



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030



**POR AMOR A
VERACRUZ**



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

GENERALIDADES DEL GESTOR DE CALIDAD EN SALUD

#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos



Presentación.

Nuestra finalidad como Coordinación de Calidad en Salud, es documentar la manera en que habrán de desempeñarse los Gestores (as) de Calidad en Salud (GCS) o su equivalente, en los Establecimientos de Atención en beneficio de la Población Usuaria del Sector Salud del Estado de Veracruz.

Se detallan: el Marco Normativo, la estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación Institucional e Interinstitucional, las consideraciones generales, funciones y actividades específicas de acuerdo a las Líneas de Acción de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), así como los resultados que se obtienen de la información referente a la Calidad de la Atención que son de observancia obligatoria para todo personal que lleve a cabo las funciones de Gestores de la Calidad en Salud (GCS) o su equivalente.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos

Antecedentes

En 2008, Instrucción 65/2008. Reglas de Operación de SICALIDAD.

En marzo de 2008 la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DG CES) realizó un diagnóstico que incluyó determinar la presencia de Gestores de Calidad en los Servicios Estatales de Salud, sus principales funciones y la existencia de los lineamientos para las mismas, su participación en comités y la realización de actividades adicionales a las de la calidad; con el fin de establecer criterios comunes sobre los Gestores de Calidad en la Atención y Seguridad del Paciente. Instrucción 71/2008 “Diagnóstico sobre el grado de implantación de áreas de calidad y comites de Calidad Jurisdiccionales y Hospitalares.

En 2008, Instrucción 79/2008. se incluye como parte del Proceso de Institucionalización el contar con una red de Gestores de Calidad en las Unidades Médicas encargados de liderar y promover los proyectos y apoyar las acciones de mejora continua en los Establecimientos de Salud.



Antecedentes

En julio de 2008, la DGCES formalizó la “Creación de la figura del Gestor de Calidad en las Unidades de Salud” a través de la Instrucción 108/2008, en la cual se precisa que es un agente a favor de las iniciativas para la mejora continua y seguridad del paciente que se emprende en los Establecimientos de Salud.

En agosto de 2008, mediante la Instrucción 118/2008 y con el fin de apoyar y aprovechar las diferentes experiencias ya existentes de los Gestores de Calidad en los Servicios Estatales de Salud, con base en las atribuciones asignadas a la DGCES, se establecen las “Funciones de los Gestores de Calidad en los Establecimientos de Salud”.

En febrero de 2011 la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), mediante la Instrucción 275/2011 “Recomendaciones para homologar las funciones de las Áreas Estatales de Calidad”, con la finalidad de consolidar la Figura del Gestor de Calidad en Salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Marco Normativo vigente.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (DOF 17-03-25)

- Artículos 1º, 2, 73º, Fracción XVI, Bases 1a. Y 3a.

Ley General de Salud. (DOF 07-06-2024).

- Artículos 1º, 2º, 3º, Fracciones I y II, 4º, 6º Fracción I, 17º, 34º, 50º, 51º, 51º Bis 3 y el Artículo 77 Bis 9.

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud. (DOF 27-02-2025)

- Artículo 19. Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV.

Reglamento Interior del Consejo de Salud General.

- Artículos 1º, 9º, Fracciones II, VI y XII y 10, Fracción VIII.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Marco Normativo vigente.

Plan Nacional de Desarrollo 2025 – 2030. (15-01-2025)

- Gobernanza con Justicia y Participación Ciudadana.
- Desarrollo con Bienestar y humanismo: Republica Sana.

Programa de Trabajo de Sector Salud 2024 – 2030. (05-11-2024)

- Meta 2. Aumentar la calidad de la atención médica y reducir los tiempos de espera.

Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz. (30-11-2016)

- Artículo 12. Son atribuciones de la Coordinación de Calidad en Salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Marco Normativo Vigente.

Leyes, Normas Oficiales Mexicanas, Instrucciones Federales, Lineamientos de Operación, Guías Operativas, Acuerdos, Convocatorias establecidas por la DGCES, implicadas en los procesos de Calidad, Seguridad y Capacidad de las Unidades prestadoras de Servicios de Salud.

Documento de Consulta: Circular de Funciones de Gestores de Calidad.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Objetivo General.

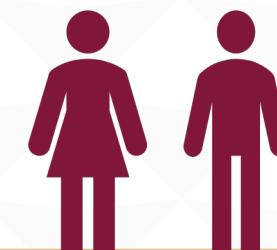
Promover en los Establecimientos de Atención Médica pertenecientes al Sector Salud del Estado de Veracruz la figura del Gestor de Calidad o su equivalente, como un agente que proponga iniciativas de Mejora Continua y Seguridad del Paciente.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos

Consideraciones Generales de los Gestores (as) de Calidad en Salud. (GCS)

El GCS o su equivalente, podrá ser un trabajador (a) preferentemente del área médica y/o paramédica con título y cédula, que cuente con las competencias para proponer iniciativas de Mejora Continua y Seguridad del Paciente, por lo que se seleccionará al personal que tenga conocimiento y/o capacitación previa en temas de calidad.

El GCS, es una figura indispensable para la arquitectura de la institucionalización de la Calidad en el Sistema Estatal de Salud.

Las Direcciones de los EAM deberán procurar que el Gestor (a) de Calidad cuente con un Oficio de designación del cargo, por parte del Director (a) del Establecimiento de Salud de la institución correspondiente, y que su nivel jerárquico sea establecido como parte del Cuerpo de Gobierno del Establecimiento de Salud.

Con la finalidad de conformar un Directorio Estatal de Gestores de Calidad, de manera anual, se deberá remitir actualizando nombre completo, perfil académico, correo electrónico, teléfono celular/oficina y RFC, mediante oficio de manera física y digital dirigido a la Coordinación de Calidad en Salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Consideraciones Generales de los Gestores (as) de Calidad en Salud. (GCS)

Los Gestores (as) de Calidad deberán tomar la capacitación programada por esta Coordinación de Calidad en Salud, los primeros 30 días hábiles a partir de la fecha de ingreso, así mismo verificarán la Circular de Funciones de Gestores de Calidad en Salud.

Elaborará el Programa Operativo Anual de Calidad, el cual se deberá remitir a la Coordinación de Calidad en Salud, en el primer bimestre del año vía correo electrónico.

Elaborará los manuales de Organización y Procedimientos del área de calidad, el cual se deberá remitir a la Coordinación de Calidad en Salud, en el primer trimestre del año y/o cada vez que se realice una modificación en la estructura del área de calidad o cambie algún procedimiento.

Contribuirá en la vigilancia del cumplimiento de las Políticas, Estrategias y Acciones de Calidad, emitidas por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGES) de Prioridad Nacional y del Estado, notificando y asegurando la calidad, veracidad y oportunidad de la información al Responsable de la Coordinación de Calidad en Salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Consideraciones Generales de los Gestores (as) de Calidad en Salud. (GCS)

Es importante mencionar que, jerárquicamente, el Gestor (a) de Calidad en Salud, depende del Jefe (a)/Director (a) del Establecimiento de Atención Médica, sin embargo, la línea de operación es directa con esta Coordinación de Calidad en Salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



Funciones de los Gestores (as) de Calidad en Salud. (GCS)

Funciones específicas de los Programas (Líneas de Acción) establecidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).

Documento de Consulta:
Circular de Funciones de Gestores de Calidad en Salud.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos

Orden de la Carpeta de Calidad en Salud



- 01 • Oficio de Designación del Puesto de Gestor (a) de Calidad en Salud o equivalente.
- 02 • Programa Operativo Anual de Calidad.
- 03 • Seguridad del Paciente.
- 04 • Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Orden de la Carpeta de Calidad.



- 05 • Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
- 06 • Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud. (INDICAS)
- 07 • Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad (MECIC).
- 08 • Plan Estratégico Sectorial para la Difusión e Implementación de Guías de Práctica Clínica mediante Algoritmos de Atención Clínica (PESIGPC).



Orden de la Carpeta de Calidad en Salud.

- 09 • Aval Ciudadano "Construir Ciudadanía en Salud".
- 10 • Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD).
- 11 • Sistema Unificado de Gestión (SUG).
- 12 • Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito de la Mejora Continua.



GOBIERNO
VERACRUZ
2024 - 2028

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Orden de la Carpeta de Calidad.

13

- Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Salud. (PECD)

14

- Difusión de los Códigos de Etica de los Profesionales de Salud. (Decálogos y Códigos).



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Difusión de los resultados de los Indicadores de los Programas de Calidad a los Profesionales de la Salud y los Usuarios.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos

Nombre del EAM CLUES Vigente

Códigos de Ética para los Profesionales de la Salud.

Código de Bioética del Personal de Salud.

Decálogo de Derechos de las y los Pacientes.

Decálogo de Obligaciones de las y los Pacientes.

Decálogo de Derechos de las y los Profesionales de la Salud.

Decálogo de Obligaciones de las y los Profesionales de la Salud.

Código de Ética de Enfermería.

Sistema Unificado de Gestión SUG

Tablero Mensual.

Aviso de Privacidad Simplificado.

Resultados por Modelo de Evaluación del Expediente Clínico.

Reporte emitido por la Plataforma Federal.

Resultados SESTAD Monitoreo Institucional

Concentrados o reporte emitido por la Plataforma Federal

Resultados SESTAD Monitoreo Ciudadano

Concentrados o reporte emitido por la Plataforma Federal

Convocatoria de Participación de Aval Ciudadano.

Resultados INDICAS

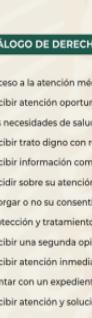
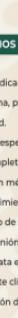
Primer Nivel: Indicador del Tiempo de Espera en la Consulta Externa.
Segundo y Tercer Nivel: Indicador de Organización de Servicios de Urgencias.

Primer Nivel: Indicador de Surtimiento Completo de Medicamentos.
Segundo y Tercer Nivel: Índice de Enfermería.

Primer Nivel: Índice de Atención Médica Efectiva en Primer Nivel.
Segundo y Tercer Nivel: Índice de Atención Médica Efectiva.

Difusión de los resultados de los Indicadores de los Programas de Calidad a los Profesionales de la Salud y los Usuarios.

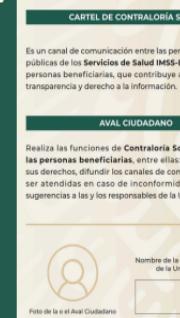
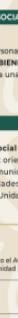
Tablero de Contraloría Social y Aval Ciudadano

1)  GOBIERNO DE MÉXICO  IMSS INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA DIRECCIÓN GENERAL COORDINACIÓN DE ACCIÓN COMUNITARIA

DECÁLOGO DE DERECHOS DE LAS Y LOS PACIENTES

- ▶ Acceso a la atención médica integral.
- ▶ Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud.
- ▶ Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos.
- ▶ Recibir información completa, oportuna y veraz para decidir sobre su atención médica.
- ▶ Otorgar o no su consentimiento informado.
- ▶ Protección y tratamiento de sus datos personales.
- ▶ Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento.
- ▶ Recibir atención inmediata en caso de urgencia médica.
- ▶ Contar con un expediente clínico único e integrado.
- ▶ Recibir atención y solución de quejas e inconformidades.

2024
Año de la Constitución Mexicana

2)  GOBIERNO DE MÉXICO  IMSS INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA DIRECCIÓN GENERAL COORDINACIÓN DE ACCIÓN COMUNITARIA

CARTEL DE CONTRALORÍA SOCIAL

Es un canal de comunicación entre las personas servidores públicos de los Servicios de Salud IMSS-BUENESTAR y las personas beneficiarias, que contribuye a una cultura de transparencia y derecho a la información.

AVAL CIUDADANO

Realiza las funciones de **Contraloría Social a favor de las personas beneficiarias**, entre ellas: orientar sobre sus derechos, difundiéndoles los canales de comunicación para ser atendidas en caso de inconformidades y realizar sugerencias a las y los responsables de la Unidad Médica.

Nombre de la o el Aval Ciudadano de la Unidad Médica

Foto de la o el Aval Ciudadano

2024
Año de la Constitución Mexicana

INFOGRAFÍA DE AVAL CIUDADANO

En los Servicios de Salud (ISSST-BIENESTAR) la **Aval Ciudadano** realiza, de manera voluntaria y honorífica, las actividades de **Contraloría Social** y **Participación Ciudadana**; es decir, vigila que los servicios de salud se **oseguirán con calidad y calidez**.

Orienta a la población sobre sus derechos y los mecanismos para reportar felicitaciones, sugerencias, quejas y solicitudes de gestión.

Participa junto con las y los servidores públicos en reuniones de trabajo y reuniones para exponer y analizar las expresiones ciudadanas.

Da seguimiento para que las expresiones ciudadanas sean atendidas por las y los responsables de las Unidades Médicas de manera oportuna.

Si requieres más información sobre cómo participar o denunciar actos de corrupción o irregularidades dentro de los Servicios de Salud (ISSST-BIENESTAR):

¡Conoce y acélerate al Aval Ciudadano de tu Unidad Médica!



4) DEBATE: DIALOGO DE LA INTERCULTURALIDAD

01 Interactuar con personas de otras culturas, buenas conexiones y compromiso con el entorno sociocultural.

02 Aumentar nuestro horizonte de libertad, respeto y tolerancia hacia las demás culturas y personas, y evitar restringir el uso de idiomas para la promoción de la identidad o la formación cultural.

03 Tenerme confianza al trato de un contexto social estable.

04 Usar un lenguaje claro y usar palabras cotidianas.

05 Tener una actitud positiva, así como un trato adecuado y digno.

06 Comunicar con amplitud y utilizar palabras apropiadas.

07 Respetar a todos los demás, sin importar su origen étnico, racial, cultural, social, político, religioso, económico, sexual, político, etc.

08 Aceptar las costumbres, diferencias y creencias que no sean nuestras y tratarlas con respeto.

09 Desarrollar un diálogo constante basado en la tolerancia entre el personal de la escuela y las autoridades de la comunidad.

10 Fomentar la instrucción de la señalización en su lenguaje materno y que sea utilizada de la manera lógica.

  	Gobierno de México INEGI CONAPO	
	DIRECCIÓN GENERAL COOPERACIÓN DE ACCIÓN COMUNITARIA	
CARTA DE COMPROMISO MENSUAL DATOS DE LA UNIDAD MÉDICA		
Nombre de la Unidad Médica: Unidad Médica de Atención Integral Obrero Entidad Federativa: Veracruz Municipio: Veracruz Lugar: Veracruz		
Nombre de la Unidad Médica: Unidad Médica de Atención Integral Obrero Entidad Federativa: Veracruz Municipio: Veracruz Lugar: Veracruz		
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA CON LA PLATAforma AVYL, EL AVYL CIUDADAN		
Área a la que sugiere el manejo:	Compromiso de manejo	Responsables del manejo
Manejo de riesgo	Responsables de la intervención	Fecha para cumplir con los compromisos
Manejo de riesgo	Responsables de la intervención	Fecha para cumplir con los compromisos
<i>La Carta Compromiso Mensual se realiza por duplicado, un original para la Unidad de Coordinación Social y Asistencial y otro para registro de la Unidad Médica.</i>		
<i>En el año 2014 se realizó la 100% de las Cartas Compromiso Mensuales.</i>		
<i>La Carta Compromiso Mensual tiene como propósito mejorar la atención en la salud en la localidad, la localización de salud generando seguridad a la suscripción de la mejor atención en la salud. Ciudad, mediante el análisis de las resultados de las reuniones de trabajo.</i>		
<i>NOTA: al realizar de nuevo un manejo en comparación con la carta anterior, se debe registrar una nueva carta.</i>		
Personas responsables de la Unidad Médica		
Nombre y Apellido: Angel Gómez Nombre y Apellido: Guadalupe Gómez Nombre y Apellido: Guadalupe Gómez Nombre y Apellido: Guadalupe Gómez		
 2014		

 GOBIERNO DE MÉXICO	 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEODESIA Y CENSOS	DIRECCIÓN GENERAL COORDINACIÓN DE ACCIÓN COMUNITARIA			
		INFORME MENSUAL DE EXPRESIONES CIUDADANAS			
Nombre de la unidad médica <input type="text"/>					
Entidad Federativa: <input type="text"/> Municipio/Localidad: <input type="text"/> Lateralidad: <input type="text"/>					
Expresiones encerradas en la spartida del de: <input type="text"/> Horario Apertura: <input type="text"/> Segundo Apertura: <input type="text"/>					
PELIGROSIDAD		SUCURSIDADES		QUÉMADAS	
REDUCTORES DE GESTIÓN					
CLASIFICACIÓN DE QUÉMADAS					
Teléfono <input type="text"/>	Migración del servicio <input type="text"/>	Tiempo de exposición <input type="text"/>	Medicamentos <input type="text"/>	Infraestructura <input type="text"/>	Humanos <input type="text"/>
ESTADO DE SALUD					
Medicamento general <input type="text"/>	Medicamento antimicrobiano <input type="text"/>	Medicamento anestésico <input type="text"/>	Enfermedad <input type="text"/>	Obstetricia <input type="text"/>	Psicología <input type="text"/>
ESTADO DE VIDA					
ENFERMO <input type="text"/>	Falle en razón <input type="text"/>				Falle de muerte <input type="text"/>
Levemente enfermo <input type="text"/>					
Enfermo de menor gravedad <input type="text"/>					
Asintomático <input type="text"/>					No falle <input type="text"/>
ESTADÍSTICA					
Por fecha <input type="text"/>	Por dirección <input type="text"/>	Por resultado <input type="text"/>			

TABLERO DE CALIDAD EN SALUD



Directorio Estatal de Gestores de Calidad en Salud.

NO.	INSTITUCIÓN DE SALUD	Establecimiento de Atención Médica (EAM)		Director del EAM					Gestor (a) de Calidad en Salud o su equivalente										Líneas de Acción en las que participa								
		Establecimiento de Atención Médica	CLUES	Domicilio	Nombre	Perfil Profesional	Nombre del Puesto	Teléfono	Correo Electrónico	Tipo de Contrato				Nombre	Nombre del Puesto	Correo Electrónico	Teléfono	Licenciatura	Maestría	Doctorado	Otra	SUG	Aval Ciudadano	Comités de Calidad	INDICAS II	SESTAD	
										Base	Eventual	Confianza	Directivo														
1																											
2																											
3																											
4																											
5																											
6																											
7																											
8																											
9																											
10																											
11																											
12																											
13																											
14																											
15																											
16																											
17																											
18																											
19																											
20																											
21																											
22																											
23																											
24																											
25																											
26																											
27																											
28																											
29																											
30																											



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos

Datos de contacto:

MAP. Anabell Durán García

Gestora Estatal de Calidad y Encargada de los
Programas

Aval Ciudadano y SESTAD.

Tel. Cel.: 2281113282

Tel. Oficina: 2288199622

Correo: aciudadano.ccs@gmail.com



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

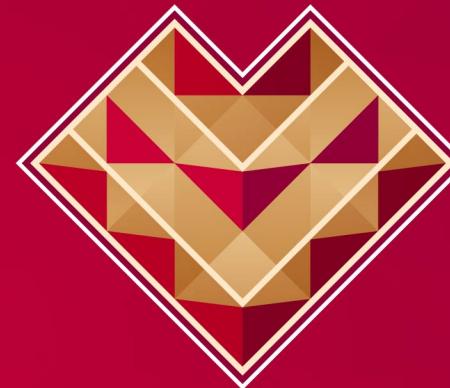
SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

#YoSoyCalidad
#TúEresCalidad
#CalidadSomosTodos



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030



**POR AMOR A
VERACRUZ**