



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



SECRETARÍA  
DE SALUD  
GOBIERNO DE CHIAPAS

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO SOCIAL



**CENTRO DE SALUD CON SERVICIOS  
AMPLIADOS  
SOCOLTENANGO, CHIAPAS**

**ENERO 2024**

# INDICE

PAG.

## I.- ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

❖ Introducción.....	3
❖ Antecedentes Históricos.....	4
❖ Marco Jurídico – Administrativo.....	5
❖ Atribuciones.....	6
❖ Estructura Orgánica.....	8
❖ Organigrama .....	9
❖ Objetivo.....	10
❖ Funciones.....	11
RECOMENDACIONES GENERALES.....	14
GLOSARIO DE TERMINOS.....	15
APENDICE.....	20
BIBLIOGRAFÍA.....	22

# INTRODUCCIÓN

El presente Manual del área de trabajo social del Centro de Salud con Servicios Ampliados Socoltenango perteneciente a la Jurisdicción Sanitaria No. III, de la Ciudad de Comitán Chiapas, contiene de manera detallada las atribuciones y procedimientos, conforme lo establece la Ley Orgánica de la administración pública del Estado de Chiapas.

Las constantes demandas de atención de la sociedad actual, permite tomar en consideración la necesidad de implementar nuevas estrategias encaminadas a brindar una atención de calidad, así como contar con un manual de organización que guíe las acciones del trabajador social.

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La profesionalización de trabajo social en México, es considerada como una labor profesional y legitimada dentro de las instituciones sociales. Teniendo como objetivo dar a conocer las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social en las diferentes áreas de acuerdo a su nivel Jerárquico.

El área de trabajo social en el centro de Salud con Servicios Ampliados de Socoltenango fue creado en base al programa de atención del seguro popular con la finalidad de facilitar la atención de los pacientes para su canalización al 2º o 3er nivel de atención.

## MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Ley General de Salud.
- Diario Oficial de la Federación, 7 de febrero de 1984, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, reformas y adiciones.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1982, reformas y adiciones.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2002.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990, reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de Chiapas.
- Gaceta del Gobierno, 13 de diciembre de 2001, reformas y adiciones
- Decreto por el que el Ejecutivo Federal establece bases para el programa de descentralización de los Servicios de Salud de la Secretaría de Salubridad y asistencia.
- Diario Oficial de la Federación, 30 de agosto de 1983.

## ATRIBUCIONES

Las atribuciones del área de Trabajo Social, son las siguientes:

- Establecer y programar los objetivos y metas relacionados con la atención médica, en concordancia con los objetivos institucionales.
- Elaborar, actualizar normas, procedimientos, diagnósticos y terapéuticos que deben seguirse con los enfermos atendidos en el centro de Salud.
- Planear mejoras en la organización y gestión en los servicios de diagnóstico y atención médica; establecer los mecanismos de evaluación del desempeño bajo criterios de eficiencia y eficacia.
- Salvaguardar al Instituto desde el punto de vista médico, en caso de quejas y demandas.
- Promover la integración de equipos multidisciplinarios de salud.
- Mantener coordinación e intercambio técnico y de información con los demás centros de Salud.
- Apoyar la prestación de los servicios de atención médica a toda la población sin distinción de raza, credo, preferencias políticas, etnias, nivel socioeconómico, etc.

- Establecer los procedimientos para controlar la calidad de los suministros y programas de recepción - distribución que aseguren la continuidad en la prestación del servicio de atención médica.
- Establecer los procedimientos para la integración de información y elementos estadísticos relacionados con los servicios de atención médica que reflejen los resultados de sus actividades.
- Establecer los procedimientos de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Secretaría de Salud para garantizar una atención médica de calidad a la población usuaria y participar en las actividades enfocadas con la evaluación de la calidad de la infraestructura hospitalaria y de los servicios de atención médica del CESSA Socoltenango.
- Apoyar en las actividades de investigación básica y clínica que se realicen en el CESSA Socoltenango.

# **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

INSTITUTO DE SALUD

**DR. JOSE MANUEL CRUZ CASTELLANOS**

SECRETARIO GENERAL DE SALUD EN EL ESTADO DE CHIAPAS

**DR. CARLOS ARAGON LOPEZ**

JEFE DISTRITO NO. III, COMITAN DE DOMINGUEZ CHIAPAS.

CENTRO DE SALUD CON SERVICIOS AMPLIADOS SOCOLTENANGO

**DR. MANUEL ALAJANDRO PEREZ CHAN**

DIRECTOR DEL CESSA SOCOLTENANGO

PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL ADSCRITO AL AREA DE TRABAJO SOCIAL

**MASS. ZENAIDA DEL SOCORRO CONSTANTINO JIMENEZ**

**(TURNO MATUTINO)**

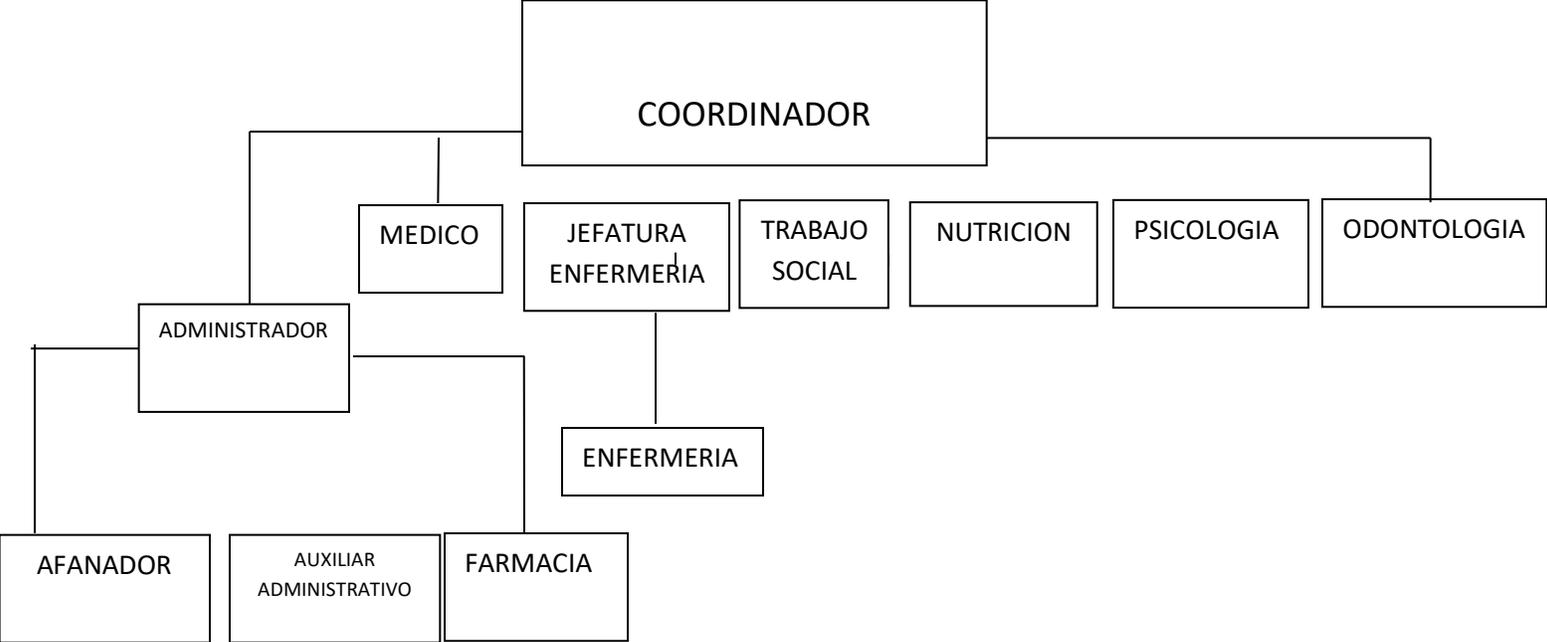
**MASS. JUDITH CORONEL MONTIEL**

**(TURNO MATUTINO)**

**MASS. ETELBINA DIAZ CONSTANTINO**

**(FIN DE SEMANA Y DIAS FESTIVOS)**

# ORGANIGRAMA



# **OBJETIVOS**

## **Objetivo General**

Proporcionar al personal de trabajo social que labora en el centro de salud con Servicios Ampliados Socoltenango, un documento técnico - administrativo que guíe las acciones y procedimientos que se realicen al usuario, encaminado a otorgar una atención de calidad.

## **Objetivos Específicos**

1. Contribuir para que el personal conozca y realice sus funciones, así como sus obligaciones de acuerdo a su nivel jerárquico.
2. Capacitar al personal de trabajo social a través de la enseñanza continua para su actualización.
3. Administrar en forma eficiente los recursos humanos asignados.
4. Evaluar al personal diariamente y mensualmente por la jefatura de servicio.
5. Evaluar la participación del personal durante la supervisión mensual por planeación en indicadores de calidad.
6. Evaluar la calidad de la atención al usuario en base a la participación del personal.

## **FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL**

- La problemática socioeconómica del paciente, a fin de participar en el resto del equipo de salud en el tratamiento integral y con el paciente en el desarrollo de habilidades que le permitan mejorar su calidad de vida.
- Informar a los pacientes y familiares oportunamente, sobre los trámites administrativos que deban realizar.
- Proporcionar atención social a pacientes y familiares, construyendo redes de apoyo social de acuerdo a las necesidades de los mismos.
- Aportar al equipo de salud, la información sobre aspectos sociales y económicos de los pacientes, y su repercusión en el proceso salud – enfermedad.
- Evaluar y atender socialmente a todos aquellos pacientes cuyas características sociales, económicas, culturales, legales, etc., impliquen la necesidad de aplicar la metodología del Proceso de Atención Individualizada.
- Detectar la problemática socioeconómica del paciente, a fin de participar en el resto del equipo de salud en el tratamiento integral y con el paciente en el desarrollo de habilidades que le permitan mejorar su calidad de vida.

- Evaluar y atender socialmente a todos aquellos pacientes cuyas características sociales, económicas, culturales, legales, etc, impliquen la necesidad de aplicar la metodología del Proceso de Atención Individualizada.
- Colaborar en la referencia y contrarreferencia de pacientes de acuerdo con las necesidades de su atención en coordinación con el equipo de salud.
- Atender con oportunidad las solicitudes de internamiento expedidas por los médicos tratantes de consulta externa o urgencias, así como tramitar el egreso del paciente, la procuración o la defunción.
- Coordinar los servicios de consulta externa y de urgencias, así como los sistemas de procedimientos a que deberán sujetarse los pacientes que ingresan al servicio de hospitalización, haciendo hincapié en los instructivos de admisión.
- Realizar diagnóstico y tratamiento social requerido para la atención integral de los pacientes ambulatorios y hospitalizados.
- Proponer alternativas de solución a la problemática que obstaculice la recuperación del paciente.

- Promover las relaciones humanas de los trabajadores sociales, a efecto de buscar beneficios para los usuarios de los servicios médicos.
- Establecer y desarrollar sistemas de trabajo social para la investigación de factores psicosociales y socio - laborales que están en relación con los pacientes apoyándose en acciones intra-hospitalarios.
- Brindar la asistencia médico social que sea requerida en cada caso, coordinando esfuerzos con las autoridades del centro de Salud y los grupos de promotores voluntarios.
- Mantener actualizada la información del paciente contenido en los formularios de trabajo social que incluyan estudios e investigaciones, plan terapéutico, evolución, resultados de tratamiento y seguimiento del caso.
- Establecer coordinación, con los sectores público, social y privado para resolver la problemática médico social que afecta la salud de los pacientes y sus familiares.
- Promover, organizar y asesorar grupos formales e informales en educación para la salud.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- ❖ Es conveniente que los Manuales de Organización sean elaborados con la participación de la jefa de Trabajo Social de la Jurisdicción No. III, teniendo como guía el Manual de Organización jurisdiccional del área de Trabajo Social.
- ❖ Una vez que se cuente con el proyecto de manual se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea necesario, que este completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no tenga contradicciones y deficiencias.
- ❖ La cantidad de ejemplares que se reproduzcan, así como la difusión que se haga del manual de Organización dependerá del número de funcionarios y empleados que deban de contar con este instrumento.
- ❖ Una vez que el manual de organización ha sido elaborado, autorizado e impreso debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.
- ❖ El manual de organización deberá actualizarse, cuando se presenten modificaciones en las atribuciones, estructura orgánica, funciones o simplemente en la revisión que se haga misma que será cada año.

**Para efectos de cualquier notificación podrán comunicarse a la siguiente instancia:**

Centro de Salud con Servicios Ampliados de Socoltenango en el Área de Trabajo social.

Domicilio: Boulevard Lic. Benito Juárez S/N Barrio el Campo Socoltenango, Chiapas. Tel. 01 992 66 1 12 10

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**APOYO SOCIAL:** Hace referencia a las funciones que desempeña la red social y a sus posibles efectos en el bienestar individual, familiar, grupal o comunitario, de acuerdo con los investigadores se distinguen tres funciones fundamentales del apoyo social: emocional, instrumental o material e informacional.

**APRENDIZAJE SOCIAL:** Proceso por el cual un grupo humano adquiere nuevos comportamientos, que se verifican a través de cambios socioculturales.

**BIENESTAR SOCIAL:** Conjunto de leyes, principios y normas, por una parte, y los programas, beneficios y servicios que por otra parte se establecen para asegurar o robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social.

**CASO SOCIAL INDIVIDUAL:** Se designa al procedimiento que se aplica al sujeto y su familia, para el estudio, diagnóstico, tratamiento social y seguimiento hasta el cierre, con la intención de identificar problemas, necesidades y recursos, desarrollar habilidades para la solución de problemas y construir redes de apoyo social.

**DIAGNÓSTICO SOCIAL:** Procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio - investigación con vista a la programación y realización de una acción. En el diagnóstico se establece también la jerarquización de las necesidades en función de las prioridades.

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** Sirve para diagnosticar el esbozo, esquema, prototipo o modelo que indica el conjunto de decisiones, procedimientos y actividades a realizar para guiar el curso de una investigación, e incluye en general: constitución del equipo de investigación, marco teórico, coordinación de las tareas concernientes a la investigación, elección de los instrumentos metodológicos, elección de la muestra, elaboración de los instrumentos, elección de las técnicas e instrumentos y elaboración del presupuesto.

**EDUCACIÓN:** En el sentido más amplio del término se identifica con la socialización, en cuanto proceso de transmisión de valores, normas, creencias y comportamientos. En el sentido más restringido, el término designa todo acto o acción intencional, sistemática y metódica que el educador realiza sobre el educando para favorecer el desarrollo de ciertas cualidades, morales, intelectuales, físicas o culturales, que todo hombre o mujer posee en estado potencial. Para la Pedagogía liberadora, la educación no consiste tanto en transmitir conocimientos, como en hacer posible que el educando sea el artífice de su propio desarrollo.

**ENTREVISTA:** La entrevista es uno de los procedimientos más utilizados en Trabajo Social. La entrevista puede cumplir diferentes funciones: obtener información de individuos o grupos; facilitar información; influir sobre ciertos aspectos de la conducta de las personas; ejercer un efecto terapéutico. La entrevista estructurada toma la forma de un interrogatorio en el cual las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. La entrevista no estructurada, en cambio deja una mayor libertad a la iniciativa del entrevistador y el entrevistado, tratándose en general de preguntas abiertas, tiene como característica principal la ausencia de una estandarización formal de las preguntas.

**ESTUDIO SOCIOECONÓMICO:** Es un instrumento que se aplica a través de la técnica, que contiene variables, tales como: lugar de residencia, ingreso familiar, ocupación del proveedor principal, número de integrantes por familia, características de la vivienda, servicios públicos, y el número de enfermos en la familia, necesarias para valorar el nivel social y económico del paciente y su familia, así como su entorno familiar y social.

**ÉTICA PROFESIONAL:** Ciencia o tratado de los deberes y conductas inherentes a una profesión determinada, sinónimo de Deontología.

**INVESTIGACIÓN SOCIAL:** Proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de realidad social o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas con el propósito de aplicar los conocimientos con fines prácticos o de intervención social.

**METODOLOGÍA:** Estudio de los métodos utilizados para la adquisición del conocimiento científico, o de los procedimientos empleados para la transformación de la realidad. Suele distinguirse entre la metodología general que como parte de la lógica, la epistemología o de la teoría del conocimiento, que se ocupa de estudiar los métodos generales empleados en las ciencias y en la filosofía (deducción, inducción, análisis, síntesis, experimentación, clasificación, la idea de la ley, la conceptualización, etc.) y las metodologías específicas ligadas a un cuerpo particular (psicología, sociología, trabajo social, etc.) con los que se alude a los procedimientos que utiliza una disciplina determinada.

**MODELO DE INTERVENCIÓN:** Conjunto de mecanismos debidamente seleccionados y organizados, a través de los cuales los recursos de infraestructura de salud y recursos humanos se ordenan y estratifican por medio de un proceso técnico administrativo para ofrecer prestaciones integrales de salud.

**SISTEMATIZACIÓN:** Acción de conformar una unidad cohesionada y organizada en consonancia con ciertos principios explicativos que le dan concordancia y coherencia a la información, de acuerdo a la argumentación racional.

**SUPERVISIÓN:** Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona para establecer un proceso mutuo de enseñanza - aprendizaje entre supervisor y supervisados, con el fin de lograr de ellas su máxima eficiencia profesional satisfacción mutua, así como la actualización y capacitación permanente.

**TÉCNICAS GRUPALES:** Conjunto de medios y procedimientos que utilizados en situaciones de grupo, sirven para facilitar y estimular la acción y funcionamiento con el fin de alcanzar sus propios objetivos. Es un instrumento que puede facilitar la participación de los miembros de un grupo, fomentar la responsabilidad y ayudar a desarrollar una dinámica que libere la capacidad creativa mediante la reflexión conjunta. En este proceso juega un papel decisivo el animador de grupo.

**TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS:** Teoría biológica que propone que todos los organismos son sistemas compuestos de subsistemas formando aquellos a su vez parte de unos microsistemas. De este modo, un ser humano es parte de una sociedad. Esta teoría se aplica tanto a sistemas sociales (grupos, familias y sociedades) como a sistemas biológicos.

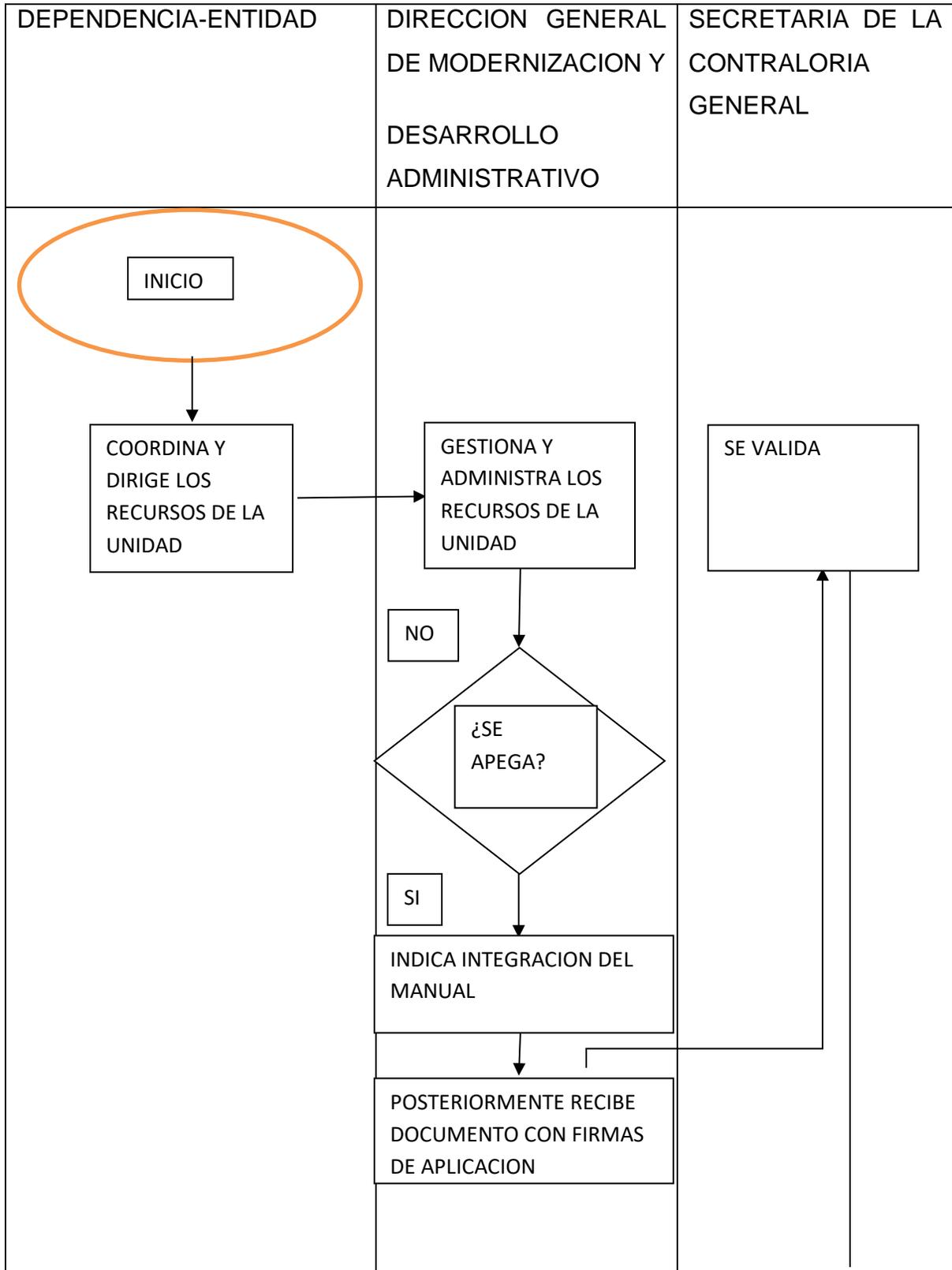
**TEORÍA DE REDES Y SISTEMAS DE APOYO SOCIAL:** Se centra en los grupos formados de apoyo planificados y en la capacitación de cuidadores informales o naturales para que ayuden a amigos, vecinos y miembros de la familia que lo necesiten. Mejora la competencia de las personas por medio de la autoayuda y el fortalecimiento interno. En este sentido, las redes están relacionadas con el entrenamiento de las habilidades sociales y con los enfoques radicales del fortalecimiento. El Trabajador Social actúa más en calidad de

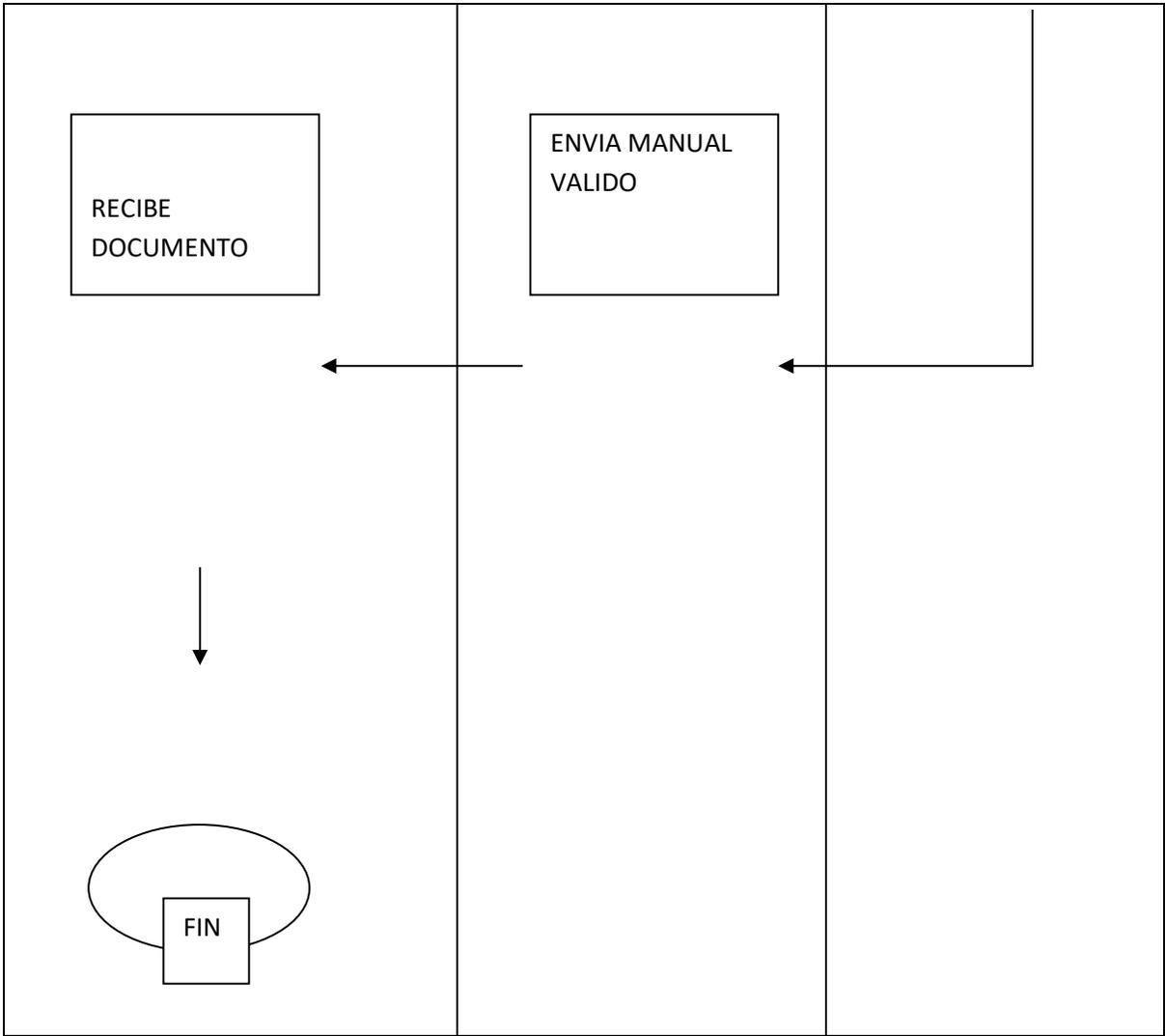
consultor que como clínico y su actuación es de apoderamiento o representación y no la de un simple prestador de servicios.

**TRABAJO SOCIAL EN GRUPOS:** Es un método clásico de Trabajo Social, que se utiliza para proporcionar apoyo social a los integrantes del grupo, desarrollar sentido de pertenencia y autogestión en el desarrollo de actividades que generen bienestar individual y grupal. En el caso de grupos transitorios, habitualmente se organizan para proveer información a pacientes y familiares. Esta metodología se utiliza para implementar procesos educativos, que favorezcan en los pacientes hábitos y costumbres consecuentes con la salud.

**VISITA DOMICILIARIA:** La técnica que aplica el Trabajador Social al hogar donde reside el paciente temporal o permanente, con la intención de tomar contacto directo con la persona o familia, así como el entorno social, con fines de investigación, tratamiento social, apoyo o asesoramiento.

# APENDICE





## BIBLIOGRAFÍA

- Normas Oficiales Mexicanas.
- Guía para la elaboración de Manuales de organización 2004, Secretaria de Contraloría General reglamento interior de la dependencia pag.1-21.
- Manual de procedimientos del servicio de trabajo social para Hospitales Generales de la SSA, editado en Noviembre de 1993.