de la facturación deberá realizarse por unidad aplicativa, cuando corresponda, conforme a lo estipulado en el contrato respectivo y la distribución presupuestal autorizada, con el fin de prever sobregiros y errores de facturación.

El listado de unidades aplicativas que se consideren en el año para recibir servicios, constituirá la referencia inicial para la gestión de los servicios del año siguiente, más, menos los ajustes que correspondan.

Se debe llevar control mensual de la facturación tramitada para pago con el fin de no generar atrasos en la misma y estar en condiciones de conciliarla con los proveedores y la Subdirección de Recursos Financieros, cuando se requiera.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

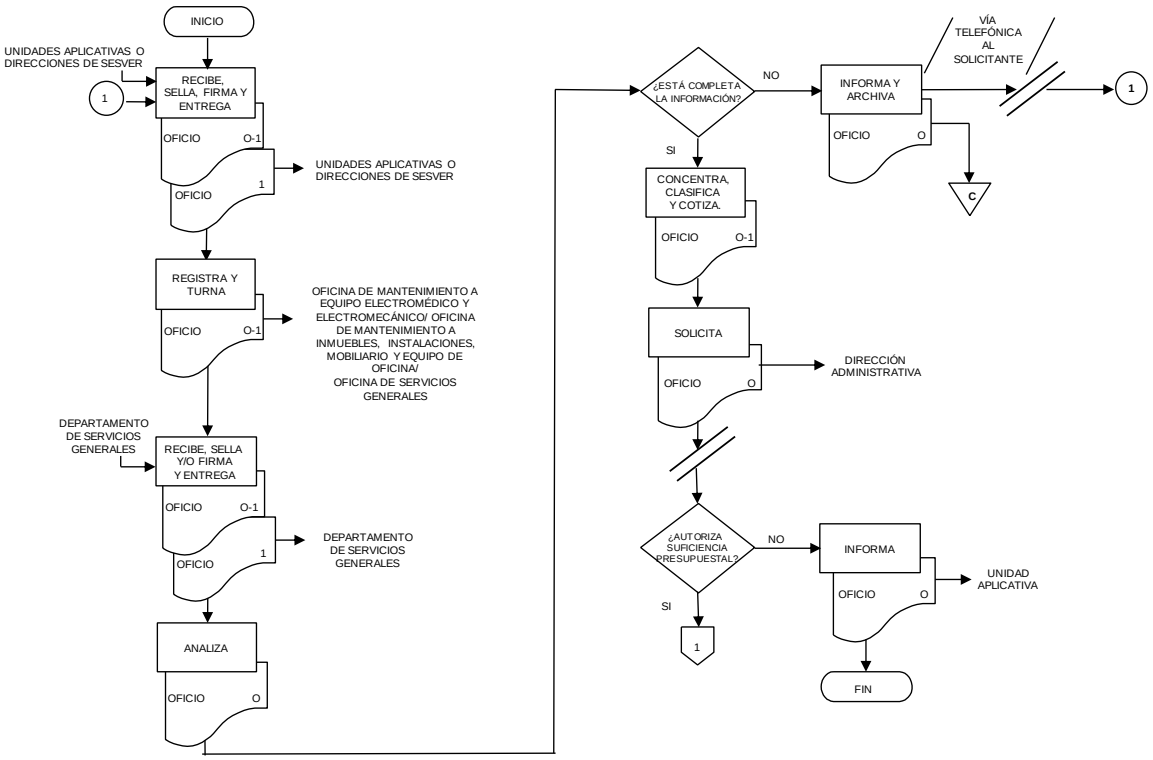
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Servicios Generales	1	Recibe **Oficio** de petición -puede ser en original o en copia- de servicios de mantenimiento a equipos o servicios generales de las Unidades Aplicativas o a través de otras áreas como de la Dirección de Administración, Dirección de Atención Médica, etc.; sella y firma de recibido en copia y entrega.
	2	Registra el **Oficio** en libreta o archivo electrónico de control, y turna el original o copia a la Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico; Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina o a la Oficina de Servicios Generales, según corresponda.
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina/ Oficina de Servicios Generales	3	Recibe **Oficio** de petición de servicios de mantenimiento a equipos, mobiliario o de servicios generales, sella y/o firma de recibido en fotocopia y entrega.
	4	Analiza la información contenida en los **Oficios** de solicitud de servicios de mantenimiento a equipos, mobiliario o de servicios generales, para determinar si está completa e iniciar el procedimiento. ¿Está completa la información?
	4 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Informa vía telefónica al solicitante del servicio la información faltante y archiva el **Oficio** de petición de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad no.1.
	5	<u>En caso de estar completa:</u> Concentra y clasifica los **Oficios** de las solicitudes de servicios generales, de mantenimiento a equipos o mobiliario y cotiza el costo del servicio.
	6	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa. Pasa el tiempo. ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal?
	6 A	<u>En caso de no contar con autorización:</u> Informa mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa. Fin
	7	<u>En caso de contar con autorización:</u> Recibe de la Subdirección de Recursos Financieros autorización presupuestal mediante **Oficio** original.

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina/ Oficina de Servicios Generales	8	Solicita mediante **Oficio** original, al Departamento de Adquisiciones el procedimiento licitatorio de adjudicación, integrando **Documentos** soporte: Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal, Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP), en su caso Registro de Procedimiento de Adjudicación e Inversión (RPAI) y Anexo Técnico. Pasa el tiempo
	9	Recibe del Departamento de Adquisiciones mediante **Oficio** original las Bases de licitación.
	10	Turna mediante **Oficio** original las Bases de licitación, acorde a las normas, al Departamento de Adquisiciones. Pasa el tiempo
	11	Participa en los actos de licitación.
	12	Recibe mediante **Oficio** original del Departamento de Adquisiciones, la propuesta para elaborar **Dictamen Técnico**.
	13	Elabora y turna mediante **Oficio** original, **Dictamen Técnico** al Departamento de Adquisiciones.
	14	Informa mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa el proveedor que prestará el servicio a fin de que preste facilidades al proveedor y para que compruebe y valide mediante los controles internos que se prestó el servicio.
	15	Solicita al proveedor **Documento**(s) original(es) que respalda(n) la prestación del servicio, con la firma, el nombre y cargo de los servidores públicos que reciben los servicios, así como el sello de la Unidad Aplicativa y la(s) **Factura**(s) original(es) debidamente llenados.
	16	Recibe del proveedor **Documento**(s) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **Factura**(s) original (es) y valida contra el Contrato. ¿Está completa y correcta la **Documentación**? <u>En caso de no estar completa:</u>
	16 A	Regresa los **Documentos** al proveedor e indica la información faltante. Continúa con la actividad No. 16.
	17	<u>En caso de estar completa:</u> Turna mediante **Oficio** original a la Subdirección de Recursos Financieros la **Factura** con los **Documentos** soporte para trámite de pago.

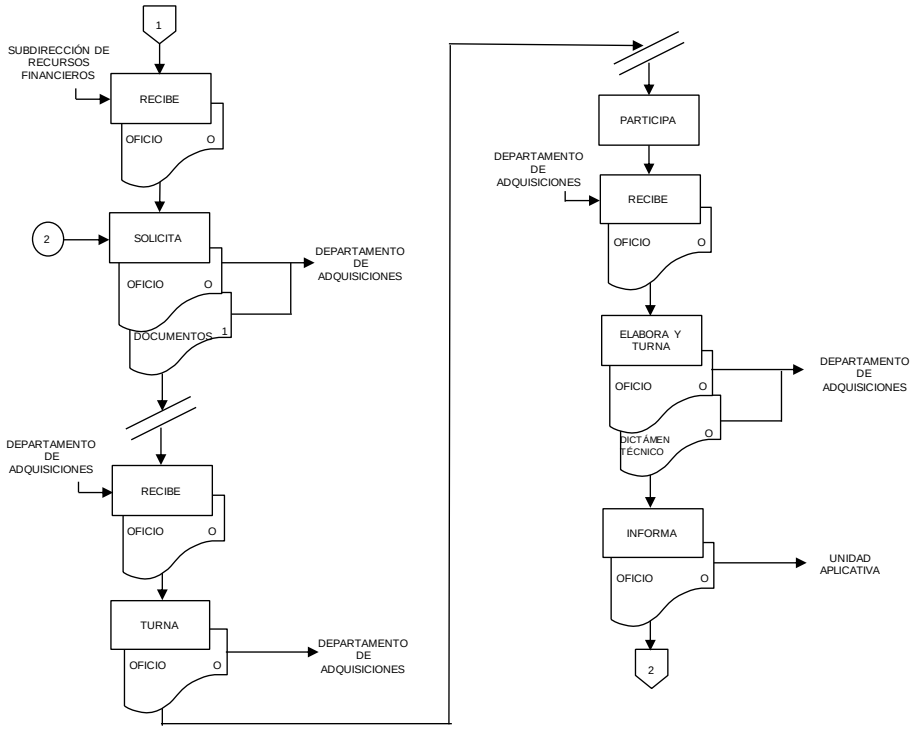
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Equipo Electromédico y Electromecánico/ Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina/ Oficina de Servicios Generales	18	Archiva de manera cronológica permanente fotocopias del **Oficio**, la **Factura** y los **Documentos** soporte en el expediente de la licitación correspondiente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 23 Flujograma

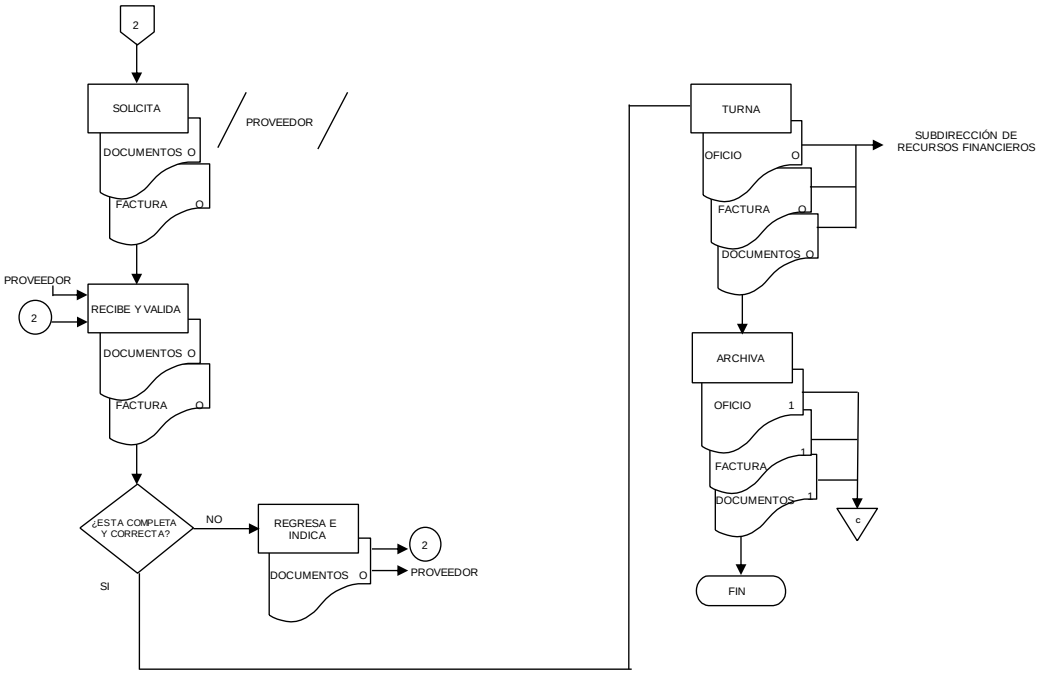
NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA Y DE SERVICIOS GENERALES A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN POR LICITACIÓN.



NNOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA Y DE SERVICIOS GENERALES A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN POR LICITACIÓN.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS ELECTROMÉDICOS Y ELECTROMECÁNICOS, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA Y DE SERVICIOS GENERALES A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN POR LICITACIÓN.



Anexo 24

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación de servicios de mantenimiento a inmuebles e instalaciones para Unidades Aplicativas de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), mediante Procedimiento de Adjudicación.
Objetivo:	Conservar y mantener en buen estado los Inmuebles e Instalaciones de las Unidades Aplicativas de SESVER.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.

La Ley número 825 De Obras Públicas y Servicios Relacionados con Ellas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Los Acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno y del Comité de Adjudicación de Obras Públicas y Servicios Relacionados con Ellas de SESVER.

Los Lineamientos para el control y la contención del gasto público en el estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012.

Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros deben realizarse alcances en tanto no se autoricen.

Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.

La documentación que se genere en este procedimiento debe ser debidamente llenada.

El mantenimiento a inmuebles debe apegarse a lo indicado por el C. Secretario de Salud y Director General de Servicios de Salud de Veracruz, mediante Oficio SESVER/DG/1864/2015 de fecha 01 de septiembre de 2015, en el que instruye a la Dirección de Infraestructura de Salud realice las licitaciones de los recursos del Programa Nacional de Conservación y Mantenimiento (PRONACOMA), así como recursos asignados en las partidas 35101, 35102 y/o 62202 del Clasificador por Objeto del Gasto vigente, relacionadas al mantenimiento de bienes inmuebles.

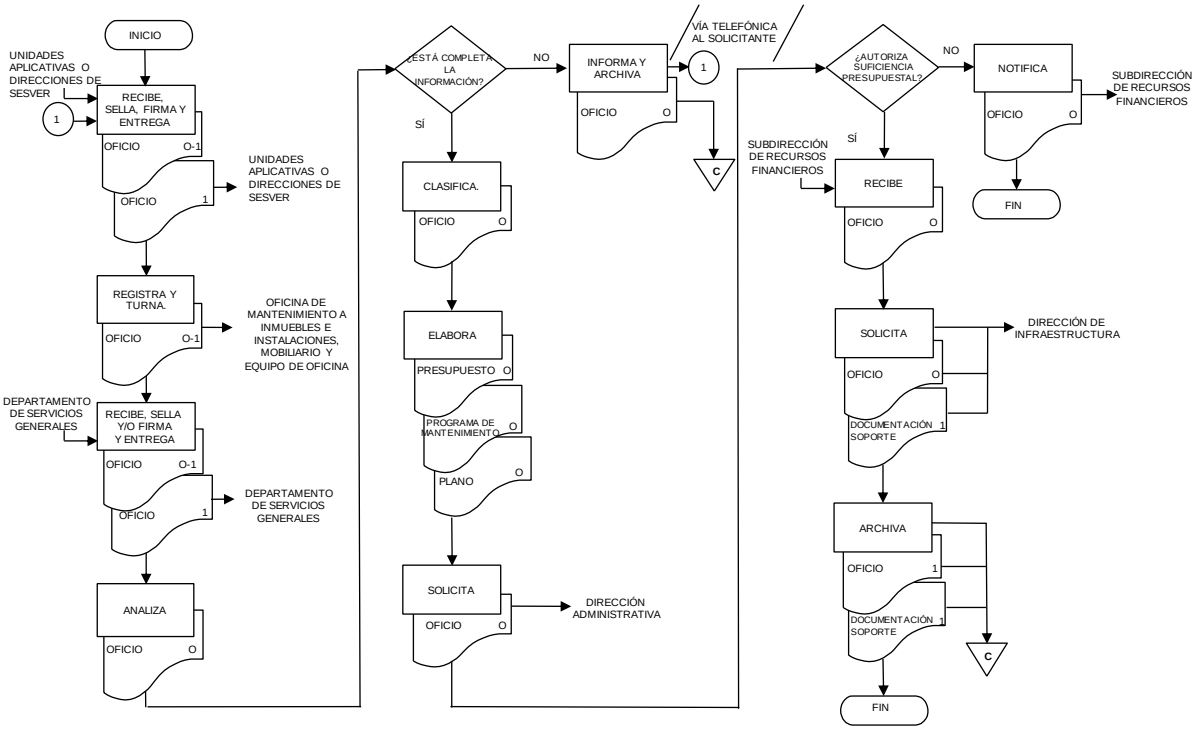
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Servicios Generales	1	Recibe **Oficio** de petición -puede ser en original o en copia- de servicios de mantenimiento a inmuebles e instalaciones de las Unidades Aplicativas o a través de otras áreas como la Dirección de Administración, Dirección de Atención Médica, etc.; sella y firma de recibido en copia y entrega.
	2	Registra el **Oficio** archivo electrónico de control, obtiene fotocopia y turna el original o copia a la Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina.
Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina	3	Recibe **Oficio** de petición de servicios de mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones, sella y/o firma de recibido en fotocopia y entrega.
	4	Analiza la información contenida en los **Oficios** de solicitud de servicios de mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones, para determinar si está completa e iniciar el procedimiento. ¿Está completa la información?
	4 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Informa vía telefónica al solicitante del servicio la información faltante y archiva de manera cronológica permanente el **Oficio**. Continúa con la actividad no. 1.
	5	<u>En caso de estar completa:</u> Clasifica los **Oficios** de solicitudes de mantenimiento a inmuebles e instalaciones por jurisdicción.
	6	Elabora **Presupuesto** de mantenimiento original, **Programa** de **Mantenimiento** original y **Plano** o croquis de obra original.
	7	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa, así como copias de: el Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP); Registro de Procedimiento de Adquisición e Inversión (RPAI); y el Registro en la Cartera de Proyecto de Obra (CPO). ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal?
	7 A	<u>En caso de no contar con autorización:</u> Notifica mediante **Oficio** original a la Unidad Aplicativa. Fin
	8	<u>En caso de contar con autorización:</u> Recibe de la Subdirección de Recursos Financieros autorización presupuestal mediante **Oficio** original.

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y equipo de oficina	9	Solicita mediante **Oficio** original a la Dirección de Infraestructura de Salud el proceso de adjudicación, anexando **Documentación Soporte** en copia: Autorización presupuestal, Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP); Registro de Procedimiento de Adquisición e Inversión (RPAI); y el Registro en la Cartera de Proyecto de Obra (CPO), el Presupuesto de mantenimiento, Programa de mantenimiento y Plano o Croquis de obra, Tarjeta de precios unitarios y Catálogo de conceptos.
	10	Archiva copias del **Oficio** y de la **Documentación Soporte** de manera cronológica permanente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 25 Flujograma

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/OFICINA DE MANTENIMIENTO A INMUEBLES, INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A INMUEBLES E INSTALACIONES PARA UNIDADES APLICATIVAS DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, MEDIANTE PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.



Anexo 26

Procedimiento	
Nombre:	Servicios menores de mantenimiento a Inmuebles e Instalaciones para oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), con personal interno.
Objetivo:	Conservar y mantener en buen estado los Inmuebles e Instalaciones de las Oficinas Centrales de SESVER.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.

Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.

La documentación que se genere en este procedimiento debe estar debidamente llenada.

En el caso del servicio telefónico, se brinda apoyo a reportes de problemas con telefonía analógica de líneas telefónicas directas, más no telefonía digital, en razón de que es competencia del Departamento de Tecnologías de la Información.

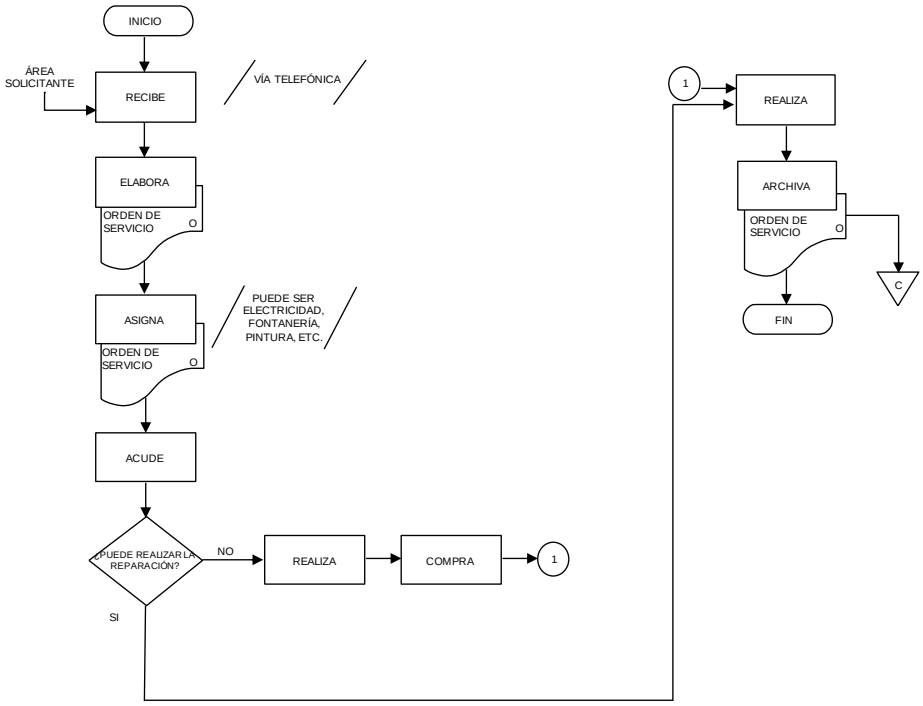
Se brinda apoyo con personal de mantenimiento de oficina central en caso fortuito e inesperado a las Unidades Aplicativas de SESVER.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Mantenimiento a Inmuebles, Instalaciones, Mobiliario y Equipo de Oficina	1	Recibe vía telefónica la solicitud para reparación o mantenimiento por parte de las áreas de Oficinas Centrales.
	2	Elabora **Orden de Servicio** original**.**
	3	Asigna el servicio por especialidad, a saber: electricidad, fontanería, pintura, tabla roca, carpintería, telefonía analógica de líneas telefónicas directas, cancelería de aluminio, por mencionar algunos ejemplos.
	4	Acude al área requirente para realizar la reparación o requerir material. ¿Es posible realizar la reparación? <u>En caso de no poder realizar la reparación:</u>
	4 A	Realiza relación de material necesario para efectuar el servicio.
	4 A.1	Compra el material del fondo revolvente asignado. Continúa con la actividad no. 5.
	5	<u>En caso de poder realizar la reparación:</u> Realiza al momento el servicio.
	6	Archiva **Orden de Servicio** original de forma cronológica permanente en expediente. **FIN DE PROCEDIMIENTO.**

Anexo 27 Flujograma

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ OFICINA DE MANTENIMIENTO A INMUEBLES, INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIOS MENORES DE MANTENIMIENTO A INMUEBLES E INSTALACIONES PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ.



Anexo 28

Procedimiento	
Nombre:	Gestión documental en ventanilla única de despacho.
Objetivo:	Recibir y despachar la correspondencia de salida generada por las áreas de oficina central.
Frecuencia:	Diaria.

Normas
El horario de despacho de documentos en la Unidad de Administración de Documentos es de 8:00 a. 18:00 p.m. corrido, y durante el periodo vacacional de diciembre es de 9:00 a. m. a 14:00 p.m. Debe existir evidencia en los archivos de la Unidad de Administración de Documentos del despacho de la documentación tramitada por las áreas de Servicios de Salud de Veracruz, en caso de aclaraciones. Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales. La documentación que se genere en este procedimiento debe estar debidamente llenada. Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Las **Facturas** de correspondencia de salida se imprimen en tres tantos, una para resguardo y dos que se envían con la correspondencia para entrega y acuse.

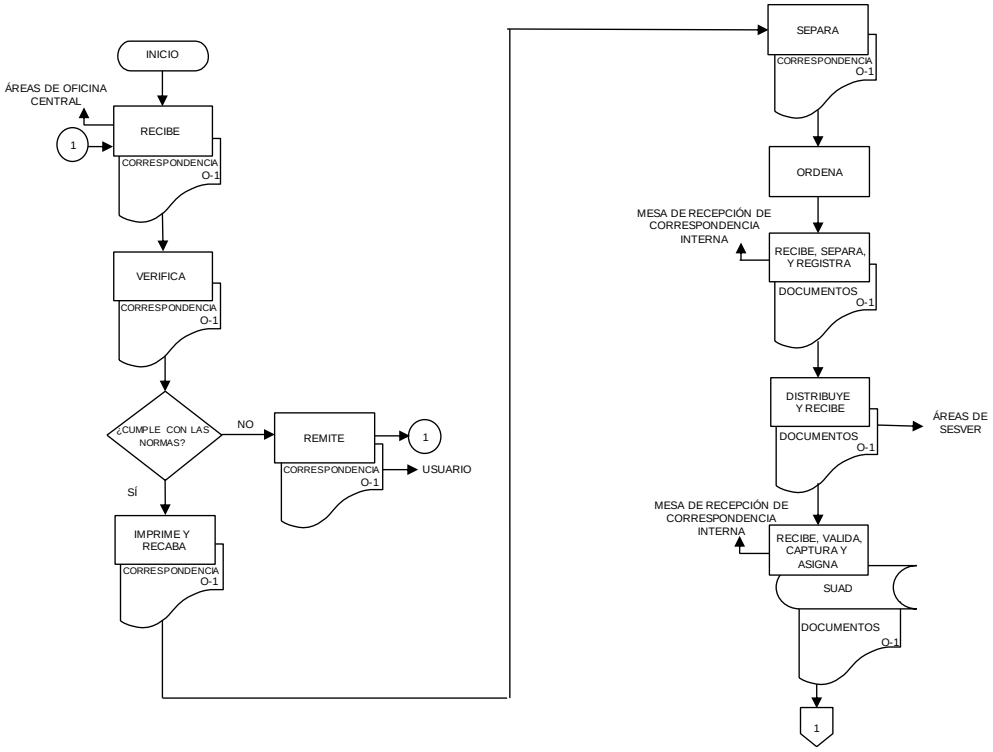
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Recepción de Correspondencia Interna)	1	Recibe **Correspondencia en** original y copia de las áreas que pertenecen a oficina central.
	2	Verifica que la **Correspondencia** cumpla con las normas de elaboración documental. ¿Cumple con las normas?
	2 A	<u>En caso de no cumplir:</u> Remite al usuario la **correspondencia** para que efectúe las correcciones pertinentes. Continúa con la actividad no. 1
	3	<u>En caso de cumplir:</u> Imprime número de folio, sello y fecha de despacho al original y copias de **Correspondencia**, asimismo, recaba la firma, fecha y nombre de la persona que realiza el trámite.
	4	Separa la **Correspondencia** recibida en: Documentación para la Oficina Central y lo turna a la Mesa de Distribución de Documentos de Oficina Central, Documentación para la Ciudad de Xalapa y lo turna a la Mesa de Distribución de Correspondencia en la Ciudad y Documentación para Envíos Foráneos a Jurisdicciones Sanitarias, Hospitales, Dependencias y Particulares se turna a Mesa de Envíos Foráneos.
	5	Ordena numéricamente los minutarios de documentación entregada y la integra en recopiladores, así como las circulares.
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Distribución de Documentos de Oficina Central)	6	Recibe **Documentos** de la Mesa de Recepción de Correspondencia Interna, separa por áreas de Oficina Central, registra en la libreta el número del oficio y folio que se le asignó en la Mesa de Recepción de Correspondencia Interna.
	7	Distribuye los **Documentos** a las áreas destinatarias de oficina central, donde recibe sello o firma de recibido de registro en la libreta.
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Distribución de Correspondencia en la Ciudad)	8	Recibe de la Mesa de Recepción de Correspondencia Interna los **Documentos**, valida, captura y asigna número de folio en el Sistema SUAD (Sistema de la Unidad de Administración de Documentos).
	9	Imprime **Ficha de Distribución** original de Correspondencia en la Ciudad.
	10	Planea ruta para distribuir en la ciudad y confirma si el vehículo está disponible con el oficial de transportes. ¿Está disponible el vehículo?

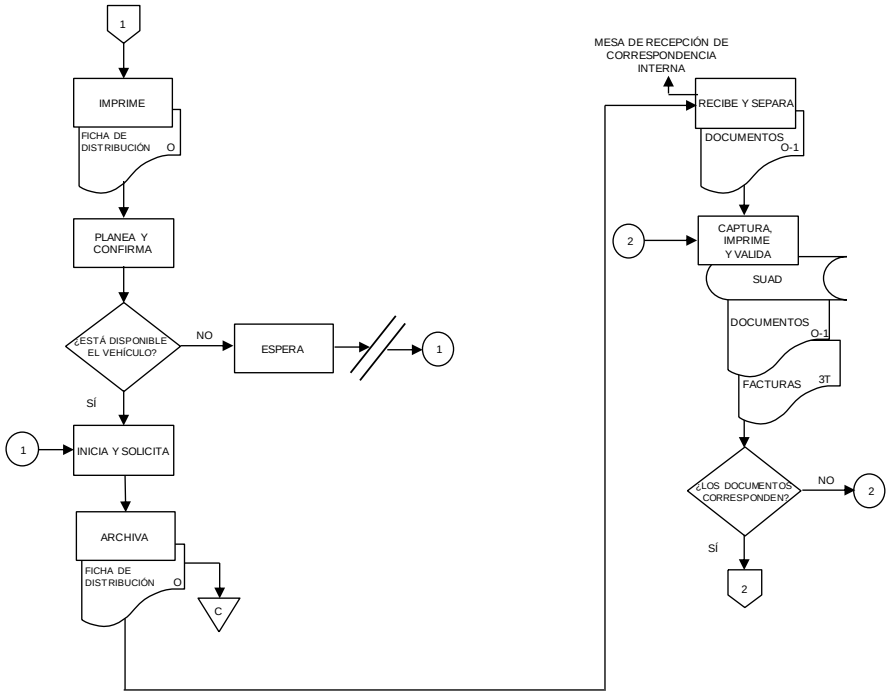
Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Distribución de Correspondencia en la Ciudad)	10 A	<u>En caso de no estar disponible:</u> Espera respuesta del Departamento de Transportes para disponibilidad del vehículo. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad No. 11
	11	<u>En caso de estar disponible:</u> Inicia la entrega de correspondencia y solicita acuse de recibido en la Ficha de Distribución de Correspondencia en la Ciudad.
	12	Archiva en orden cronológico permanente la **Ficha de Distribución** de Correspondencia en la Ciudad.
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Envíos Foráneos)	13	Recibe de la Mesa de Recepción de Correspondencia Interna los **Documentos** y separa por Localidades, Jurisdicciones y Hospitales.
	14	Captura la **Correspondencia** recibida en el Sistema SUAD (Sistema de la Unidad de Administración de Documentos) desglosándolo por Hospitales y Jurisdicciones. Imprime tres **Facturas** de Correspondencia y valida que los **Documentos** correspondan a su respectivo envío. ¿Los **Documentos** Corresponden a su envío? <u>En caso de que no correspondan:</u> Continúa con la actividad 14.
	15	<u>En caso de que si correspondan:</u> Rotula el sobre que ocupa para el envío, asigna Guía de mensajería, anexa **Documentos** en el sobre junto con dos de las **Facturas** de Correspondencia y Envía **Documentos** por mensajería asignada.
	16	Archiva la otra **Factura** de Correspondencia en orden cronológico permanente para resguardo y/o aclaración en la Mesa de Envíos Foráneos. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 29 Flujograma

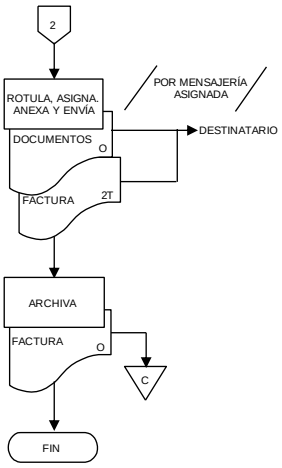
NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL EN VENTANILLA ÚNICA DE DESPACHO



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL EN VENTANILLA ÚNICA DE DESPACHO



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL EN VENTANILLA ÚNICA DE DESPACHO



Anexo 30

Procedimiento	
Nombre:	Gestión documental en ventanilla única de recepción.
Objetivo:	Recibir y distribuir la correspondencia de entrada.
Frecuencia:	Diaria.

Normas

El horario de recepción de documentos en la Unidad de Administración de Documentos es de 8:00 a. m. a 18:00 p.m. corrido, y durante el periodo vacacional de diciembre es de 9:00 a. m. a 14:00 p.m.

La **Documentación** se debe recibir sin que esté maltratada.

Los sobres de las mensajerías se deben recibir cuando no estén violados en su sello.

La **Correspondencia** se debe recibir de las mensajerías cuando no excedan los 10kg.

La **Correspondencia** se debe recibir siempre y cuando sea para un empleado de Oficina Central y que esté activo para que lo reciba el área.

Debe existir evidencia en los archivos de la Unidad de Administración de Documentos de la recepción de la **Documentación** de entrada y de la distribución de la misma, en caso de aclaraciones.

Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.

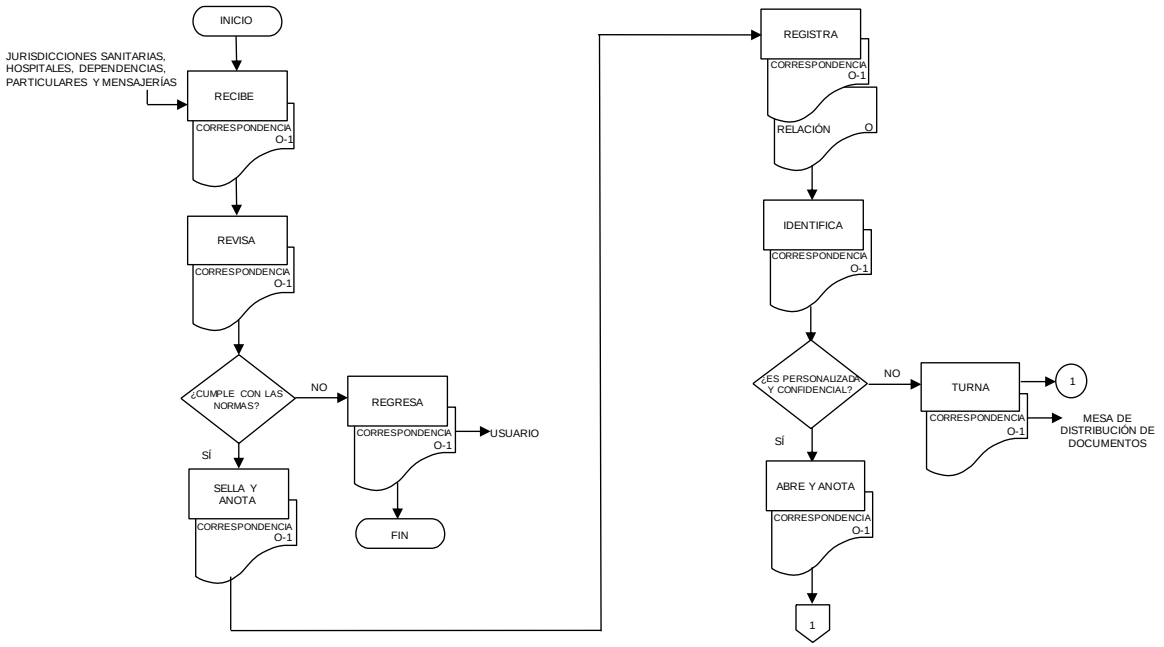
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Recepción de Correspondencia Foránea)	1	Recibe **Correspondencia** en original o copia de las Jurisdicciones Sanitarias, Hospitales, Dependencias, Particulares y Mensajerías.
	2	Revisa si cumple con las normas de recepción de documentación foránea ¿Cumple con las normas? <u>En caso de que no cumpla:</u>
	2 A	Regresa al usuario (la persona o empresa que entrega la correspondencia) la **Correspondencia**. Fin.
	3	<u>En caso de cumplir:</u> Sella de recepción de documentos como UAD (Unidad de Administración de Documentos) y anota la hora de recepción.
	4	Registra la **Correspondencia** en la **Relación** diaria original.
	5	Identifica la **Correspondencia**. ¿La Correspondencia es personalizada y confidencial? <u>En caso de que la Correspondencia sea personalizada y confidencial:</u>
	5 A	Turna la **Correspondencia** en original o copia a la Mesa de Distribución de Documentos. Continua con la actividad No. 11 <u>En caso de que la Correspondencia no sea personalizada ni sea confidencial:</u>
	6	Abre y anota en la **Correspondencia**: El medio de recepción (Entrega Personal o Mensajerías), documento original o copia y si tiene anexos.
	7	Captura la **Correspondencia** en el Sistema SUAD (Sistema de la Unidad de Administración de Documentos).
	8	Imprime la **Ficha de Distribución** de correspondencia en original.
	9	Revisa la **Ficha de Distribución** de correspondencia para que no existan errores de captura. ¿Existen errores de captura? <u>En caso de que existan errores en la captura:</u> Continúa con la actividad 7. <u>En caso de que no existan errores en la captura:</u>

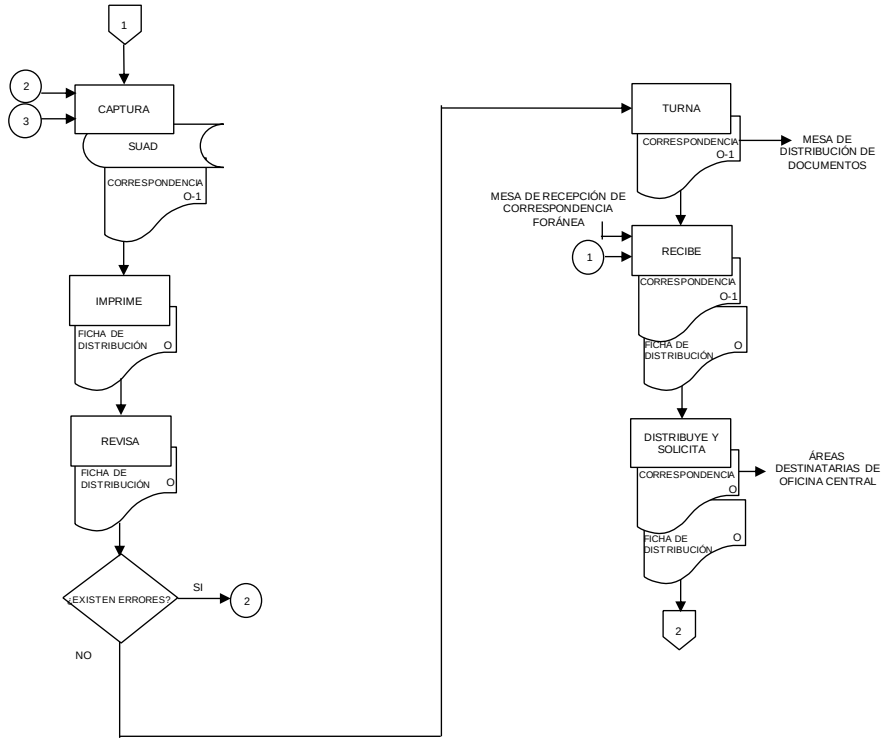
Área	Actividad	Descripción
	10	Turna la **Correspondencia** en original o copia a la Mesa de Distribución de Documentos.
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Distribución de Documentos)	11	Recibe de la Mesa de Recepción de Correspondencia Foránea la **Correspondencia** en original o copia Personalizada y Confidencial y la **Ficha de Distribución** de Correspondencia en original.
	12	Distribuye la **Correspondencia** en original o copia a las áreas destinatarias de oficina central, donde solicita acuse en cada **Ficha de Distribución** o Libreta de Sobres Cerrados.
	13	Entrega acuses de **Ficha de Distribución** de Correspondencia en original a la Mesa de Recepción de Correspondencia Foránea.
Unidad de Administración de Documentos (Mesa de Recepción de Correspondencia Foránea)	14	Recibe de la Mesa de Distribución de Documentos la **Ficha de Distribución** original de Correspondencia y revisa que el Sello puesto corresponda al área destinataria. ¿El Sello puesto corresponda al área destinataria? <u>En caso de que no cumpla:</u> Continúa con actividad 7.
	15	<u>En caso de cumplir:</u> Archiva de manera cronológica permanente la **Ficha de Distribución** original. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 31 Flujograma

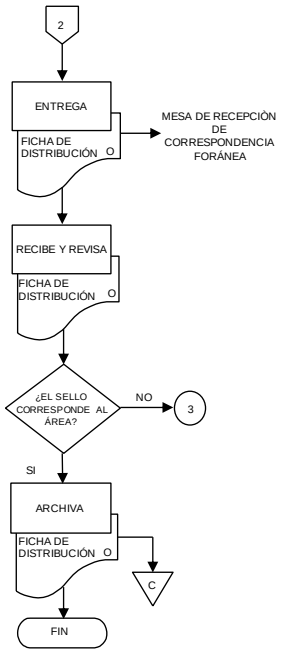
NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL EN VENTANILLA ÚNICA DE RECEPCIÓN



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL EN VENTANILLA ÚNICA DE RECEPCIÓN



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DOCUMENTAL EN VENTANILLA ÚNICA DE RECEPCIÓN



Anexo 32

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de archivo de concentración.
Objetivo:	Recibir documentación semiactiva clasificada para resguardar.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

La **Documentación** que las áreas presenten para resguardo en el Archivo de Concentración, debe relacionarse en los formatos establecidos debidamente llenados.

Cuando se acumule una cantidad considerable de cajas en el Archivo de Concentración, se envía personal para: colocarlas por área en los anaqueles, asimismo para atender solicitudes de información para consulta por parte de las áreas de SESVER y recibir la documentación una vez que sea devuelta y nuevamente remitirlas al anaquel correspondiente.

Para las solicitudes de información, consulta de expedientes por las áreas de SESVER, se utiliza el formato denominado **Vale de Préstamo de Expedientes**, para la salida o entrada nuevamente al archivo de concentración.

Las instalaciones del Archivo de Concentración deben cumplir con lo siguiente: iluminado, ventilado, libre de humedad, fumigado periódicamente, limpio, buen sistema eléctrico y custodiado por una o más personas.

El Departamento de Transportes proporciona el vehículo para el traslado de las cajas a las instalaciones del Archivo de Concentración.

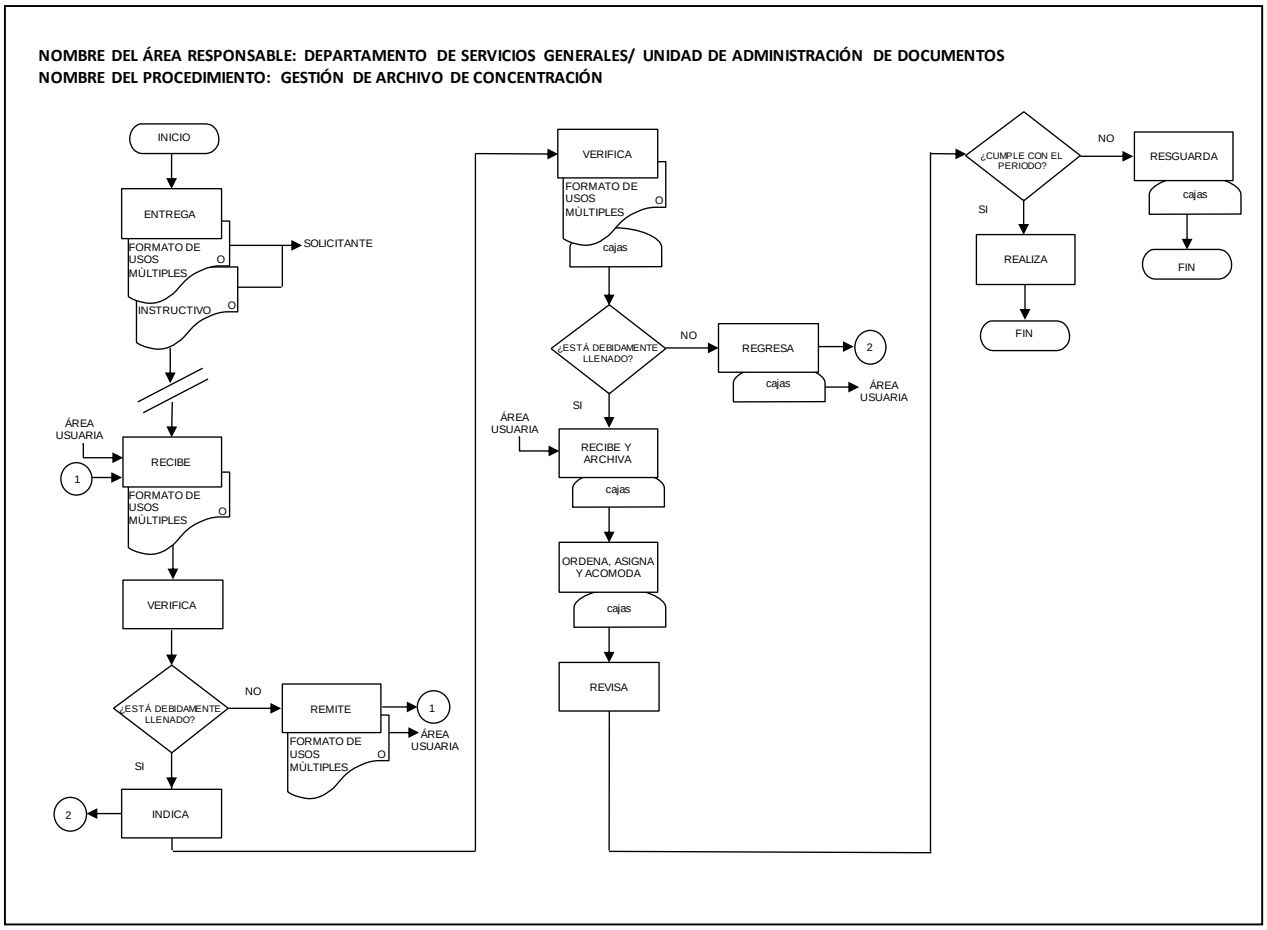
La Unidad de Administración de Documentos coordina la operación y seguimiento documental en Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales y funge como enlace con el Archivo General del Estado y Dependencias, conforme a la Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos (Archivo de Concentración)	1	Entrega **Formato de usos múltiples** al solicitante, junto con su **Instructivo** para el llenado del mismo, (impreso o en forma electrónica). Pasa el tiempo.
	2	Recibe solicitud del área usuaria mediante el **Formato de usos múltiples** (Transferencia primaria).
	3	Verifica que el **Formato** de usos múltiples se encuentre debidamente llenado. ¿Está debidamente llenado el Formato de usos múltiples?
	3 A	<u>En caso de no estar debidamente llenado:</u> Remite al área usuaria el **Formato de usos múltiples** para su corrección. Continúa con la actividad no. 2.
	4	<u>En caso de estar debidamente llenado:</u> Indica al área usuaria que turne la documentación clasificada, en expedientes y en cajas, conforme al **Formato de usos múltiples.**
	5	Verifica expediente por expediente, contra el registro en el **Formato de usos múltiples**, antes de recibir las cajas. ¿Está correctamente llenado y registrado el Formato de usos múltiples?
	5 A	<u>En caso de no estar llenado correctamente:</u> Regresa al área usuaria las cajas de archivo para su corrección. Continúa con la actividad no. 4
	6	<u>En caso de estar llenado correctamente:</u> Recibe las cajas y las archiva.
	7	Ordena caja por caja, asigna un número a cada una y acomoda en los anaqueles para su resguardo.
	8	Revisa si ha cumplido su periodo precautorio de acuerdo a la Guía para la organización y conservación de Archivos. ¿Cumple con el periodo?
	8 A	<u>En caso de no cumplir:</u> Resguarda la caja. Fin.
		<u>En caso de cumplir:</u>

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos (Archivo de Concentración)	9	Realiza el trámite de baja documental. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 33 Flujograma



Anexo 34

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación del servicio de mensajería para oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), a través de Adjudicación Directa por Monto.
Objetivo:	Distribuir la documentación oficial de todas las áreas de Oficina Central de Servicios de Salud de Veracruz, a las diferentes unidades aplicativas, dependencias y entidades federales, estatales, municipales y poderes, así como a empresas y particulares.
Frecuencia:	Eventual.

Normas
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
El Reglamento interior de Servicios de Salud de Veracruz.
La Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
Los Acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER.
Los Lineamientos para el control y la contención del gasto público en el estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012.
Se deben implementar controles internos con el fin de generar y contar con evidencia de la prestación del servicio, evidencia que esté cabalmente conciliada con la facturación respectiva. Así como los que se contemplen en los contratos.
Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros deben realizarse alcances en tanto no se autoricen.
El Encargado de la Unidad de Administración de Documentos valida con su firma los documentos que acreditan los servicios recibidos y recaba la firma del Titular del Departamento de Servicios Generales en la factura respectiva.
Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.
La documentación que se genere en este procedimiento debe estar debidamente llenada.
El presupuesto del año siguiente para servicios subrogados se realiza con base en cotización que presenta el proveedor actual y mismo que se toma como precio referenciado, o bien a falta de cotización, se considera un incremento al presupuesto en términos de un porcentaje.
El trámite para pago de facturas por concepto de prestación de servicios subrogados o de mantenimiento previamente adjudicados y formalizados mediante contrato, puede realizarse de manera indistinta por el Departamento de Servicios Generales o por el proveedor correspondiente.

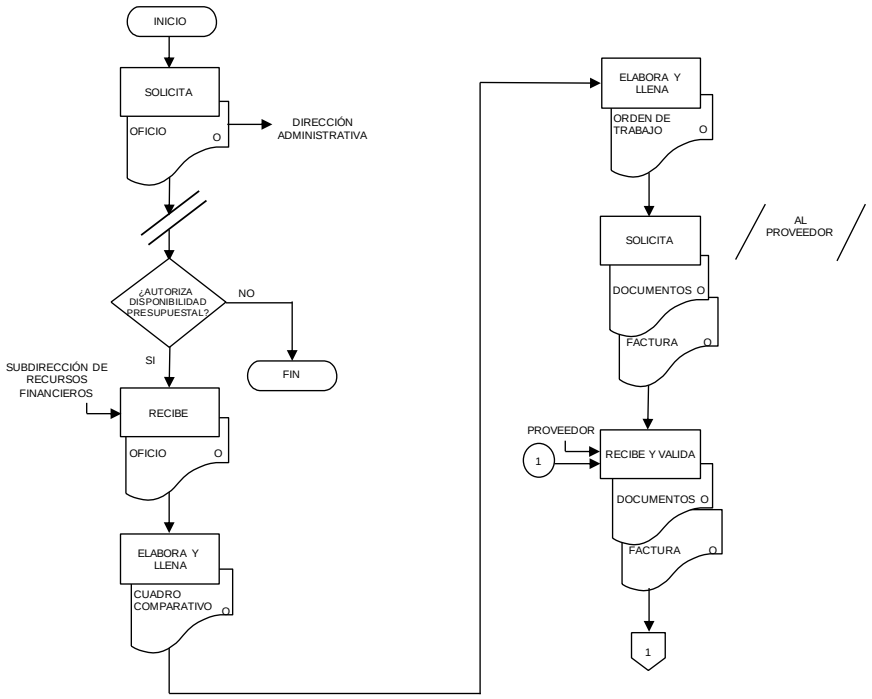
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos	1	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa para la contratación de la empresa. Pasa el tiempo. ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal? <u>En caso de no contar con autorización:</u> Fin
	2	<u>En caso de contar con autorización:</u> Recibe autorización presupuestal mediante **Oficio** original de la Subdirección de Recursos Financieros.
	3	Elabora y llena **Cuadro comparativo** original con base en las cotizaciones realizadas para la contratación del servicio.
	4	Elabora y llena **Orden de Trabajo** original.
	5	Solicita al proveedor **Documento**(s) Original(es) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **Factura**(s) original(es) debidamente llenadas.
	6	Recibe del proveedor **Documento**(s) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **Factura**(s) original (es) y valida contra orden de trabajo. ¿Está completa la **Documentación**?
	6 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Regresa los **Documento**(s) y la(s) **Factura**(s) y solicita al proveedor la documentación faltante. Continúa con la actividad no. 6.
	7	<u>En caso de estar completa:</u> Integra en expediente la siguiente **Documentación Soporte** en fotocopia, para control interno: ☑ Tres cotizaciones ☑ Comprobante vigente de alta en el Padrón de Proveedores de SEFIPLAN ☑ Oficio de solicitud presupuestal ☑ Oficio de autorización presupuestal Incluyendo el Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP) y el Registro de Procedimientos de Adjudicación e Inversión (RPAI) ☑ Cuadro comparativo ☑ Orden de trabajo ☑ Documento que respalda la prestación del servicio ☑ Factura
	8	Entrega al proveedor la **Factura** original con su **Documentación Soporte** para trámite de pago.

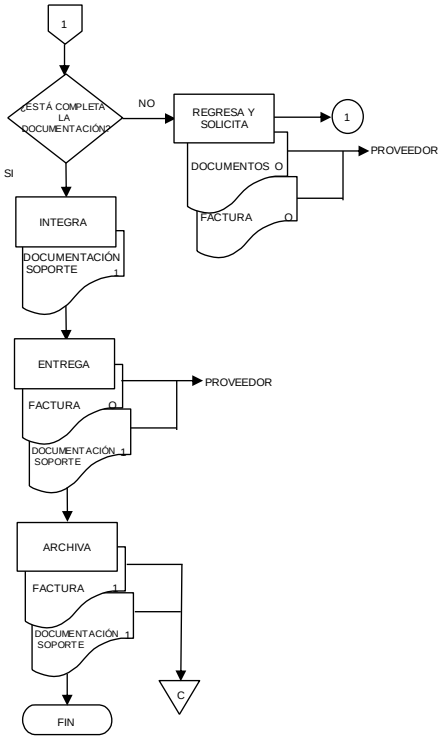
Área	Actividad	Descripción
	9	Archiva fotocopias de la **Factura** y **Documentación Soporte** generada en el proceso de manera cronológica permanente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 35 Flujograma

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, ATRAVÉS DE ADJUDIACIÓN DIRECTA POR MONTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, ATRAVÉS DE ADJUDIACIÓN DIRECTA POR MONTO.
.



Anexo 36

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación del servicio de Mensajería y Paquetería, y del Servicio Postal Mexicano para oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER), a través de Adjudicación Directa por Excepción de Ley.
Objetivo:	Distribuir la documentación oficial de todas las áreas de Oficina Central de Servicios de Salud de Veracruz, a las diferentes Unidades Aplicativas, Dependencias y Entidades federales, estatales, municipales y poderes, así como a empresas y particulares.
Frecuencia:	Eventual.

Normas
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.
La Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
Los Acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER.
Los Lineamientos para el control y la contención del gasto público en el estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012.
Se deben implementar controles internos con el fin de generar y contar con evidencia de la prestación del servicio, evidencia que esté cabalmente conciliada con la facturación respectiva. Así como los que se contemplen en los contratos.
Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros deben realizarse alcances en tanto no se autoricen.
El Encargado de la Unidad de Administración de Documentos valida con su firma los documentos que acreditan los servicios recibidos y recaba la firma del Titular del Departamento de Servicios Generales en la factura respectiva.
Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado por cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.
La documentación que se genere en este procedimiento debe estar debidamente llenada.
El presupuesto del año siguiente para servicios subrogados se realiza con base en cotización que presenta el proveedor actual y mismo que se toma como precio referenciado, o bien a falta de cotización, se considera un incremento al presupuesto en términos de un porcentaje.
El trámite para pago de facturas por concepto de prestación de servicios subrogados o de mantenimiento previamente adjudicados y formalizados mediante contrato, puede realizarse de manera indistinta por el Departamento de Servicios Generales o por el proveedor correspondiente.

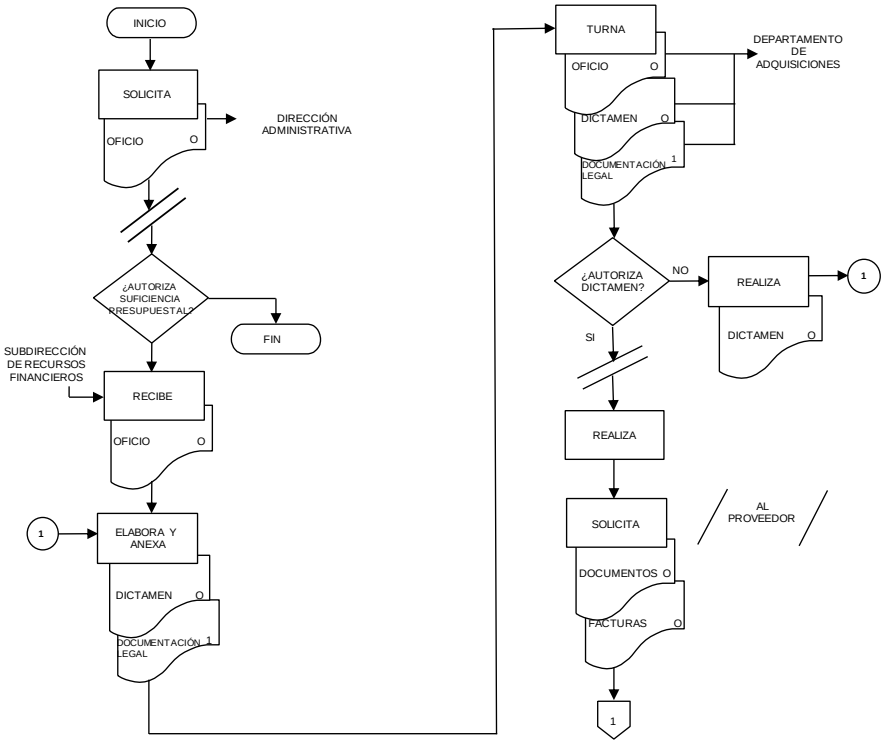
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos	1	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa. Pasa el tiempo. ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal? <u>En caso de no contar con autorización:</u> Fin
	2	<u>En caso de contar con autorización:</u> Recibe autorización presupuestal de la Subdirección de Recursos Financieros mediante **Oficio** original**.**
	3	Elabora **Dictamen** original de procedencia y anexa fotocopia de la **Documentación legal** que enuncie en el mismo, como por ejemplo: Carta de exclusividad de la empresa respectiva, licencia para realizar el servicio, Autorización de Suficiencia Presupuestal, Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP), Registro de Procedimiento de Adjudicación e Inversión (RPAI), etc.
	4	Turna mediante **Oficio** original al Departamento de Adquisiciones el **Dictamen** de procedencia con la **Documentación legal** soporte para que sea sometido a la autorización del Subcomité de Adquisiciones de Servicios de Salud de Veracruz. (SESVER), obtiene sello y firma de entrega. ¿Se autorizó Dictamen? <u>En caso de no autorizar:</u>
	4 A	Realiza correcciones. Continúa con la actividad 4.
		<u>En caso de autorizar:</u> Pasa el tiempo.
	5	Realiza el seguimiento del servicio con base en el **Contrato**.
	6	Solicita al proveedor **Documento**(s) original(es) que respalda(n) la prestación del servicio, y la(s) **Factura**(s) original(es) debidamente llenados.
	7	Recibe del proveedor **Documento**(s) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **Factura**(s) original (es) y valida contra contrato. ¿Está completa la Documentación? <u>En caso de no estar completa:</u>
	7 A	Solicita al Proveedor la **Documentación legal** faltante.

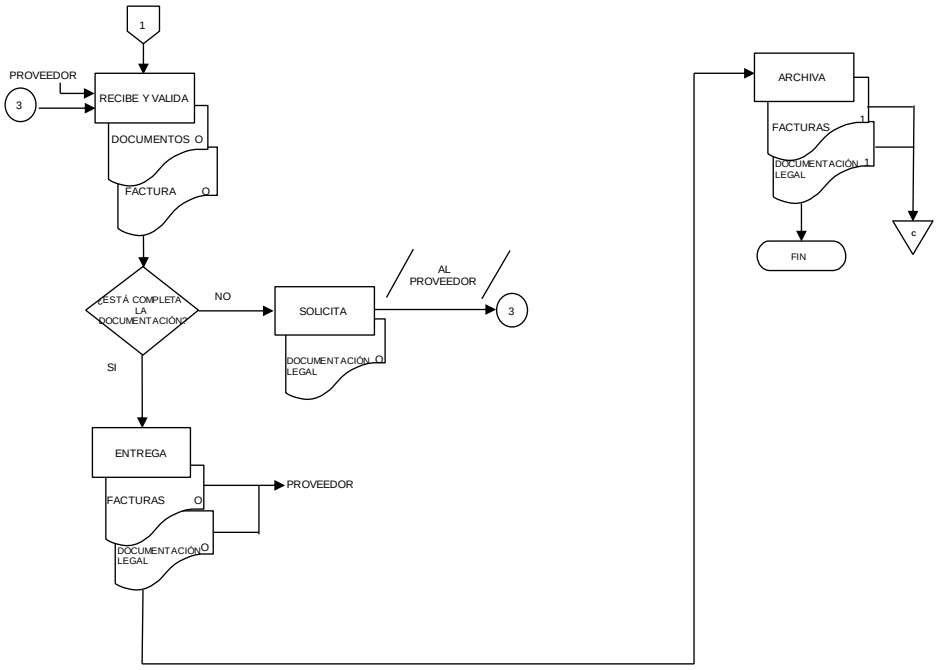
Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos		Continua con la actividad no. 7
	8	<u>En caso de estar completa:</u> Entrega al proveedor la(s) **Factura(s)** con su **Documentación legal** soporte para trámite de pago.
	9	Archiva fotocopias de la **Factura(s)** y de la **Documentación legal** soporte de manera cronológica permanente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Anexo 37 Flujograma

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA, Y DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA, Y DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ, A TRAVÉS DE ADJUDICACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN DE LEY.



Anexo 38

Procedimiento	
Nombre:	Gestión de la contratación de un tercero para la prestación del servicio de mensajería para oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) a través de Licitación.
Objetivo:	Distribuir la documentación oficial de todas las áreas de Oficina Central de Servicios de Salud de Veracruz, a las diferentes Unidades Aplicativas, dependencias y entidades federales, estatales, municipales y poderes, así como a empresas y particulares.
Frecuencia:	Eventual.

Normas
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
El Reglamento interior de Servicios de Salud de Veracruz.
La Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
Los Acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER.
Los Lineamientos para el control y la contención del gasto público en el estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012.
Se deben implementar controles internos con el fin de generar y contar con evidencia de la prestación del servicio, evidencia que esté cabalmente conciliada con la facturación respectiva. Así como los que se contemplen en los contratos.
Para las suficiencias presupuestales que se soliciten ante la Subdirección de Recursos Financieros deben realizarse alcances, en tanto no se autoricen.
El Encargado de la Unidad de Administración de Documentos valida con su firma los documentos que acreditan los servicios recibidos y recaba la firma del Titular del Departamento de Servicios Generales en la factura respectiva.
Los archivos documentales deben resguardarse por un responsable designado de cada área que conforma el Departamento de Servicios Generales.
La documentación que se genere en este procedimiento debe estar debidamente llenada.
El presupuesto del año siguiente para servicios subrogados se realiza con base en cotización que presenta el proveedor actual y mismo que se toma como precio referenciado, o bien a falta de cotización, se considera un incremento al presupuesto en términos de un porcentaje.
El trámite para pago de facturas por concepto de prestación de servicios subrogados o de mantenimiento previamente adjudicados y formalizados mediante contrato, puede realizarse de manera indistinta por el Departamento de Servicios Generales o por el proveedor correspondiente.

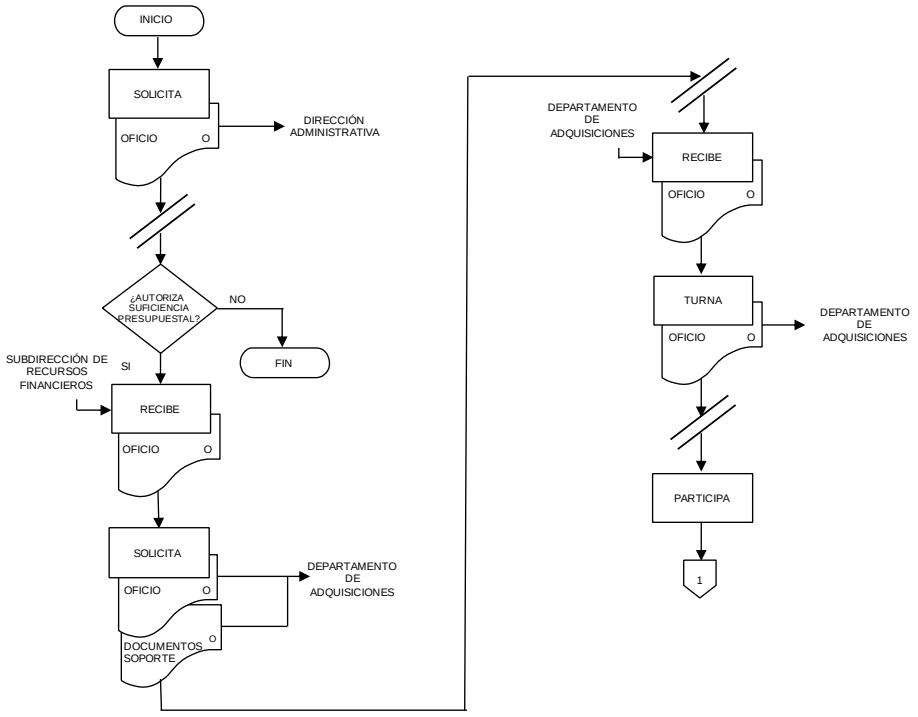
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Administración de Documentos	1	Solicita mediante **Oficio** original, suficiencia presupuestal a la Dirección Administrativa. Pasa el tiempo. ¿Se cuenta con autorización de disponibilidad presupuestal? <u>En caso de no contar con autorización:</u> Fin <u>En caso de contar con autorización:</u>
	2	Recibe de la Subdirección de Recursos Financieros autorización presupuestal mediante **Oficio** original**.**
	3	Solicita mediante **Oficio** original, al Departamento de Adquisiciones el procedimiento licitatorio de adjudicación, integrando **Documentos Soporte**: Oficio de Autorización de Suficiencia Presupuestal, Dictamen de Suficiencia Presupuestal (DSP), en su caso Registro de Procedimiento de Adjudicación e Inversión (RPAI) y Anexo Técnico. Pasa el tiempo.
	4	Recibe del Departamento de Adquisiciones mediante **Oficio** original las bases de licitación.
	5	Turna mediante **Oficio** original las bases de licitación revisadas de acuerdo a las normas al Departamento de Adquisiciones. Pasa el tiempo.
	6	Participa en los actos de licitación.
	7	Recibe mediante **Oficio** original, **Documentación Técnica** para elaborar **Dictamen Técnico**.
	8	Turna mediante **Oficio** original, **Dictamen Técnico** original al Departamento de adquisiciones. Pasa el tiempo.
	9	Solicita al proveedor **Documento**(s) original(es) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **factura**(s) original(es) debidamente llenados.
	10	Recibe **Documento**(s) que respalda(n) la prestación del servicio y la(s) **factura**(s) original (es), y valida contra contrato. ¿Está completa y correcta la **Documentación**?

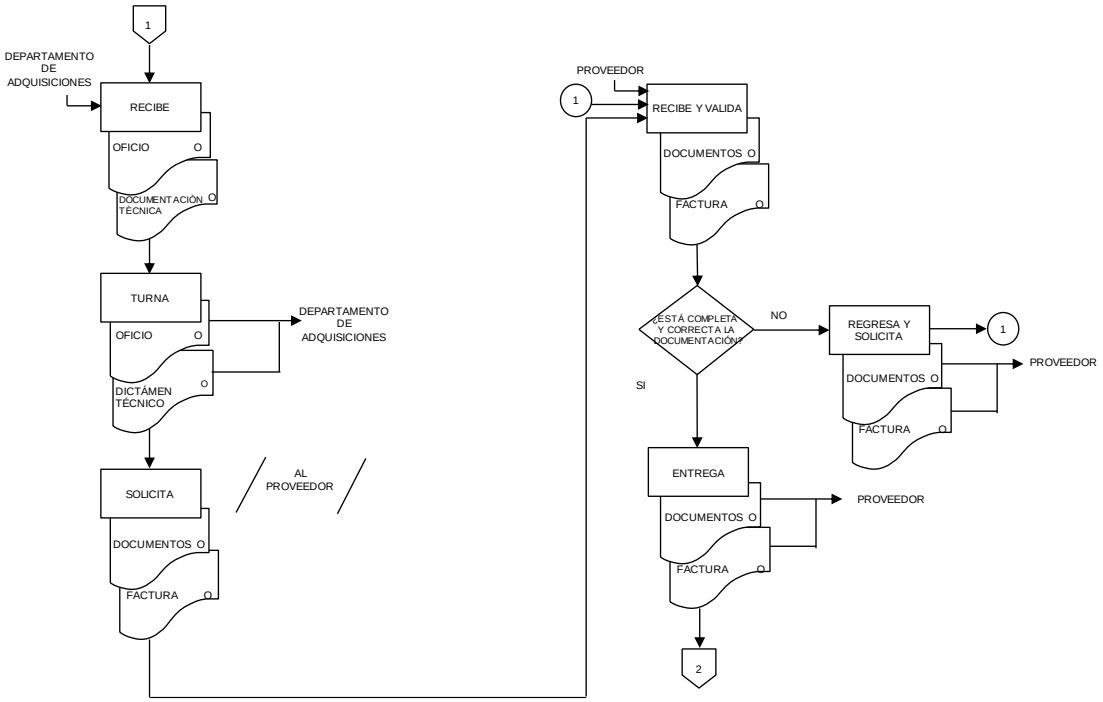
Área	Actividad	Descripción
	10 A	<u>En caso de no estar completa:</u> Regresa **Documento**(s) y **Factura**(s) al proveedor y solicita la Documentación faltante. Continua con la actividad no. 10.
	11	<u>En caso de estar completa:</u> Entrega al proveedor la **Factura** original con sus **Documentos** soporte para trámite de pago.
	12	Archiva fotocopias de la **Factura** y de los **Documentos** soporte de manera cronológica permanente. **FIN DE PROCEDIMIENTO**

Anexo 39 Flujograma

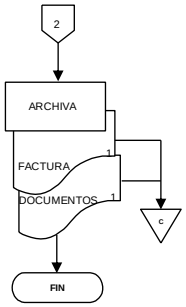
NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ A TRAVÉS DE LICITACIÓN



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ A TRAVÉS DE LICITACIÓN



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE UN TERCERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA OFICINAS CENTRALES DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ A TRAVÉS DE LICITACIÓN



Anexo 40

Procedimiento	
Nombre:	Fotocopiado y engargolado en oficinas centrales de Servicios de Salud de Veracruz (SESVER).
Objetivo:	Proporcionar a las áreas de oficina central del Organismo el servicio de fotocopiado y engargolado de la documentación oficial.
Frecuencia:	Diaria.

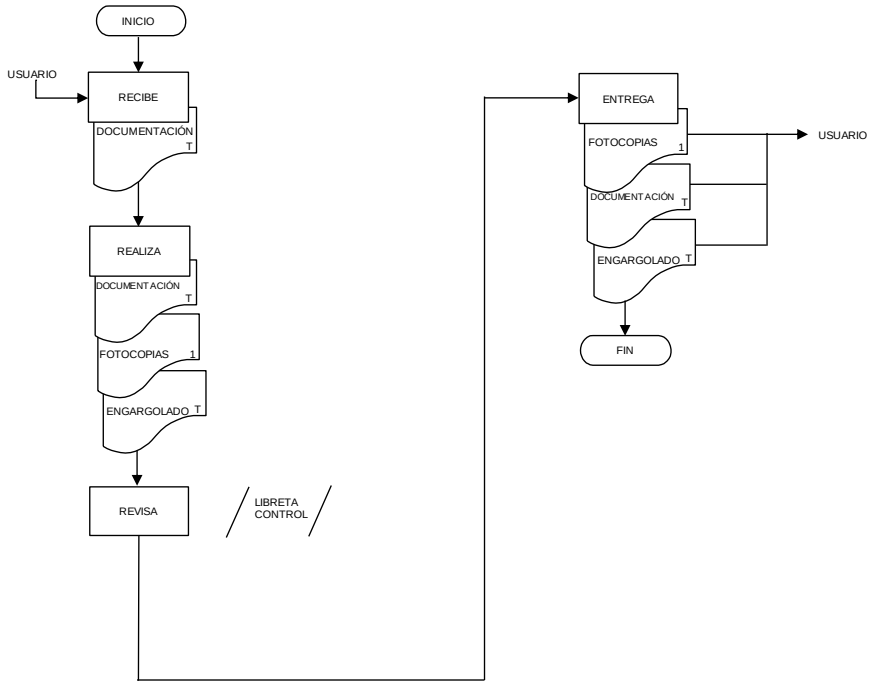
Normas
La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
La Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
El Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.
Ley número 539 de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
Acuerdos y disposiciones de la H. Junta de Gobierno y del Subcomité para las Adquisiciones de SESVER.
Lineamientos para el control y la contención del gasto público en el estado de Veracruz, publicados en la Gaceta Oficial del Estado Núm. Ext. 86 de fecha 13 de marzo de 2012.
Lineamientos Generales y Específicos de disciplina, control y austeridad eficaz de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado.
Solo se presta servicio de fotocopiado y engargolado de la documentación oficial del Organismo.
De 1 a 25 fotocopias el usuario debe registrarse en una libreta anotando el Departamento o área, describe el documento que se va a fotocopiar, número de hojas, tamaño de hojas, extensión, nombre y firma.
De 26 a 99 fotocopias el usuario debe solicitar un vale en el Departamento de Servicios Generales.
Más de 100 fotocopias el usuario debe solicitar autorización vía memorándum u oficio dirigido al Titular del Departamento de Servicios Generales.
Para el servicio de engargolado el usuario debe anotarse en una libreta en donde se detalla el trabajo, si es de forma horizontal o vertical y anota sus datos y extensión para que se le informe en cuanto esté listo el trabajo en caso de que haya gente en espera.
Al inicio de la jornada laboral el operario debe registrar el conteo inicial del equipo(s) de fotocopiado
Al finalizar la jornada laboral el operario debe registrar el conteo final del equipo(s) de fotocopiado, anexando los oficios y/o vales atendidos en la jornada para su entrega al Departamento de Servicios Generales.

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	**Autorización**	Departamento de Servicios Generales	Dirección Administrativa	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Servicios Generales /Oficina de Servicios Generales (Área de Fotocopiado y Engargolado)	1	Recibe del usuario la **Documentación** oficial en un tanto y cuenta el número de hojas.
	2	Realiza el servicio de fotocopiado o engargolado en los tantos solicitados.
	3	Revisa que el usuario haya anotado sus datos y cantidad de fotocopias o engargolados en la libreta control.
	4	Entrega al usuario la cantidad de **Fotocopias** con la **Documentación** o los **Engargolados** en los tantos solicitados. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

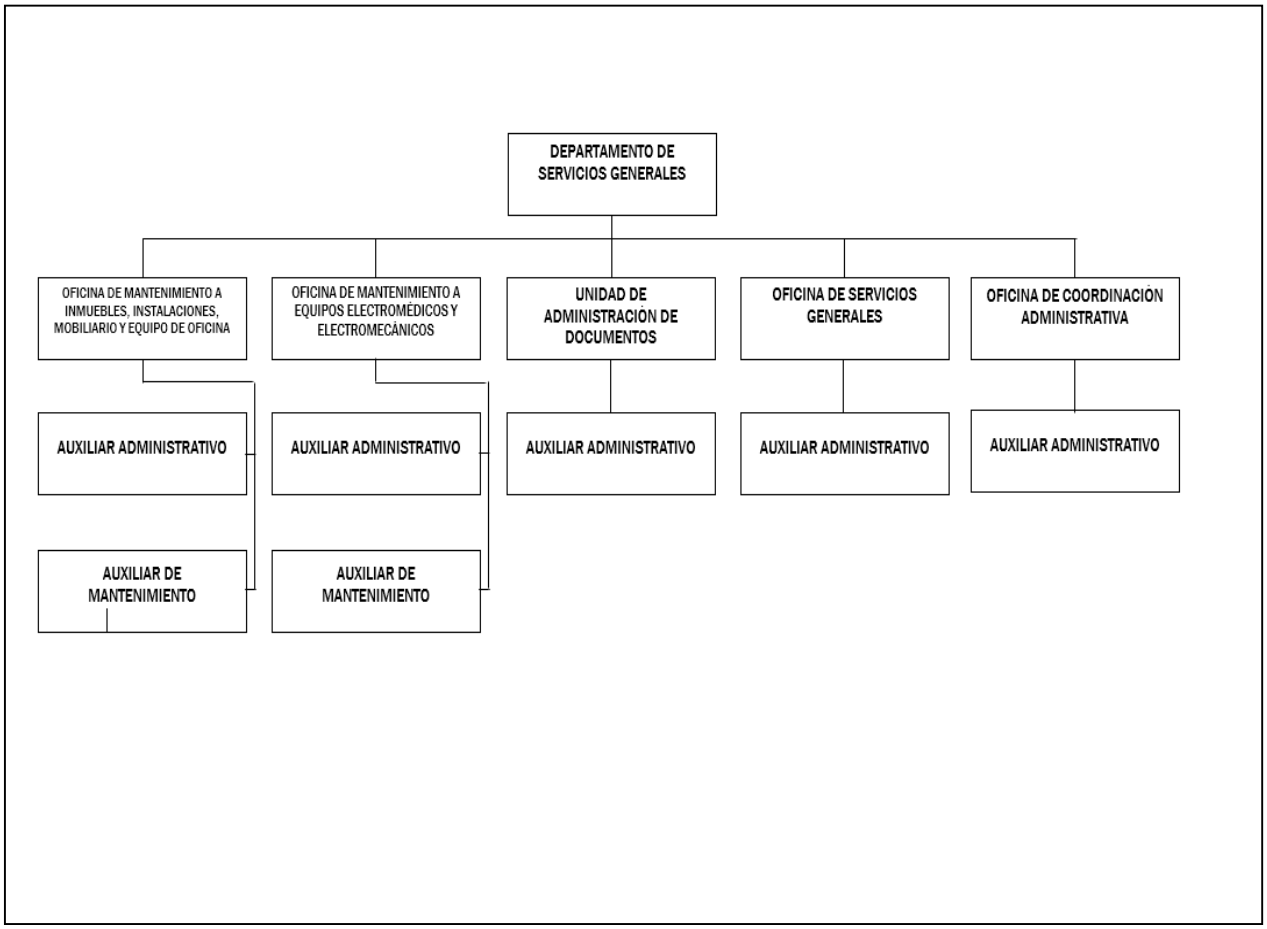
Anexo 41 Flujograma

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES/ OFICINA DE SERVICIOS GENERALES
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FOTOCOPIADO Y ENGARGOLADO EN OFICINAS CENTRALES DE SESVER



Organigrama

Anexo 42 Organigrama para el Departamento de Servicios Generales



Agradecimientos:

En el camino que llevo recorrido, en sentido académico, estudiar una maestría era un proyecto muy lejano, no obstante en el Instituto Nacional de Salud Pública encontré la posibilidad de realizarlo y en este trabajo se concreta la parte final, con la defensa del mismo, para obtener el grado.

Lo anterior no sería posible ni escribirlo, sin agradecer y mencionar a todos los seres que me apoyaron para recorrer el camino sin desanimarme y que de manera breve y sin omitir a nadie mencionaré:

Dios, mis padres, Hermanos, amigos, compañeros de Maestría, Maestros, Coordinadora de Maestría, Director de PT, Asesor de PT, Tutor, Lectora, Jefes y Exjefes en Servicios de Salud de Veracruz, autoridades de SESVER y CAMCOC y SNTSA, compañeros de trabajo en SESVER y todos aquellos que de forma directa o indirecta colaboraron conmigo en este escalón académico.

Gracias Muchas

Javier Del Moral Córdoba