Gobierno de México

IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS E INSTRUMENTOS DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD DE SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

Directorio Institucional

Dr. José Alejandro Avalos Bracho
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Dr. Gabriel Padrón Segura
Titular de la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

Dra. Luz Arlette Saavedra Romero
Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel

Dra. Nazarea Herrera Maldonado
Encargada de los Asuntos Inherentes a la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel

Dr. Eduardo Antonio Rodríguez Becerril
Titular de la Coordinación
de Hospitales de Alta Especialidad y Programas Especiales

Dra. Miriam Adriana Peña Eslava
Titular de la Coordinación de Enfermería

Nemer Alexander Naime S. Henkel
Titular de la Coordinación de Programas Preventivos

Dr. José Misael Hernández Carrillo
Titular de la Coordinación de Epidemiología

Dr. Luis Ernesto Caballero Torres
Titular de la Coordinación de Educación e Investigación

Dr. Arturo González Ledesma
Titular de la Coordinación de Supervisión

Dr. Elías Flores Castellanos
Titular de la División de Calidad y Certificación

Créditos

Revisión normativa

Dr. Gabriel Padrón Segura
Titular de la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

Mtro. Mauro Jesús Villegas Sánchez
Titular de la División de Normatividad Médica

Colaboradores

Mtra. Ariadna Samantha Gutiérrez Chávez
Líder de Proyecto Médico

C.D.E.P. Óscar David Mejía Arias
Líder de Proyecto Médico

Lic. Diana Evelyn Alcántara Carrillo
Supervisor de Procesos

C.D. Alfredo Cleto Hernández
Supervisor de Procesos

Quim. Laura Rocío Espinosa Cervantes
Supervisor de Procesos

Lic. Ernesto Hidalgo Gómez
Supervisor de Procesos

Mtra. Sahira Nayeli Mateos López
Supervisor de Procesos

Lic. Claudia Vega Hernández
Supervisor de Procesos

ÍNDICE

Página

INTRODUCCIÓN 5

1. OBJETIVO 5

2. ALCANCE 6

3. DEFINICIONES 6

4. ELEMENTOS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS 8

5. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE NORMAS 11

6. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE LINEAMIENTOS 16

7. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS 29

8. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE GUÍAS 38

9. ANEXOS 42

INTRODUCCIÓN

La creación de los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR) refrenda el compromiso del Gobierno de México de garantizar el acceso a los servicios de salud para las personas sin seguridad social, bajo criterios de universalidad, equidad, eficacia y calidad. Para cumplir con este propósito, es esencial contar con un marco normativo sólido que asegure la operación eficiente y homogénea de sus servicios en las entidades federativas concurrentes.

Esta Guía establece los criterios para la elaboración y actualización de documentos normativos internos e instrumentos de los procesos de atención médica, con el fin de que todas las Coordinaciones adscritas a la Unidad de Atención a la Salud (UAS) operen bajo directrices comunes. Su aplicación promoverá la coherencia y estandarización en la gestión y prestación de los servicios médicos y no médicos a cargo de esta Unidad, dirigida al personal administrativo y operativo de los establecimientos de salud, a las Coordinaciones Estatales y a las Coordinaciones Normativas de la UAS.

Esta guía es un documento de referencia en el proceso de elaboración de documentos normativos internos e instrumentos de los procesos de atención médica, mismo que se detalla en el Anexo 1.1 con una estructura clara y uniforme, contribuyendo a la consolidación de la identidad institucional de IMSS-BIENESTAR en el ámbito de la salud pública.

Entre sus principales beneficios se encuentran la estandarización de documentos normativos, la mejora en la eficiencia y transparencia de los procesos administrativos y, en última instancia, un impacto positivo en la prestación de los servicios de salud. Al implementar estándares uniformes y de calidad en todos los establecimientos de salud, IMSS-BIENESTAR reafirma su compromiso con la equidad y el bienestar de la población.

1. OBJETIVO

La presente Guía tiene como objetivo establecer los criterios técnicos para la elaboración y actualización de documentos normativos internos e instrumentos de los procesos de atención médica, con el propósito de apoyar la generación de documentos homogéneos, coherentes y pertinentes, elaborados por las Coordinaciones adscritas a

la UAS, promoviendo la eficiencia operativa, la alineación con los objetivos estratégicos institucionales y la estandarización de los procesos.

2. ALCANCE

La presente Guía es aplicable a todas las Coordinaciones adscritas a la Unidad de Atención a la Salud de IMSS-BIENESTAR, y está dirigida a los responsables de la elaboración, actualización y gestión de la documentación normativa y administrativa, con el fin de promover una gestión uniforme y eficiente en todos los niveles de la organización.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Guía se entenderá por:

Área administrativa u operativa: Las previstas dentro de la estructura de IMSS-BIENESTAR en la que se subdividen las unidades y a la cual se asigna una responsabilidad conforme a sus funciones.

Coordinación Estatal: Las Coordinaciones Estatales de los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR), son las oficinas de representación de IMSS-BIENESTAR en las entidades federativas con fundamento en lo establecido en el artículo 3 de su Estatuto Orgánico.

Coordinación Normativa: Se refiere a las Coordinaciones de IMSS-BIENESTAR a nivel central, que cuentan con la facultad de proponer documentos normativos e instrumentos de los procesos de atención médica.

Clave: Nomenclatura que se asigna para identificación, organización y control.

Documentos administrativos/Instrumentos de los Procesos de Atención Médica (IPAM): Son los registros escritos, electrónicos o visuales que documentan información relevante para la gestión y operación de un Establecimiento de Salud, fortaleciendo la comunicación interna y externa, así como coadyuvando en la toma de decisiones, la planificación y el control de las actividades y recursos de la institución.

Establecimiento de salud: A las unidades de primer nivel fijas y móviles, rurales o urbanas de 1 a 12 consultorios incluyendo las Unidades de Especialidades Médicas (UNEMES) y los Centros de Salud con Servicios ampliados (CESSA), segundo nivel

hospitales comunitarios de 12 a 18 de camas y Hospitales Generales de 30 a 180 camas y tercer nivel los hospitales y/o institutos de especialidades.

Estatuto: Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).

Guía: Documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico. Coadyuvan a mejorar la productividad y disminuir errores.

Guía técnica: Documento que incluye, de manera metódica y detallada, los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico. Coadyuvan a mejorar la productividad y disminuir errores.

IMSS-BIENESTAR: El Organismo Público Descentralizado no sectorizado, denominado Servicios de Salud del Instituto Mexicano de Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).

Instrumento regulatorio: Se refiere a los documentos normativos y administrativos de IMSS-BIENESTAR; que pueden tomar la forma de lineamientos, normas, procedimientos, guías entre otros.

Junta de Gobierno: La Junta de Gobierno del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS-BIENESTAR).

Lineamiento: Instrumento normativo que se utiliza para establecer normas, estándares y procedimientos en diversos campos.

Norma: Documento normativo interno que regula la operación y funcionamiento de las Coordinaciones adscritas a la Unidad de Atención a la Salud, en el ámbito de su gestión administrativa, así como para el ejercicio de sus facultades y atribuciones cuya aplicación y competencia aplica para el personal que presta servicios de atención médica en las unidades y establecimientos de atención médica de IMSS-BIENESTAR.

Órgano normativo: Entidad destinada a la elaboración de normas o documentos técnicos y normativos en el ámbito de sus atribuciones, como las Coordinaciones, Divisiones o Jefaturas de área.

Procedimiento: Documento que describe de manera secuencial las actividades, los responsables, los formatos empleados, la utilización de recursos, la metodología de trabajo y control de los procesos.

Servicios médicos: Actividades y recursos destinados a la salud, desde la parte preventiva hasta la de rehabilitación y seguimiento.

Unidad de Atención a la Salud (UAS): Área operativa establecida por el Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR), como parte de la estructura de este organismo público descentralizado.

Unidades administrativas: Las unidades y coordinaciones previstas en el artículo 21, del Estatuto Orgánico de IMSS-BIENESTAR.

4. ELEMENTOS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS[1]

En este apartado se presentan una serie de criterios generales que deben tomarse en cuenta para la elaboración de los Documentos Normativos Internos, responsabilidad de las distintas Coordinaciones Normativas que conforman la Unidad de Atención a la Salud. Estas consideraciones abarcan principalmente aspectos relacionados con el formato de los documentos, así como algunas disposiciones generales que se recomienda incluir en todos los documentos de esta naturaleza, con el fin de asegurar el cumplimiento de diversas normativas de carácter transversal que aplican a todas las instituciones de la Administración Pública Federal (APF).

Respecto al formato de los documentos, se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

- Se recomienda utilizar la tipografía Arial, tamaño 12 para el contenido de los documentos. Los títulos deberán ir en negritas y centrados.

[1] Las recomendaciones contenidas en esta Guía son de carácter general y aplicables a todos los documentos normativos mencionados. Sin embargo, es importante precisar que las Guías, aunque se incluyen en este documento, no se consideran documentos normativos. Por lo tanto, dichas recomendaciones no son necesariamente aplicables a este tipo de documentos, lo que permite una mayor flexibilidad en su estructura, estilo y contenido, con el propósito de hacerlas más accesibles, comprensibles y atractivas para las personas usuarias.

- La numeración de páginas deberá contabilizarse a partir de la hoja de autorización o carátula, iniciando la numeración visible desde la segunda página (índice) hasta la última, incluyendo anexos, en su caso. Esta numeración se colocará en fuente Arial 9, alineada al pie de página, en el margen inferior derecho, rodeado por un círculo.

- En cuanto a la carátula, en el centro de la hoja se colocará el nombre completo del documento que corresponda (Norma, Lineamiento, Procedimiento) en Arial 14, centrado en la página, en mayúsculas, negritas y sin punto final. El logotipo institucional vigente de IMSS-BIENESTAR se colocará, centrado, en la parte superior de la página.

- Los márgenes sugeridos para el documento son:
  - Superior: 3 cm
  - Inferior: 2 cm
  - Izquierdo: 2 cm
  - Derecho: 2 cm
  - Encabezado: 1 cm
  - Pie de página: 1 cm

- El encabezado de cada página, a excepción de la carátula, deberá incluir el logotipo institucional de IMSS-BIENESTAR vigente del lado izquierdo (símbolo básico sin lema) y el nombre del documento normativo en mayúsculas, fuente Arial 8, con alineación justificada, del lado derecho.

- El texto del encabezado y el pie de página no deberá sobrepasar los márgenes superior e inferior, ni invadir el espacio destinado al contenido del documento. Asimismo, el texto del cuerpo del documento deberá respetar los márgenes izquierdo y derecho.

- El nombre de cada capítulo deberá comenzar con una separación de doble renglón respecto al párrafo anterior, y el párrafo subsecuente deberá ubicarse a un renglón de espacio debajo del título del capítulo. Los párrafos e incisos podrán estar separados entre sí por un renglón de espacio.

- Los párrafos deberán tener alineación justificada, empleando mayúsculas y minúsculas, sin sangría y con interlineado sencillo.

- En los casos en que se mencionen valores numéricos, fórmulas matemáticas, químicas u otros elementos técnicos, se recomienda emplear los símbolos y expresiones establecidos en el Sistema Internacional de Unidades (SI).

  Las tablas deberán numerarse en forma consecutiva, comenzando con el número 1. Esta numeración podrá incluir las tablas contenidas en apéndices y anexos. Cada tabla deberá encabezarse con la palabra "Tabla", seguida del número arábigo correspondiente y el título de la tabla, el cual deberá iniciar con mayúscula, ir centrado, en negritas y sin punto final.

- Las figuras insertadas también deberán numerarse consecutivamente a lo largo del documento, incluyendo las que aparezcan en anexos. Cada figura deberá encabezarse con la palabra "Figura", seguida del número arábigo correspondiente y el título respectivo, iniciando con mayúscula, centrado, en negritas y sin punto al final. Las figuras deberán ser claras y legibles, ajustándose a los márgenes y conservando la orientación de las páginas del documento.

- Las tablas, imágenes y figuras insertadas deberán contar con la fuente de donde fueron extraídas en la parte inferior izquierda de las mismas, en Arial 9. En caso de ser de elaboración propia, no se citará la fuente, bajo el entendido de que el mismo documento normativo será la fuente al momento de su oficialización. Se sugiere que las imágenes formen parte del apartado de Anexos.

- No se recomienda parafrasear ni transcribir de manera literal las funciones contenidas en el Decreto de Creación, el Estatuto Orgánico de IMSS-BIENESTAR o en algún manual vigente, en caso de existir.

- Los capítulos principales dentro del contenido se escriben con número romano, centrado en la página, seguido de la disposición correspondiente.

- Las disposiciones y títulos se numeran de forma consecutiva con números arábigos, dejando un espacio entre cada número y asegurando una alineación uniforme a lo largo del documento.

- Cuando dentro de una disposición o título exista un subtema, este deberá enumerarse con números romanos, sin espacios entre ellos.

- Si del mismo subtema se deriva otro adicional, deberá presentarse en forma de incisos con letras minúsculas.

- Se recomienda utilizar un lenguaje claro y sencillo que facilite su comprensión y aplicación operativa.

Finalmente, se recomienda conservar un enfoque transversal de derechos humanos, así como la perspectiva de género, la pertinencia cultural, y el uso de un lenguaje incluyente y no sexista. Asimismo, respecto al cumplimiento del Código de Ética de la Administración Pública y a la observancia de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

5. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE NORMAS

Para la redacción de las disposiciones de carácter general, se sugiere que estas sean abstractas y obligatorias, emitidas por la Coordinación responsable que tienen por objeto regular la organización, funcionamiento, procedimientos, atribuciones o responsabilidades de las personas servidoras públicas y del personal de salud en los establecimientos de salud de IMSS-BIENESTAR, con el fin de garantizar la legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública.

Es importante que el contenido o capítulos de una norma incluyan los siguientes elementos:

Carátula
Índice
Fundamento Jurídico
1.- Objetivo
2.- Ámbito de Aplicación

3.- Responsables de la Aplicación de la Norma
4.- Definiciones
5.- CAPÍTULO I. Disposiciones Generales
6.- CAPÍTULO II. Disposiciones Específicas
Transitorios
Anexos
Hoja de firmas

5.1 DE LA CARÁTULA DE LA NORMA

En el encabezado del documento se deberá colocar el logotipo institucional en la parte superior, centrado, conforme a la imagen institucional autorizada vigente.

Asimismo, de acuerdo con lo señalado en el apartado 4, "ELEMENTOS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS", el nombre completo de la Norma deberá colocarse centrado en la página, en fuente Arial tamaño 14, en mayúsculas, negritas y sin punto final.

5.2 DEL ÍNDICE DE LA NORMA

Relacionar el contenido del documento en forma de lista, en orden progresivo con números arábigos, preferentemente utilizar índice automático.

5.3 DEL FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA NORMA

En la redacción del fundamento legal se recomienda establecer, de manera clara y ordenada, los artículos y fracciones aplicables del Estatuto Orgánico que otorgan facultades y atribuciones a la Unidad de Atención a la Salud para emitir la Norma, a la Coordinación responsable para elaborar el documento normativo y a la Coordinación encargada de la revisión normativa.

El apartado debe cerrar con la inclusión del nombre completo de la norma, redactado conforme al formato oficial, como se muestra a continuación:

Ejemplo:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos XXXXXXX,... se elaboró la siguiente:

- "NORMA PARA ..."

5.4 DEL OBJETIVO DE LA NORMA

Explicar de manera clara y precisa por qué y para qué es necesaria la elaboración de la Norma, destacando los beneficios que se derivan de su elaboración. En este sentido, un objetivo busca responder a la pregunta ¿Qué se desea lograr? y, de manera general, ¿Cómo se va a lograr? y ¿Para qué se va a lograr?

La norma contará con un objetivo general. En caso de que se necesite redactar más de un objetivo, redactarlos en párrafos separados acorde a su importancia. Los objetivos deberán numerarse con números arábigos.

5.5 DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMA

Delimitar las áreas de IMSS-BIENESTAR con base en la Estructura Orgánica vigente, donde será aplicable la norma o partes de ella y enunciarlas en orden jerárquico.

5.6 DE LOS RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA

En la construcción de este apartado se sugiere señalar a la o las Coordinaciones que son responsables de asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la misma, considerando que, en el Estatuto Orgánico de IMSS-BIENESTAR para la Unidad de Atención a la Salud, se encuentran establecidas funciones y atribuciones que abarcan únicamente desde el nivel jerárquico de Coordinación hasta Jefatura de Servicios de Atención a la Salud.

5.7 DE LAS DEFINICIONES DE LA NORMA

Para la construcción del presente apartado, es recomendable utilizar únicamente definiciones que se mencionen en el cuerpo del documento normativo, para la mejor comprensión de dicho documento. Se debe procurar que las definiciones sean extraídas de fuentes oficiales.

Para el inicio del apartado iniciar con la siguiente redacción: "Para efectos de la presente norma se entenderá por:"

- Listar en orden alfabético los términos que faciliten la comprensión de la norma. Considerar siglas, abreviaturas, símbolos o conceptos y su respectiva definición; asimismo incluir sólo aquellos que se emplean en el contenido de la Norma e iniciar con mayúscula el término a definir.

- Listar con números romanos y sin espacios entre cada numeral los términos en forma progresiva y en negritas.

- Sólo utilizar mayúsculas y minúsculas en aquellos términos que contengan nombres de puestos, programas, áreas, instituciones, y sistemas, los demás términos se escriben en minúsculas.

- Se pueden utilizar siglas, acrónimos y tecnicismos sólo en casos estrictamente necesarios o bien, cuando ello facilite la lectura del documento y no confunda el contenido de la norma.
- En la descripción del significado de un término no se puede incluir la palabra sujeta a definición.

- No definir terminología de uso común, por ejemplo: escritorio, computadora, impresora, etc.

Ejemplo:

I. Órgano normativo: Entidad destinada a la elaboración de normas o documentos técnicos y normativos en el ámbito de sus atribuciones, como las Coordinaciones, Divisiones o Jefaturas de área.
II. Procedimiento: Documento que describe de manera secuencial las actividades, los responsables, los formatos empleados, la utilización de recursos, la metodología de trabajo y control de los procesos.

5.8 CAPÍTULO I. DE LAS DISPOSICIONES GENERALES DE LA NORMA

Se sugiere redactar disposiciones de carácter obligatorio que guían el actuar de las personas servidoras públicas; en las cuales se pueden encontrar requisitos, directrices o responsabilidades o actividades. Así pues, las disposiciones generales sientan las bases para las disposiciones específicas.

En este capítulo se sugiere incluir las disposiciones de tipo transversal, tal como se señala en el apartado 4.

5.9 CAPÍTULO II. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE LA NORMA

Se recomienda que en la redacción de las actividades se respete la estructura jerárquica institucional, considerando desde el nivel de Coordinación Normativa hasta la Jefatura de Servicios de Atención a la Salud, cuando aplique en el ámbito de las entidades federativas, conforme a las atribuciones y facultades establecidas en el Estatuto Orgánico de IMSS-BIENESTAR.

En el caso específico de la Unidad de Atención a la Salud, las funciones y actividades deben asignarse únicamente hasta el nivel de Coordinaciones, dado que aún no se cuenta con un Manual de Organización aprobado por la Junta de Gobierno que establezca funciones y responsabilidades para niveles jerárquicos inferiores. No obstante, las Coordinaciones podrán ejecutar o delegar dichas actividades a través del personal bajo su responsabilidad, conforme a su estructura interna. Se recomienda evitar mencionar nombres de divisiones específicas, cargos de menor jerarquía o nombres de personas en la redacción, a fin de mantener la flexibilidad y vigencia del documento.

Las disposiciones deben seguir una redacción que cuente con las siguientes características:

- Instrucciones, de carácter obligatorio.
- Requisitos, que señalan criterios que deban cumplirse.
- Preferentemente se redactarán iniciando con un verbo en infinitivo.[2]

5.10 DE LOS TRANSITORIOS DE LAS NORMAS

Son disposiciones complementarias que se emiten para permitir la articulación y la transición hacia las nuevas disposiciones que entrarán en vigor, las cuales son de carácter temporal y pierden sus efectos una vez cumplidas, por lo que no generan obligaciones permanentes a los usuarios. Asimismo, se añade el periodo para su emisión y actualización, en formato día/mes/año (a cuatro dígitos).

Para este apartado se sugiere incluir la siguiente redacción:

PRIMERO. - La presente Norma, entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Gobierno de IMSS-BIENESTAR.

[2] Salvo en los casos que ello pueda llegar a entorpecer la sintaxis o dificultar su comprensión.

SEGUNDO. - La presente Norma una vez aprobada por la Junta de Gobierno, la Unidad de Atención a la Salud la difundirá a través de la página institucional de IMSS-BIENESTAR.

TERCERO. - En caso de que la entidad federativa concurrente no cuente con Equipo de Supervisión Zonal las funciones que les sean asignadas en la presente norma, se entenderán asignadas a los Equipos Regionales de Conducción Médica.

5.11 DE LOS ANEXOS DE LA NORMA

Para facilitar la comprensión y aplicación de una norma, se podrá recurrir a la inclusión de anexos, en los cuales se sugiere incorporar formatos y, cuando sea necesario, instructivos de llenado de dichos formatos. En cuanto a los formatos, es importante señalar que, cuando corresponda su inclusión, deberán utilizarse aquellos que sean institucionales de IMSS-BIENESTAR y que cuenten con la debida validación por parte de la Coordinación encargada, en este caso, la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica.

6. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE LINEAMIENTOS

Un Lineamiento, en el ámbito de la administración pública, es un instrumento normativo que establece, de manera ordenada y sistemática, las instrucciones, términos, límites y características de las actividades internas de una dependencia o entidad. Su propósito es detallar acciones derivadas de ordenamientos de mayor jerarquía, como leyes, códigos, reglamentos o normas, describiendo las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas.

Para el correcto diseño de un Lineamiento, se sugiere que este contenga los siguientes apartados o capítulos:

1. Carátula
2. ÍNDICE
3. INTRODUCCIÓN
4. CAPÍTULO I. FUNDAMENTO JURÍDICO
5. CAPÍTULO II. OBJETIVO
6. CAPÍTULO III. ÁMBITO DE APLICACIÓN
7. CAPÍTULO IV. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS
8. CAPÍTULO V. DEFINICIONES
9. CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES GENERALES

10. CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
11. CAPÍTULO VIII. INTERPRETACIÓN
12. CAPÍTULO IX. VIGILANCIA
13. CAPÍTULO X. TRANSITORIOS
14. CAPÍTULO XI. FIRMAS
15. CAPÍTULO XII. ANEXOS

El Lineamiento no llevará apartado de referencias. Sin embargo, de considerarlo necesario, es posible incluir un apartado de Documentos de Referencia Normativos al final del Lineamiento.

6.1 DE LA CARÁTULA DEL LINEAMIENTO

En el encabezado deberá colocarse el logotipo institucional en la parte superior, centrado, conforme a la última versión de la imagen institucional autorizada por el área competente.

En la parte central de la hoja, señalar el nombre del Lineamiento con el nombre completo de IMSS-BIENESTAR, en Arial 14. El nombre del documento debe ser autoexplicativo y permitir la identificación su contenido, estar escrito con letras mayúscula, en negritas y sin punto al final, como se indica en la Figura 1.

Figura 1. Ejemplo de carátula para Lineamientos

LINEAMIENTO XXXX DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

6.2 DEL ÍNDICE DEL LINEAMIENTO

Relaciona el contenido del Lineamiento en forma de lista en orden progresivo, en fuente Arial 12, negritas, con interlineado sencillo. Se recomienda que el índice se actualice de manera automática, y que se indiquen todos y cada uno de los capítulos sugeridos en esta guía, con la indicación de la página de inicio de cada apartado después de una línea punteada, como se muestra a en la Figura 2.

Figura 2. Ejemplo de Índice para Lineamientos

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3
CAPÍTULO I. FUNDAMENTO JURÍDICO 3
CAPÍTULO II. OBJETIVO 3
CAPÍTULO III. ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
CAPÍTULO IV. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS 3
CAPÍTULO V. DEFINICIONES 3
CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES GENERALES 3
CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 3
CAPÍTULO VIII. INTERPRETACIÓN 4
CAPÍTULO IX. VIGILANCIA 4
CAPÍTULO X. TRANSITORIOS 4
CAPÍTULO XI. FIRMAS 5
CAPÍTULO XII. ANEXOS 6

En la parte superior derecha, en el encabezado, se coloca el nombre del Lineamiento a emitir en Arial 8, justificado, el cual deberá estar en cada página del documento a excepción de la carátula. El logotipo institucional vigente se encontrará del lado superior izquierdo, con dimensiones proporcionales al encabezado.

6.3 DE LA INTRODUCCIÓN DEL LINEAMIENTO

La introducción debe ser clara, concisa y contextualizar el propósito del Lineamiento. Debe explicar qué regulan, por qué son necesarios y a quién van dirigidos. Idealmente, debe incluir una breve referencia al marco institucional (IMSS-BIENESTAR) y su relación con las políticas y normativas aplicables. Además, es recomendable que mencione los beneficios esperados, como la mejora en la organización, eficiencia y cumplimiento normativo. Se sugiere que el tono sea formal y objetivo, evitando detalles técnicos o normativos que serán desarrollados en los apartados siguientes.

6.4 CAPÍTULO I. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL LINEAMIENTO

En la redacción del fundamento legal se recomienda establecer, de manera clara y ordenada, los artículos y fracciones aplicables del Estatuto Orgánico que otorgan facultades y atribuciones a la Unidad de Atención a la Salud para emitir el Lineamiento, a la Coordinación responsable para elaborar el documento normativo y a la Coordinación encargada de la revisión normativa.

Ejemplo:

"Con fundamento en lo dispuesto por los artículos XXX, se elaboró el siguiente:

LINEAMIENTO XXX XXX... "

6.5 CAPÍTULO II. OBJETIVO DEL LINEAMIENTO

El objetivo debe ser una declaración clara y precisa que explique el propósito fundamental de los Lineamientos. Su finalidad principal es detallar qué se busca lograr con su implementación y cómo contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Este apartado debe establecer de manera concisa el

resultado que se espera generar en las operaciones, la mejora de procesos o la regulación de actividades dentro de IMSS-BIENESTAR.

Es recomendable que el objetivo esté orientado a resultados específicos, como la mejora de la eficiencia operativa, la garantía de transparencia y equidad en los procedimientos, o el cumplimiento normativo en áreas clave de la organización. También se debe subrayar cómo los Lineamientos contribuirán a la armonización de prácticas y fortalecimiento institucional, alineándose con las políticas y metas de IMSS-BIENESTAR.

En los casos en los que se requiera elaborar más de un objetivo (o, en su caso, objetivo general y objetivos específicos), se deben jerarquizar de acuerdo con su importancia y redactarlos en párrafos separados, los cuales se deben listar usando números arábigos precedidos por el número del capítulo que le corresponda en negritas.

Ejemplo:

II.1 ...
II.2 ...
II.3 ...

6.6 CAPÍTULO III. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL LINEAMIENTO

El ámbito de aplicación define el alcance territorial, organizacional y funcional de los Lineamientos. En este apartado, se debe especificar a quiénes y qué actividades o procesos se aplican los Lineamientos, estableciendo claramente los límites de su implementación.

Se deben incluir las entidades, dependencias o áreas dentro de IMSS-BIENESTAR que estarán sujetas a las disposiciones establecidas. Esto puede incluir tanto niveles jerárquicos (por ejemplo, áreas operativas, administrativas, de atención al paciente), como ámbitos geográficos (unidades, hospitales, centros de salud, etc.). Es importante señalar si los Lineamientos son aplicables a toda la organización o a sectores específicos, dependiendo de la naturaleza de las actividades reguladas.

Adicionalmente, este apartado debe dejar claro si hay excepciones o condiciones bajo las cuales ciertos grupos, áreas o situaciones queden exentos de su aplicación, y en qué circunstancias podrían aplicarse de manera diferente.

Por ejemplo, un ámbito de aplicación podría ser: "Los presentes Lineamientos son aplicables a todas las unidades administrativas, áreas operativas y establecimientos de salud de IMSS-BIENESTAR a nivel nacional, en lo relacionado con la gestión de procesos administrativos y operativos en la atención a la salud. Quedan excluidos de su aplicación los procesos específicamente regulados por otras normativas internas, como los procedimientos de investigación clínica."

6.7 CAPÍTULO IV. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS

Este apartado define las personas, áreas o instancias que tienen la obligación de asegurar que los Lineamientos se apliquen correctamente. Debe especificar tanto a los responsables directos como a las instancias superiores que supervisan o evalúan el cumplimiento.

Los responsables suelen incluir:

- Áreas operativas encargadas de la ejecución diaria de las acciones.
- Directores o jefaturas que tienen la responsabilidad de asegurar el cumplimiento dentro de sus respectivos ámbitos.
- Unidades de control y auditoría que supervisan la adherencia a los Lineamientos.
- Comités u otras instancias que, si es necesario, colaboran en la toma de decisiones sobre la aplicación o modificación de los Lineamientos.

Ejemplo:

"Los responsables de la aplicación del presente Lineamiento son la Unidad de Atención a la Salud, a través de la Coordinación de Supervisión. Asimismo, contarán con el apoyo, dentro de su ámbito de competencia, de las Coordinaciones de la Unidad de Atención a la Salud de IMSS-BIENESTAR, así como de las Jefaturas de Servicios de Atención a la Salud y demás personal de las Coordinaciones Estatales. Estos responsables deberán asegurar la implementación y el seguimiento de los Lineamientos en todos los establecimientos de salud y servicios bajo su supervisión".

6.8 CAPÍTULO V. DEFINICIONES DEL LINEAMIENTO

Se sugiere iniciar este apartado con la siguiente redacción: "Para efectos del presente Lineamiento, se entenderá por:". Asimismo, se recomienda:

- Listar en orden alfabético los términos que faciliten la comprensión del Lineamiento. Considerar siglas, abreviaturas, símbolos o conceptos y su respectiva definición; asimismo incluir sólo aquellos que se emplean en el contenido del documento.

- Listar con números romanos y sin espacios entre cada numeral los términos en forma progresiva.

- Sólo utilizar mayúsculas y minúsculas en aquellos términos que contengan nombres de puestos, programas, áreas, instituciones, y sistemas, o como primera letra de cada definición.

- Se pueden utilizar siglas, acrónimos y tecnicismos sólo en casos estrictamente necesarios o bien, cuando ello facilite la lectura del documento y no confunda el contenido del Lineamiento.

- En la descripción del significado de un término no se puede incluir la palabra sujeta a definición.

- No definir terminología de uso común, por ejemplo: escritorio, computadora, impresora, etc.

Ejemplo:

I. **Órgano normativo:** Entidad destinada a la elaboración de normas o documentos técnicos y normativos en el ámbito de sus atribuciones, como las Coordinaciones, Divisiones o Jefaturas de área.
II. **Procedimiento:** Documento que describe de manera secuencial las actividades, los responsables, los formatos empleados, la utilización de recursos, la metodología de trabajo y control de los procesos.
III. **Unidad Médica Móvil (UMM):** ...

6.9 CAPÍTULO VI. DISPOSICIONES GENERALES DEL LINEAMIENTO

Las disposiciones generales establecen los principios rectores y normas básicas que regulan la aplicación de los Lineamientos dentro de IMSS-BIENESTAR. Su objetivo es proporcionar un marco de referencia para su interpretación, asegurando la coherencia

con el marco normativo vigente. Estas disposiciones deben garantizar la equidad, eficiencia, transparencia y calidad en la gestión institucional, promoviendo la aplicación uniforme de los Lineamientos en todas las áreas correspondientes. Se sugiere que la redacción de cada disposición enumerada comience con verbos en infinitivo.

Entre los aspectos clave que deben abordarse en este apartado, se incluyen:

- Principios rectores que guían la aplicación de los Lineamientos.
- Criterios generales de cumplimiento para garantizar la uniformidad en su implementación.
- Condiciones y limitaciones en la aplicación de los Lineamientos.
- Vinculación con otros documentos normativos dentro de IMSS-BIENESTAR.

En este capítulo se sugiere incluir las disposiciones de tipo transversal, tal como se señala en el apartado 4.

6.10 CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL LINEAMIENTO

Las disposiciones específicas detallan las reglas, procedimientos y requisitos particulares que deben cumplirse para la correcta aplicación de los Lineamientos. Este apartado establece los aspectos técnicos, operativos y administrativos que regulan las actividades a desarrollar en el marco de los Lineamientos. Se sugiere que la redacción de cada disposición enumerada comience con verbos en infinitivo.

Entre los elementos que pueden incluirse en este apartado se encuentran:

- Procedimientos y pasos que seguir para la ejecución de los Lineamientos. Desarrollo de las acciones y pasos de manera detallada que aborden las necesidades y particularidades del área o proceso que se desea regular a través de los Lineamientos.
- Obligaciones y responsabilidades específicas. Definir claramente las responsabilidades y roles de cada actor involucrado en la implementación de las disposiciones específicas, así como los mecanismos de coordinaciones entre áreas responsables de la aplicación del Lineamiento en cuestión para su adecuada implementación.
- Criterios de cumplimiento y desempeño que deben observarse. Se aconseja definir indicadores de desempeño que permitan evaluar la efectividad de los

Lineamientos específicos, así como implementar un proceso de retroalimentación continua para identificar áreas de mejora y ajustar los Lineamientos según sea necesario.

- Especificaciones técnicas o normativas necesarias para la correcta aplicación.
- Plazos o tiempos de implementación, cuando sea aplicable. Es aconsejable mantener un registro documental detallado del proceso de implementación de los Lineamientos, así como el registro y cumplimiento de los tiempos especificados para cada etapa. Este apartado debe estar estructurado de manera clara y ordenada para facilitar su aplicación y cumplimiento dentro de IMSS-BIENESTAR.

Como se mencionó en el apartado sobre la Normas, se recomienda que la redacción de las actividades respete la estructura jerárquica institucional, considerando desde el nivel de Coordinación Normativa hasta la Jefatura de Servicios de Atención a la Salud, cuando aplique en el ámbito de las entidades federativas, conforme a las atribuciones y facultades establecidas en el Estatuto Orgánico de IMSS-BIENESTAR.

En el caso específico de la Unidad de Atención a la Salud, las funciones y actividades deben asignarse únicamente hasta el nivel de Coordinaciones, dado que aún no se cuenta con un Manual de Organización aprobado por la Junta de Gobierno que establezca funciones y responsabilidades para niveles jerárquicos inferiores. No obstante, las Coordinaciones podrán ejecutar o delegar dichas actividades a través del personal bajo su responsabilidad, conforme a su estructura interna. Se recomienda evitar mencionar divisiones específicas, cargos de menor jerarquía o nombres de personas en la redacción, a fin de mantener la flexibilidad y vigencia del documento.

6.11 CAPÍTULO VIII. INTERPRETACIÓN DEL LINEAMIENTO

El apartado de interpretación establece la autoridad responsable de resolver dudas o conflictos relacionados con la aplicación de los Lineamientos. Su propósito es garantizar una correcta implementación y evitar ambigüedades en su ejecución.

Ejemplo:

"Corresponde a la Unidad de Atención a la Salud, a través de la Coordinación [...], interpretar los Lineamientos y resolver los casos no previstos en los mismos."

6.12 CAPÍTULO IX. VIGILANCIA DEL LINEAMIENTO

El apartado de vigilancia establece los mecanismos y procedimientos para supervisar el cumplimiento y correcta aplicación de los Lineamientos dentro de IMSS-BIENESTAR. Su objetivo es garantizar la observancia de las disposiciones establecidas y detectar posibles desviaciones o incumplimientos.

Ejemplo:

"La Coordinación Estatal correspondiente recibirá, de manera mensual, reportes sobre el uso del equipamiento destinado a..., elaborados por los establecimientos de salud adscritos a IMSS-BIENESTAR".

"La Coordinación de Supervisión llevará a cabo, por conducto de las áreas correspondientes, visitas programadas a los establecimientos de salud..."

Elementos clave de este apartado:

- Instancias responsables: Definir las áreas o unidades encargadas de la supervisión y evaluación de la aplicación de los Lineamientos.
- Mecanismos de supervisión: Implementación de auditorías, inspecciones, revisiones documentales o visitas de supervisión.
- Evaluación y seguimiento: Procedimientos para monitorear la efectividad de los Lineamientos, recopilando información sobre su implementación.
- Reportes y acciones correctivas: Establecimiento de informes periódicos sobre el cumplimiento y medidas a tomar en caso de requerir adecuaciones a los Lineamientos.
- Plazos y frecuencia: Definir la periodicidad de las revisiones y los tiempos para implementar acciones correctivas.

Este apartado contribuye a la mejora continua de los procesos y garantiza que los Lineamientos se apliquen de manera efectiva dentro de IMSS-BIENESTAR.

6.13 CAPÍTULO X. TRANSITORIOS DEL LINEAMIENTO

Son disposiciones complementarias que se emiten para permitir la articulación y la transición hacia las nuevas disposiciones que entrarán en vigor, las cuales son de

carácter temporal y pierden sus efectos una vez cumplidas, por lo que no generan obligaciones permanentes a los usuarios.

Para este apartado se sugiere la siguiente redacción:

PRIMERO. - El presente Lineamiento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Gobierno de IMSS-BIENESTAR.

SEGUNDO. - El presente Lineamiento, una vez aprobado por la Junta de Gobierno, será difundido por la Unidad de Atención a la Salud a través de la página institucional de IMSS-BIENESTAR.

TERCERO. - En caso de que la entidad federativa concurrente no cuente con Equipo de Supervisión Zonal, las funciones que les sean asignadas en el presente Lineamiento se entenderán asignadas a los Equipos Regionales de Conducción Médica.

En la parte inferior de la página, se sugiere colocar una tabla con la información de control, que indique fecha de emisión, y fecha de última actualización, en formato día/mes/año (a cuatro dígitos).

6.14 CAPÍTULO XI. FIRMAS DEL LINEAMIENTO

Se requiere de un espacio para la firma de las autoridades responsables de la aprobación, revisión normativa y elaboración del documento (Figura 3).

Figura 3. Ejemplo de Firmas para Lineamientos

CAPÍTULO XI. FIRMAS

Aprobó

Dr. ...
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Revisión Normativa

Dr. Gabriel Padrón Segura
Titular de la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

Coordinación Responsable

Dr. ...
Titular de la Coordinación de...

6.15 CAPÍTULO XII. ANEXOS DEL LINEAMIENTO

Para facilitar la comprensión y correcta aplicación de los Lineamientos, se podrán incluir anexos con información complementaria. Estos anexos pueden consistir en imágenes, figuras, formatos, instructivos de llenado, volantes, pósteres, actividades, políticas y otros documentos relevantes que contribuyan a la implementación de los Lineamientos. Se

recomienda numerar los anexos según el orden en que se mencionan a lo largo del documento, para facilitar su consulta y referencia.

En cuanto a los formatos, se debe procurar incluir las versiones editables para su uso operativo en los establecimientos de salud, según la materia del Lineamiento. Es importante señalar que, cuando corresponda, deberán utilizarse aquellos que sean institucionales y que cuenten con la debida validación por parte de la Coordinación encargada, en este caso, la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica. En el caso de requerir la inclusión nuevos formatos para el ámbito operativo de servicios médicos, es necesario hacer llegar a esta Coordinación los archivos editables para su revisión y sanción.

7. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos documentan las actividades operativas propias del desempeño de una atribución, facultad, función o disposición encargada a un Órgano Normativo y atienden a las normas que regulan los procesos y servicios.

Al elaborar un procedimiento, se recomienda considerar los siguientes aspectos clave:

- Delimitar el proceso, estableciendo con precisión su punto de inicio (entrada), punto de término (salida) y los responsables involucrados.

- Incluir información que permita responder, al menos, a las siguientes preguntas: ¿Qué se hace?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Dónde se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Existen procedimientos definidos para realizar el trabajo?, ¿Están debidamente documentados?

- Describir la operación tal como debe ejecutarse, con el mayor nivel de detalle posible, conforme a la información recabada, aplicando los presentes lineamientos para asegurar una estructura formal y alineación con los atributos de calidad regulatoria.

En cuanto al contenido del documento se deberá tomar en cuenta la siguiente estructura:

Carátula
Índice

1. Fundamento Jurídico
2. Objetivo
3. Alcance
4. Responsabilidades
5. Definiciones
6. Políticas generales
7. Políticas específicas
8. Descripción de actividades
9. Diagrama de flujo
10. Disposiciones transitorias
11. Anexos

7.1 CARÁTULA DEL PROCEDIMIENTO

El Formato de portada se incluye dentro del "Formato para la elaboración de Procedimientos: Carátula para procedimientos", en el Anexo 1.2 con su correspondiente instructivo de llenado.

7.2 ÍNDICE DEL PROCEDIMIENTO

Relacionar el contenido del documento en forma de lista, en orden progresivo con números arábigos, preferentemente utilizar índice automático.

7.3 FUNDAMENTO JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO

En la redacción del fundamento jurídico, se recomienda establecer de manera clara y ordenada, los artículos y fracciones aplicables del Estatuto Orgánico que otorgan facultades y atribuciones a la Unidad de Atención a la Salud para emitir el Procedimiento, a la Coordinación responsable de elaborar el documento normativo y a la Coordinación encargada de la revisión normativa.

El apartado debe cerrar con la inclusión del nombre completo del Procedimiento, redactado conforme al formato oficial, como se muestra a continuación:

Ejemplo:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos XXXXXXX... se elaboró el siguiente:

"PROCEDIMIENTO PARA ..."

7.4 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Explicar el por qué y para qué es necesario documentar el proceso, destacando los beneficios que se derivan de su elaboración. En este sentido, un objetivo busca responder a la pregunta: ¿Qué se desea lograr? y, de manera general: ¿Cómo se va a lograr? y ¿Para qué se va a lograr?

Se debe contar con un objetivo general y, en los casos que se requiera establecer más de un objetivo, se enunciarán como "Objetivos específicos" y deberán jerarquizarse de acuerdo con su importancia y redactarlos en forma de lista numerados con números arábigos, acorde a su importancia.

7.5 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o qué límites e influencia tiene: es el tema o campo de acción sobre el cual se realizarán las actividades del proceso.

7.6 RESPONSABILIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Se deben establecer responsables de la operación del Procedimiento. En cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los responsables de la ejecución del Procedimiento dentro de sus áreas de trabajo, se sugiere señalar a la o las Coordinaciones que son responsables de asegurar el cumplimiento de las políticas contenidas en el Procedimiento considerando que, en el Estatuto Orgánico, para la Unidad de Atención a la Salud se encuentran establecidas funciones y atribuciones que abarcan únicamente desde el nivel jerárquico de Coordinación hasta Jefatura de Servicios de Atención a la Salud.

7.7 DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTOS

Se sugiere iniciar este apartado con la siguiente redacción: "Para efectos del presente Procedimiento, se entenderá por:". Asimismo, se recomienda:

- Listar en orden alfabético los términos que faciliten la comprensión del Procedimiento. Considerar siglas, abreviaturas, símbolos o conceptos y su respectiva definición; de igual modo incluir sólo aquellos que se citan en el cuerpo del Procedimiento.

- Listar, con números romanos y sin espacios entre cada numeral, los términos en forma progresiva.

- Sólo utilizar mayúsculas y minúsculas en aquellos términos que contengan nombres de puestos, programas, áreas, instituciones, y sistemas, o como primera letra de cada definición. Los demás términos se escriben en minúsculas.

- Se pueden utilizar siglas, acrónimos y tecnicismos sólo en casos estrictamente necesarios o bien, cuando ello facilite la lectura del documento y no confunda el contenido del Lineamiento.

- En la descripción del significado de un término no se puede incluir la palabra sujeta a definición.

- No definir terminología de uso común, por ejemplo: escritorio, computadora, impresora, etc.

Ejemplo:

I. Órgano normativo: Entidad destinada a la elaboración de normas o documentos técnicos y normativos en el ámbito de sus atribuciones, como las Coordinaciones, Divisiones o Jefaturas de área.

II. Procedimiento: Documento que describe de manera secuencial las actividades, los responsables, los formatos empleados, la utilización de recursos, la metodología de trabajo y control de los procesos.

7.8 POLÍTICAS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

Finalmente, y como se ha mencionado previamente, en este capítulo se sugiere incluir las disposiciones de tipo transversal, de carácter obligatorio que guíen el actuar de las personas servidoras públicas; en las cuales se pueden encontrar requisitos, directrices o responsabilidades o actividades que deban cumplirse, preferentemente redactadas con un verbo en infinitivo. Así pues, las políticas generales sientan las bases para las políticas específicas.

Se señalará el conjunto de directrices que delimitan la realización de las actividades del procedimiento del área responsable de realizar las funciones y no abordar atribuciones o responsabilidades de otras áreas. Tienen como propósito regular la interacción entre los individuos de un área y las actividades de una unidad responsable.

Para todas las Políticas generales, se deben describir de forma clara y concisa, a fin de que sean comprendidas incluso por personas no familiarizadas con el procedimiento. En caso de existir excepciones, se debe mencionar el cargo y nivel jerárquico que le puede autorizar. Deberán establecerse las políticas que orienten situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.

Para su elaboración tendrán que considerarse las disposiciones oficiales relativas a requisitos, trámites, responsables y usuarios que intervengan o participen en la operación o aplicación del procedimiento.

Numerar las políticas en forma progresiva, precedidas por el número del capítulo correspondiente en negritas.

Ejemplo:

1. ..

1.1. ...

1.1.1. ...

1.1.1.1. ...

7.9 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DEL PROCEDIMIENTO

Las políticas específicas son disposiciones que regulan aspectos particulares del procedimiento, estableciendo criterios concretos para su aplicación y operación.

Para su elaboración, se deberán observar los siguientes puntos:

- Iniciar definiendo el Área responsable de la política.
- Describir con claridad las responsabilidades del personal involucrado en la operación del procedimiento.
- Incluir criterios de toma de decisiones que faciliten la operación del procedimiento.
- Precisar los tiempos, requisitos y principios rectores que deberán seguir las personas servidoras públicas para la ejecución de sus actividades.
- Identificar claramente a las personas servidoras públicas responsables de aplicar y cumplir con las políticas, así como a aquellas encargadas de supervisar, vigilar, verificar y/o evaluar su cumplimiento.
- Las políticas deben estar directamente relacionadas con el proceso documentado.
- Incluir, en su caso, excepciones, salvedades o condiciones especiales que puedan surgir durante la aplicación del procedimiento.
- En caso de que la persona responsable de determinada actividad no esté contemplada en la estructura orgánica vigente, se deberá señalar el área en la que se encuentra adscrita.
- Evitar inconsistencias o contradicciones entre políticas, actividades y anexos. No se deben incluir funciones que ya estén establecidas en los manuales de organización.
- Organizar y agrupar las políticas conforme al concepto que regulan: puede ser por materia, tema general o particular, responsabilidad, nivel jerárquico, entre otros.

- Numerar las políticas en forma progresiva, precedidas por el número del capítulo correspondiente en negritas.

Ejemplo:

1. ..
   1.1. ...
      1.1.1. ...
         1.1.1.1. ...

7.10 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La descripción de actividades consiste en la narración cronológica, secuencial y estructurada de las acciones que conforman un procedimiento. Estas actividades deben agruparse por etapas o fases, explicando con claridad quién, qué, cómo, dónde y cuándo se realizan, conforme a la secuencia operativa del proceso.

Cada actividad debe detallar las acciones específicas, así como los documentos, herramientas y recursos utilizados por las personas responsables, en apego a lo establecido en las responsabilidades, políticas generales y específicas.

- Criterios para la redacción de actividades:
  - Deben escribirse en lenguaje claro, sencillo e incluyente.
  - Utilizar tiempo presente, modo indicativo, en tercera persona.
  - Iniciar cada redacción con un verbo conjugado en tiempo presente.
  - Ser precisas, congruentes y redactadas de manera lógica y secuencial.
  - Incluir los aspectos técnicos y operativos necesarios para su comprensión.

Para su desarrollo, se deberá emplear la "Tabla para la descripción de actividades del Formato para la elaboración de Procedimientos" (Anexo 1.3).

Agrupación de actividades

- Las actividades podrán organizarse conforme a las siguientes categorías:

- Capítulo o módulo: Parte independiente del procedimiento, que abarca un conjunto de actividades relacionadas con una misma materia.

- Etapa: Conjunto de actividades interconectadas que siguen una secuencia lógica, generando un resultado que da paso a la siguiente etapa. Son obligatorias y no opcionales.

- Fase: Subdivisión dentro de una etapa que permite una organización más detallada cuando la magnitud o complejidad del proceso así lo requiera.

- Modalidad: Variante del servicio que surge de una misma toma de decisión, pero que no necesariamente comparte una secuencia o resultado común.

Convenciones de numeración y formato

- Capítulos o módulos: Números arábigos (1, 2, 3...).
- Etapas: Números romanos (I, II, III...).
- Fases: Números arábigos (1, 2, 3...) dentro de la etapa correspondiente.
- Modalidades: Letras mayúsculas (A, B, C...).

Los títulos deberán escribirse con letras mayúsculas y minúsculas, centrados, en negritas y sin punto final. Este mismo formato deberá aplicarse en el diagrama de flujo.

Consideraciones adicionales para redactar actividades

- Definir el inicio y fin del proceso que se documenta.
- Identificar con precisión a los responsables, las acciones y los documentos involucrados.
- Hay que asegurar que las actividades descritas sean coherentes, no duplicadas, no contradictorias y estén alineadas con los documentos normativos correspondientes.

Forma de referir documentos involucrados

- Cuando se cite un documento dentro de la columna de descripción de actividades, deberá escribirse entre comillas, con mayúscula inicial.

  Ejemplo:
  "Solicita mediante "Oficio de publicación", clave IB/UAS/1/F/0001 (Anexo 99), se cargue el archivo en el Sistema de Información Normativa de Intranet".

Para formatos de nueva creación

Cuando el procedimiento implique la creación de un nuevo formato, se deberá escribir su nombre completo la primera vez que se mencione. Este archivo deberá enviarse en formato editable a la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica (CNPM) para su revisión y sanción, con el fin de alinearlo a la imagen institucional y la normativa aplicable, para su posterior inclusión como "Anexo".

7.10 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Es la representación esquemática del procedimiento, en el cual se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo.

Para la elaboración de los diagramas se recomienda observar lo dispuesto en el apartado "Elaboración de diagramas de flujo" (Anexo 1.4) del presente documento y seguir las indicaciones del instructivo de llenado.

7.11 DISPOSICIONES TRANSITORIAS DEL PROCEDIMIENTO

Son disposiciones complementarias que se emiten para permitir la articulación y la transición hacia las nuevas disposiciones que entrarán en vigor, las cuales son de carácter temporal y pierden sus efectos una vez cumplidas, por lo que no generan obligaciones permanentes a los usuarios.

Para este apartado se sugiere la siguiente redacción:

PRIMERO. - El presente Procedimiento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Gobierno de IMSS-BIENESTAR.

SEGUNDO. - El presente Procedimiento una vez aprobado por la Junta de Gobierno, la Unidad de Atención a la Salud la difundirá a través de la página institucional de IMSS-BIENESTAR.

7.12 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

Para facilitar el manejo de información en un procedimiento se podrá hacer uso de anexos, en los cuales se sugiere:

- Incluir la información complementaria que se considere necesaria para la correcta aplicación de las políticas y actividades, así como los formatos y sus respectivos instructivos de llenado.

- Integrar los documentos y formatos que intervienen o se originan con el procedimiento. En este sentido, cada anexo debe contener una carátula y un nombre de referencia; en su caso, nomenclatura conforme a la normativa institucional aplicable.

8. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA LA INTEGRACIÓN DE GUÍAS

Las guías son documentos diseñados para orientar y facilitar la ejecución de un proceso o procedimiento específico. Su propósito es proporcionar información clara y estructurada que apoye la comprensión, estandarización y correcta aplicación de actividades, contribuyendo así a mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y fortalecer la calidad en la gestión.

Estas herramientas de apoyo pueden adoptar diversos formatos —impresos o digitales— y están pensadas para ser utilizadas de manera práctica en el momento en que se requieren.

Una guía efectiva debe contar con las siguientes características:

- Claridad y concisión: La redacción debe ser sencilla, directa y de fácil comprensión para el usuario final.
- Especificidad: Debe detallar con precisión los pasos, responsables y condiciones necesarias para la correcta ejecución del procedimiento.

- Accesibilidad: Puede presentarse en distintos medios, como documentos impresos, archivos digitales, aplicaciones móviles, infografías o videos breves.
- Practicidad: Debe estar diseñada para su consulta rápida y aplicación inmediata, sin depender de manuales extensos o normativas complejas.
- Formato visual: Puede incorporar elementos gráficos como diagramas, imágenes, listas de verificación o flujogramas que faciliten la comprensión y el seguimiento de las actividades.

Para su adecuado diseño, se sugiere que toda guía contenga, al menos, los siguientes apartados:

1. Carátula
2. Índice
3. Objetivo
4. Alcance
5. Definiciones
6. Contenido (pasos o procedimientos)
7. Documentos de referencia
8. Anexos

En caso de requerirse, las notas deberán redactarse en fuente Arial, tamaño 10, sin negritas. Deberán iniciar con la palabra "Nota", seguida de dos puntos (:), y con un espacio hacia abajo. En caso de haber varias notas, se enumerarán con números arábigos consecutivos antes de los dos puntos. Sin embargo, se sugiere que la información se desglose en el cuerpo del documento siempre que sea posible.

8.1 DE LA CARÁTULA DE LA GUÍA

La carátula del documento debe permitir su identificación de manera clara, ser congruente con su contenido —es decir, autoexplicativa— y redactarse sin punto final. Al tratarse de un documento de carácter administrativo y no normativo, las Guías ofrecen mayor flexibilidad en su diseño y contenido, lo que permite desarrollar instrumentos más accesibles, visualmente atractivos y fáciles de consultar.

8.2 DEL ÍNDICE DE LA GUÍA

Relacionará el contenido del documento en forma de lista y en orden progresivo, con la indicación de la página en que comienza cada uno de los apartados

8.3 DEL OBJETIVO DE LA GUÍA

Establecer el propósito general de la guía, de manera coherente con el alcance del documento, especificando la acción que se busca orientar o facilitar. El objetivo debe guardar una relación directa con el proceso al que está asociado, reflejando su finalidad y utilidad práctica.

8.4 DEL ALCANCE DE LA GUÍA

El apartado de alcance debe ser claro y estructurado. En este se debe incluir la justificación que motivó la elaboración de la Guía, su ámbito de aplicación —es decir, las áreas, procesos o situaciones donde será utilizada—, así como la identificación de los usuarios finales a quienes está dirigida. Este apartado permite delimitar el uso y utilidad práctica del documento.

8.5 DE LAS DEFINICIONES DE LA GUÍA

Explica los términos usados en la guía que se consideran necesarios para un mejor entendimiento del documento por parte de quienes lo utilicen. Se recomienda que los conceptos a definir estén listados en orden alfabético y que estas se encuentren dentro del contexto del documento.

8.6 DEL CONTENIDO DE LA GUÍA

El apartado de contenido constituye el núcleo de la guía, en el que se desarrollan de manera detallada los temas, procedimientos o pasos a seguir, de acuerdo con la temática específica del documento. Se recomienda que la información se presente de forma clara y estructurada, incorporando, cuando sea pertinente, ilustraciones, diagramas, ejemplos prácticos o casos de aplicación que faciliten la comprensión y la implementación de lo descrito.

8.7 DE LOS DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE LA GUÍA

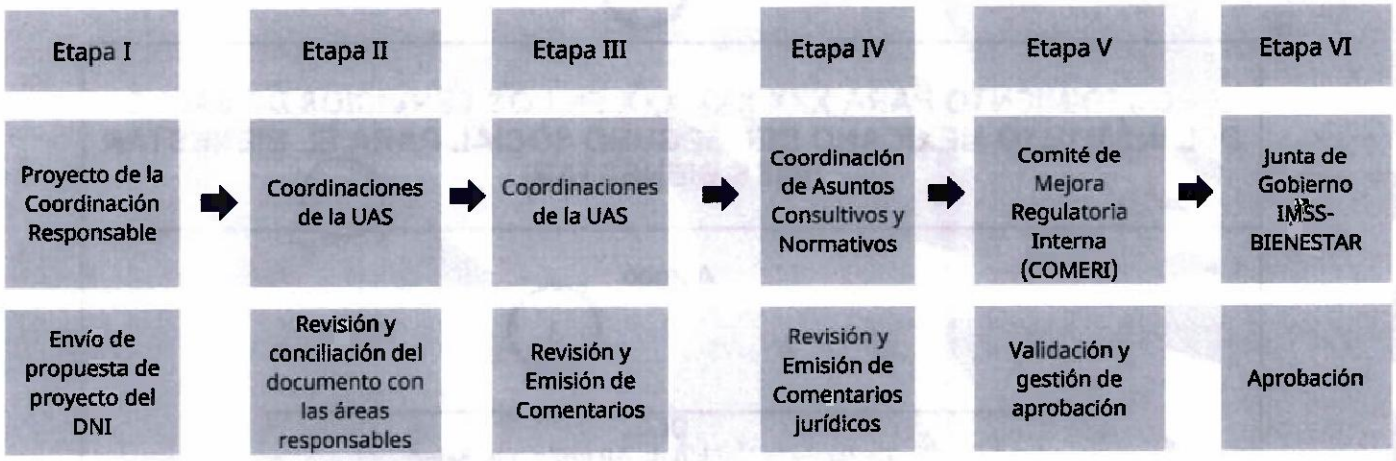
Listado de documentos internos o externos que sirven de soporte o consulta para la correcta interpretación o aplicación de la guía o realización de una actividad. Al respecto, se sugiere que los documentos de referencia sean fuentes oficiales.

8.9 DE LOS ANEXOS DE LA GUÍA

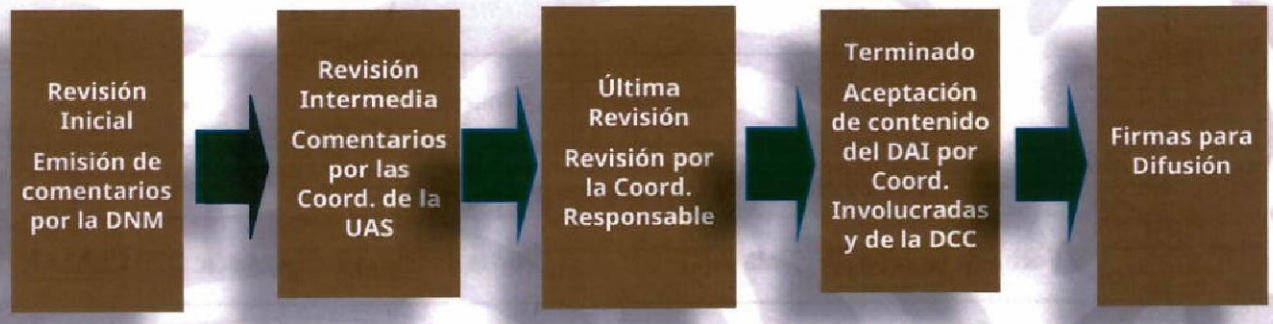
Los anexos son documentos complementarios que se incorporan al final de la guía con el propósito de proporcionar información adicional que enriquece y respalda el contenido principal, sin interrumpir su lectura o estructura. Pueden incluir gráficos, tablas, imágenes, formatos, listados u otros elementos que faciliten la comprensión, aplicación o ampliación del tema abordado. Su inclusión debe responder a la necesidad de apoyar el contenido sin sobrecargar el cuerpo del documento.

9. ANEXOS

ANEXO 1.1. Proceso de elaboración. Documentos Normativos Internos



ANEXO 1.1. Proceso de elaboración. Instrumentos de los Procesos de Atención Médica (IPAM)



ANEXO 1.2. Carátula para Procedimientos

Gobierno de México | IMSS BIENESTAR SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

1

PROCEDIMIENTO PARA XXX XXX XXX EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

2

Aprobó

3

Dr. ...
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Coordinación Responsable

4

Dra...
Titular de la Coordinación...

Revisión Normativa

5

Dra. ...
Titular de la Coordinación...

INFORMACIÓN DE CONTROL

7

6 Fecha de emisión: DD/MM/AAAA	Fecha de última actualización: DD/MM/AAAA

ANEXO 1.2. Carátula para Procedimientos/Instructivo de llenado

No.	DATO	ANOTAR
1.	Encabezado central	Deberá colocar el logosímbolo vigente.
2.	Título del documento	El nombre del documento con mayúsculas, en fuente Arial 12, en negritas sin punto final y con alineación centrada.
3.	Firmas de aprobación "Aprobó"	Colocar el nombre completo y cargo del Servidor Público que "Aprueba" el Procedimiento, en fuente Arial 12, sin negritas y alineado al centro.
4.	Firmas de aprobación "Coordinación Responsable"	Colocar los nombres completos y cargos de los Servidores Públicos que "Elaboran" el Procedimiento, en fuente Arial 12, sin negritas y alineado al centro.
5.	Firmas de aprobación "Revisión Normativa"	Colocar los nombres completos y cargos de los Servidores Públicos que "Revisan" el Procedimiento, en fuente Arial 12, sin negritas y alineado al centro.
6.	Fecha de emisión	Deberá de colocar la fecha en que se emite el procedimiento (DD/MM/AAAA), en fuente Arial 12, sin negritas y centrado.
7.	Fecha de actualización	Deberá de colocar la fecha de la última actualización del procedimiento (DD/MM/AAAA), en fuente Arial 12, sin negritas y centrado.

ANEXO 1.3. Tabla para la descripción de actividades

N°	PERSONAL RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO O ACTIVIDAD (Incluir documentos generados)
1	2	3

ANEXO 1.3. Tabla para la descripción de actividades / Instructivo de llenado

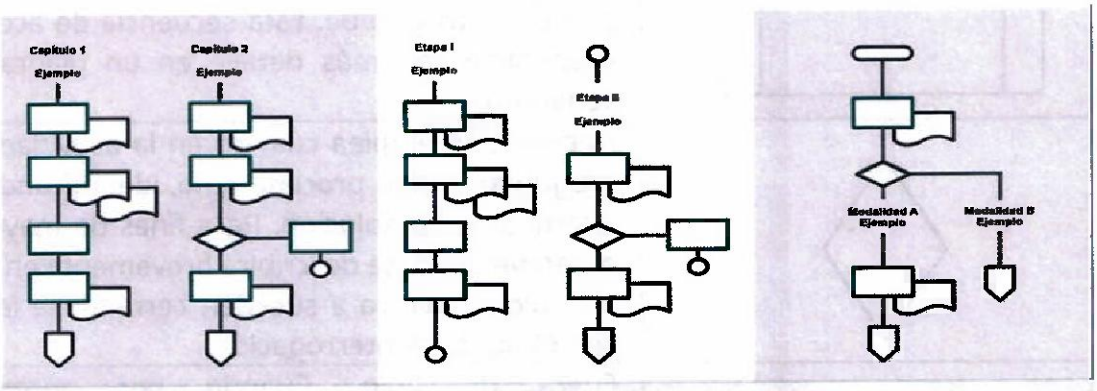
No.	PERSONAL RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO O ACTIVIDAD
1.	Responsable	El nombre del Órgano Normativo o Unidad Administrativa que realiza la actividad, conforme a la estructura orgánica autorizada vigente. Puestos o categorías de las que se especifican en el Catálogo Nacional de Descripción de Puestos Tipo de Confianza o en los profesiogramas contenidos en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente. El nombre del puesto responsable al inicio de cada página y cuando haya cambio de responsable en las actividades utilizando mayúscula inicial, en fuente Arial 12 y alineado a la izquierda. El nombre del documento con mayúscula inicial y en el siguiente renglón su clave, en fuente Arial 8, sin negritas ni punto final y alineación centrada.
2.	Descripción de actividades	El número arábigo ascendente y progresivo que le corresponda, en fuente Arial 12, negritas y alineación justificada. De manera clara y sencilla las actividades que se desarrollan deben iniciar con un verbo en el tiempo presente, modo indicativo de la tercera persona. Se deben incluir aspectos técnicos y operativos de una actividad. Las actividades se podrán agrupar en capítulos o módulos, etapas, fases y/o modalidades de acuerdo con el numeral 9 de este documento. Al concluir la descripción del procedimiento empleando negritas y alineación centrada la leyenda: **Fin del procedimiento.**

ANEXO 1.4. Elaboración de diagramas de flujo

Para su elaboración, se establecen los siguientes pasos:

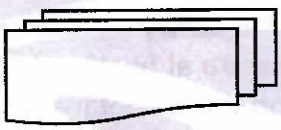
1. Identificar el área responsable del procedimiento, su código, denominación y la Coordinaciones que intervienen en su desarrollo.
2. Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco la palabra "INICIO".
3. Asimismo, se debe enumerar las etapas con el número que le corresponda en el extremo superior derecho.
4. Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente.
   Por ejemplo: las líneas direccionales señalarán la secuencia de etapas que se desplazan dentro del ámbito de responsabilidad de la unidad administrativa que precede a la nueva etapa, determinando su dirección con una punta de flecha.
5. Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán representarse inmediatamente después de la actividad el símbolo de toma de decisión (rombo) y deberá anotarse la palabra "procede" de estas dos alternativas:
   a. Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se calificará como "no procede", lo cual se simbolizará con un "NO" sobre una línea y un conector circular en cuyo centro se anotará el número de la etapa en la que deba reiniciarse el proceso, y:
   b. Segunda: contempla la posibilidad afirmativa "si procede", en la que se describirá la conclusión de la etapa, señalándose con un "SI" la instrucción correspondiente.
6. A semejanza del inicio la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en cuyo espacio se anotará la frase "FIN" o "TÉRMINO".
7. Para diagramar Capítulos, Etapas y Modalidades, usar el ejemplo de la figura 4.1.

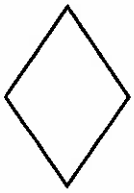
Figura 4.1. Ejemplos de diagramación de capítulos, etapas y alternativas

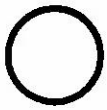


8. El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la descripción de ésta, la que se encuentra descrita en el procedimiento.
9. Se utilizará la simbología del American Nacional Standard Institute (ANSI), descrita en la tabla 4.1:

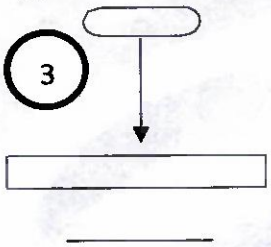
Tabla. 4.1. Simbología del American Nacional Standard Institute (ANSI) para la diagramación de Procedimientos.

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Distribución. Representa que un documento utilizado es distribuido en una actividad determinada.
	Símbolo de Multidocumento. Representa una serie de documentos, entendida como unidad, en el proceso.

	Proceso definido. Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua
	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la página, hacia donde va; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.

	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al iniciar la página, de donde proviene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

ANEXO 1.5. Instructivo de llenado. Elaboración de diagramas de flujo

PROCEDIMIENTO: INSERTAR EL NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (1)			
Insertar Nombre de la Coordinación, Unidad Administrativa o Puesto que Interviene en el Procedimiento (2)	Insertar Nombre de la Coordinación, Unidad Administrativa o Puesto que Interviene en el Procedimiento	Insertar Nombre de la Coordinación, Unidad Administrativa o Puesto que Interviene en el Procedimiento	Insertar Nombre de la Coordinación, Unidad Administrativa o Puesto que Interviene en el Procedimiento
 (3)			

FIRMAS PARA APROBACIÓN DE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS E INSTRUMENTOS DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD DE SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

Aprobó

Dr. José Alejandro Avalos Bracho
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Coordinación responsable

Dr. Gabriel Padrón Segura
Titular de la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

14 de julio del 2025