



**Subsecretaría de Modernización Administrativa**  
**Dirección General de Gestión Administrativa**  
**Número:** SCyTG-1977-2017.  
**Asunto:** Validación del Manual de Servicios.

Chilpancingo, Gro., a 26 de septiembre de 2017.


**"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la  
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"**

**DR. MARIO DE LA O ALMAZAN**  
**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO ESTATAL DE OFTALMOLOGÍA**  
**PRESENTE**

En referencia a su oficio número **IEO-DIR/0288/2017** de fecha 21 de septiembre de los corrientes, mediante el cual envió a esta Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental el proyecto de Manual de Servicios del Organismo a su digno cargo, al respecto le informo que se valida el documento antes mencionado, el cual se anexa al presente.

Para cualquier duda y/o aclaración al respecto, pongo a su disposición el correo electrónico [xochitl.modernizacion@gmail.com](mailto:xochitl.modernizacion@gmail.com).

Sin más por el momento, le reitero mi más atenta y distinguida consideración.


**ATENTAMENTE**  
**EL SECRETARIO DE CONTRALORÍA**  
**Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL**  
  
**LIC. MARIO RAMOS DEL CARMEN**  
**JEFATURA**

C.c.c. Lic. Emilio Ortega Antonio.- Subsecretario de Modernización Administrativa.- Para su conocimiento.  
C.c.c. C.P. Francisco Navarrete Ávila.- Director General de Gestión Administrativa.- Mismo fin.  
C.c.c. Archivo.



## Manual de Servicios


<b>Elaboró</b>	Unidad de Transparencia
<b>Fecha de Elaboración</b>	Septiembre 2017
<b>Fecha de Actualización</b>	Septiembre 2017
<b>Código</b>	IEO-MTS
<b>Versión</b>	01

	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 2 de 15

## CONTENIDO

	<b>Página</b>
I. Presentación.....	<b>3</b>
II. Marco Jurídico-Administrativo.....	<b>4</b>
III. Índice de Servicios.....	<b>5</b>
IV. Cédulas de Servicios.....	<b>6</b>
V. Validación.....	<b>15</b>


	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 3 de 15

## I. Presentación

En las campañas oftalmológicas dirigidas a las poblaciones marginadas del estado de Guerrero, es donde surge la necesidad de contar con una institución que se dedique a la atención constante de los problemas oftálmicos por medio de la promoción de jornadas quirúrgicas y la atención a las personas de bajos recursos. El puerto de Acapulco fue el elegido para albergar las instalaciones del primer centro especializado en oftalmología al servicio de la comunidad en todo el país, cuyo objetivo principal es prestar servicios tendientes a prevenir, curar y controlar las enfermedades propias del sistema visual que afectan a la población del estado de Guerrero, así como proporcionar consulta externa y cirugías oftalmológicas ambulatorias a los usuarios que lo solicitan.


Por ello, uno de los propósitos fundamentales de la presente administración, es optimizar la prestación de servicios a la ciudadanía, para lo cual resulta indispensable brindar servicios a la población bajo la mejora continua, efectuándose múltiples acciones orientadas a la actualización y simplificación de los trámites y servicios al público, para estar en condiciones de atender con oportunidad a nuestros usuarios.

El presente documento tiene como finalidad, proporcionar una herramienta útil y práctica a toda persona que solicite su consulta, conteniendo diversos aspectos entre los cuales se encuentran la descripción, requisitos, plazos de respuesta, unidades responsables, domicilios, teléfonos y horarios de atención, entre otros elementos.








	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 4 de 15

## II. Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 4 párrafo cuarto.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Guerrero Art. 6 fracción IV.
- Ley General de Salud. Última reforma publicada DOF 27-01-2017. Art. 32.
- Ley Número 1212 de Salud del Estado de Guerrero Art. 3 Fracción V, Art. 49.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. D.O.F. 15-10-2012.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud D.O.F. 05-04-2004. Última Reforma 17-12-2014.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Última reforma 19-12-2016.
- Decreto Número 516 por el que se crea el Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado.
- Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado.

*Ch*


*[Handwritten signature]*

	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 5 de 15

### III. Índice de Servicios


<b>N°</b>	<b>Servicios</b>	<b>Pág.</b>
1	Cirugía Oftalmológica	7
2	Consulta Externa de Oftalmología de Primera Vez	8
3	Consulta Externa de Oftalmología de Subespecialidad Oftalmológica	10
4	Consulta Externa de Oftalmología Subsecuente	11
5	Consulta Externa de Oftalmología de Urgencia	12
6	Consulta Externa de Optometría	13


 <p>INSTITUTO ESTATAL DE OFTALMOLOGÍA GUERRERO</p>	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 6 de 15


#### IV. Cédulas de Servicios

*Handwritten signatures and initials:*  
K. Me  
P  
K

	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 7 de 15

Cirugía Oftalmológica			
<b>Unidad administrativa donde se presta el servicio</b>		<b>Trámite ( ) Servicio ( X )</b>	
Área Quirúrgica			
<b>Información general del servicio</b>			
Atender a pacientes con padecimientos oculares que requieran intervención quirúrgica de emergencia o programada (catarata, glaucoma, pterigión, estrabismo, chalazión, etc.).			
<b>Persona a quien va dirigido</b>			
A los pacientes que requieran intervención quirúrgica oftalmológica.			
<b>Requisitos</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar comprobante de pago</li> <li>2. Estar programado o tener indicación médica de cirugía urgente.</li> </ol>			
<b>Domicilio</b>		<b>Tiempo de respuesta</b>	
Av. Juan R. Escudero núm. 158 Cd. Renacimiento Acapulco, Guerrero.		15 días en promedio	
<b>Teléfono</b>	<b>Horario</b>	<b>E-mail</b>	
01 (744) 4 42 56 21	Lunes a Viernes de 07:00-14:30 hrs.	<a href="mailto:oftalmología@guerrero.gob.mx">oftalmología@guerrero.gob.mx</a>	
<b>Costo</b>	<b>Lugar de pago</b>	<b>Formato</b>	<b>Documento que genera</b>
De acuerdo al costo correspondiente a la cirugía a realizar, indicado en el tabulador de caja.	Cajadel Instituto	Ninguno	Ninguno
<b>Fundamento jurídico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley número 1212 de Salud del Estado de Guerrero Art. 3 Fracción V, Artículo 49.</li> <li>❖ Decreto Numero 516 por el que se crea el Instituto Estatal De Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado, Artículo 2.Fraccion IV.</li> <li>❖ Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como OrganismoPúblicoDescentralizado. Artículo2.</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>			
El costo de las cirugías varía de acuerdo al tabulador y a la cirugía a realizar. No requieren de hospitalización, las cirugías son ambulatorias.			



	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 8 de 15

### Consulta Externa de Oftalmología de Primera Vez

**Unidad administrativa donde se presta el servicio**

**Trámite ( ) Servicio ( X )**

Departamento de Consulta Externa

**Información general del servicio**

Se atiende a los usuarios que solicitan el servicio de consulta de oftalmología, por presentar padecimiento ocular tales como: enfermedades infecciosas, catarata, estrabismo, glaucoma, pterigión, chalazión, enriquecimiento ocular, etc.

**Persona a quien va dirigido**

A todas las personas del Estado de Guerrero que tengan un padecimiento ocular y que soliciten el servicio de consulta externa oftalmológica de primera vez.

**Requisitos**

1. Presentar comprobante de cita de primera vez el día de su consulta.

Los pacientes que cuenten con Seguro Popular deberán presentar la documentación correspondiente vigente:

1. Póliza de Seguro Popular
2. Hoja de Referencia
3. Credencial de elector

**Domicilio**

**Tiempo de respuesta**

Av. Juan R. Escudero núm. 158 Cd. Renacimiento  
Acapulco, Guerrero.

Un mes

**Teléfono**

**Horario**

**E-mail**

01 (744) 4 42 56 21

Lunes a Viernes de  
07:00-14:30 hrs.

[oftalmología@guerrero.gob.mx](mailto:oftalmología@guerrero.gob.mx)

**Costo**

**Lugar de pago**

**Formato**


**Documento que genera**

\$180.00

Caja del Instituto

Ninguno


Ninguno

	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 9 de 15

<b>Fundamento jurídico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley Número 1212 de Salud del Estado de Guerrero, Artículo 3, Fracción V y Artículo 49.</li> <li>❖ Decreto Numero 516 por el que se crea el instituto Estatal De Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado, Artículo 2, Fracción I, II, III y IV.</li> <li>❖ Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado. Artículo 2.</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>			
Cada médico de consulta externa atenderá 7 pacientes de primera vez por día, con previa cita.			

*me*


*[Handwritten marks]*

	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 10 de 15




Consulta Externa de Subespecialidad Oftalmológica			
<b>Unidad administrativa donde se presta el servicio</b>		<b>Trámite ( ) Servicio ( X )</b>	
Departamento de Consulta Externa			
<b>Información general del servicio</b>			
Otorgar atención integral a los usuarios que requieren servicios de subespecialidad, tales como: Prótesis oculares, pediatría oftalmológica, oculoplástico, medicina interna, etc.			
<b>Persona a quien va dirigido</b>			
A todas las personas que tengan un padecimiento ocular que requieran atención de especialidad.			
<b>Requisitos</b>			
1. Tener cita previa 2. Presentar el día de su consulta el comprobante de pago			
<b>Domicilio</b>		<b>Tiempo de respuesta</b>	
Av. Juan R. Escudero núm. 158 Cd. Renacimiento Acapulco, Guerrero.		Un mes (aproximadamente)	
<b>Teléfono</b>	<b>Horario</b>	<b>E-mail</b>	
01 (744) 4 42 56 21	Lunes a Viernes de 07:00-14:30 hrs.	<a href="mailto:oftalmología@guerrero.gob.mx">oftalmología@guerrero.gob.mx</a>	
<b>Costo</b>	<b>Lugar de pago</b>	<b>Formato</b>	<b>Documento que genera</b>
\$200.00	Caja del Instituto	Ninguno	Ninguno
<b>Fundamento jurídico</b>			
Ley número 1212 de Salud del Estado de Guerrero Art. 3 Fracción V, Art. 49. Decreto Numero 516 por el que se crea el Instituto Estatal De Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado, Art. 2.Fraccion I, II, y IV. Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado. Art. 2.			
<b>Observaciones</b>			
El costo de las Prótesis oculares varía de acuerdo al tamaño y material de las mismas.			





	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 11 de 15

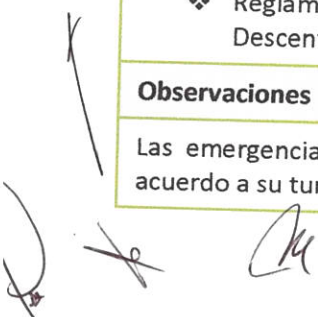
Consulta Externa de Oftalmología Subsecuente			
<b>Unidad administrativa donde se presta el servicio</b>		<b>Trámite ( ) Servicio ( X )</b>	
Departamento de Consulta Externa			
<b>Información general del servicio</b>			
Se atiende a los usuarios con padecimientos oculares, que de acuerdo al criterio médico ameritan continuar bajo control oftalmológico mediante citas subsecuentes.			
<b>Persona a quien va dirigido</b>			
A todas las personas con padecimientos oculares, que ameriten continuar bajo control oftalmológico.			
<b>Requisitos</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener cita previa</li> <li>2. Presentar el día de su consulta el comprobante de pago.</li> </ol>			
En caso de contar con seguro popular, presentar la siguiente documentación:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoja de Referencia</li> <li>2. Póliza de Seguro Popular</li> <li>3. Credencial de Elector</li> </ol>			
<b>Domicilio</b>		<b>Tiempo de respuesta</b>	
Av. Juan R. Escudero núm. 158 Cd. Renacimiento Acapulco, Guerrero.		El número de días indicado por el médico tratante para su cita.	
<b>Teléfono</b>	<b>Horario</b>	<b>E-mail</b>	
01 (744) 4 42 56 21	Lunes a Viernes de 07:00-14:30 hrs.	oftalmología@guerrero.gob.mx	
<b>Costo</b>	<b>Lugar de pago</b>	<b>Formato</b>	<b>Documento que genera</b>
\$180.00	Caja del Instituto	Ninguno	Ninguno
<b>Fundamento jurídico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley número 1212 de Salud del Estado de Guerrero Art. 3 Fracción V, Art. 49.</li> <li>❖ Decreto Numero 516 por el que se crea el Instituto Estatal De Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado, Art. 2.Fraccion I, II, y IV.</li> <li>❖ Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado. Art. 2.</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>			
Cada médico de Consulta Externa atenderá 7 pacientes de primera vez por día con previa cita.			








	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 12 de 15


Consulta Externa de Oftalmología de Urgencia			
<b>Unidad administrativa donde se presta el servicio</b>		<b>Trámite ( ) Servicio ( X )</b>	
Servicio de Consulta Externa			
<b>Información general del servicio</b>			
Se atienden a pacientes que requieren atención inmediata por presentar una urgencia oftalmológica (traumatismo, quemaduras, cuerpo extraño, cortaduras, enrojecimiento del ojo con dolor, pérdida repentina de la visión, exposición a químicos, etc).			
<b>Persona a quien va dirigido</b>			
A todas las personas que soliciten el servicio y requieran ser atendidas de forma urgente.			
<b>Requisitos</b>			
1. Comprobante de pago o comprobante de ayuda social 2. Hoja de referencia y contra referencia (pacientes referidos)			
<b>Domicilio</b>		<b>Tiempo de respuesta</b>	
Av. Juan R. Escudero núm. 158 Cd. Renacimiento Acapulco, Guerrero.		Inmediata (el mismo día)	
<b>Teléfono</b>	<b>Horario</b>	<b>E-mail</b>	
01 (744) 4 42 56 21	Lunes a Viernes de 07:00-14:30 hrs.	<a href="mailto:oftalmología@guerrero.gob.mx">oftalmología@guerrero.gob.mx</a>	
<b>Costo</b>	<b>Lugar de pago</b>	<b>Formato</b>	<b>Documento que genera</b>
\$200.00	Caja del Instituto	Ninguno	Ninguno
<b>Fundamento jurídico</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley número 1212 de Salud del Estado de Guerrero Art. 3 Fracción V, Art. 49.</li> <li>❖ Decreto Numero 516 por el que se crea el Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado, Art. 2.Fraccion I, II, III y IV.</li> <li>❖ Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado. Art. 2.</li> </ul>			
<b>Observaciones</b>			
Las emergencias pasan inmediatamente, las urgencias se atienden el mismo día de la solicitud de acuerdo a su turno.			



	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 13 de 15

Consulta Externa de Optometría			
<b>Unidad administrativa donde se presta el servicio</b>		<b>Trámite ( ) Servicio ( X)</b>	
Servicio de Consulta Externa			
<b>Información general del servicio</b>			
Atender usuarios que solicitan el servicio de optometría por necesidad de anteojos, estudios de refracción, cálculo de lente intraocular, ultrasonido y estudios de paquimetría.			
<b>Persona a quien va dirigido</b>			
A todas las personas que soliciten el servicio o sean referidos de otros hospitales			
<b>Requisitos</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener cita previa</li> <li>2. Presentar el día de su consulta el comprobante de pago.</li> </ol>			
En caso de contar con seguro popular, presentar la siguiente documentación:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoja de Referencia</li> <li>2. Póliza de Seguro Popular</li> <li>3. Credencial de Elector</li> </ol>			
<b>Domicilio</b>		<b>Tiempo de respuesta</b>	
Av. Juan R. Escudero núm. 158 Cd. Renacimiento Acapulco, Guerrero.		8 días en promedio	
<b>Teléfono</b>	<b>Horario</b>	<b>E-mail</b>	
01 (744) 4 42 56 21	Lunes a Viernes de 07:00-14:30 hrs.	<a href="mailto:oftalmología@guerrero.gob.mx">oftalmología@guerrero.gob.mx</a>	
<b>Costo</b>	<b>Lugar de pago</b>	<b>Formato</b>	<b>Documento que genera</b>
\$180.00	Caja del Instituto	Ninguno	Ninguno
<b>Fundamento jurídico</b>			



	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 14 de 15


- ❖ Ley número 1212 de Salud del Estado de Guerrero Artículo 3 Fracción V, Artículo 49.
- ❖ Decreto Numero 516 por el que se crea el Instituto Estatal De Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado, Artículo 2.Fraccion I, II, III y IV.
- ❖ Reglamento Interior del Instituto Estatal de Oftalmología, como Organismo Público Descentralizado. Artículo 2.

**Observaciones**



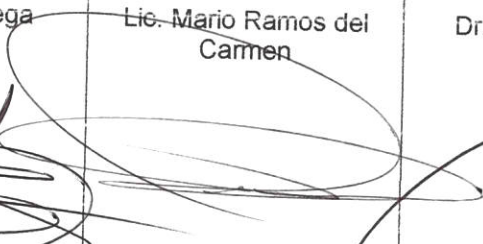

El costo corresponde a la consulta para el estudio de refracción, el costo de los anteojos y demás estudios serán de acuerdo al tabulador de caja.

*CM*

*[Handwritten marks and signatures]*

	<b>Instituto Estatal de Oftalmología</b>	<b>Fecha de Emisión:</b> Septiembre 2017
	Manual de Servicios	<b>Página:</b> 15 de 15

### V. Validación

ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
<p>L.A. Isaí Rodríguez Guillen</p>  <p>Titular de la Unidad de Transparencia del Instituto Estatal de Oftalmología</p>	<p>Lic. Emilio Ortega Antonio</p>  <p>Subsecretario de Modernización Administrativa de la SCyTG</p>	<p>Lic. Mario Ramos del Carmen</p>  <p>Secretario de Contraloría y Transparencia Gubernamental</p>	<p>Dr. Mario De La O Almazán</p>  <p>Director General del Instituto Estatal de Oftalmología</p>