



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

Dirección General
Coordinación de Calidad en Salud

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE CALIDAD 2025



POR AMOR A
VERACRUZ

Abril 2025

PLANEACIÓN

La planeación es la etapa básica que nos permite definir:

- Estrategias.
- Líneas de acción.
- Períodos de cumplimiento.
- Metas.
- Prever recursos para la ejecución de los planes, proyectos y programas.
- Herramienta si se aplica con objetividad, certeza y coherencia en el planteamiento de los objetivos.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Objetivo

Establecer los criterios para la elaboración del Programa Operativo Anual de la Coordinación de Calidad en Salud, que permita precisar los compromisos a cumplir en un período determinado, a través de la planeación y con ello alcanzar los objetivos de la Administración Pública/Privada.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

EL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

- Principal instrumento de planeación en la Administración Pública y/o Privada.
- Establece de manera pormenorizada las acciones y compromisos anuales.
- Da cumplimiento a los programas sectoriales y/o institucionales.
- Se ve reflejado en el cumplimiento de las estrategias del Plan Veracruzano de Desarrollo.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Los principios generales de la planeación que deben considerarse en la elaboración del Programa Operativo Anual son:

- Factibilidad. Las acciones que contemple el POA deben ser realizables y no acciones ambiciosas u optimistas que sean imposibles de lograrse.
- Precisión. Las acciones programadas deberán determinarse con información real, concreta y exacta, y evitar las opiniones subjetivas, especulativas ó cálculos arbitrarios.
- La planeación del Programa Operativo Anual será más confiable en tanto que pueda ser cuantificable, es decir, expresada en tiempo, dinero, cantidades y especificaciones (porcentajes, unidades de medida, etc.).



SESVER

Servicios de Salud
de Veracruz

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

ELABORACIÓN DE PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

En la elaboración del Programa Operativo Anual se deben considerar:

- ✓ El entorno.
- ✓ Los recursos humanos.
- ✓ Recursos financieros.
- ✓ La infraestructura técnica y tecnológica.
- ✓ Datos históricos.
- ✓ Las políticas públicas, entre otros aspectos.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Marco Jurídico

- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave.
- ✓ Ley Número 54 Que crea el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz (SESVER).
- ✓ En el artículo 19 fracción XXXII del Reglamento Interior de SESVER relativo a las facultades generales de las Direcciones, se faculta a las Direcciones para elaborar todos aquellos indicadores de gestión necesarios para controlar los avances en los programas que le fueron asignados.



Marco Jurídico

- ✓ Reglamento Interior de SESVER, se establece en el artículo 23 fracciones I, III, IV, XI y XXI, que la Dirección de Planeación y Desarrollo participará coordinadamente con las áreas responsables de las acciones del Programa Operativo Anual en la integración y fortalecimiento de las acciones, en el seguimiento a la evaluación, en su alineación, y en gestionar las propuestas de modificaciones programáticas necesarias.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Con el propósito de elaborar con mayor exactitud posible el Programa Operativo Anual, es necesario examinar y analizar con atención los documentos que a continuación se señalan:

- Leyes.
- Plan Veracruzano de Desarrollo.
- Planes sectoriales.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Códigos.
- Gacetas Oficiales.
- Disposiciones Normativas.
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Manual de Organización y de Procedimientos.
- En general, cualquier documento relevante para la integración del POA.



SESVER
Servicios de Salud de Veracruz
SS
SECRETARÍA DE SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ

Para su elaboración se deben considerar los siguientes aspectos:

- ❖ Identificar y determinar las actividades institucionales y/o programas específicos comprendidos.
- ❖ Clasificar de manera jerárquica las actividades.
- ❖ Ordenar cronológicamente la realización de las actividades.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



- ❖ Interrelacionar las actividades, señalar aquellas actividades que se desarrollan simultáneamente para dar cumplimiento a un programa.
- ❖ Asignar a cada una de las actividades institucionales la unidad de medida, tiempo y recursos necesarios.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Ahora... vayámonos a la plantilla.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

PROGRAMA ANUAL OPERATIVO DE CALIDAD
JURISDICCIÓN SANITARIA No. 1 PÁNUCO (GOTHAM 20).
LETRA MAYUSCULA COLOR NEGRO.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



DIRECCIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE CALIDAD
2025

INDICE.

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. MARCO JURÍDICO**
- 3. OBJETIVO GENERAL**
- 4. MISIÓN**
- 5. VISIÓN**
- 6. VALORES**
- 7. POLÍTICA DE CALIDAD**
- 8. LIMITES**
- 9. TIEMPO**
- 10. FODA**
- 11. RESULTADOS DE METAS E INDICADORES**
- 12. PROYECCIÓN DE METAS DEL SIGUIENTE AÑO**
- 13. CONTROL Y EVALUACIÓN**

Dejar este espacio
preferentemente como
está, no cambiar orden,
ni quitar.



DIRECCIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE CALIDAD
2025

1. INTRODUCCIÓN

El presente Programa Operativo es una herramienta importante de planeación para el cumplimiento de la política y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2024-2030, Plan Veracruzano de Desarrollo (PVD) 2024-2030, Programa Sectorial de Salud (PSV) y en el Programa Institucional de los Servicios de Salud de Veracruz 2024-2030.

Contiene elementos programáticos que dan contenido al Programa de Calidad, emitido por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en concordancia con la Coordinación de Calidad en Salud, da a conocer las metas y objetivos comprometidos institucionalmente.

Se ha desarrollado una metodología para cumplir con las funciones de control y seguimiento de mejor manera, más sencilla y ágil para su aplicación. Busca optimizar las estrategias que permitan garantizar el impacto del quehacer institucional que es esencialmente la formación de calidad, pertinente y altamente eficiente.

En virtud de lo anterior, en el marco de la Misión, Visión, Política de Calidad y Valores Institucionales, este Programa Operativo resume la exposición de motivos, los objetivos, estrategias y líneas de acción, los proyectos prioritarios y metas intermedias, así como los indicadores de evaluación del desempeño, del área de Calidad.

En la introducción agregar,
solo en caso de que
Ustedes lo crean
conveniente.



DIRECCIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE CALIDAD
2025

(Borrar aquí según se trate de caso)

El Hospital _____ es una Institución/empresa (de Servicios de Salud de Veracruz), (privada) que inició su actividades en el año de (XX), ubicando sus instalaciones en Dirección: nombre de la calle, número, colonia.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	SI	NO	FECHA
Unidad inscrita en el Proceso de Certificación			

El Hospital cuenta con un total de camas de (No. de camas censables + No. de camas no censables)

DISTRIBUCIÓN DE CAMAS POR SERVICIO		
SERVICIO	CENSABLES	NO CENSABLES
URGENCIAS		
Urgencias Adultos		
Urgencias Pediátricas		
Cuarto de Choque		
HOSPITALIZACIÓN		
Med. Int.		
Pediatria		
Gineco		
Cirugía		

Med. Int.		
Pediatria		
Gineco		
Cirugía		

Agregar columnas para las Unidades que se encuentren inscritas en el Proceso de Certificación, para el caso de las Jurisdicciones Sanitarias.





DIRECCIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE CALIDAD
2025

2. MARCO JURÍDICO

Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Programa Sectorial de Salud de Veracruz 2019-2024.
- Ley General de Salud.
- Ley 54 que crea el Organismo Público Descentralizado de los Servicios de Salud.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Veracruz.

Códigos

XXXXX

XXXXX

XXXXX

Normas Oficiales Mexicanas

XXXXXX

XXXXXX

**Investigar, Marco Jurídico
que le corresponde según
sea su caso.**

**Agregar, Decretos,
Reglamentos, Convenios,
Acuerdos y Lineamientos.**



3. OBJETIVO GENERAL (DEL PROGRAMA)

4. MISIÓN (DE LA UNIDAD Y DE CALIDAD)

5. VISIÓN (DE LA UNIDAD Y DE CALIDAD)

6. VALORES (DE LA UNIDAD Y DE CALIDAD)

Objetivo del Programa Operativo

¿CÓMO REDACTAR OBJETIVOS?

- Inicia su redacción utilizando un verbo en forma infinitiva, así se precisa el propósito del objetivo con más claridad. Este verbo describe el qué del objetivo.

Por ejemplo: Identificar, Comparar, Aplicar, Diagnosticar, Describir, Reflexionar, Fundamentar.

- Para completar el enunciado del objetivo se da respuesta al PARA QUE del propósito. Es decir se explica la finalidad del objetivo. Por ejemplo: con el fin de ... para...
- Termina enunciando el CÓMO se logrará el objetivo. Por ejemplo:mediante a través de utilizando

- Filosofía Organizacional, escribir primero de la Unidad y después la de Calidad.



7. POLÍTICA DE CALIDAD

8. LÍMITES:

9. TIEMPO:

Diseñar la política de calidad de su Unidad o de la Jurisdicción, según sea el caso.

POLITICA CALIDAD

"EL HOSPITAL RAFAEL Uribe Uribe, se compromete a mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad y a buscar de forma constante la satisfacción de los usuarios y su familia"

Alcance: **Mejorar continuamente**, es implementar, maneras más prácticas y mejores de entregar los productos y/o prestar servicios en la entidad, mejorando el desempeño global de la entidad.

Satisfacción de los usuarios, es la percepción de nuestros usuarios y familia, sobre el agrado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas, en la atención integral a sus necesidades.

LÍMITES:

Esta Jurisdicción Sanitaria N° xx contempla 67 centros de salud y una UNEME CAPA, a trabajar de enero a diciembre 2024.

TIEMPO:

El programa de Calidad comprende del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2025.

El Hospital Herrera Llerandi promueve la seguridad de sus pacientes brindando servicios de excelencia, con ética profesional y calor humano. Rige su actuar en la identificación y reducción de riesgos, implementando las acciones necesarias para evitar incidentes o eventos adversos, contando con el apoyo y compromiso de todo el capital humano del Hospital, involucrando para el mismo fin, la activa participación de la familia de los pacientes.

<https://studylib.es/doc/889227/definiendo-la-politica-de-calidad>



¿Cómo redacto la Política de Calidad?



Para realizar una buena política de calidad es **recomendable contestar a estas simples preguntas** que podrán ser muy útiles:

- ¿Qué hacemos?
- ¿Cuáles son nuestros productos o servicios?
- ¿Quién es nuestro cliente ideal?
- ¿Cuáles son las necesidades de los clientes podemos cubrir?
- ¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?
- ¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?
- Contenga el **compromiso** de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La **mejora continua** ocupará un lugar muy relevante en la política de calidad.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

11. FODA (DE CALIDAD)



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

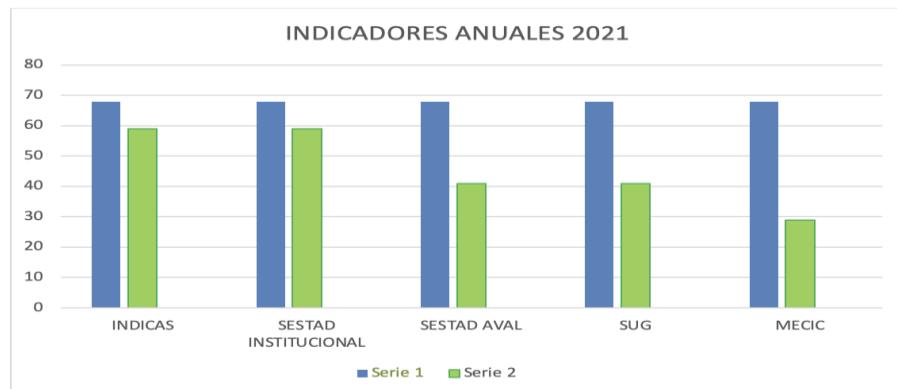
SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

11. RESULTADOS DE ALCANCE DE METAS E INDICADORES. ANUAL AÑO 2024 (REPRESENTAR GRÁFICAS O TABLAS):

- a) Resultados del SUG.
- b) Resultados INDICAS.
- c) Resultados SESTAD.
- d) Resultados Aval Ciudadano.
- e) Resultados MECIC.
- f) GPC.
- g) Capacitaciones.
- h) COCASEP/CICASEP
- i) Seguridad del Paciente.
- j) Certificación.
- k) Códigos de bioética.
- l) Otros

12.- RESULTADOS DE ALCANCE DE METAS E INDICADORES. ANUAL:



Fuente: Reportes Mensuales y cuatrimestrales 2021.

Resultados en tablas o gráficas por programas del año anterior, este caso sería 2024.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

INDICADORES

Nombre del indicador:

- Identifica al indicador y lo que se desea medir con él;
- Debe ser claro y entendible en sí mismo;
- No debe contener el método de cálculo;
- Debe ser único y corto,
- Debe ser concreto y definir claramente su utilidad;

Descripción del indicador:

- Debe precisar lo que se pretende medir;
- Ayuda a entender la utilidad del indicador;
- No debe repetir el nombre del indicador,
- Explica brevemente y en términos sencillos qué es lo que mide el indicador



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

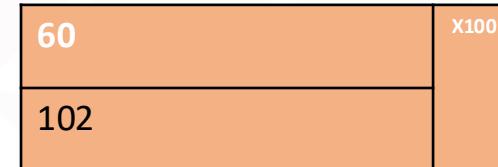
SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

1. INDICADORES

Los resultados se deberán monitorear de forma: mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual, según sea la indicación de cada programa y/o lo que solicite el indicador).

INDICAS

Nombre	Porcentaje de acciones de mejora solventadas en el Establecimiento de Atención Médica
Definición	Mide el grado de cumplimiento acciones de mejora solventadas en el Establecimiento
Método de cálculo	Número de Acciones de Mejora solventadas/ Número de Acciones de Mejora Establecidas X 100
Frecuencia de medición	Cuatrimestral



Nombre	Porcentaje de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria que se capturaron en la plataforma federal INDICAS
Definición	Mide el grado de cumplimiento de Establecimientos pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria que se capturaron en plataforma federal INDICAS
Método de cálculo	Número de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria, que se capturaron en plataforma federal INDICAS/Total de Establecimientos de Atención Médica, pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria X 100
Frecuencia de medición	Cuatrimestral



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

SESTAD/AVAL CIUDADANO

SESTAD MONITOREO INSTITUCIONAL

Nombre	Porcentaje de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria que se capturaron en la plataforma federal SESTAD
Definición	Mide el grado de cumplimiento de Establecimientos pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria que se capturaron en plataforma federal SESTAD
Método de cálculo	Número de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria, que se capturaron en plataforma federal SESTAD/Total de Establecimientos de Atención Médica, pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria X 100
Frecuencia de medición	Cuatrimestral

35	X100
102	

**TOTAL:
34.31**

Nombre	Porcentaje de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria que obtuvieron resultados por arriba de estándar de la media nacional
Definición	Mide el grado de cumplimiento de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria, que obtuvieron resultados por arriba del estándar de la media nacional
Método de cálculo	Número de Establecimientos de Atención Médica pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria, que presentaron resultados arriba de la media nacional/Total de Establecimientos de Atención Médica, pertenecientes a la Jurisdicción Sanitaria X 100
Frecuencia de medición	Cuatrimestral



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

COCASEP

Nombre	Porcentaje de sesiones realizadas y documentadas
Definición	Mide el grado de cumplimiento de sesiones realizadas y documentadas a través de minutos
Método de cálculo	Número de sesiones realizadas y documentadas debidamente firmadas en minuta, en formato correspondiente/Total de sesiones programadas X 100
Frecuencia de medición	Anual

3	X100
4	

**TOTAL:
34.31**



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Nombre	Porcentaje de acciones de mejora generadas, derivadas de eventos adversos
Definición	Mide el grado de cumplimiento de acciones de mejora generadas, derivadas de eventos adversos
Método de cálculo	Número de acciones de mejora generadas/ número de eventos adversos X 100
Frecuencia de medición	Semestral

Nombre	Porcentaje de personal que respondió la Encuesta de Conocimiento y Percepción de Higiene de Manos
Definición	Mide el grado de cumplimiento del personal que respondió la encuesta de Higiene de Manos
Método de cálculo	Número de personal que respondió la Encuesta de Conocimiento y Percepción de Higiene de Manos/ Total de personal del Establecimiento de Atención Médica X 100
Frecuencia de medición	Anual



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

Cuenta con el Plan de Mejora Continua de la Calidad, del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente de año anterior:

Si

No

Presenta Memoria Anual del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, de año anterior:

Si

No

**Tachar aquí según sea
el caso**

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Presenta el Documento de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente:

si no

Presenta la lista requisitada de Evaluación Mensual de Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, por servicios:

si no



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

14.

PROYECCIÓN DE METAS PARA EL SIGUIENTE AÑO:

JURISDICCIÓN

INDICADOR	FORMULA	META
COCASEP	Número de sesiones realizadas y documentadas debidamente firmadas en minuta por cuatrimestre, en formato debidamente requisitado/ Total de sesiones realizadas. X100	100%
	Número de acuerdos resueltos en el año / Total de acuerdos X 100	80%



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS

SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER

SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



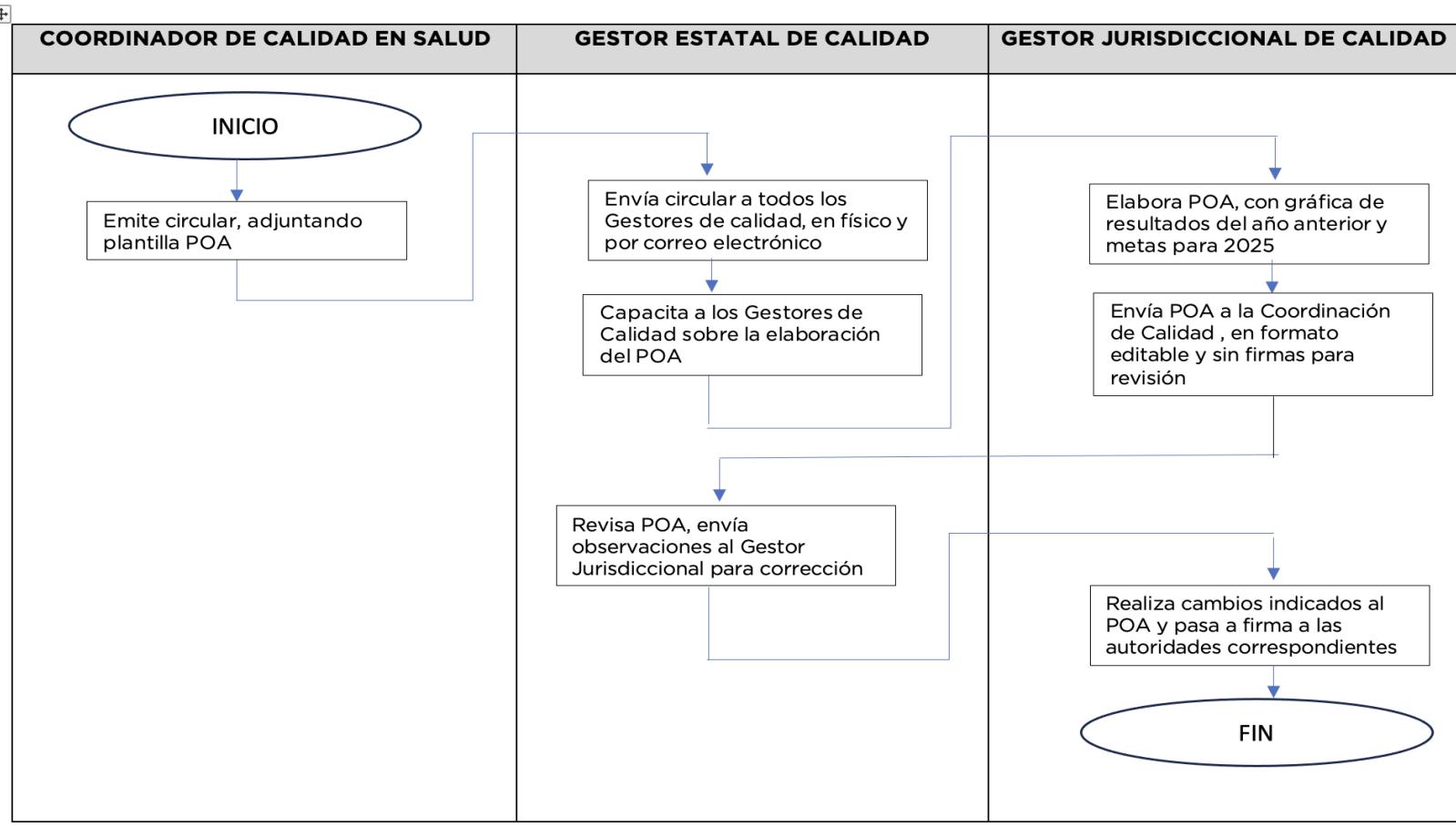
DIRECCIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL DE CALIDAD
2025

15. CONTROL Y EVALUACIÓN

Con el fin de controlar, vigilar y evaluar la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos plasmados en este programa, la evaluación es un procedimiento de análisis sistemático que juzga la pertinencia, los progresos, los resultados y el impacto de un sistema, una política o un programa. Por ello es importante realizar **evaluaciones con la periodicidad que se requiera** y con los esquemas establecidos, en este sentido se llevarán a cabo las evaluaciones en forma mensual, trimestral y cuatrimestral y anual, se emitirán reportes de cada programa, a fin de que instrumenten las medidas necesarias que permitan corregir las posibles inconsistencias de acuerdo a los parámetros de evaluación establecidos.

Deberán verificar sus avances de forma mensual, trimestral o cuatrimestral, semestral, anual, según el Programa de Calidad.





GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ

“No se puede mejorar lo que no se controla, no se puede controlar lo que no se mide, no se puede medir lo que no se define”.



Ileana Rosalía Delgado Herrera
Gestora de Calidad en Salud
Coordinación Estatal de Calidad en Salud
certificacionesver@gmail.com



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SS
SECRETARÍA DE
SALUD

SESVER
SERVICIOS DE SALUD
DE VERACRUZ