



**SS**  
SECRETARÍA DE SALUD  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**SESVER**  
SERVICIOS DE SALUD  
DE VERACRUZ

## **SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ**

# **MANUAL ESPECÍFICO DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD**

**Xalapa, Ver.,  
Noviembre 2016**



## Índice

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Presentación                              | 1  |
| Antecedentes                              | 2  |
| Marco Jurídico                            | 3  |
| Atribuciones                              | 4  |
| Estructura Orgánica                       | 5  |
| Descripciones de Puestos                  | 6  |
| <b>Coordinador(a) de Calidad en Salud</b> | 7  |
| Analista Administrativo (Programas)       | 10 |
| Auxiliar Administrativo                   | 13 |
| Directorio                                | 16 |
| Firmas de Autorización                    | 17 |
| Créditos                                  | 18 |



## Presentación

El Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016 se orienta a atender las expectativas de la sociedad que demanda un gobierno ordenado, honesto y transparente, es por ello, que Servicios de Salud de Veracruz ha actualizado las disposiciones administrativas para impulsar una mayor eficiencia institucional.

El propio Programa Veracruzano de Salud que guía el funcionamiento de este Organismo, se ha concebido como un instrumento de cambio, este Programa establece una serie de objetivos y acciones para mejorar la salud y la calidad de vida de la población Veracruzana.

El presente Manual de Organización, es el resultado del esfuerzo realizado por la Coordinación de Calidad en Salud, coordinado por la Dirección Administrativa, tiene como objetivo contribuir a guiar y mejorar el desarrollo de las funciones de esta Área, a través de la delimitación precisa de las actividades y responsabilidades que le corresponden, siguiendo los criterios en materia de simplificación y desarrollo administrativo establecidos en la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos emitida por la Contraloría General.

El Manual se integra con los apartados que a continuación se citan:

- Antecedentes: donde se describen cambios organizacionales y funcionales que ha experimentado el Área desde su creación.
- Marco Jurídico: menciona los documentos que norman su funcionamiento y el ejercicio de las Atribuciones del Área.
- Atribuciones: se citan aquellas asignadas en el Reglamento Interior.
- Estructura Orgánica: muestra la ubicación del área en el Organismo.
- Descripciones de puestos: apartado que contempla la identificación, las funciones y las relaciones de coordinación de los puestos hasta el nivel mínimo sustantivo.
- Directorio: enlista los nombres de los servidores públicos responsables de este Manual.
- Firmas de Autorización: a través de las cuales se precisa la responsabilidad de las áreas en la elaboración, revisión y autorización del documento.

Es importante mencionar que el lenguaje empleado en la redacción del presente Manual hace referencias o alusiones hacia un género y representa a ambos sexos.



## Antecedentes

El Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, tiene su origen en el contexto de la descentralización de los servicios de salud por parte de la Federación hacia las Entidades Federativas.

El Gobierno del Estado expidió la Ley que Crea el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, la cual fue publicada en la Gaceta Oficial del Estado el 6 de marzo de 1997.

En esta ley, se establece, la creación del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como la disposición para contar con la estructura de acuerdo con el presupuesto autorizado; le otorga facultades y menciona la integración de la Junta de Gobierno.

“La descentralización de Servicios de Salud no implicará en medida alguna la desaparición de objetivos y estrategias nacionales en materia de salud, pero sí una nueva forma de relación entre las autoridades federales, entidades federativas y municipios, para el establecimiento de las metas y la consecución de los objetivos”.<sup>1</sup>

En este contexto en el año 2007, el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz, integró una estructura orgánica, la cual fue autorizada el 26 de abril de 2007, en la que se incluyó el área de Calidad como un departamento de apoyo a la Dirección de Planeación y Desarrollo.

En la actualidad Servicios de Salud de Veracruz, se ha reestructurado para responder a los cambios normativos a nivel nacional y estatal, así como responder a las necesidades en materia de salud a la población veracruzana, cuenta con una estructura orgánica autorizada por el Grupo Colegiado (Contraloría General-Secretaría de Finanzas y Planeación) el 18 de enero de 2016, en la que se han incluido diversas áreas y órganos desconcentrados. Es en esta nueva estructura en donde se incluye la Coordinación de Calidad en Salud como un área staff de la Dirección General con un nivel de jefatura de Departamento.

<sup>1</sup> Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud, Diario Oficial de la Federación, 25 de septiembre de 1996.



## Marco Jurídico

### **En el Ámbito Federal:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

#### **Leyes:**

- Ley General de Salud.

#### **Reglamentos:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud Federal.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

### **En el Ámbito Estatal:**

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

#### **Leyes:**

- Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

#### **Códigos:**

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz.
- Código de Conducta de la Secretaría de Salud y de Servicios de Salud de Veracruz.

#### **Reglamentos:**

- Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz.

#### **Otros:**

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016.
- Oficio No. CG/SFP/0005/2016, Autorización de Estructura Orgánica de Servicios de Salud de Veracruz.



### Atribuciones

De acuerdo con el **Artículo 17 del Reglamento Interior de Servicios de Salud de Veracruz**, reformado mediante acuerdo 873/65 publicado en la Gaceta Oficial del Estado número 353 de fecha 4 de septiembre de 2014, considerando que la Coordinación de Calidad en Salud es un departamento originado en la Dirección de Planeación y Desarrollo, y que actualmente se adscribe como un Departamento staff a la Dirección General, transfiriere provisionalmente las atribuciones relacionadas con la calidad, de las que se citan las siguientes:

XIV. Aplicar en el Estado, previo acuerdo con la Dirección General, las normas, políticas y estrategias para mejorar la calidad de los servicios de salud, así como supervisar su cumplimiento;

XV. Proponer a la Dirección General los mecanismos para difundir en la población, los criterios de calidad y eficiencia de los Servicios de Salud de Veracruz;

XVI. Proponer a la Dirección General, el desarrollo y aplicación de modelos para el monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud que proporcionan los sectores público, privado y social, identificando la opinión de los usuarios sobre éstos;

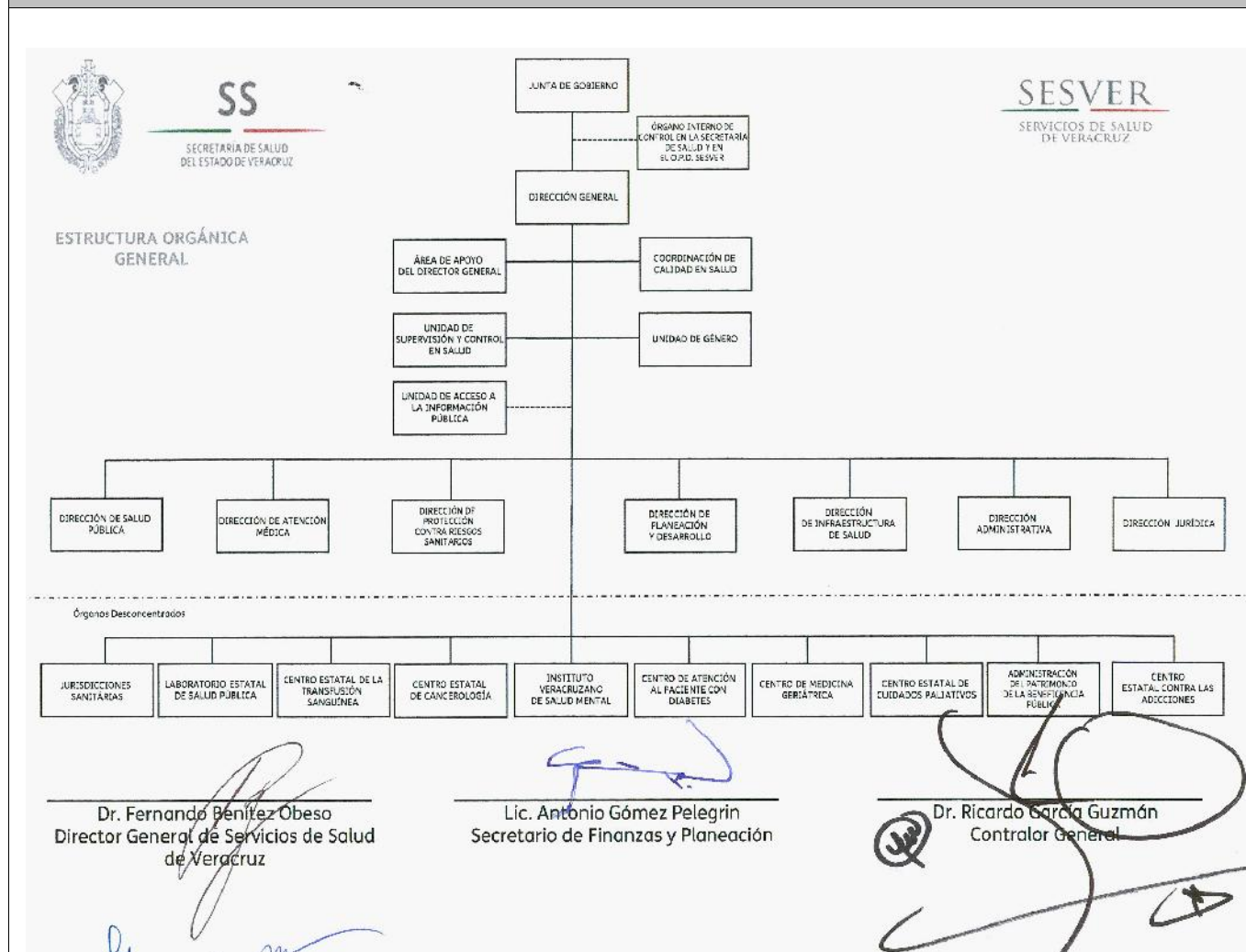
XVII. Servir de enlace con las autoridades federales correspondientes, para la coordinación de los asuntos en materia de calidad en los servicios de salud, haciéndolos del conocimiento de la Dirección General;

XVIII. Realizar acciones, propuestas, diseños, programas y modelos orientados a elevar la calidad tanto de los servicios de salud públicos, privados y sociales en el Estado; así como en las dependencias del sector educativo en sus establecimientos de formación, capacitación y actualización de los recursos humanos, relacionados directa o indirectamente con los servicios de salud;

XIX. Promover la participación social, mediante la formación de grupos ciudadanos, para confirmar los resultados de la Cruzada por la Calidad de los Servicios de Salud en el Estado.



## Estructura Orgánica





# DESCRIPCIONES DE PUESTOS





| Identificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Puesto:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Coordinador(a) de Calidad en Salud                                                           |
| Jefe inmediato:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Director(a) General de Servicios de Salud de Veracruz                                        |
| Subordinados inmediatos:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Analista Administrativo (Programas)<br>Auxiliar Administrativo                               |
| Suplencia en caso de ausencia temporal:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | El servidor público que designe el(la) Director(a) General de Servicios de Salud de Veracruz |
| Descripción general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                              |
| El titular de este puesto es responsable de establecer un sistema de gestión de calidad en Servicios de Salud de Veracruz, centrado en el paciente, con un esquema que garantice calidad y seguridad en la atención médica, teniendo como eje rector el Programa de Calidad Efectiva en Servicios de Salud (PROCESS) asegurando incentivos de mejora continua, que impacte en la percepción general de los servicios prestados. |                                                                                              |
| Ubicación en la estructura orgánica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                              |
| <div><div>DIRECCIÓN GENERAL</div><div>COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD</div><div><div>ANALISTA ADMINISTRATIVO</div><div>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |
| Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                              |
| Elaboró                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                              |
| Revisó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                              |
| Autorizó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                              |
| Elaboración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Autorización                                                                                 |
| Septiembre 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Noviembre 2016                                                                               |
| Coordinación de Calidad en Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                              |
| Dirección Administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                              |
| H. Junta de Gobierno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |



### Funciones

1. Establecer e impulsar políticas, instrumentos normativos y técnicos que contribuyan a la mejora continua de la calidad en los servicios de atención médica a fin de contar con los elementos para el desarrollo del Sistema Integral de Calidad en Salud.
2. Diseñar, operar y evaluar mecanismos que promueven la calidad en los servicios, conforme a estándares de desempeño mediante instrumentos y proyectos estratégicos para la gestión de calidad entre la Federación y la entidad federativa.
3. Elevar la calidad de los servicios de atención médica y asistencia social, en la formación, capacitación y actualización de los recursos humanos para la salud.
4. Aplicar los procedimientos normativos necesarios que propicien la mejora en los Servicios de Salud de Veracruz, para el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos y financieros que permitan garantizar una adecuada rendición de cuentas.
5. Impulsar la participación ciudadana mediante las consultas de opinión como mecanismos para la evaluación de la calidad de los Servicios de Salud de Veracruz.
6. Adoptar medidas de supervisión en las unidades de salud para verificar el cumplimiento de las acciones de mejora continua.
7. Establecer instrumentos de rectoría necesarios para mejorar la calidad y la seguridad de los pacientes en los servicios de atención médica y de asistencia social, así como promover, supervisar y evaluar su cumplimiento.
8. Coordinar y asesorar las acciones a realizar por las unidades de salud dirigidas a lograr la acreditación y certificación como garantía de calidad.
9. Establecer, emitir y operar los instrumentos y mecanismos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Acreditación y Garantía de Calidad en los centros de salud y red hospitalaria incorporados al Régimen Estatal de Protección Social en Salud.
10. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.



| Coordinación interna                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Titular de la Dirección General de Servicios de Salud de Veracruz.</li> <li>2. Las Direcciones de Área de Servicios de Salud de Veracruz (SEVER).</li> <li>3. Las Jurisdicciones Sanitarias, Centros de Salud y Red Hospitalaria.</li> <li>4. El personal subordinado.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.</li> <li>2. Concretar la aplicación correcta de las políticas de calidad.</li> <li>3. Proporcionar o requerir información así como coordinar actividades.</li> <li>4. Transmitir instrucciones, solicitar información así como organizar actividades.</li> </ol> |
| Coordinación externa                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| CON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Secretaría de Salud.</li> <li>2. Los Organismos de Salud estatales.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar Políticas Federales en salud al interior de nuestro Estado.</li> <li>2. Coordinar actividades.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                     |



| Identificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                           |                          |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | Analista Administrativo (Programas)                                       |                          |                      |
| <b>Jefe inmediato:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | Coordinador(a) de Calidad en Salud                                        |                          |                      |
| <b>Subordinados inmediatos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     | Ninguno                                                                   |                          |                      |
| <b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | El servidor público que designe el(la) Coordinador(a) de Calidad en Salud |                          |                      |
| Descripción general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |                                                                           |                          |                      |
| <p>El titular de este puesto es responsable de cumplir con los instrumentos de rectoría de la Secretaría de Salud en Servicios de Salud de Veracruz necesarios para mejorar la calidad y la seguridad de los pacientes en los servicios de atención médica y de asistencia social, así como promover, supervisar y evaluar su cumplimiento a través de los programas de: Seguridad del Paciente, Guías de Práctica Clínica, Aval Ciudadano, Sistema Unificado de Gestión, Acreditación y Certificación de Unidades Médicas, Sistema Nacional de Indicadores (INDICAS), Acuerdos de Gestión y la integración de Comités, evaluando el funcionamiento del programa en las unidades médicas del primer y segundo nivel de atención médica, dándole continuidad para obtener los resultados planteados en sus objetivos y metas.</p> |                     |                                                                           |                          |                      |
| Ubicación en la estructura orgánica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |                                                                           |                          |                      |
| <div style="text-align: center;"><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 150px;">COORDINACIÓN DE<br/>CALIDAD EN SALUD</div><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 150px;">ANALISTA<br/>ADMINISTRATIVO</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                                                           |                          |                      |
| Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     | Elaboró                                                                   | Revisó                   | Autorizó             |
| <b>Elaboración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Autorización</b> | Coordinación de Calidad en Salud                                          | Dirección Administrativa | H. Junta de Gobierno |
| Septiembre 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Noviembre 2016      |                                                                           |                          |                      |



### Funciones

1. Dar a conocer a las Jurisdicciones Sanitarias, a las Unidades Hospitalarias, y al personal operativo, el Programa de Salud correspondiente, para la integración de la información, con apego a la normatividad aplicable en la materia y a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud Federal.
2. Analizar y revisar las características de los Programas (Seguridad del Paciente, Guías de Prácticas Clínicas, Aval Ciudadano, Sistema Unificado de Gestión, Acreditación, Certificación, Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud INDICAS y Acuerdos de Gestión) para que sean implementados en las Jurisdicciones Sanitarias y Unidades Hospitalarias.
3. Coordinar la capacitación al personal operativo de las Unidades Hospitalarias para el cumplimiento de las funciones que les corresponden en temas pertinentes a la Coordinación de Calidad en Salud.
4. Verificar la ejecución y cumplimiento de los Programas mencionados en las Jurisdicciones Sanitarias y en las Unidades Hospitalarias, para asegurar el logro de las metas de los Programas implementados.
5. Implementar estrategias y sistemas de control del funcionamiento de los Programas en coordinación con los Responsables de Control de Calidad en las Jurisdicciones Sanitarias o Unidades Hospitalarias.
6. Informar en tiempo y forma a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, los resultados obtenidos en los Programas implementados.
7. Revisar en las plataformas electrónicas los Indicadores de Calidad, Sistema Unificado de Gestión y Aval Ciudadano, el cumplimiento de las Unidades Hospitalarias en el registro oportuno de la información.
8. Contribuir y apoyar en la consolidación de la Calidad en Salud en los Establecimientos de Atención Médica adscritos a SESVER a través de acciones de mejora para la atención de los problemas de salud prioritarios.
9. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.



| Coordinación interna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. El Titular de la Coordinación de Calidad en Salud</li><li>2. Las áreas de Servicios de Salud de Veracruz.</li><li>3. Las Jurisdicciones Sanitarias y Unidades Hospitalarias.</li></ol>                                                                                                                                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir instrucciones y proporcionar información.</li><li>2. Reportar los Programas y Coordinar acciones para el logro de resultados.</li><li>3. Implementar, coordinar, supervisar y evaluar los temas de Calidad en Salud.</li></ol>                                                                                                                   |
| Coordinación externa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CON                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud Federal.</li><li>2. La Auditoría Superior de la Federación.</li><li>3. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS).</li><li>4. Las Instituciones Públicas, Privadas, Organizaciones no Gubernamentales (ONG) y Ciudadanos.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir, entregar y reportar avances de Programas.</li><li>2. Responder observaciones sobre la aplicación de Programas.</li><li>3. Entregar información solicitada por Programa y coordinar acciones en los programas para su cumplimiento.</li><li>4. Conocer la opinión ciudadana acerca de los servicios de salud y establecer compromisos.</li></ol> |



| Identificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                                                            |                          |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     | Auxiliar Administrativo                                                    |                          |                      |
| <b>Jefe inmediato:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     | Coordinador(a) de Calidad en Salud                                         |                          |                      |
| <b>Subordinados inmediatos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     | Ninguno                                                                    |                          |                      |
| <b>Suplencia en caso de ausencia temporal:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     | El servidor público que designe el(la) Coordinador(a) de Calidad en Salud. |                          |                      |
| Descripción general                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                                                            |                          |                      |
| <p>El titular de este puesto es responsable de apoyar en las distintas operaciones administrativas para la integración de la información requerida por los Programas de: Seguridad del Paciente, Guías de Práctica Clínica, Aval Ciudadano, Sistema Unificado de Gestión, Acreditación y Certificación de Unidades Médicas, Sistema Nacional de Indicadores (INDICAS), Acuerdos de Gestión y la integración de Comités, apoyando en el seguimiento del programa, sus objetivos y metas mediante sistemas informáticos a las unidades médicas del 1er. y 2° nivel de atención médica.</p> |                     |                                                                            |                          |                      |
| Ubicación en la estructura orgánica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                                                            |                          |                      |
| <div style="text-align: center;"><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 150px;">COORDINACIÓN DE CALIDAD EN SALUD</div><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 150px;">AUXILIAR ADMINISTRATIVO</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                                                            |                          |                      |
| Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     | Elaboró                                                                    | Revisó                   | Autorizó             |
| <b>Elaboración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Autorización</b> | Coordinación de Calidad en Salud                                           | Dirección Administrativa | H. Junta de Gobierno |
| Septiembre 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noviembre 2016      |                                                                            |                          |                      |



#### Funciones

1. Integrar la información y documentación de los Programas correspondientes.
2. Capturar los cuadros especiales de cada programa, así como la realización de la documentación necesaria.
3. Apoyar en los programas pertinentes a la Coordinación de Calidad en Salud.
4. Apoyar en el monitoreo de los programas con los Gestores de Calidad de las Unidades Hospitalarias y Jurisdicciones Sanitarias.
5. Apoyar en el cumplimiento de los objetivos y las metas mediante cuadros de seguimiento de los programas implementados.
6. Capturar en plataformas existentes (Indicadores de calidad, SUG y aval ciudadano) el cumplimiento de las Unidades Hospitalarias, en el registro de la información.
7. Informar al Analista Especializado los avances de los Programas.
8. Realizar las demás actividades que le confiera la normatividad vigente en la materia, así como las que le asigne su jefe inmediato.





| Coordinación interna                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CON                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. El Coordinador de Calidad en Salud.</li><li>2. Las áreas de Servicios de Salud de Veracruz.</li><li>3. Las Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales.</li></ol>                                                                                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir instrucciones y proporcionar información.</li><li>2. Reportar los Programas y Coordinar acciones para el logro de resultados.</li><li>3. Implementar, coordinar, supervisar y evaluar los temas de Calidad en Salud.</li></ol>                                                                                                                   |
| Coordinación externa                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CON                                                                                                                                                                                                                                                                                     | PARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dirección General de Calidad en Salud.</li><li>2. La Auditoría Superior de la Federación.</li><li>3. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS).</li><li>4. Las Instituciones Públicas, Privadas, ONG y Ciudadanos.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir, Entregar y reportar avances de Programas.</li><li>2. Responder observaciones sobre la aplicación de Programas.</li><li>3. Entregar información solicitada por Programa y coordinar acciones en los programas para su cumplimiento.</li><li>4. Conocer la opinión ciudadana acerca de los Servicios de Salud y establecer compromisos.</li></ol> |



## Directorio

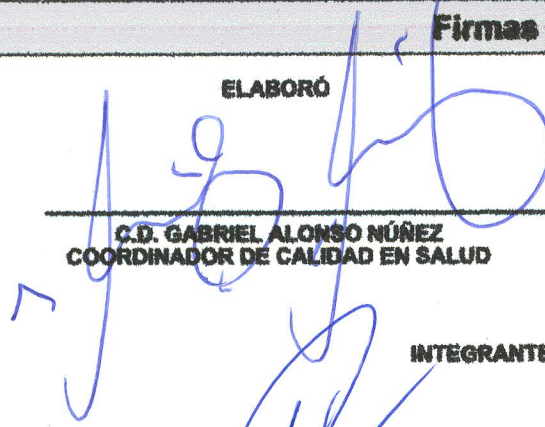
DR. FERNANDO BENÍTEZ OBESO  
DIRECTOR GENERAL

C.D. GABRIEL ALONSO NÚÑEZ  
COORDINADOR DE CALIDAD EN SALUD

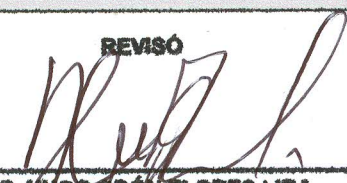


### Firmas de Autorización

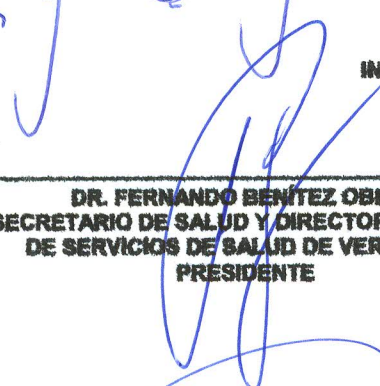
ELABORÓ

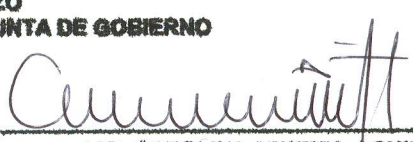
  
C.D. GABRIEL ALONSO NÚÑEZ  
COORDINADOR DE CALIDAD EN SALUD

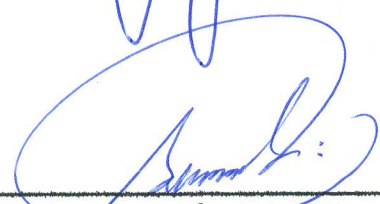
REVISÓ

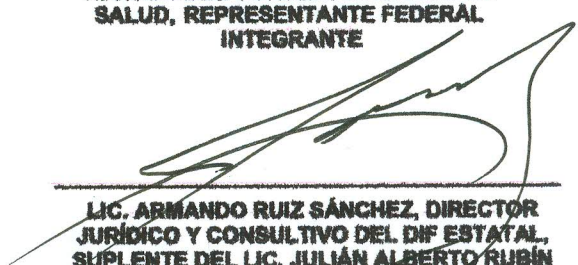
  
C.P. HUGO ODÓN FLORES LIRA  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ  
INTEGRANTES DE LA H. JUNTA DE GOBIERNO

  
DR. FERNANDO BENÍTEZ OBESO  
SECRETARIO DE SALUD Y DIRECTOR GENERAL  
DE SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ,  
PRESIDENTE

  
LIC. CAROLINA HUERTA AGUILAR,  
SUBDIRECTORA DE ACUERDOS Y  
COMPROMISOS DE LOS O.P.D. DEL CONSEJO  
NACIONAL DE SALUD, SUPLENTE DEL  
DR. ISIDRO ÁVILA MARTÍNEZ SECRETARIO  
TÉCNICO DEL CONSEJO NACIONAL DE  
SALUD, REPRESENTANTE FEDERAL  
INTEGRANTE

  
PROFR. SAMUEL GÁLVEZ MONTALVO,  
COORDINADOR DEL PROGRAMA "ESCUELA Y  
SALUD" DE LA SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
BÁSICA DE LA SEV, SUPLENTE DE LA MTRA.  
XÓCHITL ADELA OSORIO MARTÍNEZ, SECRETARIA  
DE EDUCACIÓN,  
INTEGRANTE

  
LIC. ARMANDO RUIZ SÁNCHEZ, DIRECTOR  
JURÍDICO Y CONSULTIVO DEL DIF ESTATAL,  
SUPLENTE DEL LIC. JULIÁN ALBERTO RUBÍN  
SANDOVAL, DIRECTOR DEL SISTEMA  
ESTATAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL  
DE LA FAMILIA,  
INTEGRANTE

  
LIC. LUISA ANGELA SOTO MALDONADO  
REPRESENTANTE DEL COMITÉ EJECUTIVO  
NACIONAL DEL SINDICATO NACIONAL DE  
LA SECRETARÍA DE SALUD,  
INTEGRANTE

  
C.P.A. MARIA EUGENIA GÓMEZ ROMERO  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL  
EN LA SECRETARÍA DE SALUD Y EN EL O.P.D.  
SESVER, SUPLENTE DEL C.P.C. FRANCISCO  
SALVADOR TORRES PERALTA, COMISARIO  
PÚBLICO EN SESVER

  
C.P. NORA HILDA BENAÍDEZ CRUZ,  
SUBDIRECTORA DE PRESUPUESTO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y  
PRESUPUESTO DE LA SEFIPLAN, SUPLENTE  
DEL LIC. ANTONIO GÓMEZ PELEGRIN,  
SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN,  
INTEGRANTE

  
C.P. HUGO ODÓN FLORES LIRA  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DE  
SALUD DE VERACRUZ, SECRETARIO TÉCNICO



*Créditos:*

***Elaboración e Integración***

***L.R.I Bárbara Romero Moreno***

*Analista Especializado*

***Revisión***

***C.P. Norma Pulido Loya***

*Subdirectora de Recursos Humanos*

***M.C.A. Gracia del Ángel Mendo***

*Jefa del Departamento de Organización y Métodos*



Responsable de la elaboración:  
Coordinación de Calidad en Salud,  
Av. Américas, Esq. Hernán Cortés  
No. 426, Col. 2 de abril, C.P. 91030,  
Xalapa, Ver. Tel. 01(228)8411700,  
Ext. 3119.

Responsable de la revisión:  
Dirección Administrativa,  
Subdirección de Recursos  
Humanos, Departamento de  
Organización y Métodos, Oficinas  
Centrales, Calle Soconusco No. 31,  
Col. Aguacatal, C.P. 91130, Xalapa,  
Ver. Tel. 01(228)8423000, Ext.  
3346.



CGE  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Control  
CONTRALORÍA GENERAL  
DEL ESTADO

**CONTRALORÍA GENERAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**  
**REGISTRO ESTATAL DE MANUALES ADMINISTRATIVOS DE LAS DEPENDENCIAS**  
**Y ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO**

Con fundamento en el Artículo 25 fracciones VII y VIII del Reglamento Interior de la Contraloría General, se extiende el registro número:

**SESVER-11-DGFP-004-17-MEO-1015/01**  
**Enero 17, 2017**

**LIC. PEDRO JOSÉ VARGAS ZARRABAL**  
**DIRECTOR GENERAL ENCARGADO**