



DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y
DESARROLLO
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



Guanajuato, Gto. 23 agosto 2019
Folio: CGAyF/DGPyD/016-00136/2019
Asunto: Programa Servicios de Calidad
GTO

CIRCULAR

**JURISDICCIONES SANITARIAS: I, V, VI Y VII
HOSPITALES GENERALES: GUANAJUATO, SILAO Y LEON
HOSPITALES MATERNOS INFANTILES: LEON E IRAPUATO
HOSPITAL COMUNITARIO DE TARIMORO**

PRESENTE

En seguimiento al fortalecimiento de la implementación del “Programa Servicios de Calidad GTO (MAS)”, y derivado del programa formativo para este ejercicio 2019, será necesario estandarizar el Protocolo de atención y las políticas de implementación del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza.

Con el objetivo de fortalecer una cultura organizacional, logrando una visión de gobierno y competitividad con las demás dependencias y así mismo contar con servidores públicos capaces de otorgar servicios de calidad en las unidades participantes del Programa.

Sin más por el momento, envío un cordial saludo

Atentamente
“Guanajuato, Grandeza de México”

Dr. Daniel Alberto Díaz Martínez
Secretario de Salud y Director General del ISAPEG

C.c. Lic. Fernando Reynoso Márquez.- Coordinador General de Administración y Finanzas
Dr. Moisés Andrade Quezada.- Coordinador General de Salud Pública

ERM/EDM/ECFP/ASD/RM/RA



SECRETARIA DE SALUD DEL ESTADO DE GUANAJUATO

POLITICAS PARA LA IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA (SOL)

Objetivo general:

Contribuir a la mejora de la percepción ciudadana, a través de espacios seguros, ordenados y limpios que permitan fortalecer una adecuada cultura organizacional.

Objetivo específico:

Involucrar y motivar a cada uno de los integrantes de las unidades de salud, para que mejoren sus condiciones de trabajo y la imagen de su entorno.

Importancia:

Mantener el orden, la limpieza y la higiene de los lugares de trabajo es imprescindible para proteger la salud de las personas, prevenir posibles riesgos, llevar a cabo el trabajo de manera más eficiente y crear un ambiente laboral óptimo.

Beneficios:

- Se disminuyen los riesgos de accidentes.
- Se logra un mayor provecho de espacio.
- Se hace buen uso de los recursos disponibles.
- Se genera confianza en los clientes, proveedores y visitantes.
- Se aumenta el rendimiento en el trabajo y tiempo de respuesta, puesto que se reduce el tiempo invertido en la búsqueda de objetos.
- Se estimula comportamientos seguros de trabajo.
- Se genera un ambiente de trabajo agradable.

POLITICAS GENERALES

1. El equipo auditor de los centros de atención del ISAPEG se encargara de establecer, promover y evaluar la correcta aplicación de las Políticas del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL).

2. Se contara con un Programa Anual de Evaluaciones (auditorias) mensuales.
3. Las auditorias serán realizadas de manera interna por personal del Equipo Auditor, así como otros miembros del Equipo de mejora, designados por el Jefe de Oficina.
4. Las auditorias se realizaran en cada una de las áreas del Centro y se brindara una calificación por persona, utilizando el formato DMSGDH10
5. Los resultados de cada auditoria mensual serán publicados al interior de cada centro de trabajo.
6. Será responsabilidad de cada colaborador la calificación obtenida durante la auditoria, así como las acciones de corrección que se le solicite realizar en el plazo indicado mediante los formatos TARJETA ROJA y/o TARJETA AMARILLA.

ETAPAS

- SELECCIONAR Y SEPARAR

1. El personal deberá tener en su lugar de trabajo únicamente las herramientas, mobiliario y equipo para su uso, así como verificar que estén en buenas condiciones y funcionen adecuadamente. De lo contrario, deberán reportarlo al personal correspondiente.
2. Las áreas comunes y pasillos deberán estar libres de objetos que obstruyan el paso, así como de todos aquellos elementos que no estén destinados para apoyar labores.
3. El personal que tenga documentos a su cargo, deberá identificar aquellos transferibles al archivo de concentración y atender el procedimiento para realizar la acción que corresponda.
4. Se utilizara el formato Tarjeta Roja para marcar o “denunciar” que en el sitio de trabajo existe algo innecesario y que se debe tomar acción correctiva.

- ORDENAR Y ORGANIZAR

1. Poner encima o al frente las cosas que utilizamos con más frecuencia, y al fondo o detrás aquellas cosas que no utilizamos frecuentemente.
2. Marcar con etiquetas los lugares donde deben ir las cosas así como el contenido de cajones y archiveros.
3. Habilitar y definir la zona de almacenamiento de materiales necesarios (elementos de trabajo) e innecesarios (elementos de reciclaje temporal y reciclaje definitivo)
4. Se podrá designar un cajón o área específica para objetos personales, el cual será etiquetado como tal.



- LIMPIAR

1. Es responsabilidad del personal de cada área mantener sus herramientas de trabajo, materiales, mobiliario y artículos personales ordenados.
2. Es responsabilidad del personal de intendencia realizar la limpieza del área.
3. Todo el personal que haga uso de áreas comunes será responsable de conservar el orden y limpieza de las mismas, así como mantenerlas despejadas de objetos innecesarios.
4. Se hace seguimiento a las condiciones de orden y aseo a partir de una lista de chequeo.
5. Se utiliza el formato Tarjeta amarilla para marcar o “denunciar” que el sitio de trabajo está sucio y/o requiere la implementación del Programa de Limpieza.

- ESTANDARIZAR

1. Todo el personal que es acreedor a uniforme institucional del Centro deberá portarlo.
2. La etiquetas de contenido de gavetas y estantes deberán tener la imagen institucional establecida.
3. Se permite solo 2 objetos personales visibles en escritorios, gavetas y paredes.



Vo.Bo. Dr. Daniel Alberto Martínez Díaz
Secretario de Salud del Estado de Guanajuato



FRM/FIMG/ECFE/ASRYRM/16



SECRETARIA DE SALUD DEL ESTADO DE GUANAJUATO

PROTOCOLO DE ATENCION EN LAS UNIDADES PARTICIPANTES DEL "PROGRAMA MAS"

La Secretaría de Salud es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal con personalidad jurídica y patrimonio propios, el cual cuenta con autonomía para el manejo de sus recursos humanos, materiales y financieros, identificado mediante sus siglas "ISAPEG". La Secretaría de Salud de Guanajuato ("SSG") tiene como uno de sus principales objetivos posicionar la ética como esencia en el ejercicio de los servidores públicos a través de los siguientes preceptos y valores:

- **Respeto:** Acciones de atención y convivencia en pro de la igualdad y no discriminación.
- **Lealtad:** Corresponder a la confianza que el ISAPEG ha conferido, tener una vocación de servicio a la sociedad por encima de los intereses particulares o personales.
- **Compromiso:** Convicción y firme disposición de actuar para contribuir al logro de los objetivos institucionales y la conservación del medio ambiente.
- **Empatía:** Reconocer, comprender y apreciar las necesidades y/o requerimientos de la población a la que atendemos para otorgar un servicio de calidad y calidez.
- **Integridad:** ser una servidora o servidor público honesto que genere confianza y actúa en congruencia con la normativa que nos rige.

De tal modo contribuye al bienestar de la población, garantizando el derecho a la salud a través de servicios que cumplan con estándares de calidad y seguridad del paciente, impulsando la participación social

De lo antes mencionado se deriva la necesidad de la implementación de un protocolo de atención que brinde herramientas adecuadas para proporcionar un servicio y atención de calidad.

- PROTOCOLO DE ATENCION

Es un proceso de comunicación institucional de tipo actitudinal para la recepción o atención de un ciudadano; esta herramienta aplica para todas las unidades que participan en el Programa MAS en esta Dependencia. Dicho documento marca el modo de actuar deseado frente al ciudadano-usuario, buscando unificar los criterios,

conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a que es una buena atención.

Los lineamientos del Servicio Público en Ventanilla en su artículo 3 hacen referencia a:

Compromisos de Centro de Atención

- Contar con las instalaciones adecuadas para atender a los ciudadanos/usuarios con discapacidad.
- Contar con oficinas funcionales, dependiendo del servicio y el número de ciudadanos/usuarios que asiste.
- Contar con las medidas de seguridad para evitar cualquier accidente.
- Contar con sillas de espera para los ciudadanos/usuarios.
- Contar con un tablero para colocar información, así como asignar un lugar para el mismo.
- Contar con baños limpios para los ciudadanos/usuarios.
- Evitar colocar anuncios o información en cristales o cualquier otro lugar no asignado para dicho fin.
- Procurar mantener limpias y confortables las instalaciones para el ciudadano/usuario.
- Tener suficiente ventilación y luz.

Compromisos del Personal del Centro de Atención:

- Atender pronta y cortésmente.
- Brindar una experiencia agradable.
- Dar información clara y precisa.
- Hacer propuestas de mejora correspondientes al servicio.
- Mantener y preservar las áreas de trabajo limpias y en orden.
- Portar uniforme, gafete y/o pin con la imagen institucional.
- Respetar los horarios de atención, con la tolerancia que exija cada situación particular.
- Tener como prioridad el servicio.
- Tratar a los ciudadanos/usuarios sin distinciones.

Compromisos Respecto a la Información Brindada:

- Contar con requisitos actualizados y/o trámites que ofrecen a los ciudadanos.
- Colocar la información de los requisitos en un área de primera al ciudadano.
- Colocar a la vista de los ciudadanos, los costos de los trámites y servicios en los casos en que aplique.
- Colocar a la vista de los usuarios los horarios de atención.



- Contar con un directorio de los responsables o jefes de oficina, en un lugar visible.
- Contar con baños limpios para los ciudadanos.
- Contar con un Módulo de información, en caso de ser necesario por la diversidad de servicios.
- Ubicar los letreros de seguridad en los pasillos y áreas comunes de los usuarios de acuerdo a la normatividad pertinente.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that is difficult to decipher. The signature is written over a horizontal line.

No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Información	Tener conocimiento y contar con información actualizada sobre los trámites y/o servicios, horarios de atención y reglas de operación, disponibles para ser consultadas por el usuario.
2	Orden y limpieza	Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, conforme lo marcan las políticas del Programa Seguridad Orden y Limpieza (PSOL).
3	Presentación personal	Mantener un aspecto profesional, formal, pulcro y bien alineado. Portar uniforme, bata y gafete.

DURANTE EL SERVICIO

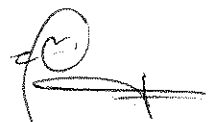
4	Actitud	Mostrar siempre una actitud amable y positiva. Vigilar el lenguaje corporal. Hacer contacto visual con el usuario. Mantener una escucha atenta. Mostrar empatía.
5	Agilidad y puntualidad	Atender al usuario de manera inmediata. Ser el primero en saludar con frases como "Buenos días, o Buenas Tardes. ¿En qué puedo servirle?" Si no es posible brindar la atención de inmediato, solicitar amablemente al usuario que espere o tome asiento
6	Manejo de usuarios con alguna inconformidad	Siempre mantener la calma y el respeto. Explicar de manera detallada y amable la situación. Evitar discutir. Fundamentar su postura en las reglas de operación correspondientes. En caso de persistir la inconformidad, solicitar que pase con el responsable del Centro de Atención.

AL FINALIZAR EL SERVICIO

7	Despedida	Antes de concluir la atención preguntar al usuario " Le puedo ayudar en algo más?" Despedirse cordialmente con la frase "Buenos días o Buenas Tardes. "Que le vaya bien".
8		

SERVICIO: ATENCION TELEFONICA

No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Acceso al teléfono	Asegurarse que los Aparatos telefónicos estén en buen estado y estén dispuestos en lugares accesibles al servidor publico
DURANTE EL SERVICIO		
2	Agilidad para contestar la llamada	Contestar el teléfono rápidamente. Evitar que suene más de 3 veces



3	Fraseología al contestar	Responda la llamada con la frase. "(Nombre del centro de Atención)... Buenos días o buenas tardes. Le atiende... (Su nombre)".
4	Durante la llamada	Mantener una actitud amable y cordial. Hablar de manera clara. Responder de manera precisa a la solicitud del usuario. Si el usuario desea hablar con alguna persona que no puede tomar la llamada, solicitar sus datos, registrarlos por escrito y darle indicaciones para contactarse.
AL FINALIZAR EL SERVICIO		
5	Despedida	Antes de concluir la atención preguntar al usuario "Le puedo ayudar en algo más?" Despedirse cordialmente con la frase "Buenos días o Buenas tardes. Que tenga un buen día".

SERVICIO: ATENCION A PERSONAS CON DISCAPCIDAD

No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
DISCAPACIDAD VISUAL		
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Orden en la Instalaciones	Asegurarse de que las áreas comunes, pasillos y áreas de atención se encuentren libres de obstáculos, ventanas o puertas abiertas. Contar con pasamanos y barandales
DURANTE EL SERVICIO		
2	Consideraciones particulares	Preséntese con su nombre, pregunte si requiere o no de ayuda. Ofrézcale su brazo u hombro a modo de guía. No lo tome del brazo ni del bastón. Indique si en el camino hay escaleras o desniveles. Indique la ubicación de pasamanos y barandales.
3	Servicio	Brindar la atención como se indica en los puntos 1 al 8 del servicio "Atención Personalizada".
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL		
No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Disposición personal y de las instalaciones	Conforme a lo que se indica en los puntos 1 al 3 del Servicio "Atención personalizada"
DURANTE EL SERVICIO		
2	Consideraciones particulares	Considere que la comunicación con las personas con este tipo de discapacidad puede tener un ritmo más lento. Muestre paciencia y respeto al escuchar lo solicitado. Llame a la persona por su nombre. Si el usuario eleva la voz o se altera, manténgase sereno.
3	Servicio	Brindar la atención como se indica en los puntos 4 al 8 del servicio "Atención Personalizada".

DISCAPACIDAD AUDITIVA

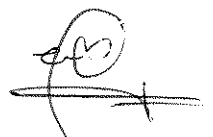
No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Disposición personal y de las instalaciones	Conforme a lo que se indica en los puntos 1 al 3 del Servicio "Atención personalizada"
DURANTE EL SERVICIO		
2	Consideraciones particulares	Hable de frente, de manera clara, a una velocidad media para que la persona pueda leer sus labios. Module con naturalidad. Utilice un lenguaje simple y directo. Indague si la persona sabe leer. Puede brindarle un papel y pluma para facilitar la comunicación. No exagere en los gestos corporales o mímica.
3	Servicio	Brindar la atención como se indica en los puntos 4 al 8 del servicio "Atención Personalizada".

DISCAPACIDAD MOTRIZ

No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Disposición personal y de las instalaciones	Asegurarse de que las áreas comunes, pasillos y áreas de atención se encuentren libres de obstáculos, ventanas o puertas abiertas. Contar con pasamanos y barandales. Conforme a lo que se indica en los puntos 1 al 3 del servicio "Atención personalizada".
DURANTE EL SERVICIO		
2	Consideraciones particulares	Si la persona está imposibilitada para acceder al Centro de Atención, se atenderá en la entrada del mismo. Cuando se tenga detectado algún usuario cautivo con discapacidad motriz, se le consultara sobre si desea recibir ayuda. Si la persona usa silla de ruedas, sentarse, para atender a la persona a su mismo nivel. No mover la silla de ruedas sin autorización de la persona.
3	Servicio	Brindar la atención como se indica en los puntos 4 al 8 del servicio "Atención Personalizada".

SERVICIO: ATENCION A MUJERES EMBARAZADAS Y ADULTOS MAYORES

No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Disposición personal y de las instalaciones	Contar con asientos reservados para personas con estas características, así como señalética para priorizar la atención a estos usuarios. Conforme a lo que se indica en los puntos 1 al 3 del servicio "Atención personalizada"



DURANTE EL SERVICIO

2	Consideraciones particulares	Priorizar la atención, dándoles lugar preferente en la fila u ofrecer asiento mientras esperan para ser atendidos.
3	Servicio	Brindar la atención como se indica en los puntos 4 al 8 del servicio "Atención Personalizada".

SERVICIO: ATENCION EN CONDICIONES ESPECIALES

No.	CONDICIONES PARA LA ATENCION	DESCRIPCION
ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO		
1	Disposición personal y de las instalaciones	Conforme a lo que se indica en los puntos 1 al 3 del Servicio "Atención personalizada"
DURANTE EL SERVICIO		
2	Consideraciones particulares	Situaciones de riesgo. Seguir indicaciones de líderes de brigadas internas. Mayor afluencia de usuarios. Los servidores públicos que no están a cargo de grupo apoyaran para atender a los usuarios durante la mayor demanda de servicio. Ausencia de personal, recursos y/o insumos para brindar el servicio. Explicar la situación al usuario, indicarle cuando regresar o bien, registrar su nombre y número telefónico para llamarle cuando se restablezca el servicio

Vo.Bo. Dr. Daniel Alberto Martínez Díaz
 Secretario de Salud del Estado de Guanajuato

FRM/EMG/EEPP/AST/RMMA
