SECRETARIA DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS
ISMAEL COSÍO VILLEGAS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD

DICIEMBRE, 2024

ÍNDICE

		Pág.
INTRODUCCIÓN		1
OBJETIVO		2
I.	ANTECEDENTES	3
II.	MARCO JURÍDICO	4
III.	MISIÓN Y VISIÓN	20
IV.	ATRIBUCIONES	21
V.	ORGANIGRAMA	22
VI.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	23
	DEPARTAMENTO DE CALIDAD	23
VII.	GLOSARIO	26
VIII.	ANEXOS	30
IX.	AUTORIZACIÓN DEL MANUAL	31

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 26 del Estatuto Orgánico del Instituto, se ha actualizado el presente Manual de Organización Específico del Departamento de Calidad, en razón de la importancia de contar con una herramienta administrativa vigente que permita el desarrollo eficiente de las funciones y cumplir con los objetivos y metas institucionales.

El Manual de Organización se integra de los siguientes apartados: introducción, objetivo, antecedentes, marco jurídico, atribuciones, misión y visión, organigrama, descripción de funciones, glosario de términos y anexos con apego a la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos de la Secretaría de Salud, emitido por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto en el mes de septiembre de 2013.

El Manual se actualizará conforme a las necesidades del área o cuando exista cambio en las disposiciones aplicables, y estará disponible para consulta en el portal Institucional.

OBJETIVO

Presentar y dar a conocer en forma integral y ordenada las funciones que competen al Departamento de Calidad, a fin de que sirva como herramienta de consulta y orientación al personal adscrito a la misma, y como instrumento de inducción al puesto para el personal de nuevo ingreso.

I. ANTECEDENTES

Es 1990, el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas, inició la elaboración y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios y prestadores de servicios en las áreas de atención al público (Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio Clínico y Hospitalización), buscando con ello elevar la calidad del servicio, a través de la percepción de la atención médica otorgada.

A partir de las líneas de acción a nivel federal desde la Cruzada por la Calidad el Instituto tomó la decisión estratégica de crear el Departamento de Calidad Integral de los Servicios en abril del 2004, dependiendo de la Dirección de Enseñanza, con la finalidad de diseñar e implementar las prácticas más adecuadas para la atención del paciente en el campo de la salud; posteriormente es integrado a la Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional como un área fundamental para el logro de los objetivos institucionales, cambiando su nombre solamente a Departamento de Calidad.

En el año 2024, se lleva a cabo la reestructuración de las áreas a cargo de la Dirección General, en la cual el Departamento de Calidad, deja de pertenecer a la Dirección de Planeación Estratégica y Desarrollo Organización y cambia de adscripción a la Dirección General, lo que conlleva a la necesidad de actualizar el Manual de Organización Específico del Departamento de Calidad de fecha 05 de junio de 2023.

Actualmente es el Departamento de Calidad, quien en conjunto con las autoridades del Instituto, promueve la implementación de estándares internacionales y mejores prácticas, con el propósito de mejorar continuamente la calidad en la Atención Médica y Seguridad del paciente.

II. MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DOF 05-02-1917. Última reforma publicada en el DOF 02-12-2024.

TRATADOS INTERNACIONALES

Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Entrada en vigor: 07-05-1981.

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Entrada en vigor: 10-12-1948.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Entrada en vigor: 20-05-1981.

Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos.

Entrada en vigor: 06-03-1997.

Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción de la Organización de las Naciones Unidas.

Entrada en vigor: 14-12-2005.

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Entrada en vigor: 03-09-1981.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem do Para".
Entrada en vigor: 05-03-1995.

Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
Entrada en vigor: 03-05-2002.

Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
Entrada en vigor: 04-01-1969.

Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
Entrada en vigor: 12-03-2001.

LEYES

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF 25-01-2017.

Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.
DOF 26-05-1945. Última reforma publicada en el DOF 19-01-2018.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.
DOF 31-12-1975. Última reforma publicada en el DOF 01-04-2024.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

DOF 29-12-1976. Última reforma publicada en el DOF 28-11-2024.

Ley General de Salud.

DOF 07-02-1984. Última reforma publicada en el DOF 07-06-2024.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF 14-05-1986. Última reforma publicada en el DOF 08-05-2023.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

DOF 04-08-1994. Última reforma publicada en el DOF 18-05-2018.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.

DOF 26-05-2000. Última reforma publicada en el DOF 11-05-2022.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

DOF 18-07-2016. Última reforma publicada en el DOF 27-12-2022. Sentencia de la SCJN con declaratoria de invalidez del Decreto de reforma DOF 27-12-2022, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2023.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DOF 09-05-2016. Última reforma publicada en el DOF 01-04-2024.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DOF 04-05-2015. Última reforma publicada en el DOF 20-05-2021.

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

DOF 29-06-1992. Última reforma publicada en el DOF 01-04-2024.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

DOF 25-06-2002. Última reforma publicada en el DOF 14-06-2024.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

DOF 11-06-2003. Última reforma publicada en el DOF 01-04-2024.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

DOF 31-12-2004. Última reforma publicada en el DOF 29-12-2023.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

DOF 30-03-2006. Última reforma publicada en el DOF 30-04-2024.

Ley General de Protección Civil.

DOF 06-06-2012.Última reforma publicada en el DOF 21-12-2023.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

DOF 04-12-2014. Última reforma publicada en el DOF 27-05-2024.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

DOF 08-10-2003. Última reforma publicada en el DOF 08-05-2023.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

DOF 30-05-2011. Última reforma publicada en el DOF 14-06-2024.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

DOF 02-08-2006. Última reforma publicada en el DOF 29-12-2023.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

DOF 01-02-2007. Última reforma publicada en el DOF 26-01-2024.

Ley General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación.

DOF 08-05-2023.

Ley de Asistencia Social.

DOF 02-09-2004. Última reforma publicada en el DOF 01-04-2024.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

DOF 18-07-2016. Última Reforma publicada en el DOF 20-05-2021.

CÓDIGOS

Código Civil Federal.

DOF 26-05-1928. Última reforma publicada en el DOF 17-01-2024.

Código Penal Federal.

DOF 14-08-1931. Última reforma publicada en el DOF 07-06-2024.

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.

DOF 07-06-2023. Última reforma publicada en el DOF 04-06-2024. Declaratoria de invalidez de artículos por Sentencia de la SCJN notificada al Congreso de la Unión para efectos legales el 14-08-2024.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

DOF 05-03-2014. Última reforma publicada en el DOF 26-01-2024.

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

DOF 08-02-2022.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

DOF 26-01-1990. Última reforma publicada en el DOF 23-11-2010.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

DOF 14-05-1986. Última reforma publicada en el DOF 17-07-2018.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

DOF 11-06-2003.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

DOF 11-03-2008. Última reforma publicada en el DOF 14-03-2014.

Reglamento de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.

DOF 23-09-2013.

Reglamento de la Ley de Salud en Materia de Investigación para la Salud.

DOF 06-01-1987. Última reforma publicada en el DOF 02-04-2014.

Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

DOF 30-11-2006. Última reforma publicada en el DOF 31-10-2014.

Reglamento Interior de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica.

DOF 29-06-2023.

Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal.
DOF 29-11-2006.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006. Última reforma publicada en el DOF 27-09-2024.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
DOF 20-02-1985. Última reforma publicada en el DOF 26-03-2014.

Reglamento del Sistema Nacional de Investigadores.
DOF 10-08-2022.

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
DOF 13-11-2014.

Reglamento de Insumos para la Salud.
DOF 04-02-1998. Última reforma publicada en el DOF 31-05-2021.

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
DOF 09-08-1999. Última reforma publicada en el DOF 08-09-2022.

Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
DOF 21-01-2003. Última reforma publicada en el DOF 08-08-2018.

Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.
DOF 03-11-1982. Última reforma publicada en el DOF 24-03-2004.

DECRETOS

Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
DOF 03-06-1996.

Decreto por el que se establecen los criterios para el otorgamiento de condecoración y premios en materia de salud pública.
DOF 20-07-2016.

Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2021-2024.
DOF 30-09-2019.

Decreto por el que se crea el Consejo Nacional para la Prevención de Accidentes con el objeto de proponer las acciones en materia de prevención y control de accidentes a que se refiere el artículo 163 de la Ley General de Salud.
DOF 20-03-1987. Última reforma publicada en el DOF 04-09-2017.

Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021- 2024.
DOF 28-12-2021.

Decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal.
DOF 05-09-2007.

ACUERDOS

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 06-07/2017.

Acuerdo del Consejo Nacional Del Sistema Nacional De Transparencia, Acceso A La Información Pública y Protección De Datos Personales, por el que se aprueban los lineamientos para la implementación y operación de la plataforma nacional de transparencia.
DOF 04-05-2016.

Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad de la implementación del Modelo Único de Evaluación de la Calidad.
DOF 29-06-2023.

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud.
DOF 19-10-1983.

Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de recepción y disposición de obsequios, regalos o similares, por parte de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
DOF 12-11-2019.

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño.
DOF 31-03-2008.

Acuerdo 45.1313.2008 de la Junta Directiva por el que se aprueba y autoriza la expedición del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
DOF 14-05-2008.

Acuerdo por el que se establecen las normas para la operación del registro de servidores públicos sancionados y para la expedición por medios remotos de comunicación electrónica de las constancias de inhabilitación, no inhabilitación, de sanción y de no existencia de sanción.
DOF 03-12-2008.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.
DOF 15-04-2016. Última reforma publicada en el DOF 10-10-2022.

Acuerdo por el que se establece el Sistema Nacional de Información Básica en Materia de Salud.
DOF 05-09-2012.

Acuerdo que crea la Comisión Permanente de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF 26-09-1984. Última reforma publicada en el DOF 22-08-2007.

Acuerdo por el que los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal del sector salud, consultarán a la Academia Nacional de Medicina y a la Academia Mexicana de Cirugía para la instrumentación de las políticas en materia de salud.

DOF 26-09-1994.

Acuerdo para el desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
DOF 13-06-2008.

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional por la Calidad en Salud.
DOF 24-12-2007.

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional de Guías de Práctica Clínica.
DOF 13-06-2008.

Acuerdo que tiene por objeto fijar los medios y la forma con los que la Secretaría de Gobernación solicitará y, en su caso, recibirá de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal información, datos y cooperación técnica que requiera para el funcionamiento del sistema de compilación de las disposiciones jurídicas aplicables al Poder Ejecutivo Federal para su difusión, a través de la red electrónica de datos.
DOF 14-12-2006.

Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad para desarrollar una estrategia Operativa Multisectorial del Plan Nacional de Preparación y Respuesta a una Pandemia de Influenza.
DOF 03-08-2007. Última reforma publicada en el DOF 30-04-2009.

Acuerdo por el que la Secretaría de Salud da a conocer los formatos de certificados de defunción y de muerte fetal.
DOF 28-12-2021.

LINEAMIENTOS

Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.
DOF 20-02-2004.

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección; y los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos.
DOF 18-08-2015.

Lineamientos para la creación y uso de Sistemas Automatizados de Gestión y Control de Documentos.
DOF 03-07-2015.

Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.
DOF 18-09-2020.

Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
DOF 15-04-2016.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica.

DOF 19-02-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.
DOF 15-10-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2018, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
DOF 09-07-2020.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.
DOF 30-11-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA-2023, Para la atención médica integral a personas con discapacidad.
DOF 22-05-2023.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
DOF 12-09-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA3-2011 Para la práctica de anestesiología.
DOF 23-03-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.

DOF 09-12-2010.

Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección ambiental-Salud ambiental- Residuos peligrosos biológico-infecciosos-Clasificación y especificaciones de manejo.
DOF 17-02-2003.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud.
DOF 23-08-2012.

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.
DOF 23-09-2014.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de Seguridad.
DOF 24-11-2008.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-017-STPS-2017, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
DOF 03-01-2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
DOF 30-12-2008. Última reforma publicada en el DOF 20-08-2015.

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

DOF 12-07-2019.

Programa Sectorial de Salud 2020-2024.

DOF 17-08-2020.

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

DOF 30-08-2019.

DOCUMENTOS NORMATIVOS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.

05-11-2020.

Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosió Villegas.

17-10-2022.

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud 2016-2019.

OTROS

Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales.

DOF 30-10-2013.

Recomendaciones para la organización y conservación de correos electrónicos institucionales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

DOF 10-02-2009.

Reglas de Operación del Programa S200 Fortalecimiento a la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2024.
DOF 29-12-2023.

Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM, Estándares para implementar el modelo en Hospitales, edición 2018.

NOTA: El presente marco normativo incorpora de manera enunciativa las disposiciones vigentes al momento de su elaboración, con independencia de la expedición y/o modificación de disposiciones realizadas de manera posterior, particularmente de aquellas cuya vigencia queda sujeta al ejercicio fiscal en curso.

III. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Mejorar continuamente los procesos de las áreas sustantivas y administrativas de este Instituto Nacional de Salud, apegados a la normatividad aplicable en la materia, a través de metodologías, asesoría, diseño, reingeniería, medición, análisis, sistematización de procesos, con el objeto de continuar con la mejora continua de la atención, basado en modelos y herramientas de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente.

VISIÓN

Ser un Departamento de apoyo para la formulación sistémica de proyectos, organización, mejora y desarrollo de modelos de atención, basados en evidencia científica y mejora de procesos de calidad de la atención y seguridad de pacientes y su familia, bajo valores de honestidad, respeto, responsabilidad y servicio, incluyendo la participación proactiva de profesionales de la salud y la retroalimentación constante de la atención proporcionada dentro de este Instituto.

IV. ATRIBUCIONES

De conformidad con los artículos 26 y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, Ismael Cosío Villegas, aprobado el 05 de noviembre de 2020, en la Centésima Décima Séptima reunión ordinaria de la H. Junta de Gobierno, corresponde al Departamento de Calidad lo siguiente:

El personal antes citado deberá realizar las actividades asignadas de acuerdo a lo establecido en los Manuales de Organización y/o Procedimientos que corresponda a su área de adscripción.

V. ORGANIGRAMA

VI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE CALIDAD

OBJETIVO

Fortalecer los procesos clínicos y administrativos, a través del diseño, integración, gestión, análisis de riesgos y monitoreo continuo de indicadores e información estadística, para la implementación de proyectos, estrategias y acciones enfocadas a la mejora continua de la calidad de la atención y seguridad de pacientes.

FUNCIONES

1. Supervisar y evaluar las actividades del personal adscrito al Departamento de Calidad, bajo el principio de igualdad y no discriminación, así como los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad y transparencia, trabajo en equipo, trabajo multidisciplinario, evitando la duplicidad de funciones, con el fin de llevar a cabo un adecuado desempeño del ejercicio de las funciones en cumplimiento a los objetivos y metas institucionales.

2. Establecer los objetivos, metas y procesos-programas del Departamento, implementando mecanismos de registro, análisis y reporte de las actividades que se desarrollan en el ejercicio de las actividades, con el fin de integrar informes para la toma de decisiones, así como, proporcionar información para la elaboración de proyectos de mejora institucional.

3. Desarrollar e implementar estrategias de seguridad de pacientes, familiares y personas trabajadoras de la salud con la aplicación de medidas basadas en evidencias, con el objeto de disminuir riesgos en la atención médica otorgada en el Instituto.

4. Diseñar y/o rediseñar (ingeniería o reingeniería) de procesos de manera integral maximizando los recursos y optimizando los tiempos, con el fin de disminuir riesgos para la atención de las personas usuarias en los servicios de atención.

5. Coordinar los procesos de atención médica realizando acciones preventivas y correctivas, con el fin de identificar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios otorgados en el Instituto.

6. Participar en conjunto con las áreas sustantivas y administrativas en el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad de pacientes, con el fin de otorgar servicios de calidad y satisfacción de las personas usuarias.

7. Coordinar los proyectos de acreditación y certificación del Instituto referentes a los diversos enfoques de la Calidad, incluyendo calidad de la atención y seguridad de pacientes, con el objetivo de mejorar los procesos cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales y disposiciones aplicables en la materia.

8. Cumplir con los programas nacionales e institucionales de calidad en la atención y seguridad de pacientes, con el fin de dar cumplimiento a los compromisos y normas institucionales, así como con las dependencias federales en materia de salud.

9. Proponer a la Dirección General un sistema de gestión de calidad integral e institucional, con el fin de contribuir a la satisfacción de las personas usuarias fomentando la cultura de calidad y seguridad de pacientes, familiares y personas trabajadoras de la salud.

10. Coordinar y Supervisar el Sistema de Gestión de la Calidad integral e institucional implementado, con el objeto de proponer estrategias que permitan generar nuevos procesos en la mejora continua institucional.

11. Verificar y analizar la información proporcionada del Sistema Unificado de Gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones e informes, así como la provista por los buzones y encuestas, con el objeto de emitir las acciones preventivas, correctivas y de mejora correspondientes.

VII. GLOSARIO

Acreditación. Proceso de evaluación externa para determinar el cumplimiento de los Criterios de Capacidad, Seguridad y Calidad, en un establecimiento, fijo o móvil, necesarios para proporcionar los servicios de Protección Social en Salud.

Buzón de Atención del Usuario: Recipiente con una abertura longitudinal donde se depositan determinados papeles, en especial la correspondencia de manifestaciones por escrito de los usuarios del Sistema Nacional de Salud.

Calidad. Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

Calidad de la atención. El grado en que los servicios de salud para pacientes y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual.

Las dimensiones del desempeño incluyen lo siguiente: cuestiones de perspectiva del paciente, seguridad del entorno de atención, accesibilidad, idoneidad, continuidad, efectividad, eficacia, eficiencia y oportunidad de la atención.

Certificación: Proceso de evaluación externa para determinar el cumplimiento de criterios en ámbito de Calidad de la Atención y Seguridad del Paciente y su Familia, en un establecimiento, fijo o móvil, necesarios para proporcionar los servicios de Protección Social en Salud.

Criterios de calidad. Condiciones que deben cumplir los servicios de atención médica con la finalidad de incrementar la probabilidad de obtener los resultados deseados.

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Estándar de calidad. Grado de cumplimiento de los Criterios contenidos en las Cédulas de Evaluación para la Acreditación.

Estrategia: Serie de acciones meditadas, encaminadas hacia un fin determinado

Felicitación: Toda aquella manifestación escrita o verbal, de satisfacción que experimenta un individuo como consecuencia de algún servicio o atención recibida. Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

Mejora continua. Proceso de optimización y perfeccionamiento de la eficacia, eficiencia y economía; y de la mitigación de riesgos, a través de indicadores de desempeño y su evaluación periódica.

Meta: Fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona

Paciente. Persona que recibe atención, tratamiento y servicios.

Proceso: Conjunto de fases sucesivas.

Queja: Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención, en razón de impugnar la negativa a otorgar servicios médicos o la irregularidad en su prestación.

Riesgo. Evento adverso e incierto (externo o interno) que derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia y el posible impacto pudiera obstaculizar o impedir el logro de las metas y objetivos institucionales.

Satisfacción del usuario: La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud.

Sistema de Gestión de Calidad: Es un conjunto de normas, procesos y procedimientos requeridos para la planificación y ejecución (producción/desarrollo/servicio) de la actividad principal de una organización.

Seguridad del Paciente: Atención Médica libre de lesión accidental; garantizar la seguridad del paciente implica el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad de error y maximicen la probabilidad de intercepción cuando estos se producen.

Sugerencia: Toda aquella propuesta o consejo, escrito o verbal, que se realice con el fin de mejorar los procesos de la unidad médica o administrativa.

Sistema Unificado de Gestión (SUG): Conjunto de estructuras y figuras, para incrementar la transparencia en las unidades médicas, la capacidad resolutiva y de orientación a las Soluciones de Atención de los usuarios/beneficiarios que efectúan gestión para solucionar las inquietudes o inconformidades de los usuarios de los Servicios de Salud.

Solicitud de Gestión: Comunicación que hace el usuario de forma escrita o verbal, con el din de resolver alguna inconformidad de tipo administrativo.

Usuario. Toda aquella persona, paciente, que quiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

VIII. ANEXOS

Sin anexos.

IX. AUTORIZACIÓN DEL MANUAL

Elaboró

Dra. Carla Hernández Enríquez
Titular del Departamento de Calidad

Revisó

Lcda. Ana Cristina García Morales
Titular del Departamento de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia

Lcda. Claudia Poblano Castro
Adscrita al Departamento de Planeación

Sancionó

L.C.P. Rosa María Vivanco Osnaya
Titular del Departamento de Planeación

Autorizó

Dra. Carmen Margarita Hernández Cárdenas
Titular de la Dirección General

FECHA DE APROBACIÓN:	DÍA	MES	AÑO
	23	DICIEMBRE	2024