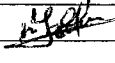
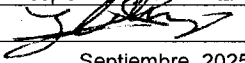
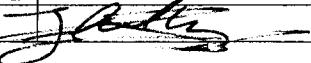

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 1 DE: 24



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y REFERENCIA DE PACIENTES


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:	Septiembre, 2025		

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 2 DE: 24

ÍNDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
I. OBJETIVO DEL MANUAL	3
II. MARCO JURÍDICO	3
III. ESTRUCTURA ORGÁNICA A NIVEL DEPARTAMENTO	7
IV. ORGANIGRAMA A NIVEL DEPARTAMENTO	7
V. PRINCIPIOS Y VALORES QUE RIGEN AL SERVICIO PÚBLICO	8
VI. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	9
VII. MISIÓN	13
VIII. VISIÓN	13
IX. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO	13
X. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	14
XI. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	16
XII. FUNCIONES DE LOS PUESTOS SUBALTERNOS Y/O SUBORDINADOS	20
XIII. PLANTILLA DE PERSONAL	22
XIV. GLOSARIO	23

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:	Septiembre, 2025		

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 3 DE: 24

INTRODUCCIÓN

El manual de organización del Departamento de Control y Referencia de Pacientes ha sido elaborado con el propósito fundamental de ofrecer información sobre antecedentes, base legal, estructura orgánica y funciones en su conjunto de cada una de las áreas que lo conforman.

Está orientado a servir de marco de referencia al personal del Departamento de Control y Referencia de Pacientes en el desempeño de sus actividades, definiéndose las relaciones que guardan entre sí en sus diferentes ámbitos funcionales, de autoridad y responsabilidad.

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Orientar al personal sobre la estructura orgánica, funciones, descripciones de puestos del Departamento de Control y Referencia de Pacientes, así como el ámbito de competencia de las distintas áreas que la integran y además servir de apoyo para el personal de nuevo ingreso.

II. MARCO JURÍDICO

El Departamento de Control y Referencia de Pacientes se encuentra sustentado en el siguiente marco jurídico-normativo:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 5-02-1917.

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-12-1976.

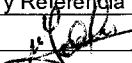
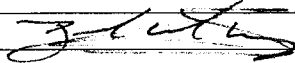
Ley Federal de Austeridad Republicana.
D.O.F. 19-11-2019.



Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14-05-1986.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.
D.O.F. 26-05-2000.

Ley General de Salud.
D.O.F. 07-02-1984.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18-07-2016.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 4 DE: 24

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 20-03-2025.

Ley de Planeación.
D.O.F. 05-01-1983.

Ley General de Bienes Nacionales.
D.O.F. 20-05-2004

Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01-04-1970.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B del Artículo 123 Constitucional.
D.O.F. 28-12-1963.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04-08-1994.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
D.O.F. 31-03-2007

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 16-04-2025.

Ley General de Archivos.
D.O.F. 15-06-2018.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 20-03-2025.



Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
D.O.F. 11-06-2003.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
D.O.F. 01-02-2007.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
D.O.F. 02-08-2006.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
D.O.F. 30-05-2011.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:	Septiembre, 2025		

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes			REV: 01 HOJA: 5 DE: 24

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
D.O.F. 08-10-2003.

CODIGOS

Código de Ética de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 08-02-2022.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 26-01-1990.

Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
D.O.F. 13-05-2014.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11-06-2003.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
D.O.F. 14-05-1986.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.
D.O.F. 06-01-1987.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.
D.O.F. 18-01-1988.

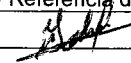


Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 28-07-2010.


Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
D.O.F. 20-02-1985.

DECRETOS

Decreto por el que se crea el Instituto Nacional de Cancerología.
D.O.F. 19-11-1946.

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 10-12-2012.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 6 DE: 24

ACUERDOS

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para los procedimientos de rendición de cuentas, individuales e institucionales, de la Administración Pública Federal.
 DOF: 05-06-2023.

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
 D.O.F. 06-07-2017.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 24-07-2017.

Acuerdo por el que se establecen disposiciones generales obligatorias para la prevención y atención y control del VIH/SIDA en las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud.
 D.O.F. 12-11-2004.

NORMAS

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
 D.O.F. 15-10-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.
 D.O.F. 30-11-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
 D.O.F. 08-01-2013.

OTROS ORDENAMIENTOS NORMATIVOS

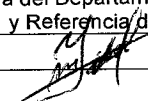
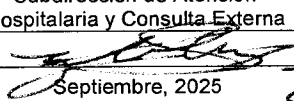

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Cancerología. Vigente



Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Cancerología. Vigente

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.
 D.O.F. 15-04-2025.

Programa Sectorial de Salud. Vigente.

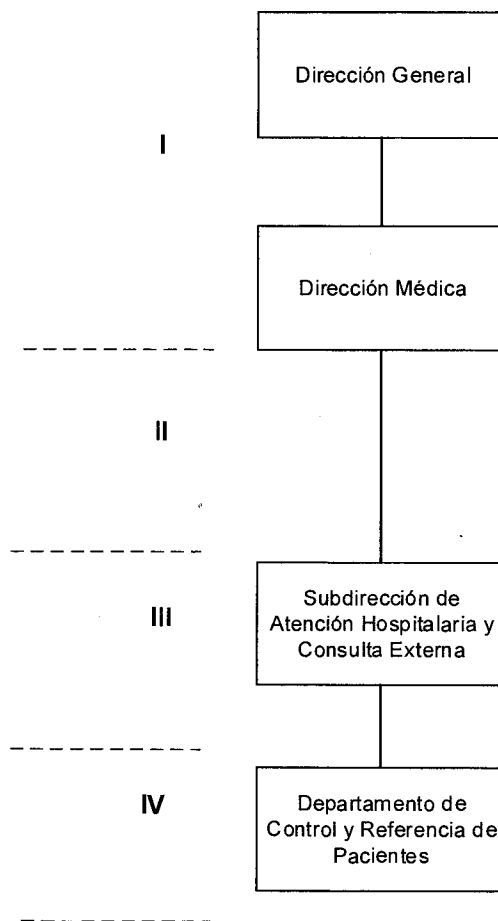
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

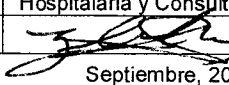
 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 7 DE: 24


III. ESTRUCTURA ORGÁNICA A NIVEL DEPARTAMENTO

- 1.0.9I Dirección General
 - 1.0.9I.1. Dirección Médica
 - 1.0.9I.1.0.7. Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa
 - 1.0.9I.1.0.7.4. Departamento de Control y Referencia de Pacientes

IV. ORGANIGRAMA A NIVEL DEPARTAMENTO



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 8 DE: 24

V. PRINCIPIOS Y VALORES QUE RIGEN AL SERVICIO PÚBLICO

Los(as) profesionales que se desarrollan en el Departamento de Control y Referencia de Pacientes deberán observar en el desempeño de sus funciones los siguientes principios del servicio público.

PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO.

Para el adecuado ejercicio del servicio público, se deberá actuar conforme a los principios constitucionales y legales de Respeto a los Derechos humanos, Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad, Eficiencia, Eficacia y Transparencia.

Respeto a los derechos humanos. Los Derechos humanos son el eje fundamental del servicio público, por lo que todas las personas que desempeñen un empleo, cargo o comisión en las dependencias y entidades, conforme a sus atribuciones y sin excepción, deben promover, respetar, proteger y garantizar la dignidad de todas las personas.

Legalidad. Las personas servidoras públicas deben conocer y aplicar las normas que rigen sus funciones, actuando sólo conforme a ellas.

Honradez. Las personas servidoras públicas deben distinguirse por actuar con rectitud, sin utilizar su cargo para obtener, pretender obtener o aceptar cualquier beneficio para sí o a favor de terceras personas.

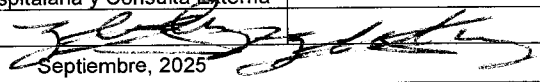
Lealtad. En el ejercicio de su deber, las personas servidoras públicas deben corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido, mediante una vocación de servicio, con profesionalismo y a favor de sus necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al Interés público.



Imparcialidad. Las personas servidoras públicas deben brindar a toda persona física y moral el mismo trato y actuar de forma objetiva, sin conceder privilegios por razón de jerarquías, influencias, intereses o cualquier otra característica o condición.

Eficiencia. Todas las personas servidoras públicas deben ejercer los recursos públicos con austeridad republicana, economía, racionalidad y sustentabilidad, logrando los mejores resultados a favor de la sociedad, incluyendo el cuidado de los recursos naturales.

Eficacia. Todas las personas servidoras públicas deben desarrollar sus funciones en apego a una cultura de servicio a la sociedad, con profesionalismo y disciplina, en cumplimiento a los objetivos institucionales de la dependencias o entidades a la que se encuentren adscritas, y con base en objetivos, metas, programas de trabajo y de seguimiento, que permitan llevar un control de desempeño.

Transparencia. Toda la información generada por las personas servidoras públicas en ejercicio de la función pública, debe ser del conocimiento de la sociedad para la efectiva rendición de cuentas, con

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 9 DE: 24

excepción de aquella que sea considerada como confidencial o reservada en términos de la normativa aplicable.

VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Para el adecuado ejercicio del servicio público, es importante contar con un ambiente laboral apropiado que incida de forma directa e indirecta en la sociedad, conforme a los valores de respeto, liderazgo, cooperación y cuidado del entorno cultural y ecológico.

Respeto. Las personas servidoras públicas deberán otorgar un trato cordial a las personas en general, incluyendo a aquellas con quienes comparten espacios de trabajo, de todos los niveles jerárquicos, propiciando una comunicación efectiva.

Liderazgo. Las personas servidoras públicas deben ser una figura ejemplar frente a la sociedad y a sus equipos de trabajo, principalmente, ante quienes se encuentren a su cargo.

Cooperación. Las personas servidoras públicas deben colaborar entre sí y propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio a la sociedad.

Cuidado del Entorno Cultural y Ecológico. Las personas servidoras públicas deben respetar y cuidar el patrimonio cultural y natural de la nación, así como el de cualquier otra.


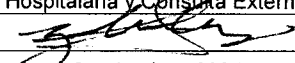
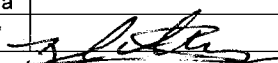
VI. ANTECEDENTES HISTÓRICOS


Al inicio de su gestión como Director General del Instituto, el Dr. Arturo Beltrán Ortega propuso la modificación de la estructura orgánica del INCan. Durante esta etapa, se creó el Departamento de Control y Referencia de Pacientes, dependiente en esa fecha de la División de Servicios Paramédicos.

Posteriormente, en 1999 fue autorizada la modificación a la Estructura Orgánica del Instituto, la cual consistió en la conversión de puestos tradicionales a puestos de alto nivel de responsabilidad, cambiando las Subdirecciones por Direcciones y las Divisiones por Subdirecciones, asimismo se realizaron cambios de denominación, adscripción y reubicación; por lo que el Departamento de Control y Referencia de Pacientes quedó adscrito a la Subdirección de Servicios Paramédicos.

En esa época, el Departamento funcionaba como un área de enlace entre las instituciones o médicos que enviaban a sus enfermos oncológicos y los diversos servicios clínicos del INCan; por lo que el Departamento estaba integrado por siete personas, cinco de ellas fungían como agentes de información.

De igual forma, algunas de las áreas como son los módulos de cita y preconsulta, estaban adscritos al Departamento de Archivo Clínico a cargo del Lic. Gerardo Vázquez Balderas, posteriormente del año 1992 y hasta el año 2002, la Lic. Teresa Mora Macías, Jefa del Departamento de Archivo Clínico tenía la responsabilidad de estas áreas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 10 DE: 24

Durante 2003, la Titular del Departamento era la Lic. Verónica Rodríguez López y la plantilla del personal no rebasaba los 17 integrantes; de igual forma, el servicio lo integraba un módulo de informes que daba servicio en turno matutino, vespertino y turno especial; el área de pacientes ambulatorios; el módulo de preconsulta y 4 módulos de citas conocidos como Módulo A, B, C y D. Todas estas áreas se encontraban distribuidas dentro de las instalaciones del Instituto de la Avenida San Fernando número 22.

El módulo de informes, además de proporcionar orientación a pacientes, familiares y usuarios sobre servicios internos y externos, tenía a su cargo la función de proporcionar los pases de visita y controlar el acceso y permanencia de familiares en los diferentes pisos de hospitalización, así como el ingreso de donadores de sangre; asimismo, en el área de pacientes ambulatorios, se registraba el procedimiento solicitado al paciente por parte del área médica y se proporcionaba el costo de los servicios que requeriría el paciente, esto solo era en horario matutino.

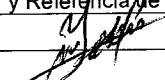

El módulo de preconsulta administrativa lo integraba una persona, quien se encargaba de recibir a los solicitantes que presentaban diagnósticos probables y confirmados de cáncer; por lo que únicamente se recibía un máximo de 20 pacientes por día. En este período, la demanda de atención de pacientes era menor; por lo que en el Instituto se tenía la posibilidad en algunos casos, de realizar los estudios que comprobaran el diagnóstico oncológico.


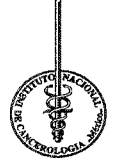
Respecto al personal que estaba adscrito a los módulos, ellos agendaban las citas de la consulta de manera manual y llevaban agendas por cada uno de los consultorios; en éstas se registraba número de expediente, nombre del paciente y hora de cita y en la tarjeta de citas; el personal registraba día, mes, año, hora de cita y número de consultorio. El día de la cita; el paciente dejaba su carnet en el módulo y el personal se encargaba de la recepción y distribución con número de ficha para cada uno de los consultorios; asimismo, un día antes el personal de los módulos realizaba el llenado del Vale de Archivo Clínico en forma ascendente para solicitar los expedientes que se verían en la consulta del día siguiente.

De igual forma, este Departamento era el encargado de recibir la información estadística de las diferentes áreas del Instituto y reportarlas a la Subdirección de Planeación, a fin de generar los diversos informes solicitados por instancias externas; sin embargo, a partir del año 2010 estando como Subdirector de Servicios Paramédicos el Dr. Emilio Mille Loera, delega esta función a la Lic. Gabriela Vázquez Piñón, Titular del Departamento de Archivo Clínico y Bioestadística, para que a través de ese Departamento se lleve a cabo la recepción y realización de la estadística del Instituto.

En el año 2003, la Dirección General del Instituto, con una visión más enfocada en el número diario de pacientes que se atendían en el Instituto, identificó las principales dificultades que se enfrentaban para continuar ofreciendo una atención adecuada; es en ese momento cuando surge la idea de realizar un proyecto informático para establecer el sistema de agenda electrónica, la cual permitiría la organización de las consultas médicas; con la finalidad de que los espacios físicos, consultorios, accesos y pasillos fueran suficientes para atender a los pacientes en las mejores condiciones posibles.

Del mismo modo, respecto al Área de Preconsulta Administrativa, se recibió el apoyo por parte de la Dirección General para la habilitación de una extensión telefónica, para los solicitantes de una cita de valoración de primera vez en el Instituto; por lo que, en el año 2004, se establece como una unidad

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 11 DE: 24

independiente con una nueva opción de pago por concepto de preconsulta en sucursal bancaria, además de la que se tenía para pagar en el área de cajas del Instituto.

Durante los años 2004-2005, se da inicio con el primer proyecto informático llamado INCAnet, el cual proporcionó al Instituto una red interna que logra disminuir los tiempos de espera para la atención al paciente y durante los años 2005 a 2006, se implementa una agenda electrónica en los módulos de citas de consulta externa, donde cada uno de los consultorios cuenta con parámetros propios que permiten tener un mejor control de la cantidad de pacientes citados.

En el año 2006, queda como Titular del Departamento de Control y Referencia de Pacientes, la Lic. en Trabajo Social María Yolanda Acolt Vargas, la cual recibe el servicio con 18 integrantes.

Durante los años de 2007 a 2013, se continua con las acciones de mejora, por lo que se realizan modificaciones a la agenda electrónica como son:

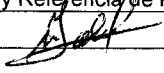
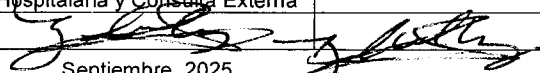
- Creación y habilitación de agendas de consultorios por especialidad.
- Creación de la Agenda Electrónica de Preconsulta Administrativa, con la opción de agendar citas vía telefónica y presencial.
- Se implementó la agenda de Preconsulta de Tumores de Mama de lunes a viernes.
- Distribución de citas con horario escalonado, con la finalidad de disminuir los tiempos de espera de los pacientes citados y con esto;
- Se evita la saturación de pacientes y familiares en las salas de espera de la consulta externa.


Asimismo, debido a la gran demanda de pacientes que reciben una valoración por el médico de preconsulta y de los cuales algunos de ellos no son candidatos a ser atendidos en el INCAn por no contar con un diagnóstico oncológico definitivo o porque la patología que presenta no corresponde a este Instituto, se inicia con la contrarreferencia a otras instancias públicas de salud.

Con los cambios implementados para resolver la problemática en la demanda de atención de la población que atiende el Instituto, el Departamento de Control y Referencia de Pacientes ha sido beneficiado con ajustes en algunos de sus servicios, ejemplo de esto fue la puesta en marcha de las Unidades Funcionales, lo cual permitió un incremento en la plantilla del personal del Departamento, así como la reorganización de los módulos de citas, debido a que se crearon nuevos espacios, logrando un mejor desempeño del personal en la realización de sus actividades y funciones, así como en los tiempos de atención y distribución equitativa del trabajo.

De igual forma, para agilizar el acceso de pacientes a las áreas de consulta externa, se implementó a través del sistema INCAnet un Semáforo de acceso que permite, a través de un lector de código de barras, registrar la hora de entrada del paciente que cuenta con una cita la entrada. Este registro envía un aviso electrónico al médico tratante a su consultorio, indicando que el paciente ha llegado.

En el año 2013, el Departamento de Control y Referencia de Pacientes pasó a ser parte de la Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa, a cargo del Dr. Ángel Apodaca Cruz. Durante este mismo año concluyó la gestión como Director General del Instituto, del Dr. Alejandro Mohar Betancourt; y el comienzo del Dr. Abelardo A. Meneses García como Director General del INCAn, se iniciaron las actividades en la Nueva Torre de Hospitalización; esto, originó que el

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 12 DE: 24

Departamento de Control y Referencia de Pacientes se reorganizará nuevamente, se implementó la Clínica de Tumores de Mama, motivo por el cual el personal de módulo de citas fue ubicado en el segundo piso de la Nueva Torre de Hospitalización, a fin de proporcionar los servicios en cuanto a la agenda, reagenda y cancelación de citas de aquellas (os) pacientes que solicitan servicios de la misma.

En esta etapa, el Departamento de Control y Referencia de Pacientes participó en la reorganización de agendas de consulta y modificaciones en cuanto a los parámetros de las mismas; de igual forma, se instauró un módulo de informes en el lobby de la Nueva Torre de Hospitalización con funciones en todos los turnos, a fin de continuar con el control de la entrega de los pases de visita y de estancia a los familiares de pacientes hospitalizados; proporcionar informes sobre el estado de salud de pacientes hospitalizados; ubicación de los servicios de Diagnóstico y Tratamiento, entre otros; sin embargo, a finales del año 2014, el manejo de pases de visita y estancia pasan a ser responsabilidad del Departamento de Trabajo Social.

A finales del año 2016, sólo se cuenta con un Módulo de Informes ubicado en las instalaciones de San Fernando 22 y el acceso para los donadores de sangre está a cargo del área de vigilancia; ya que el módulo de informes solo tiene la función de orientarlos en cuanto a los requisitos y en caso necesario proporciona número de expediente del paciente.

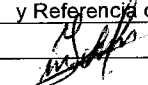
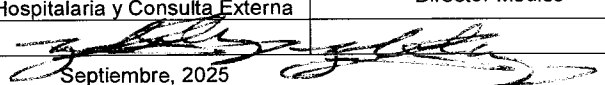
Derivado del crecimiento que acontece, nuevamente el Departamento se ve beneficiado en el Área de Preconsulta Administrativa, donde se cuenta ya con dos extensiones telefónicas para el área y 4 equipos de cómputo, esto para atender la demanda de la población solicitante de una cita de Primera Vez en el Instituto.



Otra acción de mejora durante el año 2017, fue la implementación del Módulo de Recepción de Pacientes de Preconsulta, el cual tiene como objetivo principal la revisión de documentos, así como atender y orientar a usuarios que solicitan cita de Primera Vez, con el fin de agilizar los procesos de ingreso para recibir la atención requerida, para disminuir tiempos de espera y evitar la saturación de espacios.

2018-2019, Durante estos años se pusieron en marcha programas de detección oportuna de cáncer, como: "El Programa MICAELA (Modelo Integral para la Atención del Cáncer Cervicouterino Localmente Avanzado y Avanzado)", "Programa OPUS (Programa de Atención Integral de Cáncer de Próstata), con esto la creación y habilitación de 6 agendas.

2019-2022 Derivado de la Contingencia del virus SARS-CoV-2 se implementaron medidas para salvaguardar al personal como a los pacientes, activando así una línea telefónica y un correo electrónico para la, agenda, reagenda y cancelación de citas, así como apoyo interinstitucional con el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER).

Del año 2023 a la fecha inicia la gestión del Dr. Gerardo Arrieta Rodríguez como Director General del Instituto Nacional de Cancerología, y se reestructuran las áreas médicas; derivado de esto, se aperturan agendas electrónicas en turno matutino y vespertino, por lo que el Departamento coordina aproximadamente 213 agendas electrónicas, se crea un área nueva para la recepción de usuarios que acuden a Preconsulta, se unifica a un solo Módulo la atención de pacientes de Gastroenterología y Endoscopia. Asimismo, se trabaja en conjunto con la Dirección Médica en un Programa piloto "Plan

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 13 DE: 24

Código Cáncer” con el Hospital General de Tlaxcala. También se realizaron modificaciones en el horario de atención de paciente en Preconsulta, se habilita permiso para la utilización de la plataforma AAMATES para la búsqueda de pacientes con seguridad social y se tiene participación en el Programa de Referencia y Contrarreferencia coordinado por la CCINSHAE.

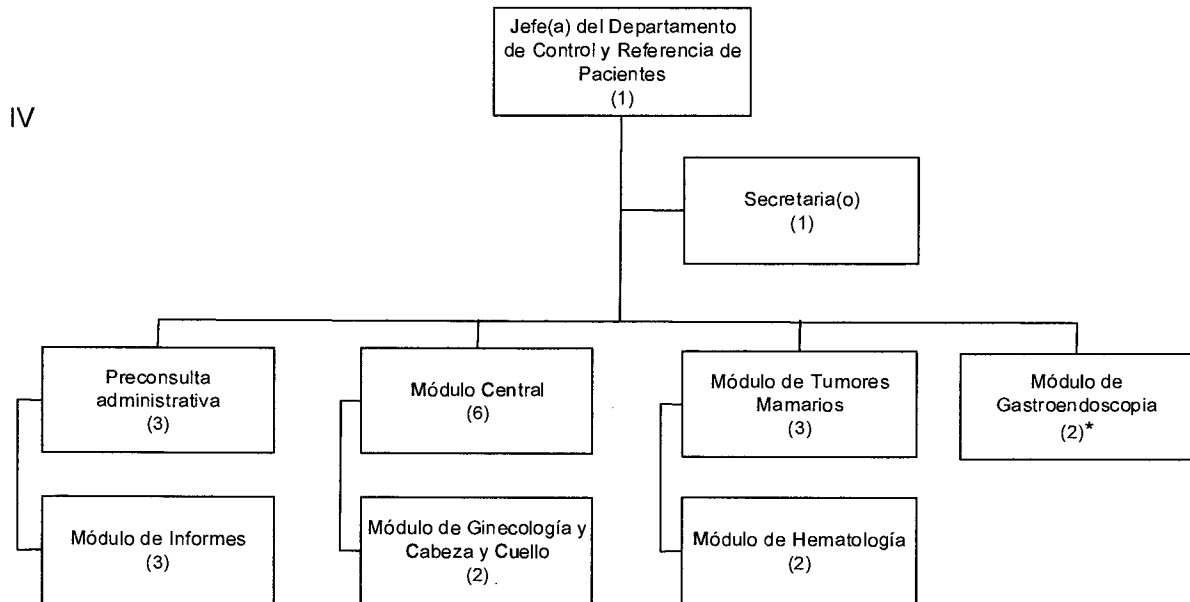
VII. MISIÓN

Recibir y dar atención a los solicitantes que acuden por una cita de valoración oncológica. Otorgar servicios de agenda, reagenda y/o cancelación de citas, así como orientación e información de trámites y servicios a los usuarios que así lo soliciten de manera oportuna, eficaz y de calidad, haciendo uso de las herramientas tecnológicas de vanguardia con las que cuenta el Instituto.

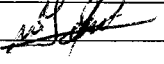
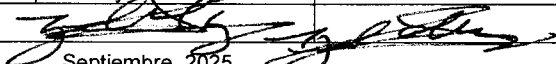
VIII. VISIÓN



Ser un Departamento con personal altamente capacitado para resolver con profesionalismo, las situaciones inherentes a las necesidades de los usuarios que requieren de nuestros servicios.

IX. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO



* Se cuenta con 1 apoyo de personal proveniente de la Subdirección de Cirugía en comisión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 14 DE: 24

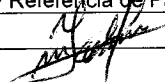
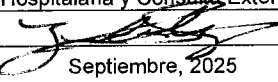
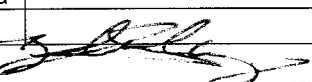
X. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES



OBJETIVO

Coordinar los módulos de atención, recepción y control de usuarios, tanto internos como referidos, a fin de resolver problemas inherentes a acciones complementarias respecto a la atención médica subsecuente de la consulta externa, buscando siempre la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios, en conjunto con las demás áreas y en beneficio mutuo usuario-instituto.

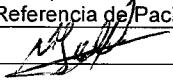
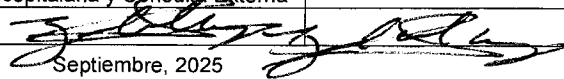
FUNCIONES



1. Supervisar que la atención hacia los usuarios sea de calidad y respeto, a fin de que desde la primera etapa de contacto se cree un vínculo entre el usuario y el instituto.
2. Coordinar que se proporcione la orientación necesaria a los pacientes que ingresan a este servicio, para que acudan al nivel de atención correspondiente cuando el diagnóstico definitivo establecido en el Instituto sea diferente al oncológico y reciban la atención adecuada a su padecimiento.
3. Planear, organizar y supervisar las actividades que se realizan respecto a la atención de usuarios y pacientes durante la etapa de agendación de citas de preconsulta, citas subsecuentes en la consulta externa y la orientación en los módulos de información, para evitar contratiempos en los procesos en beneficio del usuario y/o paciente.
4. Organizar y coordinar la participación del área para la selección de pacientes oncológicos provenientes de otras instituciones, a través del manejo de la cita de preconsulta.
5. Emisión y entrega de información de carácter sociomédica de pacientes registrados, a través de la agenda del Servicio de Preconsulta administrativa, para entrega al Departamento de Archivo Clínico y Bioestadística.
6. Recepción y registro en lista de preconsulta, del comprobante de pago de cuotas de recuperación para atención en el servicio de preconsulta.
7. Participar en la elaboración, habilitación, modificación y actualización de los parámetros de agenda electrónica de consulta externa para su implementación en el sistema, así como el control y registro de los servicios.
8. Modificar periódicamente el Manual de Procedimientos del Departamento para su actualización.
9. Participación directa e inmediata en la resolución de situaciones que presentan los usuarios y/o pacientes al momento de recibir un servicio dentro de las áreas del Departamento para no generar conflictos.
10. Participación del personal del Departamento con las demás áreas del Instituto, a fin de buscar áreas de oportunidad y mejora en la prestación de servicios.
11. Participar en proyectos coordinados por la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Referencia y Alta Especialidad, para mejora continua de procesos en las instituciones coordinadas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 15 DE: 24

12. Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las que se le demanden según programas prioritarios.
13. Participar en las Comisiones y/o Comités del Instituto en los que forme parte o se le requiera, de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia, según corresponda.
14. Efectuar las acciones necesarias para atender de manera oportuna los requerimientos, observaciones y recomendaciones que, en materia de transparencia y acceso a la información, se realicen a través de la Unidad de Transparencia, respecto de los asuntos a su cargo.
15. Las demás atribuciones que le sean conferidas por la Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 16 DE: 24

XI. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

FUNCIÓN PÚBLICA





DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
 UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	CF50000
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y REFERENCIA DE PACIENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	Y No aplica Ley del SPC
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Instituto Nacional de Cancerología
RAMA DE CARGO	Prestación de servicios
TIPO DE FUNCIONES	
A. NOMBRAMIENTO	CÓMPLANZA
B. FUNCIONES	SUSTANTIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN HOSPITALARIA Y CONSULTA EXTERNA (NSI)
UNIDAD ADMINISTRATIVA	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA (INCV)
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y el perfil del puesto.	
VERBO DE ACCIÓN + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCIÓN U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN	
Coordinar los módulos de atención, recepción y control de usuarios tanto internos como referidos a fin de resolver problemas inherentes a acciones complementarias, respecto a la atención médica subsiguiente de la consulta externa buscando siempre la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios en conjunto con las demás áreas y en beneficio mutuo usuario-Instituto.	
III. FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN + COMPLEMENTO + RESULTADO	
1	Supervisar que la atención hacia los usuarios sea de calidad y respeto a fin de que desde la primera etapa de contacto se cree un vínculo entre el usuario y el Instituto.
2	Coordinar que se proporcione la orientación necesaria a los pacientes que ingresan a este servicio, para que acudan al nivel de atención correspondiente cuando el diagnóstico definitivo establecido en el Instituto sea diferente al oncológico y reciban la atención adecuada a su padecimiento.
3	Planear, organizar y supervisar las actividades que se realizan respecto a la atención de usuarios y pacientes durante la etapa de agendación de citas de preconsulta, citas subsiguientes en la consulta externa y la orientación en los módulos de información para evitar contratiempos en los procesos en beneficio del usuario y/o paciente.
4	Organizar y coordinar la participación del área para la selección de pacientes oncológicos provenientes de otras instituciones a través del manejo de la cita de preconsulta.
5	Envío y entrega de información de carácter sociodemográfica de pacientes registradas a través de la agenda del área de preconsulta administrativa para entrega al departamento de atención clínica y ateneasclínicas.
6	Recepción y registro en lista de preconsulta del comprobante de pago de cuotas de recuperación para atención en el servicio de preconsulta.
7	Participar en la elaboración, habilitación, modificación y actualización de los parámetros de agenda electrónica de consulta externa para su implementación en el sistema así como el control y registro de los servicios.
8	Modificar periódicamente el Manual de Procedimientos del departamento para su actualización.
9	Participación directa e inmediata en la resolución de situaciones que presentan los usuarios y/o pacientes al momento de recibir un servicio dentro de las áreas del departamento para no generar cavilados.
10	Participación del personal del departamento con las demás áreas del Instituto a fin de buscar áreas de oportunidad y mejora en la prestación de servicios.
11	Participar en proyectos coordinados por la Coordinación Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Referencia y Alta Especialidad para mejora continua de procesos en las instituciones coordinadas.
12	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones asignadas y las que se le demandan según programas prioritarios.
13	Participar en las Comisiones y/o Comités del Instituto en los que forme parte o se le requiera, de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia, según corresponda.
14	Elctuar las acciones necesarias para atender de manera oportuna los requerimientos, observaciones y recomendaciones que, en materia de transparencia y acceso a la información, se realicen a través de la Unidad de Transparencia, respecto de los asuntos a su cargo.
15	Las demás atribuciones que le sean conferidas por la Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa.

[Handwritten signature]

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 17 DE: 24

FUNCIÓN PÚBLICA





**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

26	Ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los principios, deberes y demás obligaciones en materia de protección de datos personales establecidos en las Políticas internas para la gestión y tratamiento de datos personales, que se realicen a través de la Unidad de Transparencia.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS	
TIPO DE RELACIÓN:	AMBAS
<i>Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y para qué?</i> Con equipo multidisciplinario y usuarios con el objetivo de proporcionar servicios de calidad de la atención que presta el Instituto	
<i>Característica de la información:</i> LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA	
V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO	
Trabajo técnico calificado.	
<i>Explicar brevemente la elección de los aspectos.</i> La persona titular del puesto requiere un perfil con conocimientos técnicos calificados en salud, manejo de personal, liderazgo, uso de programas de cómputo, administración en salud, manejo y solución de conflictos, capacidad de organización, habilidad de comunicación, capacidad para relacionarse, ya que debe tener atributos inherentes al cargo como toma de decisiones en beneficio del servicio, los puestos subordinados tienen funciones y actividades específicas del área; en cuanto a retos y complejidad en el desempeño del puesto estos se presentan con base a las necesidades del área.	
Debe declarar situación patrimonial:	SI
C. PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO	
NIVEL ACADÉMICO:	POSGRADO
GRADO DE AVANCE:	TITULADO
<i>Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.</i>	
ÁREA GENERAL	CARRERA GENÉRICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	TRABAJO SOCIAL
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	TRABAJO SOCIAL (TRABAJO CON GRUPOS DE MUJERES)
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE HOSPITALES

[Handwritten Signature]

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>	
Fecha:		8 septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 18 DE: 24

FUNCIÓN PÚBLICA



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
 UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

II. EXPERIENCIA LABORAL

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

Capturar las áreas generales y áreas de experiencia requeridas para la ocupación del puesto.

ÁREA GENERAL	ÁREA DE EXPERIENCIA
CIENCIAS DE LA SALUD	SALUD PÚBLICA

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR: FRECUENCIA: CAMBIO DE RESIDENCIA:

HORARIO DE TRABAJO: PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO



ESPECIFICACIONES INDICACIONES, ACCIÓN, ATRIBUCIÓN O ELEMENTO DE LA TAREA, TIEMPO O AMBIENTE DE TRABAJO, O SUJA DEDICACIÓN DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN PUNTO EN LA PROGRAMACIÓN DE DESARROLLAR ALGUNA EMERGENCIA O CRISIS

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES

Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1 Intermedio	LIDERAZGO
2 Intermedio	TRABAJO EN EQUIPO
3 Intermedio	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
4 Intermedio	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
5	

[Handwritten signature]


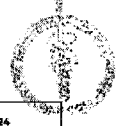
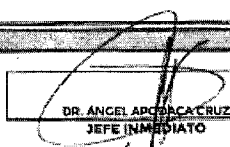


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Fecha:	Septiembre, 2025		

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 19 DE: 24



FUNCIÓN PÚBLICA



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
 UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)		
Seleccione las capacidades que corresponden a:		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES: SI EXISTE ALGUN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.		
NOMBRE Y FIRMA		
 MYRA MARÍA YOLANDA ACOLT VARGAS OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)		 DR. ANGEL APOCACA CRUZ JEFE INMEDIATO
 LIC. LINO NOÉ CALZADILLO ESPECIALISTA		 LIC. IVAN ISRAEL MIRANDA POSADAS TUAF o EQUIVALENTE
FECHA DE APROBACIÓN: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2024 <small> día/mes/año.</small>		

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 20 DE: 24

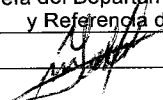
XII. FUNCIONES DE LOS PUESTOS SUBALTERNOS Y/O SUBORDINADOS


El Departamento de Control y Referencia de Pacientes tiene los siguientes puestos subordinados:

PUESTO: PERSONAL ADMINISTRATIVO EN MÓDULO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PACIENTES DE PRECONSULTA

FUNCIONES:

1. Recepción del usuario que acude a solicitar cita de Valoración Oncológica en Preconsulta.
2. Plática de orientación sobre requisitos y trámites a realizar para la obtención de cita de Valoración Oncológica.
3. Revisión de documentos solicitados para obtener una cita de Valoración Oncológica.
4. Consulta en plataforma AAMATES para verificar derechohabencia del solicitante y registro en base de datos.
5. Canalización de casos complejos al área médica para su aprobación.
6. Captura de datos en el Sistema para generar prefijo y otorgar cita con base a disponibilidad de agenda o instrucción del área médica.
7. Escaneo de documentos de referencia del paciente.
8. Entrega de documentos y papeleta de cita al solicitante, con indicaciones a seguir en cuanto al día, hora, servicio, cantidad a pagar, requisitos de cómo debe de presentarse el día de la cita.
9. Recibir al paciente y un acompañante en ventanilla, el día de la cita.
10. Solicitar recibo de pago o copia de hoja de convenio y papeleta de cita.
11. Registra en el listado impreso de consulta: hora de recepción, las letras DH si es paciente con derechohabencia o SUB si es paciente con convenio en el Instituto.
12. Registrar de manera manual el número de FOL, nombre del paciente y servicio asignado, en el caso de pacientes que se atenderán el mismo día.
13. Entregar papeleta de cita al personal de enfermería asignada a los consultorios de Preconsulta Médica.
14. Agendar en el Sistema la cita correspondiente de 1ª Vez especialidad, en el caso de pacientes que son enviados a Especialidad. Si es paciente con derechohabencia informará el costo correspondiente e indicará acuda a caja a realizar el pago correspondiente y su retorno a ventanilla 1 de preconsulta administrativa.
15. Revisar al final de la jornada, el listado de consulta para cancelar la cita de pacientes que no hayan acudido.
16. Ordenar por número de folio, los tickets de pago recibidos, y entregar junto al listado de consulta a la Jefatura del Departamento.
17. Revisar el registro de documentos escaneados, y subir los mismos al expediente electrónico en el apartado de OTROS DOCUMENTOS.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 21 DE: 24

PUESTO: PERSONAL ADMINISTRATIVO EN MÓDULO DE CITAS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS Y TURNOS

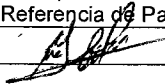
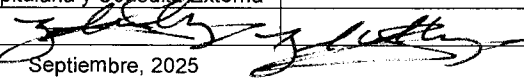
FUNCIONES:



1. Brindar atención personalizada a usuarios y/o solicitantes del servicio.
2. Solicitar tarjeta de citas para todo trámite.
3. Recepción del usuario que acude a solicitar Agenda, reagenda y cancelación de citas de consulta externa. Preferentemente con indicación por escrito del área médica y respetando los parámetros de agenda establecidos.
4. Corroborar con el paciente o solicitante de citas, que los datos impresos en la papeleta de cita sean los correctos.
5. En los casos de pacientes con derechohabencia, orientar sobre el pago respectivo de cita.
6. Recepción del usuario que acude a solicitar orientación verbal sobre los procesos y pasos a seguir, en relación a las citas médicas.
7. Resolver de manera inmediata situaciones que se presenten con relación a la cita programada que afecte la prestación del servicio.
8. En caso de desastre natural o evento que afecte la prestación del servicio, apoyar con base a las instrucciones que se emitan.
9. Canalización con el área médica y/o enfermería a pacientes que cuentan con dudas sobre su atención.
10. Brindar información, concreta, con amabilidad y cortesía sobre los servicios que se otorgan.

PUESTO: SECRETARIA(O)

FUNCIONES:

1. Gestión documental y de archivos.
2. Organización documental y de archivos.
3. Organización de reuniones y eventos.
4. Atención vía telefónica.
5. Atención a usuarios.
6. Gestión de correo electrónico.
7. Comunicación externa e interna.
8. Manejo de Base de datos.
9. Apoyo en la atención de usuarios en las diferentes áreas que integran el Departamento.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

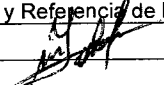

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 22 DE: 24



XIII. PLANTILLA DE PERSONAL

ACTUAL

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO ESPECIAL
Jefe(a) del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Jefe de Departamento A.M."A"	1		
Secretaria(o)	Apoyo Administrativo en Salud A-5	1		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A-8			1
Personal Administrativo	Jefe de Admisión	5 *		
Personal Administrativo	Téc. en Est. Área Médica		1	1
Personal Administrativo	Afanadora			1
Personal Administrativo	OF. y/o Prep. Desp. de Farmacia	1 *		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A7	5		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A6		1	
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A5	1		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A4	1		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A2	1		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A1	3	1	

* En la plantilla actual del Departamento de Control y Referencia de Pacientes se tienen 2 Jefes de Admisión y 1 OF. y/o Prep. Desp. de Farmacia comisionados fuera del Departamento.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:	Septiembre, 2025		

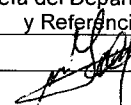
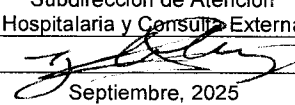
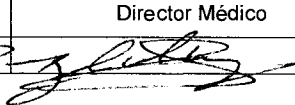
 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01
			HOJA: 23 DE: 24



IDEAL

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO ESPECIAL
Jefe(a) del Depto. de Control y Referencia de Pacientes	Jefe de Departamento A.M."A"	1		
Sub-jefe(a) de Departamento	Soporte Administrativo	1		
Secretaria(o)	Apoyo Administrativo en Salud A8	1		
Personal Administrativo	Jefes de Admisión	10	3	3
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A8	9		

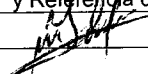
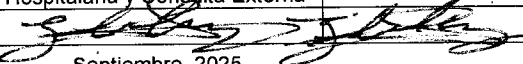
XIV. GLOSARIO

Agenda:	Registro de manera escalonado y ordenado para otorgar citas programadas en consulta externa.
Agenda Electrónica:	Programa Electrónico que permite almacenar información con relación al paciente.
Cancelación de cita:	Cancelación de un procedimiento agendado previamente por motivos ajenos a lo programado.
Cita:	Programación de prestación de un servicio de atención a pacientes indicando día, hora, lugar y condiciones en que deberá presentarse el paciente.
Informes:	Lugar donde se canaliza y orienta.
Módulo:	Área física donde se atiende al usuario.
Paciente y/o usuario:	Persona que solicita atención médica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	

 Salud Secretaría de Salud	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 01 HOJA: 24 DE: 24

- Parámetros de agenda:** Ordenamiento y distribución de los procedimientos de consulta, días, hora de inicio y término, cantidad de pacientes e intervalos de tiempo.
- Preconsulta Administrativa:** Registro en sistema electrónico de datos del paciente con diagnóstico oncológico confirmado, para otorgar cita.
- Procedimiento:** Conjunto de métodos para otorgar, reagendar y cancelar citas.
- Recepción de pacientes:** Área encargada de revisar la documentación que presenta la persona que solicita cita de primera vez en el Instituto.
- Sistema de Referencia y Contrarreferencia:** Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas, que permiten otorgar servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Mtra. María Yolanda Acolt Vargas		Dr. Bernardo Cacho Díaz
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director Médico
Firma:			
Fecha:		Septiembre, 2025	