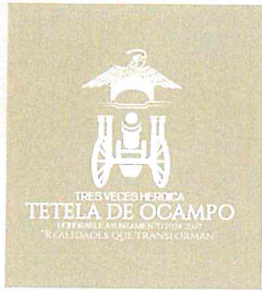




TRES VECES HEROICA
TETELA DE OCAMPO
HONORABLE AYUNTAMIENTO 2024-2027
"REALIDADES QUE TRANSFORMAN"

Manual de Procedimientos de la Unidad Básica de Rehabilitación


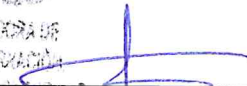


Autorizado 08 de Enero de 2024



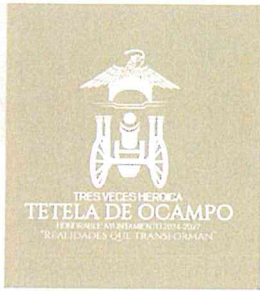
Manual de Procedimientos

Unidad Básica de Rehabilitación

CLAVE	MTO/UBR/MP/24-27
--------------	------------------

AUTORIZA	APRUEBA	REVIS A
 C. OSCAR MENDEZ DIAZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL	 C. NANTZI BERENECE BARRIENTOS FUENTES REGIDORA DE GOBERNACION	 C. JOEL RODRIGUEZ LIMON CONTRALOR MUNICIPAL
ELABORA	ELABORA	ELABORA
 C. MARIA ANGELICA VALERIANO PEREZ ENCARGADA DE UBR	C. YULISA HERNANDEZ AVILA ARIA ADMINISTRATIVA	

Actualizado el veinte de febrero de dos mil veinticinco, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	¡Error! Marcador no definido.
MARCO NORMATIVO DE LA UNIDAD BASICA DE REHABILITACION	6
PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	¡Error! Marcador no definido.
MISION.....	¡Error! Marcador no definido.
VISION	¡Error! Marcador no definido.
DESCRIPCION GENERAL DE FUNCIONES	¡Error! Marcador no definido.
DIAGRAMA 1	10
RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.....	11
DIAGRAMA 2	14
DIAGRAMA 8	20
DIAGRAMA 9	23
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD BASICA DE REHABILITACION 24-25	
DIAGRAMA 10	26
Procedimientos Técnicos o Asistenciales de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR).....	27
DIAGRAMA 11 Indicadores de Calidad de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR).....	28
GLOSARIO	29

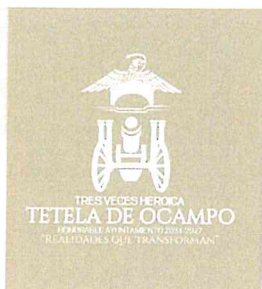


INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como finalidad servir como una guía clara y específica que asegure la adecuada operación y el desarrollo eficiente de las actividades realizadas por los distintos Departamentos y Unidades Administrativas que conforman el Área de Contraloría Municipal de Tetela de Ocampo, Puebla. Asimismo, funge como un instrumento de apoyo para el fortalecimiento y la mejora continua de la gestión institucional.

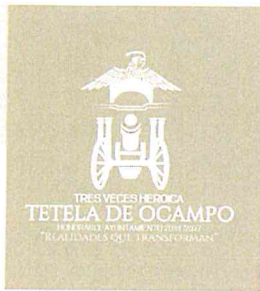
Este manual describe, de manera ordenada, secuencial y detallada, las operaciones correspondientes a cada procedimiento laboral, promoviendo así un desempeño administrativo eficaz dentro del Área. Incluye el marco legal aplicable, los distintos procedimientos, los documentos que se utilizan y los diagramas de flujo respectivos.

Es importante señalar que este documento está sujeto a actualizaciones conforme se presenten cambios en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad vigente, en la estructura orgánica o en cualquier otro aspecto que afecte su operatividad. Esto con el objetivo de mantener su vigencia y asegurar una mejora continua en las funciones desarrolladas por el Área de Contraloría Municipal.



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1	MARCO NORMATIVO DE LA UNIDAD BASICA DE REHABILITACION
2	PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
3	DESCRIPCION GENERAL DE FUNCIONES
4	RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVA
5	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD BASICA DE REHABILITACION
6	Procedimientos Técnicos o Asistenciales de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)
7	Indicadores de Calidad de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)
8	GLOSARIO



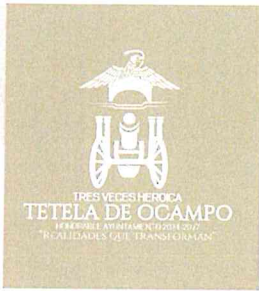
Marco Normativo de las Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR)

1. Fundamento legal

- Constitución Política (derecho a la salud y a la inclusión de personas con discapacidad).
- Ley General de Salud – Establece la atención médica integral, incluida la rehabilitación.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (México, 2011) – Art. 4º y 9º, garantizan servicios de rehabilitación y accesibilidad.
- Normas Oficiales Mexicanas (NOM) aplicables:
 - NOM-173-SSA1-1998: Para la prestación de servicios de atención médica de rehabilitación.
 - NOM-004-SSA3-2012: Del expediente clínico.
 - NOM-005-SSA3-2018: De los requisitos para los establecimientos que prestan servicios de atención médica.

2. Reglamentos y lineamientos

- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Lineamientos del DIF Nacional para la organización y funcionamiento de las UBR
- Programas Estatales o Municipales de Rehabilitación e Inclusión.



MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN.

Brindar servicio de calidad a la ciudadanía de Tétela de Ocampo y responder a sus necesidades que permitan un mejoramiento a sus problemas físicos, psicológicos, cognitivos, conductuales y sensoriales a sí mismo la realización de una valoración, tratamiento, prevención y canalización de lo quien lo requiera, para su reintegración familiar, laboral y social en tiempo y forma, con amabilidad y sencillez en busca de una solución y respuesta inmediata.

VISIÓN.

Ser una unidad integral e inclusiva, proporcionar una atención de calidad especializada y con profesionalismo en terapia física, estimulación temprana, lenguaje, ocupacional, Psicología, Equinoterapia y Odontología

Objetivo general

Brindar servicios básicos de rehabilitación física y terapia funcional a personas con discapacidad o con riesgo de padecerla, favoreciendo su integración social y laboral.



4. Estructura y funcionamiento

- Personal profesional en terapia física, ocupacional o de lenguaje, psicología, Equinoterapia y dental.
- Registro de usuarios y expedientes clínicos.

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 115	05/02/1917	28/05/21
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Art. 102,103, 104, 105, 106, 124,125.	02/10/1917	15/08/2021
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla	Art. 1 y 2.	26/06/1984	29/12/2017

OBJETIVO: Brindar servicios de rehabilitación física, funcional y terapéutica de calidad a personas con discapacidad temporal o permanente, promoviendo su recuperación, autonomía e integración social mediante intervenciones oportunas, seguras y basadas en normatividad vigente.

FUNCIÓN: • Evaluar, diagnosticar y ofrecer tratamiento terapéutico individual o grupal a los usuarios que requieren rehabilitación.

- Proporcionar terapias físicas, ocupacionales, de lenguaje u otras modalidades disponibles en la UBR.
- Registrar la información clínica, evolución y resultados de cada usuario en los expedientes correspondientes.

ALCANCE: Este procedimiento aplica a todo el personal que labora dentro de la Unidad Básica de Rehabilitación e incluye:

- La atención a usuarios que requieren servicios básicos de rehabilitación.
- Las actividades clínicas, administrativas y operativas de recepción, valoración, tratamiento y seguimiento

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Todo usuario debe ser registrado y contar con expediente clínico conforme a la normativa aplicable (NOM-004-SSA3-2012).



- Los servicios se brindarán de manera equitativa, respetuosa, inclusiva y sin discriminación.
- El personal deberá aplicar los procedimientos establecidos, cumplir horarios y garantizar la continuidad de la atención.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de la UBR	Recibe los formatos, anexos y documentos oficiales que regulan el funcionamiento de la unidad.	Oficio
2	Área administrativa	Entrega reportes administrativos, control de asistencia, inventarios, pólizas, vales, archivos y documentación financiera.	Reportes Inventarios
3	PSICOLOGIA	Encargada de atender a toda la población que acuda a la unidad para algún tratamiento o busque información.	Clínicos Expedientes Bitácoras
4	Fisioterapia	Entrega registros de terapias, listas de asistencia, bitácoras de equipo, notas evolutivas y expedientes clínicos.	Clínicos Expedientes Bitácoras
5	Terapia de Lenguaje	Entrega expedientes clínicos, planes terapéuticos, registros de evolución y bitácoras de atención.	Expedientes Bitácoras
6	Terapia Ocupacional	Presenta su documentación: evaluaciones, bitácoras de actividades, listas de asistencia y programas terapéuticos.	Terapéuticos Expedientes Bitácoras
7	Área Dental	Entrega historial clínico dental, inventarios, bitácoras de esterilización, controles de desinfección y reportes de atención.	Registros Clínicos / Bitácoras
8	Equinoterapia	Entrega registros de sesiones, reportes de evaluación, control del caballo, listas de usuarios y bitácoras de seguridad.	Bitácoras / Informes
9	Área de Limpieza	Entrega reportes de limpieza, bitácoras de mantenimiento, control de insumos y registro de incidencias en áreas comunes y terapéuticas.	Bitácoras / Reportes

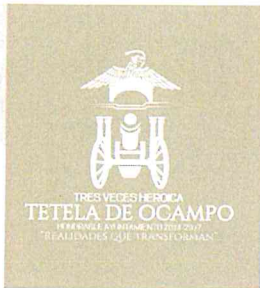
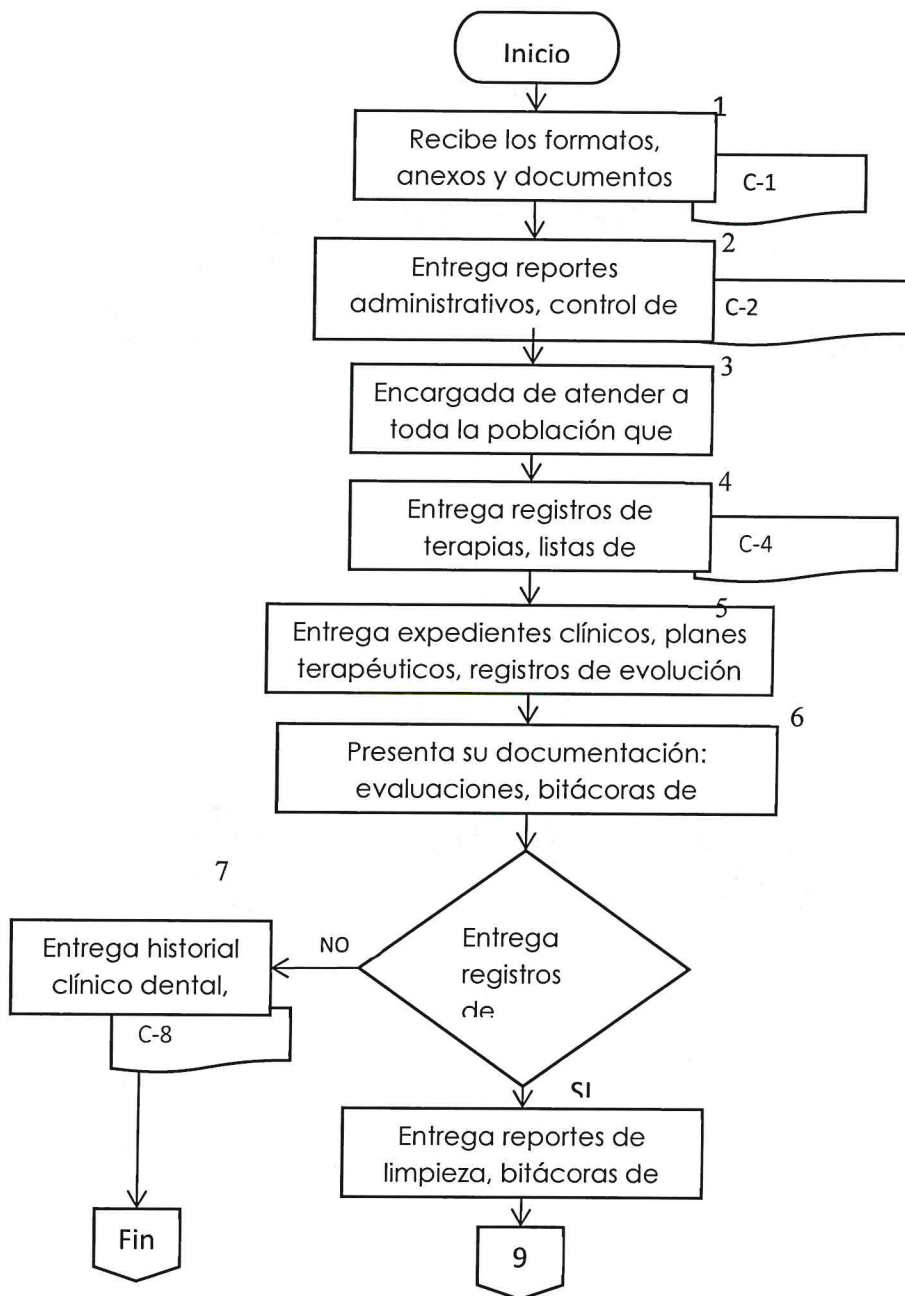


DIAGRAMA 1

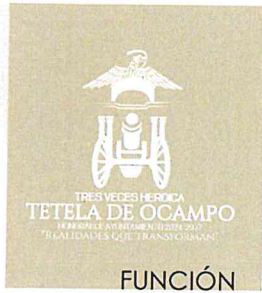




LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 26, 73, 74, 79 y 134	05/02/1917	06/06/2019
Ley de Planeación	Artículos 3, 9, 14	05/01/1983	06/05/2015
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	31, 32, 37	29/12/1976	11/08/2014
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria	1, 2, 24, 27, 34, 45, 78	30/03/2006	30/12/2015
Ley General de Desarrollo Social	72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80	20/01/2004	01/06/2016
Lineamientos Generales de Evaluación	TODO APLICA		
Lineamientos del Proceso Presupuestario	TODO APLICA		

OBJETIVO

Establecer las acciones de operatividad para ejecutar los mecanismos de control, evaluación y seguimiento de los programas, servicios y actividades que conforman la Unidad Básica de Rehabilitación del Municipio de Tetela de Ocampo, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a los usuarios.



Verificar la efectividad de los controles, procedimientos y lineamientos establecidos para la evaluación de los programas de trabajo, servicios terapéuticos, actividades de rehabilitación y administración interna aplicados por la Unidad Básica de Rehabilitación.

ALCANCE

Supervisión y evaluación integral de los procesos operativos, administrativos y de atención de la UBR, desde la planeación anual de actividades, la ejecución de programas terapéuticos, el control de expedientes clínicos, recursos y servicios, hasta la entrega de información correspondiente a las instancias municipales y estatales competentes.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Unidad Básica de Rehabilitación será responsable de gestionar y administrar los recursos asignados conforme a la normativa vigente, asegurando su correcta aplicación en materiales, equipamiento y servicios terapéuticos.
2. Es obligatorio aplicar de manera estricta los protocolos de prevención, higiene y sana distancia para la protección de usuarios y personal. El incumplimiento de estas medidas imposibilitará la continuidad del procedimiento o servicio solicitado.
3. La UBR deberá actualizar trimestralmente su Programa Basado en Resultados), incorporando avances, metas cumplidas y necesidades operativas detectadas.
4. Será responsabilidad de la Coordinación de la UBR y de su personal solventar en tiempo y forma todas las observaciones emitidas por la Contraloría Municipal o por cualquier instancia de supervisión correspondiente.

NO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	PSICOLOGIA	Encargada de atender a toda la población que acuda a la unidad para algún tratamiento o busque información.	Clínicos Expedientes Bitácoras
2	Fisioterapia	Entrega registros de terapias, listas de asistencia, bitácoras de equipo, notas evolutivas y expedientes clínicos.	Clínicos Expedientes Bitácoras
3	Terapia de Lenguaje	Entrega expedientes clínicos, planes terapéuticos, registros de evolución y bitácoras de atención.	Expedientes Bitácoras



4	Terapia Ocupacional	Presenta su documentación: evaluaciones, bitácoras de actividades, listas de asistencia y programas terapéuticos.	Terapéuticos Expedientes Bitácoras
5	Área Dental	Entrega historial clínico dental, inventarios, bitácoras de esterilización, controles de desinfección y reportes de atención.	Registros Clínicos / Bitácoras
6	Equinoterapia	Entrega registros de sesiones, reportes de evaluación, control del caballo, listas de usuarios y bitácoras de seguridad.	Bitácoras / Informes
ANÁLISIS			
8	DIF Municipal	Analiza el Cumplimiento Final de las actividades.	
SOLVENTACIÓN			
9	Contraloría Municipal.	Se solventan las Observaciones del Cumplimiento Final, si las hubiere.	
10	Contraloría Municipal.	Se envía a la Auditoría Superior del Estado.	

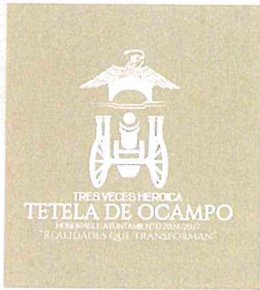
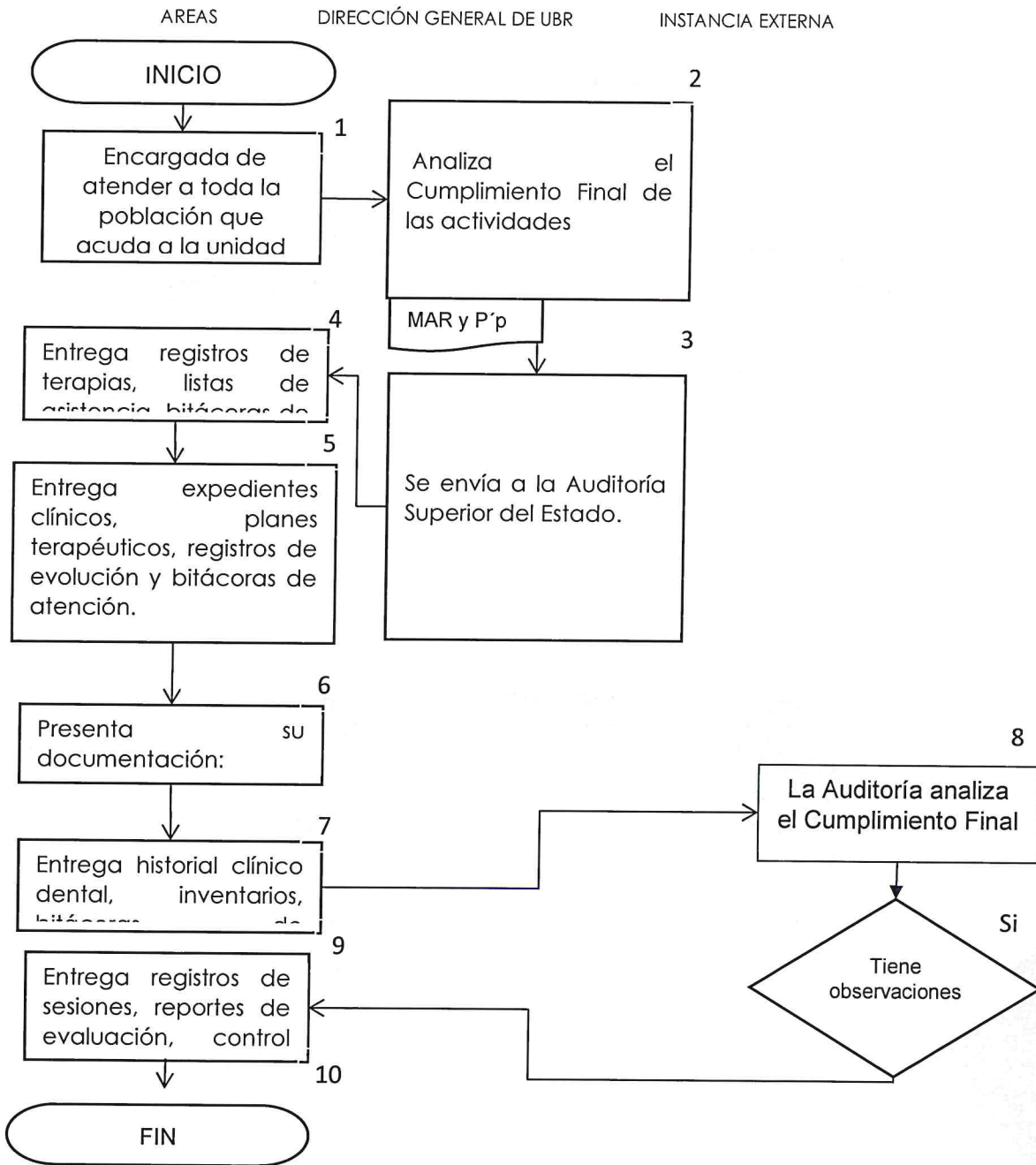


DIAGRAMA 2



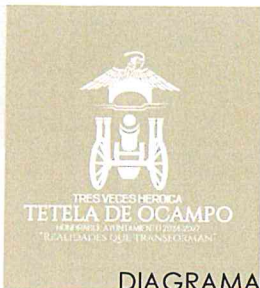


DIAGRAMA 3 DE PSICOLOGIA

INGRESO DE PASIENTES AL AREA

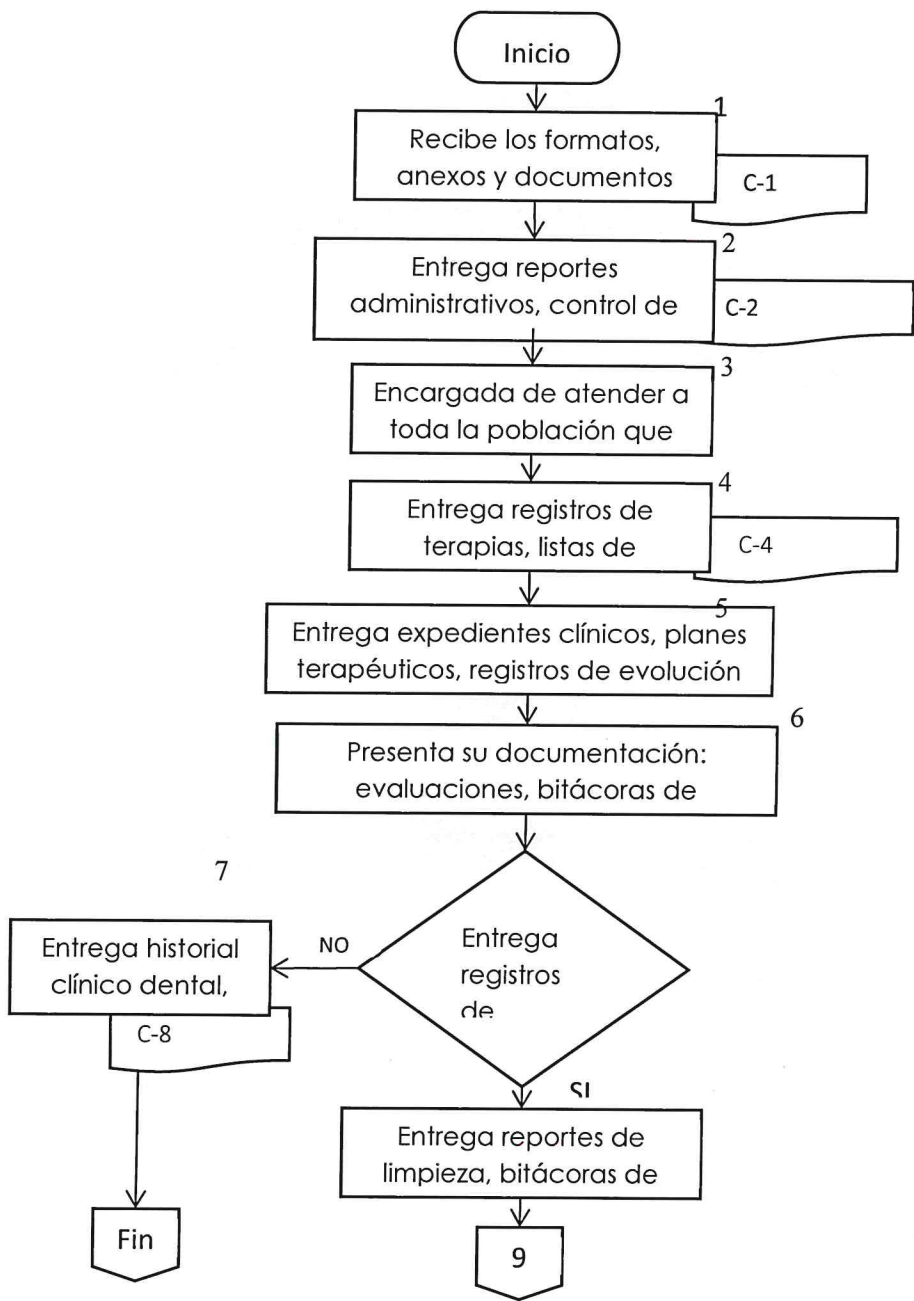
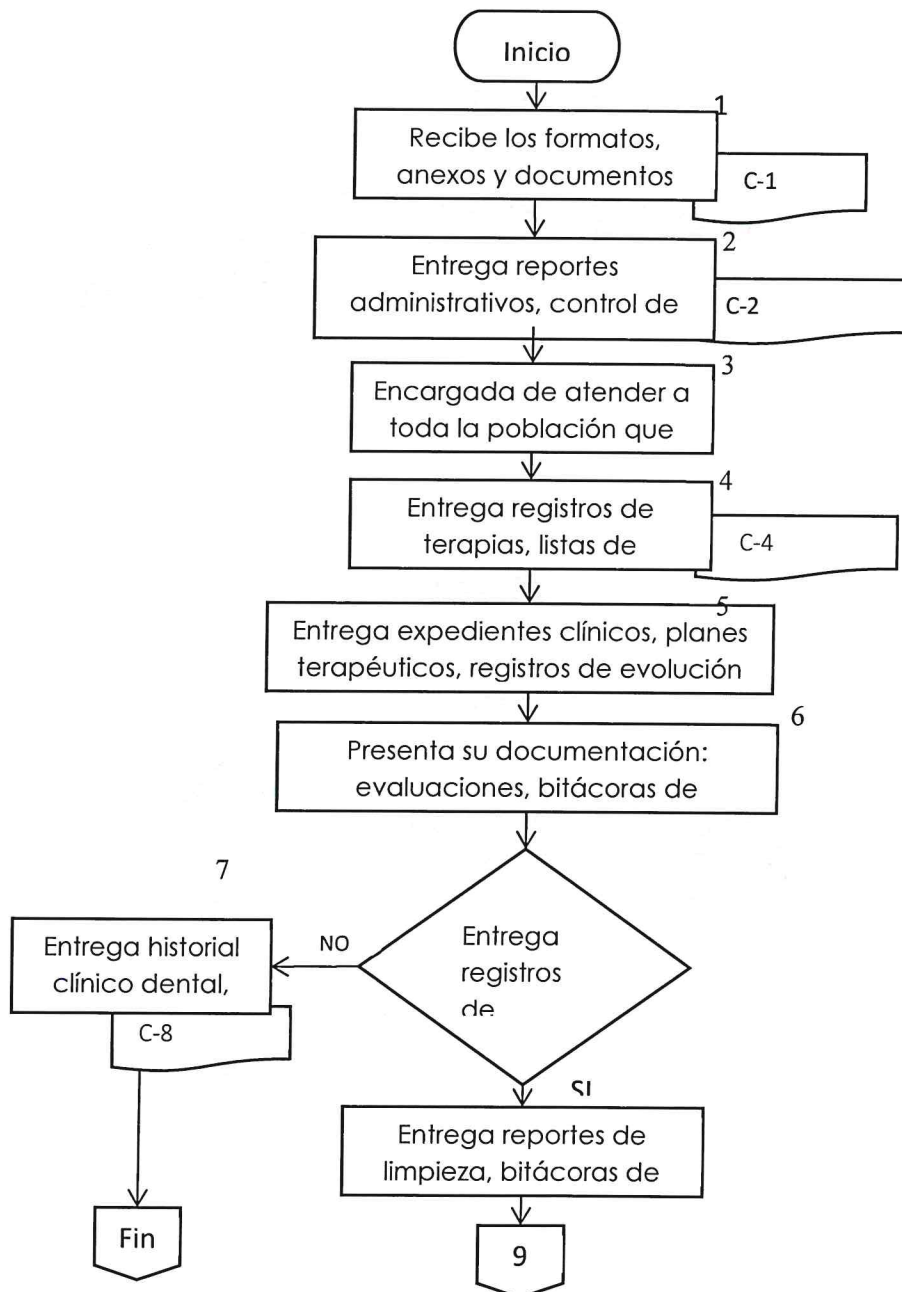




DIAGRAMA 4 DE FISIOTERAPIA

INGRESO DE PASIENTES AL AREA



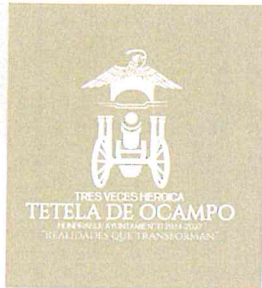
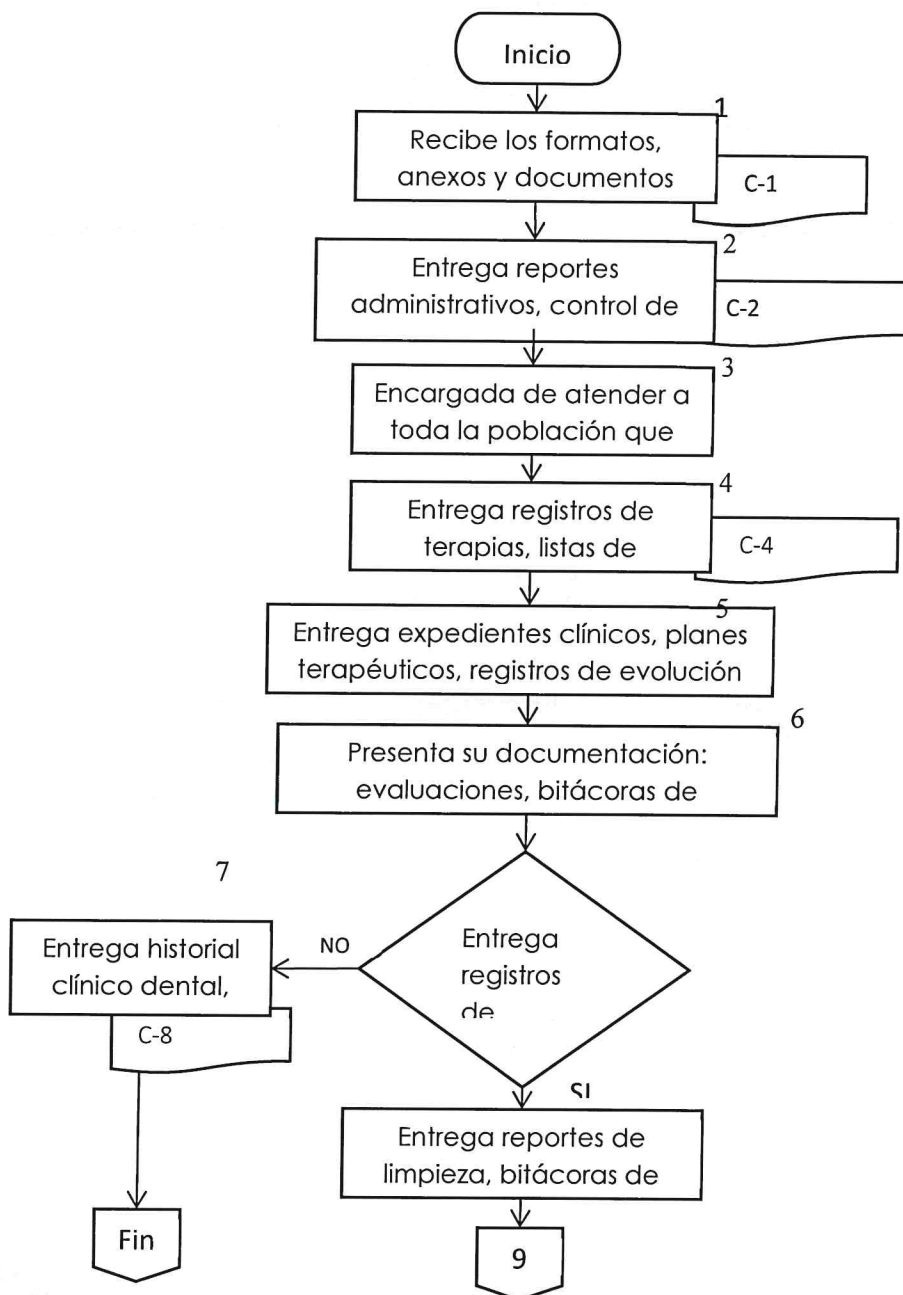


DIAGRAMA 5 DE LENGUAJE

INGRESO DE PASIENTES AL AREA



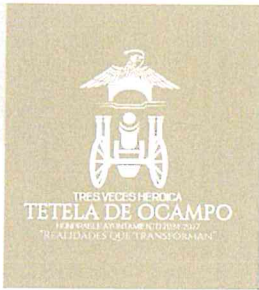
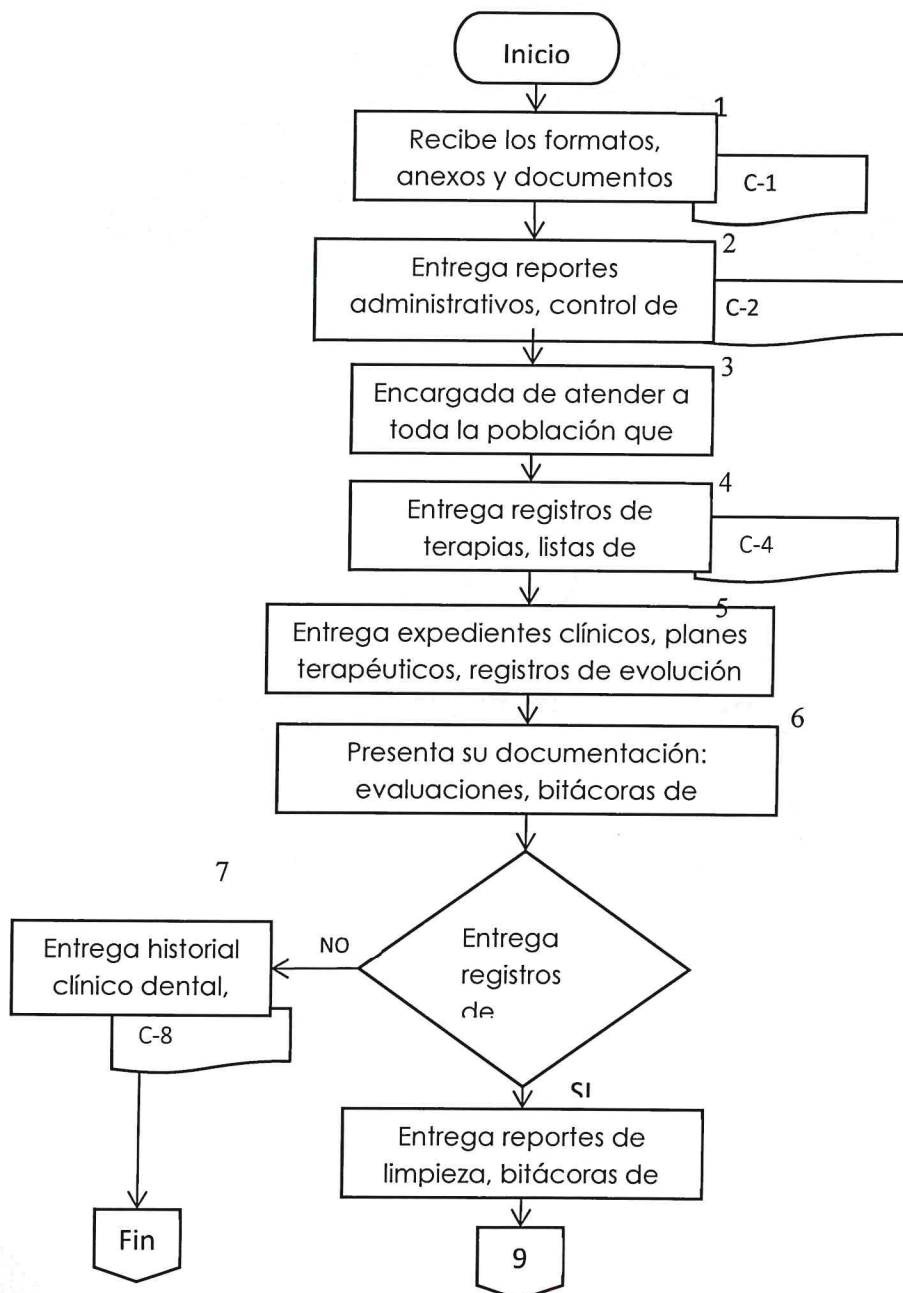


DIAGRAMA 6 DE OCUPACIONAL

INGRESO DE PASIENTES AL AREA



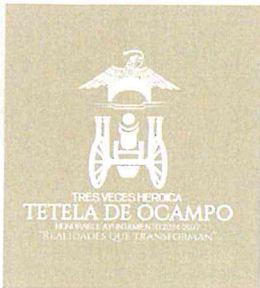
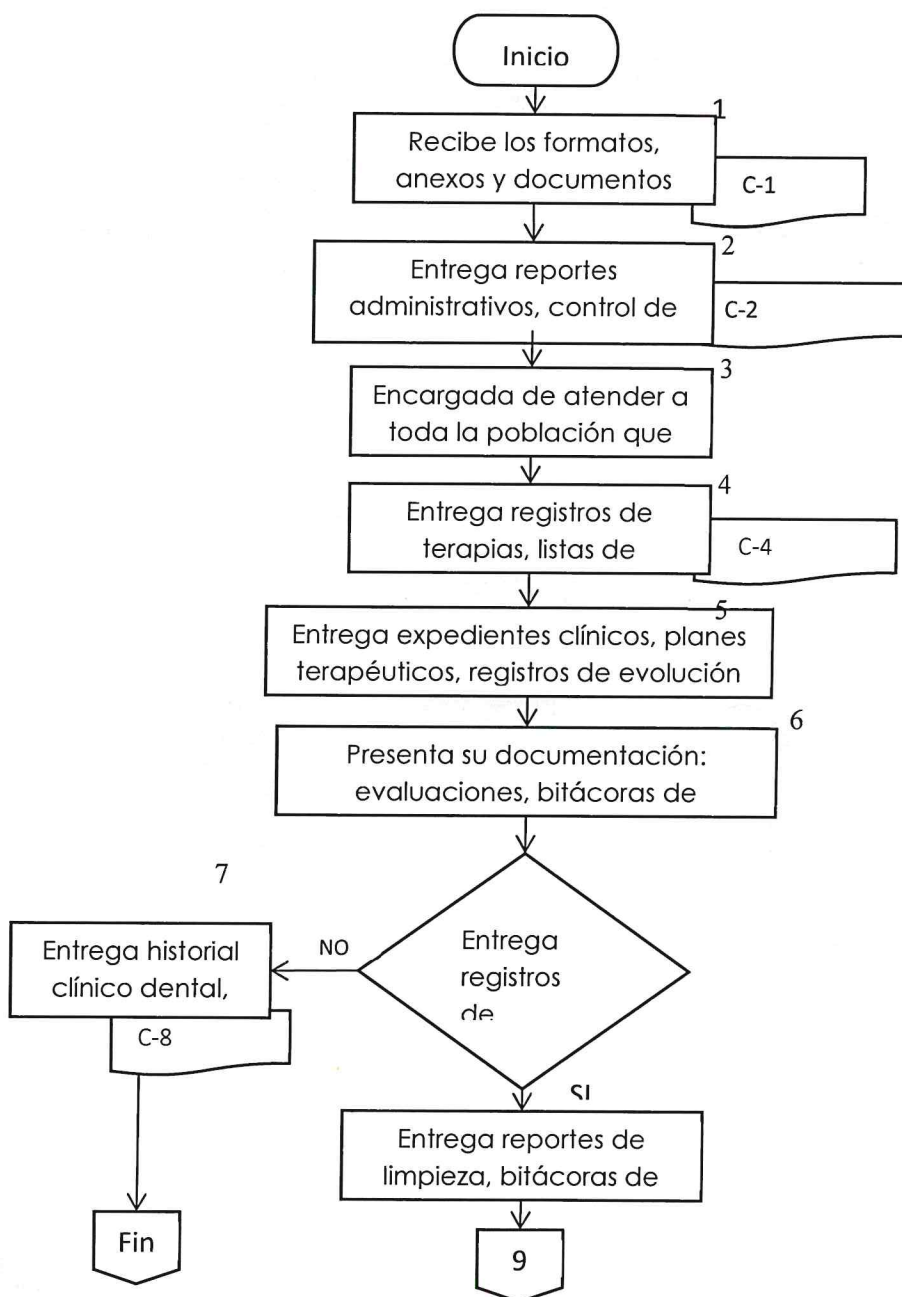


DIAGRAMA 7 ESTOMATOLOGIA

INGRESO DE PASIENTES AL AREA



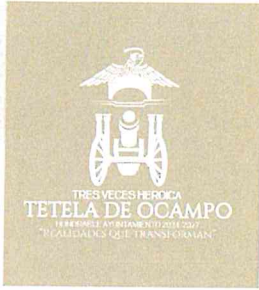
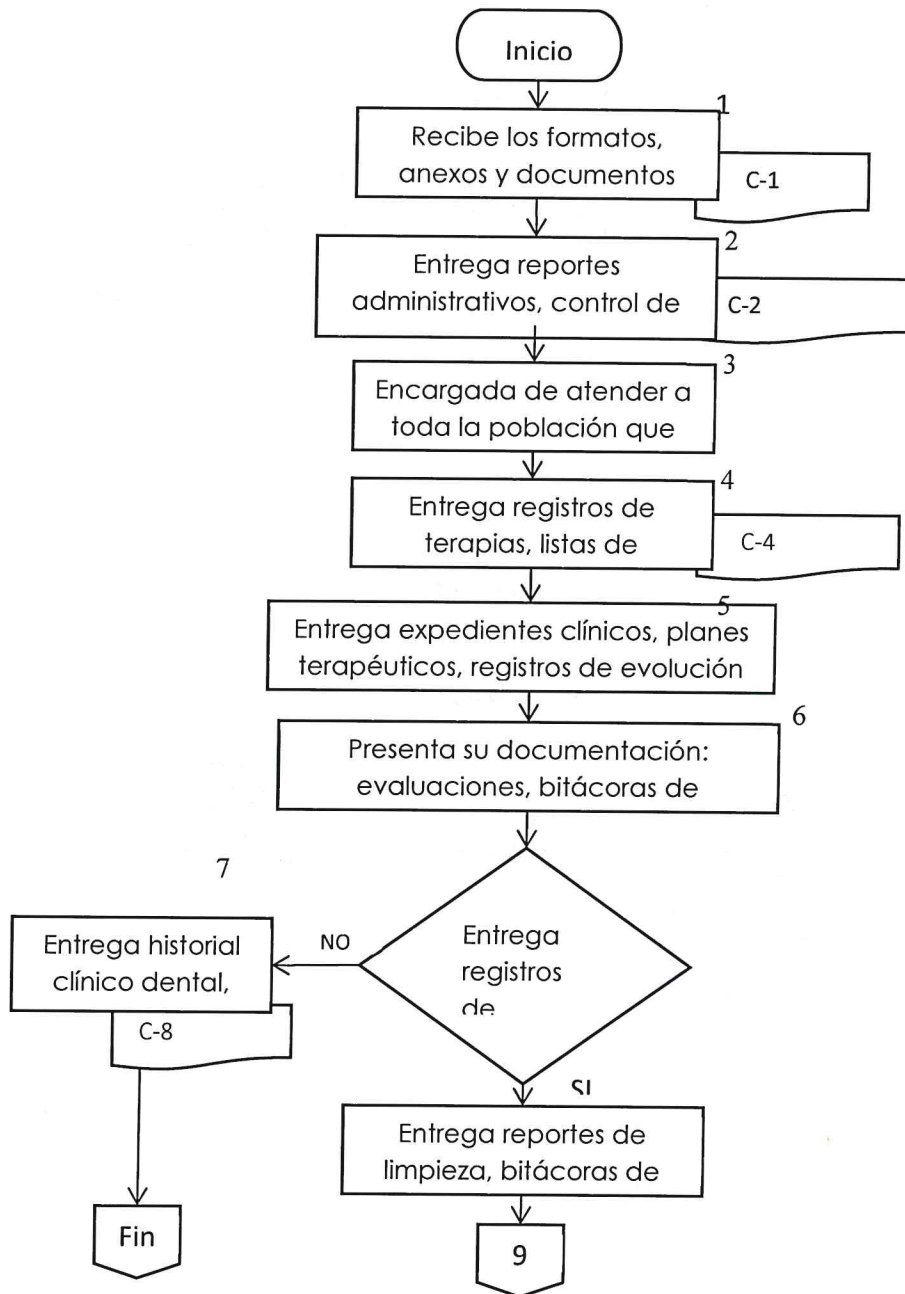
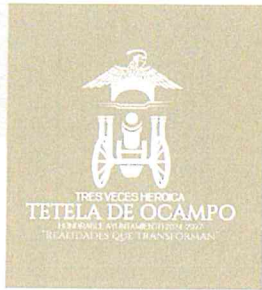


DIAGRAMA 8 DE EQUINOTERAPIA

INGRESO DE PASIENTES AL AREA





UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD BASICA DE REHABILITACION

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Art. 29 Del Art. 32 al Art. 38	18/07/2016	12/04/2019

OBJETIVO

Garantizar el adecuado resguardo confidencial de la información administrativa generada por la Unidad Básica de Rehabilitación, incluyendo documentación interna, reportes operativos, registros de personal y cualquier información requerida por auditorías internas o externas, conforme a lo estipulado por la normativa aplicable.

FUNCIÓN

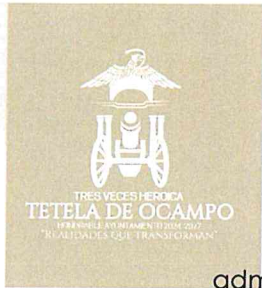
Integrar, organizar y resguardar de manera veraz, oportuna y confidencial toda la documentación administrativa de la UBR —incluyendo registros del personal, informes operativos, controles de asistencia y cualquier información requerida— para solventar oportunamente requerimientos de auditoría y supervisión institucional.

ALCANCE

Aplica a todo el personal operativo, administrativo y directivo que conforma la Unidad Básica de Rehabilitación del Municipio de Tetela de Ocampo.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El personal adscrito a la UBR deberá entregar, actualizar y mantener en regla su documentación administrativa conforme a las disposiciones emitidas por el Ayuntamiento y por la Contraloría Municipal, cumpliendo con los plazos establecidos para cada trámite.
2. La Coordinación de la UBR será responsable de difundir a su personal los lineamientos, instructivos o requerimientos administrativos emitidos por la Contraloría Municipal o por cualquier área de supervisión correspondiente.
3. Será obligatorio aplicar de manera estricta los protocolos de prevención, higiene y sana distancia establecidos por el Ayuntamiento para garantizar la seguridad del personal y de los usuarios. En caso de incumplimiento, no se podrá llevar a cabo el procedimiento administrativo solicitado.
4. La Coordinación de la UBR, en conjunto con la Contraloría Municipal, tendrá la responsabilidad de mantener bajo resguardo confidencial toda la documentación



administrativa generada por el personal de la UBR, así como la información registrada en los sistemas electrónicos institucionales correspondientes.

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA	DOCUMENTO
1	La Coordinación de la UBR recibe, valida y autoriza la información administrativa requerida para el personal, así como los lineamientos o guías emitidas por la Contraloría Municipal.	Unidad Básica de Rehabilitación	Lineamientos o guías administrativas
2	El personal de la UBR entrega la documentación administrativa requerida dentro de los plazos establecidos por la normativa municipal.	Unidad Básica de Rehabilitación	Documentación administrativa del personal
3	Cada integrante del personal llena y firma los formatos o registros administrativos solicitados, asegurando que la información se encuentre actualizada y correcta, entregándolos a la Coordinación de la UBR.	Unidad Básica de Rehabilitación	Formatos y registros administrativos
4	La Coordinación de la UBR revisa y verifica que la documentación entregada cumpla con los requisitos solicitados por la normativa institucional y por la Contraloría Municipal.	Unidad Básica de Rehabilitación	Documentación administrativa revisada
REQUIERE CORRECCIÓN			
5	En caso de inconsistencias o faltantes, el personal deberá corregir, actualizar o complementar la información solicitada.	Personal de la Unidad Básica de Rehabilitación	Documentación corregida
CORRECTA			
6	La Coordinación de la UBR archiva y resguarda de manera confidencial toda la documentación en el expediente administrativo del personal y/o en los sistemas electrónicos correspondientes.	Coordinación de la Unidad Básica de Rehabilitación	Expediente administrativo o archivo digital

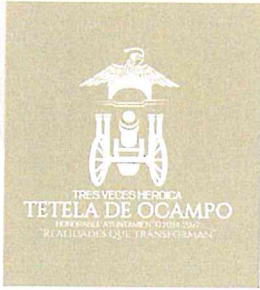
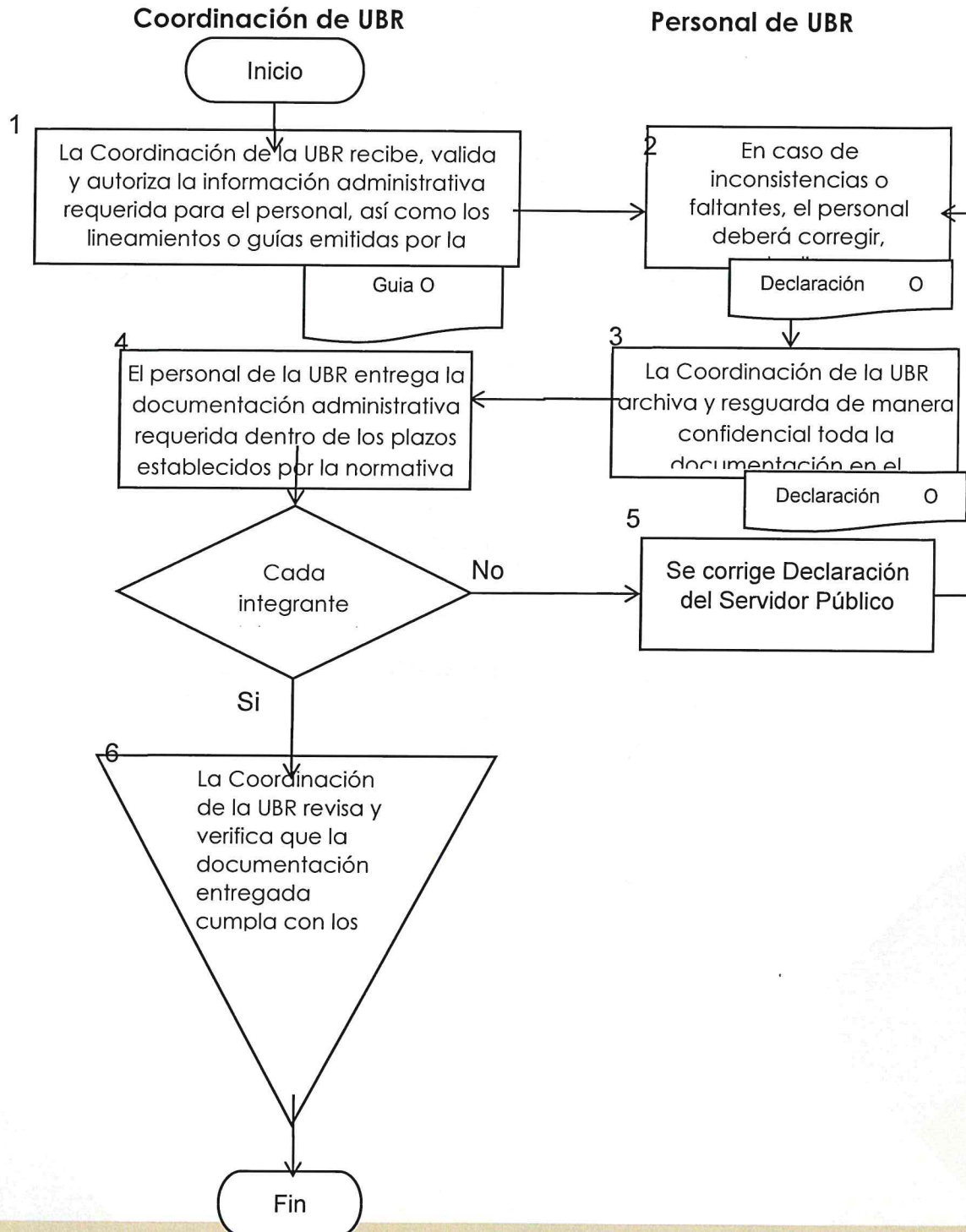
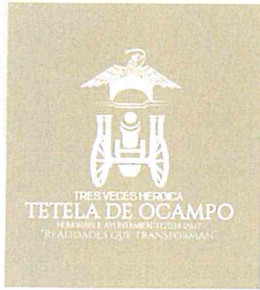


DIAGRAMA 9





INGRESO DE PASIENTES A LAS INSTALACIONES DE LA UNIDAD BASICA DE REHABILITACION DE TETELA DE OCAMPO.

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA	DOCUMENTO
1	Se hace contacto a través del correo institucional de la UBR para notificar al personal que se realizará una verificación operativa interna mediante videollamada; se adjunta formato de aceptación o rechazo, así como el manual del procedimiento. Se solicita enviar nuevamente la información por el mismo medio y confirmar la ubicación de la UBR, designando a la persona responsable durante la verificación.	Unidad Básica de Rehabilitación	Correo electrónico, Formato de aceptación o rechazo, Manual del procedimiento
2	Se establece comunicación con la persona designada para coordinar y confirmar la fecha y hora de la verificación operativa vía videollamada.	Unidad Básica de Rehabilitación	
3	Se envía previamente por correo electrónico el oficio de notificación de verificación interna, que deberá ser firmado y devuelto al menos 1 hora antes del horario establecido.	Unidad Básica de Rehabilitación	Oficio de notificación de verificación
4	Se realiza la videollamada en la fecha y hora acordadas. En caso de no lograrse la comunicación en 2 intentos, se procederá a reagendar.	Unidad Básica de Rehabilitación	Registro de verificación
5	Se solicita a la persona designada mostrar el exterior del inmueble donde opera la UBR, verificando que la ubicación, nomenclatura y fachada coincidan con los datos registrados oficialmente.	Unidad Básica de Rehabilitación	
6	Se realiza un recorrido virtual dentro de las instalaciones, verificando que la UBR cuente con equipo funcional, material terapéutico, mobiliario, insumos y personal suficiente para brindar los servicios de rehabilitación.	Unidad Básica de Rehabilitación	
7	Se aplican preguntas relacionadas con la disponibilidad de documentación interna, personal operativo, cantidad de usuarios	Unidad Básica de Rehabilitación	

	atendidos y recursos materiales utilizados en los servicios terapéuticos.		
8	Durante la verificación se toman capturas de pantalla que servirán como evidencia fotográfica del proceso.	Unidad Básica de Rehabilitación	Evidencia fotográfica
CUENTA CON SUCURSAL			
Se aplican los pasos 3 al 8. En caso de que durante el proceso se informe que la UBR opera también en otro espacio alterno (área de terapia adicional, bodega de insumos, etc.), se agenda una verificación posterior.			
NO CUENTA CON SUCURSAL			
9	Finalizada la verificación, se notificará por correo institucional el resultado y si la UBR acredita su capacidad operativa, en un plazo de 2 a 3 días hábiles.	Unidad Básica de Rehabilitación	CORREO ELECTRONICO

Procedimientos Técnicos o Asistenciales de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Los procedimientos técnicos o asistenciales de la UBR tienen como finalidad estandarizar las acciones del personal médico y terapéutico, asegurando una atención uniforme, eficaz y centrada en las necesidades del paciente.

Cada procedimiento se realiza conforme a las **Normas Oficiales Mexicanas**

y los lineamientos institucionales vigentes en materia de rehabilitación y atención médica

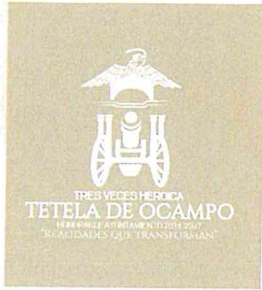
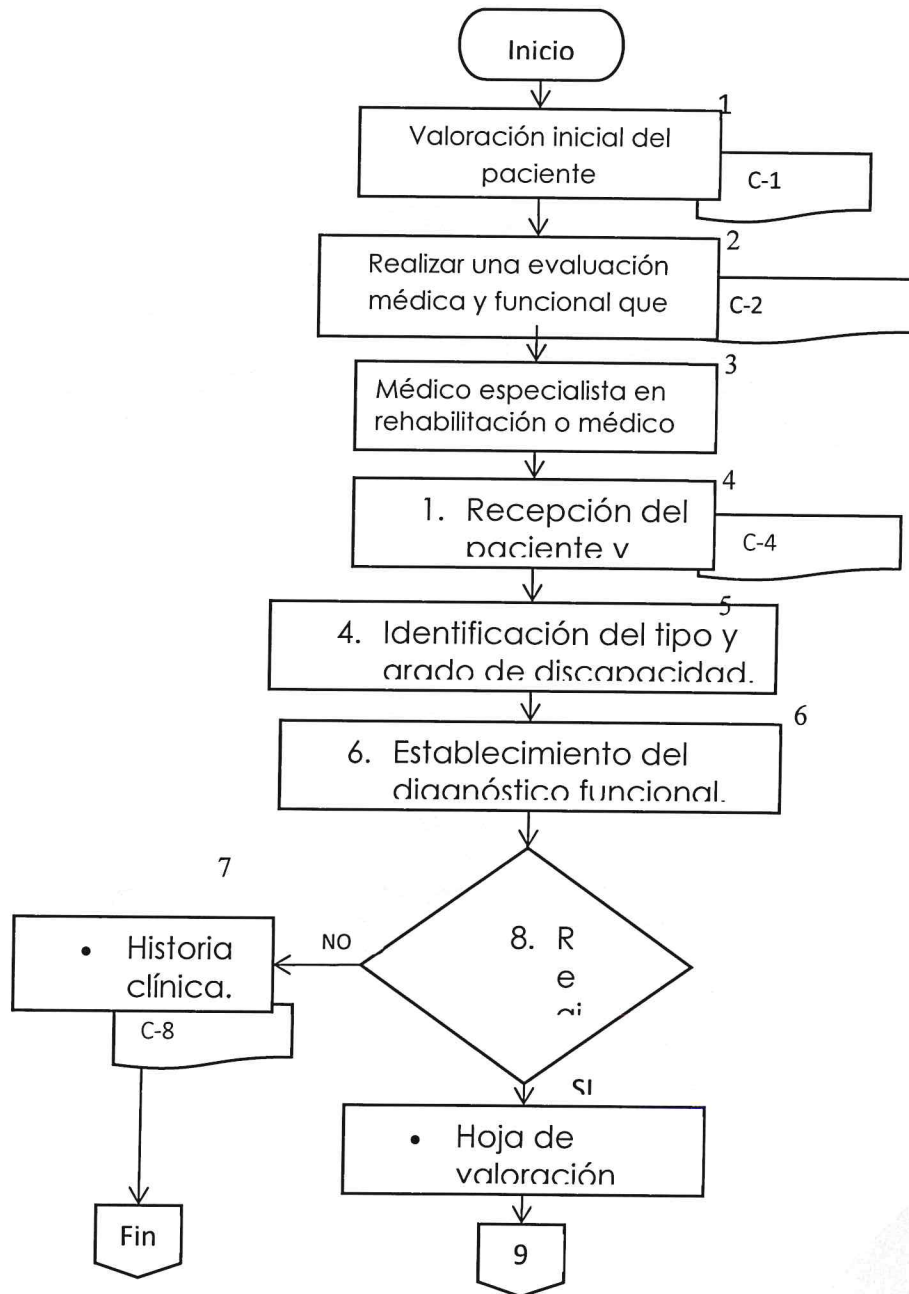
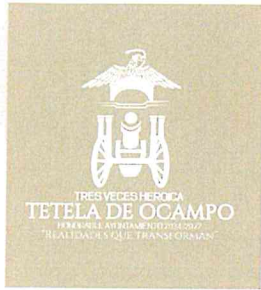


DIAGRAMA 10





Indicadores de Calidad de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Objetivo:

Establecer parámetros que permitan evaluar la calidad de los servicios, optimizar los procesos, mejorar la atención al paciente y cumplir con las normas y lineamientos de salud.

. Observaciones y Mejora Continua

- Todos los indicadores deben registrarse en formatos oficiales o sistemas electrónicos.
- Se deben analizar periódicamente para identificar áreas de mejora.
- Se recomienda implementar un plan de acción cuando algún indicador no cumpla la meta.
- Los indicadores deben actualizarse de acuerdo con cambios normativos o institucionales.

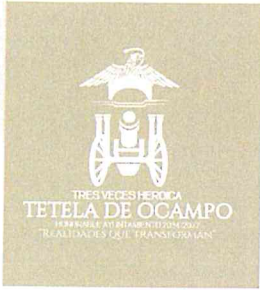
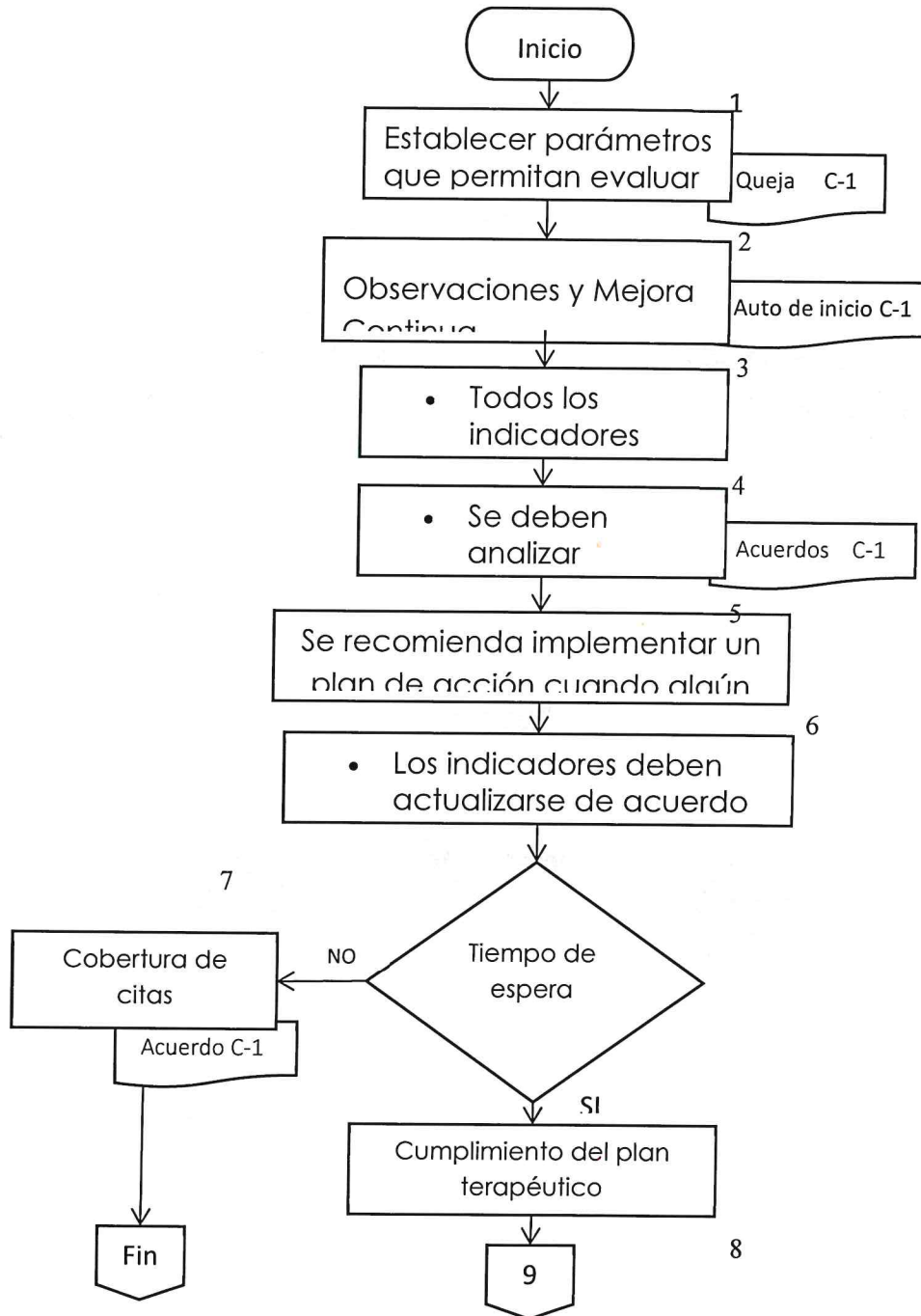
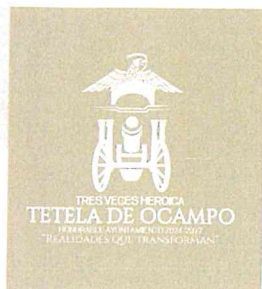


DIAGRAMA 11





GLOSARIO

Marco normativo

Conjunto de leyes, reglamentos, normas y lineamientos que regulan el funcionamiento, organización y atención de la UBR, garantizando que sus procedimientos cumplan con la legalidad y estándares institucionales.

Objetivos

Metas específicas que la UBR se propone alcanzar en distintos ámbitos (clínico, administrativo, operativo), sirviendo como guía para la planificación y evaluación de sus actividades.

Estructura organizacional

Distribución jerárquica y funcional del personal y áreas dentro de la UBR, que define roles, responsabilidades y canales de comunicación para el correcto funcionamiento de la unidad.

Procedimientos administrativos

Conjunto de procesos que permiten la gestión y control de los recursos, la documentación, la programación de citas, la gestión del personal y otras actividades administrativas necesarias para el funcionamiento de la UBR.

Indicadores de calidad

Métricas o parámetros utilizados para medir la eficiencia, efectividad y satisfacción de los servicios ofrecidos por la UBR, permitiendo identificar áreas de mejora y garantizar que se cumplan los estándares de atención establecidos.