**MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y POLITICAS PÚBLICAS**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**“MODELO DE GESTION EN LA COORDINACION DE VECTORES DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE TAPACHULA, CHIAPAS, ABRIL 2015 MAYO 2016.”**

**INTEGRANTES:**

GÁLVEZ RAMÍREZ MERVIN FAUSTO.

GONZALEZ SOTOMAYOR KARINA.

PAZ MONTALVO JOSÉ ALBERTO.

PECH CHAYES GIOVANNI.

RIVAS CONDE ROLANDO.

**CATEDRÁTICO:** HÉCTOR GABRIEL GUILLEN GARCÍA.

TAPACHULA CHIAPAS, MARZO DEL 2015.

**INTRODUCCION**

En Tapachula actualmente nos enfrentamos a la necesidad de responder, con efectividad, a los cambios epidemiológicos de la población. La efectividad de la respuesta a las necesidades de la población depende de la organización de los servicios de salud, principalmente de los recursos humanos y financieros.

Para la Coordinación de vectores de la Secretaría de Salud es imperativo ampliar la cobertura y mejorar la calidad en el campo asistencial conforme a las Reglas de Operación. Sin embargo, aumentar el número de recursos humanos en el centro de salud no es suficiente pues debe asegurarse su óptimo desempeño en los aspectos técnicos y operacionales. En términos organizacionales, gran parte de la efectividad de la atención depende del desempeño de sus recursos humanos.

Los rasgos de la cultura organizacional en la coordinación es alcanzar los objetivos para hacer más eficiente y eficaz la respuesta a la demanda. Las características que comparten los modelos son que marcan las distancias entre los estratos sociales, la baja motivación para correr riesgos, resistencia a las innovaciones institucionales.

El objetivo de este estudio es identificar los modelos de cultura organizacional, dominante y preferido en personal de la coordinación de vectores de la secretaria de salud municipal dadas sus creencias, actitudes, valores y comportamientos, en la secretaria para atender a los Trabajadores del h. Ayuntamiento Municipal de Tapachula, Chiapas.

**INDICE**

Contenido

[MARCO DE REFERENCIA 4](#_Toc413275059)

[MARCO JURIDICO 4](#_Toc413275060)

[LEY GENERAL DE SALUD 5](#_Toc413275061)

[ LEY FEDRAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION 7](#_Toc413275062)

[ LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y PROTECCION AL AMBIENTE 7](#_Toc413275063)

[LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA 7](#_Toc413275064)

[CONSTITUCION POLITICA DE CHIAPAS 9](#_Toc413275065)

[LEY DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS 9](#_Toc413275066)

[LEY ORGANICA DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS 10](#_Toc413275067)

[LEY ORGANICA DEL INSTITUTO DE SALUD 10](#_Toc413275068)

[ BANDO MUNICIPAL Y BUEN GOBIERNO DEL H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TAPACHULA, CHIAPAS 11](#_Toc413275069)

[MARCO NORMATIVO 12](#_Toc413275070)

[REGLAMENTO MUNICIPAL DE SANIDAD 12](#_Toc413275071)

[2.- FILOSOFÍA INSTITUCIONAL 13](#_Toc413275072)

[MISIÓN 13](#_Toc413275073)

[VISIÓN 13](#_Toc413275074)

[VALORES 14](#_Toc413275075)

[DIAGNOSTICO FODA 15](#_Toc413275076)

[CONCEPTO DEL MODELO 16](#_Toc413275077)

[ESQUEMA GRAFICO 16](#_Toc413275078)

[OBJETIVO GENERAL 17](#_Toc413275079)

[EJES ESTRATEGICOS 17](#_Toc413275080)

[MONITOR DE SEGUIMIENTO 19](#_Toc413275081)

[RESULTADOS ESPERADOS 21](#_Toc413275082)

[BIBLIOGRAFIA 22](#_Toc413275083)

# 

# MARCO DE REFERENCIA

## MARCO JURIDICO

* **CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

Artículo 4 constitucional Párrafo IV:

“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta constitución.”

Artículo 73 Fracción XVI

“XVI. Para dictar leyes sobre nacionalidad, condición jurídica de los extranjeros, ciudadanía, naturalización, colonización, emigración e inmigración y salubridad general de la republica;

1a. El consejo de salubridad general dependerá directamente del presidente de la republica, sin intervención de ninguna secretaria de estado, y sus disposiciones generales serán obligatorias en el país.

2a. En caso de epidemias de carácter grave o peligro de invasión de enfermedades exóticas en el país, el departamento de salubridad tendrá obligación de dictar inmediatamente las medidas preventivas indispensables, a reserva de ser después sancionadas por el presidente de la republica.

3a. La autoridad sanitaria será ejecutiva y sus disposiciones serán obedecidas por las autoridades administrativas del país.”

### LEY GENERAL DE SALUD

En su **artículo 1o** la Ley General reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Así mismo, señala que es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.

**En el artículo 2o,** relativo al derecho a la protección de la salud se describen las siguientes finalidades:

I. El bienestar físico y mental del hombre para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;

II. La prolongación y el mejoramiento de la calidad de la vida humana;

III. La protección y el acrecentamiento de los valores que coadyuven a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social;

IV. La extensión de actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de la salud;

V. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población;

VI. El conocimiento para el adecuado aprovechamiento y utilización de los servicios de salud, y

VII. El desarrollo de la enseñanza y la investigación científica y tecnológica para la salud.

**Articulo 3º** señala que es materia de salubridad general:

I. La organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el artículo 34o, fracciones I, III y IV, de esta Ley;

II. La atención médica, preferentemente en beneficio de grupos vulnerables;

III. La coordinación, evaluación y seguimiento de los servicios de salud a los que se refiere el artículo 34o, fracción II

VII. La organización, coordinación y vigilancia del ejercicio de las actividades profesionales, técnicas y auxiliares para la salud;

VIII. La promoción de la formación de recursos humanos para la salud;

IX. La coordinación de la investigación para la salud y el control de ésta en los seres humanos;

X. La información relativa a las condiciones, recursos y servicios de salud en el país;

XI. La educación para la salud;

XIII. La prevención y el control de los efectos nocivos de los factores ambientales en la salud del hombre;

XIV. La salud ocupacional y el saneamiento básico;

XV. La prevención y el control de enfermedades transmisibles;

XXII. El control sanitario de productos y servicios y de su importación y exportación;

ARTICULO 4o Son autoridades sanitarias:

I. El Presidente de la República;

II. El Consejo de Salubridad General;

III. La Secretaría de Salud, y

IV. Los gobiernos de las entidades federativas, incluyendo el del Departamento del Distrito Federal.

13 apartado A), fracción I, 133 fracción I de la Ley General de Salud

* **LEY FEDRAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION**

38 fracción II, 40 fracciones III y XI, 41, 43 y 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

; 46 y 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización

* **LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y PROTECCION AL AMBIENTE**

**ARTÍCULO 80.-** Los criterios para la preservación y aprovechamiento sustentable de la flora y fauna silvestre, a que se refiere el artículo 79 de esta Ley, serán considerados en:

**IV.** La protección y conservación de la flora y fauna del territorio nacional, contra la acción perjudicial de plagas y enfermedades, o la contaminación que pueda derivarse de actividades fitopecuarias;

### LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA

**Artículo 39.-** A la Secretaría de Salud, corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

**I.-** Establecer y conducir la política nacional en materia de asistencia social, servicios médicos y salubridad general, con excepción de lo relativo al saneamiento del ambiente; y coordinar los programas de servicios a la salud de la Administración Pública Federal, así como los agrupamientos por funciones y programas afines que, en su caso, se determinen.

**II.-** Crear y administrar establecimientos de salubridad, de asistencia pública y de terapia social en cualquier lugar del territorio nacional y organizar la asistencia pública en el Distrito Federal;

**III.-** Aplicar a la Asistencia Pública los fondos que le proporcionen la Lotería Nacional y los Pronósticos para la Asistencia Pública; y administrar el patrimonio de la Beneficencia Pública en el Distrito Federal, en los términos de las disposiciones legales aplicables, a fin de apoyar los programas de servicios de salud;

**IV.-** Organizar y vigilar las instituciones de beneficencia privada, en los términos de las leyes relativas, e integrar sus patronatos, respetando la voluntad de los fundadores;

**V.-** Administrar los bienes y fondos que el Gobierno Federal destine para la atención de los servicios de asistencia pública;

**VI.-** Planear, normar, coordinar y evaluar el Sistema Nacional de Salud y proveer a la adecuada participación de las dependencias y entidades públicas que presten servicios de salud, a fin de asegurar el cumplimiento del derecho a la protección de la salud.

Asimismo, propiciará y coordinará la participación de los sectores social y privado en dicho Sistema Nacional de Salud y determinará las políticas y acciones de inducción y concertación correspondientes;

**VII.-** Planear, normar y controlar los servicios de atención médica, salud pública, asistencia social y regulación sanitaria que correspondan al Sistema Nacional de Salud;

**VIII.-** Dictar las normas técnicas a que quedará sujeta la prestación de servicios de salud en las materias de Salubridad General, incluyendo las de Asistencia Social, por parte de los Sectores Público, Social y Privado, y verificar su cumplimiento;

**IX.-** Organizar y administrar servicios sanitarios generales en toda la República;

**X.-** Dirigir la policía sanitaria general de la República, con excepción de la agropecuaria, salvo cuando se trate de preservar la salud humana;

**XI.-** Dirigir la policía sanitaria especial en los puertos, costas y fronteras, con excepción de la agropecuaria, salvo cuando afecte o pueda afectar a la salud humana;

**XII.-** Realizar el control higiénico e inspección sobre preparación, posesión, uso, suministro, importación, exportación y circulación de comestibles y bebidas;

**XIII.-** Realizar el control de la preparación, aplicación, importación y exportación de productos biológicos, excepción hecha de los de uso veterinario;

**XIV.-** Regular la higiene veterinaria exclusivamente en lo que se relaciona con los alimentos que puedan afectar a la salud humana;

**XV.-** Ejecutar el control sobre preparación, posesión, uso, suministro, importación, exportación y distribución de drogas y productos medicinales, a excepción de los de uso veterinario que no estén comprendidos en la Convención de Ginebra;

**XVI.-** Estudiar, adaptar y poner en vigor las medidas necesarias para luchar contra las enfermedades transmisibles, contra las plagas sociales que afecten la salud, contra el alcoholismo y las toxicomanías y otros vicios sociales, y contra la mendicidad;

**XVII.-** Poner en práctica las medidas tendientes a conservar la salud y la vida de los trabajadores del campo y de la ciudad y la higiene industrial, con excepción de lo que se relaciona con la previsión social en el trabajo;

**XVIII.-** Administrar y controlar las escuelas, institutos y servicios de higiene establecidos por la Federación en toda la República, exceptuando aquellos que se relacionan exclusivamente con la sanidad animal;

**XIX.-** Organizar congresos sanitarios y asistenciales;

**XX.-** Prestar los servicios de su competencia, directamente o en coordinación con los Gobiernos de los Estados y del Distrito Federal;

**XXI.-** Actuar como autoridad sanitaria, ejercer las facultades en materia de salubridad general que las leyes le confieren al Ejecutivo Federal, vigilar el cumplimiento de la Ley General de Salud, sus reglamentos y demás disposiciones aplicables y ejercer la acción extraordinaria en materia de Salubridad General;

**XXII.-** Establecer las normas que deben orientar los servicios de asistencia social que presten las dependencias y entidades federales y proveer a su cumplimiento, y

**XXIII.-** Establecer y ejecutar con la participación que corresponda a otras dependencias asistenciales, públicas y privadas, planes y programas para la asistencia, prevención, atención y tratamiento a los discapacitados;

**XXIV.-** Las demás que le fijen expresamente las leyes y reglamentos

### CONSTITUCION POLITICA DE CHIAPAS

Artículo 77 fracción VI: combatir las enfermedades endémicas, epidémicas y el paludismo.

### LEY DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS

Artículo 1.- la presente ley es de orden público e interés social. Su observancia es general y obligatoria en el estado de Chiapas y tiene por objeto regular la protección a la salud, así como establecer las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud proporcionados por el estado con la concurrencia de sus municipios, en materia de salubridad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4o, de la constitución política de los estados unidos mexicanos, la ley general de salud y la constitución política del estado de Chiapas.

Articulo 3.- para los efectos de la presente ley se entienden como materias de salubridad general, en términos de lo dispuesto por el artículo 3o. De la ley general de salud:

I.- la organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el artículo 34, fracciones i, iii y iv de la ley general de salud;

II.- la atención medica preferentemente en beneficio de grupos vulnerables;

III.- la coordinación, evaluación y seguimiento de los servicios de salud a los que se refiere el artículo 34 fracción ii de la ley general de salud;

VII.- la organización, coordinación y vigilancia del ejercicio de las actividades profesionales, técnicas y auxiliares para la salud;

XV.- la prevención y el control de enfermedades transmisibles;

XVI.- la prevención y el control de enfermedades no transmisibles y accidentes;

### LEY ORGANICA DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS

**Artículo 2.-** el derecho a la protección de la salud tiene las siguientes finalidades:

III.- fomentar actitudes solidarias y responsables en la población para la búsqueda de protección, conservación, mejoramiento y restauración de la salud.

IV.- ofrecer los servicios de salud y asistencia social, a fin de satisfacer eficaz y oportunamente las necesidades de la población.

V.- informar y difundir los servicios que prestan las instituciones de salud, para su adecuado aprovechamiento; y

**ARTÍCULO 10**.- el ejecutivo del estado, por conducto de la secretaria, promoverá la participación en el sistema estatal de salud, de los prestadores de servicios de salud de los sectores público, social y privado, así como de sus trabajadores y de los usuarios de los mismos, en los términos de esta ley.

### LEY ORGANICA DEL INSTITUTO DE SALUD

**Artículo 2**.- El instituto tiene por objeto la prestación de los servicios de salud a población abierta en el estado de Chiapas, en cumplimiento a lo dispuesto por la ley general de salud, la ley de salud del estado y el acuerdo de coordinación de fecha 20 de agosto de 1996.

**Articulo 3**.- Para el cumplimiento de su objeto, el instituto dentro del marco de su respectiva competencia, tiene las atribuciones siguientes:

**I.** Organizar y operar en el estado de Chiapas, los servicios de salud a población abierta en materia de salubridad general y de regulación y control sanitarios;

**III.** Realizar todas aquellas acciones tendientes a garantizar el derecho a la protección de la salud de los habitantes del estado;

**IV.** Proponer, impulsar y fortalecer la participación de la comunidad en los servicios de salud;

**V.** Aplicar la normatividad general en materia de salud, tanto nacional como internacional, de conformidad con lo establecido por la constitución general de la república, a fin de proponer adecuaciones a la normatividad estatal y esquemas que logren su debido cumplimiento;

**VI.** Realizar todas aquellas acciones que sean necesarias para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud;

**VII.** Promover la ampliación de la cobertura en la prestación de los servicios, apoyando los programas que para tal efecto elabore la secretaria de salud;

**VIII.** Promover, apoyar y llevar a cabo la capacitación en la materia, de los profesionales, especialistas y técnicos al servicio del instituto

* **BANDO MUNICIPAL Y BUEN GOBIERNO DEL H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TAPACHULA, CHIAPAS**

**Artículo 154:** La secretaría de Salud Municipal tendrá dentro de sus facultades las siguientes acciones:

**II.-** Ejercer la vigilancia epidemiológica y adelantar las medidas de salud pública necesarias, que se deriven de las situaciones detectadas.

**III.-** Fomentar la cultura higiénica, la prevención de enfermedades y la calidad de la salud física y mental de sus habitantes.

## MARCO NORMATIVO

NORMA Oficial Mexicana NOM-032-SSA2-2002, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de enfermedades transmitidas por vector.

Norma Oficial Mexicana, NOM-017-SSA2-1994, Para la vigilancia epidemiológica.

Norma Técnica número 40, para la prevención y control del dengue, en la atención primaria a la salud

### REGLAMENTO MUNICIPAL DE SANIDAD

Artículo 1: Las disposiciones de este reglamento son de orden público e interés social, su aplicación y observancia son obligatorias en todo el Municipio de Tapachula, Chiapas y tienen por objeto la regulación, el control, la inspección, vigilancia y el fomento de la salubridad local en las personas, actividades, condiciones, productos, establecimientos y servicios que puedan representar un daño o riesgo a la salud, con el propósito de prevenirlos, controlarlos y atenderlos desde el enfoque a la protección de la salud humana y el respeto a los derechos humanos de las personas, a fin de garantizar el bienestar en salud pública del municipio.

# 2.- FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

## MISIÓN

Contar con un programa de cobertura universal y calidad que permita la disminución de la carga de enfermedad y muerte de la población por dengue, mediante acciones de manejo integrado, que aumenten la seguridad ambiental, eviten aumentos en la acumulación de reservorios o vectores, promuevan la educación sanitaria, basada en la eliminación de riesgos y criaderos potenciales y generen un cambio de actitud en torno al cuidado del agua en la población de áreas endémicas.

## VISIÓN

Ser una coordinación de vanguardia y liderazgo dependiente de la secretaria de salud municipal con participación intersectorial, que fomente la prevención de casos de dengue en la población, así como la aplicación de medidas innovadoras, oportunas, sincronizadas y permanentes, llevando un control de casos y estadísticas de la enfermedad que contribuye a la disminución de morbimortalidad de la población, incorporando a los diferentes actores que fortalezcan el desarrollo saludable de las comunidades.

## VALORES

* **Calidad.** Por la atención brindada a los pacientes, tanto en los servicios médicos como administrativos
* **Compromiso.** Para con el paciente que solicita nuestros servicios al brindarle nuestra confianza y apoyo.
* **Eficacia.** Actuar adecuadamente para el logro de los objetivos institucionales y de salud.
* **Eficiencia.** Obtención de los mejores resultados en el logro de los objetivos por medio del uso racional de los recursos disponibles.
* **Equidad.** En los recursos y servicios de la institución sin distinción de edad, género, grupo social, ideología y credo, estado de salud o enfermedad.
* **Ética**. Apego a los códigos, normas y principios del actuar del equipo de salud.
* **Honestidad.** Reconocimiento de nuestra actitud o vocación por el servicio ante los intereses personales o de grupo.
* **Profesionalismo.** Al aplicar los conocimientos adquiridos para apoyar los servicios que presta la Institución.
* **Respeto.** Considerar sin excepción alguna la dignidad de la persona humana, los derechos y las libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerante.

# DIAGNOSTICO FODA

**Medio Interno**

|  |  |
| --- | --- |
| **FORTALEZAS** | **DEBILIDADES** |
| Personal para realizar las actividades | Insuficiencia de recurso financiero |
| vinculo ante la jurisdicción sanitaria VII, de la secretaria de salud del Estado | Insuficiencia de personal técnico calificado |
| Gestión ante el instituto nacional de salud | Base operativa con problemas de infraestructura |

**Medio Externo**

|  |  |
| --- | --- |
| **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
| Capacitaciones por parte de la jurisdicción sanitaria VII, de la secretaria de salud del Estado | Ser una ciudad fronteriza y vulnerable ante cualquier epidemia |
| Diplomados en el instituto de salud publica | Recortes presupuestales que limiten la compra de insumos y servicios |
| Contribución de las autoridades para la creación de una cultura de protección al medio ambiente en cada una de las unidades de salud. | Modificaciones del bando municipal y buen gobierno que influyan directamente en la coordinación de vectores. |

# CONCEPTO DEL MODELO

Es una herramienta de transformación que permite a la coordinación de vectores realizar estrategias coordinadas orientadas a la satisfacción de servidores y la ciudadanía de una manera más eficiente.

# ESQUEMA GRAFICO



# OBJETIVO GENERAL

Impulsar la Productividad en la coordinación de vectores de la Secretaría de Salud Municipal, de Tapachula, Chiapas.

# EJES ESTRATEGICOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOMBRE** | **OBJETIVO ESPECIFICO** | **ESTRATEGIAS** |
| Productividad del Empleado y satisfacción en el trabajo | Mantener una capacitación y estímulos | -Cada mes poner el estímulo del mejor trabajador en los pasillos de las oficina, para fortalecer la relación entre el jefe y los trabajadores  -dar capacitación a los trabajadores del trato al público en general  -dar estímulos económicos a los empleados que tengan un mejor desempeño |
| Atención al cliente | Realizar las nebulizaciones y rociados intradomiciliario. | -dar platicas a los trabajadores del trato digno que se debe de dar por parte de la coordinación de vectores, para que los clientes se vayan con una gran satisfacción de que se les dio un buen servicio  -realizar normativas y lineamientos en el trato de atención por parte de los trabajadores de la coordinación a las personas que acudan a la oficina  - Realizar manuales de procedimientos para las nebulizaciones y rociado intradomiciliario que soliciten a la coordinación para que disminuyan el problema de los vectores en la región |
| Profesionalizar | Proporcionar la profesionalizacion mediante la capacitacion continua al personal, estimulos ampliacion de prestaciones laborales. | -dar becas de diplomados sobre vectores a los empleados para su mejor desempeño |
| Mejora continua | Mantener la calidad en las actividades prestadas en la área de vectores | Realizar cada seis meses exámenes al personal sobre calidad  -acreditar como un área de calidad, así dar más confianza a la población del servicio |
| Calidad en la atención | Proporcionar las herramientas necesaria para ofrecer una mejor atención | -implementar una base de datos para la realización de los programas y así el personal tenga un mejor control.  -dotar de equipos informáticos a los empleados para ser más eficiente el trabajo |

# MONITOR DE SEGUIMIENTO

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | AREA RESPONSABLE | PERIODO DE CUMPLIMIENTO | | MEDIO DE VERIFICACION | STATUS |
| INICIO | TERMINO |
| poner el estímulo del mejor trabajador en los pasillos de las oficina, para fortalecer la relación entre el jefe y los trabajadores | Departamento de administración | Primero de cada mes | Final de cada mes | productividad | En proceso |
| dar capacitación a los trabajadores del trato al público en general | Dirección de sanidad | 01/04/2015 | 10/04/2015 | Constancias y listas de asistencias | pendiente |
| dar estímulos económicos a los empleados que tengan un mejor desempeño | Departamento de recursos humanos | 01/03/2015 | 30/05/2015 | Nómina de productividad | En proceso |
| dar platicas a los trabajadores del trato digno que se debe de dar por parte de la coordinación de vectores, para que los clientes se vayan con una gran satisfacción de que se les dio un buen servicio | Jefatura de derechos humanos | 13/04/2015 | 17/04/2015 | Constancia y lista de asistencia | pendiente |
| -realizar normativas y lineamientos en el trato de atención por parte de los trabajadores de la coordinación a las personas que acudan a la oficina | Secretaria de gobierno municipal | 01/07/2014 | 30/08/2014 | Código de ética y conducta del ayuntamiento municipal de Tapachula | concluido |
| Realizar manuales de procedimientos para las nebulizaciones y rociado intradomiciliario que soliciten a la coordinación para que disminuyan el problema de los vectores en la región | Dirección de sanidad | 22/11/2014 | 27/11/2014 | Manual de procedimientos para la nebulización y rociado intradomiciliario | concluido |
| dar becas de diplomados sobre vectores a los empleados para su mejor desempeño | Secretaria de educación | 03/01/2015 | 30/03/2015 | diplomas | En proceso |
| Realizar cada seis meses exámenes al personal sobre calidad | Dirección de desarrollo de profesionalización | 01/01/2015 | 28/01/2015 | Acta de exámenes | concluido |
| acreditar como un área de calidad, así dar más confianza a la población del servicio | Coordinación de vectores | 01/04/2015 | 30/05/2015 | Constancia de calidad de la secretaria de salud del estado | pendiente |
| Implementar una base de datos para la realización de los programas y así el personal tenga un mejor control. | Dirección de sistemas | 01/03/2015 | 01/04/2015 | programas | En proceso |
| dotar de equipos informáticos a los empleados para ser más eficiente el trabajo | Dirección de adquisiciones | 01/04/2015 | 01/04/2015 | Equipos de computo | pendiente |

# RESULTADOS ESPERADOS

Esperamos que al dar el estímulo a los trabajadores y poner la foto del mejor trabajador de la coordinación todo los trabadores ponga más interés en su trabajo,

Dando capacitación a los trabajadores esperamos que el trato hacia el público sea mejor y así la persona que demanden el servicio se ha más agradable.

Dando apoyos económicos a los empleados se esperan que los trabajadores trabajen más y así se tenga más productividad.

Realizando platicas del trato digno encontramos una mejor satisfacción de los clientes al tenerlo más capacitados. Y contar con las normativas y lineamientos en el trato de atención.

Al tener un manual de procedimientos para la nebulización y rociado intradomciliario y así todos puedan realizar los procedimientos de una misma forma.

Al darle diplomados al personal se espera capacitar al personal y tener mayor resultado en su función. Y realizar exámenes de calidad para que estén en constante aprendizaje. Y ser un área de calidad en sus acciones.

Teniendo una base de datos podemos tener un mejor control de las actividades y darle seguimiento al contar con todo los equipos de cómputo.

# BIBLIOGRAFIA

1. Dengue (s.f.). Recuperado el 14 de noviembre de 2014, de <http://www.epidemiologia.salud.gob.mx/dgae/panodengue/intd_dengue.html>
2. Población de Tapachula Chiapas (s.f). Recuperado el 15 de noviembre de 2014, de <http://www.inegi.org.mx>
3. Descacharraton (s.f). Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de <http://www.tapachula.gob.mx>
4. (30 de mayo de 2014). Obtenido de http://www.congresochiapas.gob.mx/index.php/Legislacion-Vigente/ley-de-salud-del-estado-de-chiapas.html
5. Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos
6. *salud.* (s.f.). Obtenido de http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/LEY\_GENERAL\_DE\_SALUD.pdf
7. Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
8. Ley Federal Sobre Metrología y Normalización
9. Ley Orgánica de la Administración Publica
10. Constitución Política del Estado de Chiapas
11. Ley de Salud del Estado de Chiapas
12. Ley Orgánica de Salud del Estado de Chiapas
13. Ley Orgánica del Instituto de Salud
14. Bando Municipal y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento Municipal de Tapachula, Chiapas
15. Salud, S. d. (2000). *NORMA Oficial Mexicana NOM-032-SSA2-2002, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de enfermedades transmitidas por vector.* México D.F.
16. Norma Oficial Mexicana, NOM-017-SSA2-1994, Para la vigilancia epidemiológica.
17. Norma Técnica número 40, para la prevención y control del dengue, en la atención primaria a la salud
18. salud, S. d. (2001). *Enfermedades Transmitidas por Vector.* Mexico D.F.