

# Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en  
Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Visita de Supervisión

---

Modalidad Virtual

*Instrucciones generales y logística*



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

# Calendario 2024

Entidad Federativa	Jurisdicciones a supervisar	Fecha 2024
Colima	Manzanillo Tecomán Colima	Febrero
Durango	Gómez Palacio	Marzo
Yucatán	Mérida Ticul	Abril
Tamaulipas	Matamoros Tampico	Mayo
Hidalgo	Tula Mineral de la Reforma	Junio
San Luis Potosí	San Luis Potosí Ríoverde	Julio
México	Naucalpan Jilotepec	Septiembre
Quintana Roo	Chetumal Felipe Carrillo Puerto	Octubre
Michoacán	Uruapan Zitácuaro	Noviembre



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



# Proceso de selección de Establecimientos de Salud a supervisar

Selección de Entidades a Supervisar durante el 2024

1. Se revisan los resultados de los 3 cuatrimestres correspondientes al ejercicio anual inmediato anterior a la fecha de la visita de supervisión, en la Plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), en la de el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS II) y la del Modelo de Evaluación del Expediente Clínico, Integrado y de Calidad
2. Se identifican las Entidades Federativas con resultados en semáforo rojo y amarillo. Se seleccionan para Visita Virtual aquellas Entidades Federativas con las métricas más bajas.
3. Se seleccionan los establecimientos de salud de la Entidad que tienen métricas en rangos no óptimos en los diferentes componentes del SESTAD, del INDICAS II y del MECIC.

## Instrucciones generales

- La Visita de Supervisión se realiza a los tres niveles de gestión:
  - Estatal
  - Jurisdiccional
  - Establecimientos para la Atención de la Salud
- La recopilación total de la información deberá realizarla el Responsable Estatal de Calidad y ser enviada en una sola emisión en la fecha establecida en el oficio de notificación de la visita de supervisión virtual
- La información puede ser enviada por Google Drive (en acceso libre sin restricciones), o bien por correo electrónico (institucional) en carpetas comprimidas si es necesario.
- Las evidencias deben estar divididas por temas y clasificadas de acuerdo a la Cédula de Supervisión
- El nombre de los archivos debe coincidir con el numeral de la Evidencia de acuerdo con la Cédula

# Responsabilidades del Área Estatal de Calidad

- Recepción y seguimiento al oficio de aviso de supervisión en modalidad virtual para la Persona Titular de los Servicios Estatales de Salud
- El REC debe gestionar y planear las actividades para la atención de la supervisión en coordinación con:
  - Titulares de las Jurisdicciones
  - Responsables Jurisdiccionales de Calidad
- Supervisar que la evidencia documental sea integrada de manera adecuada conforme a las cédulas de supervisión
- Coordinar las juntas para la recopilación de evidencias con los integrantes que considere necesarios

# Responsabilidades del Área de Calidad a nivel Jurisdicción / Distrito de Salud

- Una vez recibida por parte del Área Estatal de Calidad la notificación de Visita de Supervisión en Modalidad Virtual a Nivel Federal

- Dar aviso a las Personas Titulares de los Establecimientos que serán supervisados
- Gestionar y asegurar que la evidencia documental sea pertinente y suficiente en las áreas a supervisar en cada Establecimiento de Salud
- Gestionar la asistencia de las autoridades y personas pertinentes para la atención de la Visita de Supervisión

# Responsabilidades de la Persona Titular de los Establecimientos de Salud

- En conocimiento de la Visita de Supervisión a nivel Federal
- Instruir al Gestor de Calidad o Persona Responsable del Área de Calidad del Establecimiento para recopilar la información y evidencia documental solicitada en las Cédulas de Supervisión
- Verificar que la evidencia documental corresponda a lo solicitado en las Cédulas de Supervisión y enviarla al nivel Jurisdiccional
- Presentar la información respecto del ámbito Jurisdiccional/Distrital solicitada en las Cédulas de Supervisión.

# Responsabilidades de la Persona Gestora de Calidad en el Establecimiento

- En conocimiento de la Visita de Supervisión a nivel Federal

- Recopilar y presentar durante la Visita de Supervisión la evidencia documental solicitada en las Cédulas de Evaluación y proporcionarla al Titular del Establecimiento de Salud y a la persona Responsable del Área de Calidad a nivel Jurisdiccional/Distrital.

# Responsabilidades de la Persona Gestora de Calidad en el Establecimiento

- Posterior a la Visita de Supervisión

- Identificar y analizar los aspectos y procesos susceptibles de optimizar y realizar propuestas para la mejora continua y aseguramiento de métricas óptimas en los indicadores y llevarlas a cabo en un periodo no mayor a 3 meses.
- Implementar y consolidar las propuestas en un periodo no mayor a 3 meses posterior a la fase previa y monitorear los resultados a través de las plataformas ofrecidas por la DGCES.
- Informar al Titular del Establecimiento de Salud y a nivel Jurisdiccional/Distrital, los resultados de los procesos de mejora

# Responsabilidades de la Persona Titular de los Establecimientos de Salud

- Posterior a la Visita de Supervisión
- Validar y autorizar en conjunto con el Área Local de Calidad las propuestas de mejora continua para el aseguramiento de métricas óptimas en los indicadores de las áreas donde se detectaron oportunidades de mejora a más tardar al tercer mes
- Facilitar la consolidación de las propuestas y monitorear los resultados a través de las plataformas ofrecidas por la DGCES en un plazo no mayor a seis meses
- Informar a nivel Jurisdiccional/Distrital las acciones a implementar, los avances, los resultados y las estrategias respecto de la mejora continua de la calidad en el establecimiento

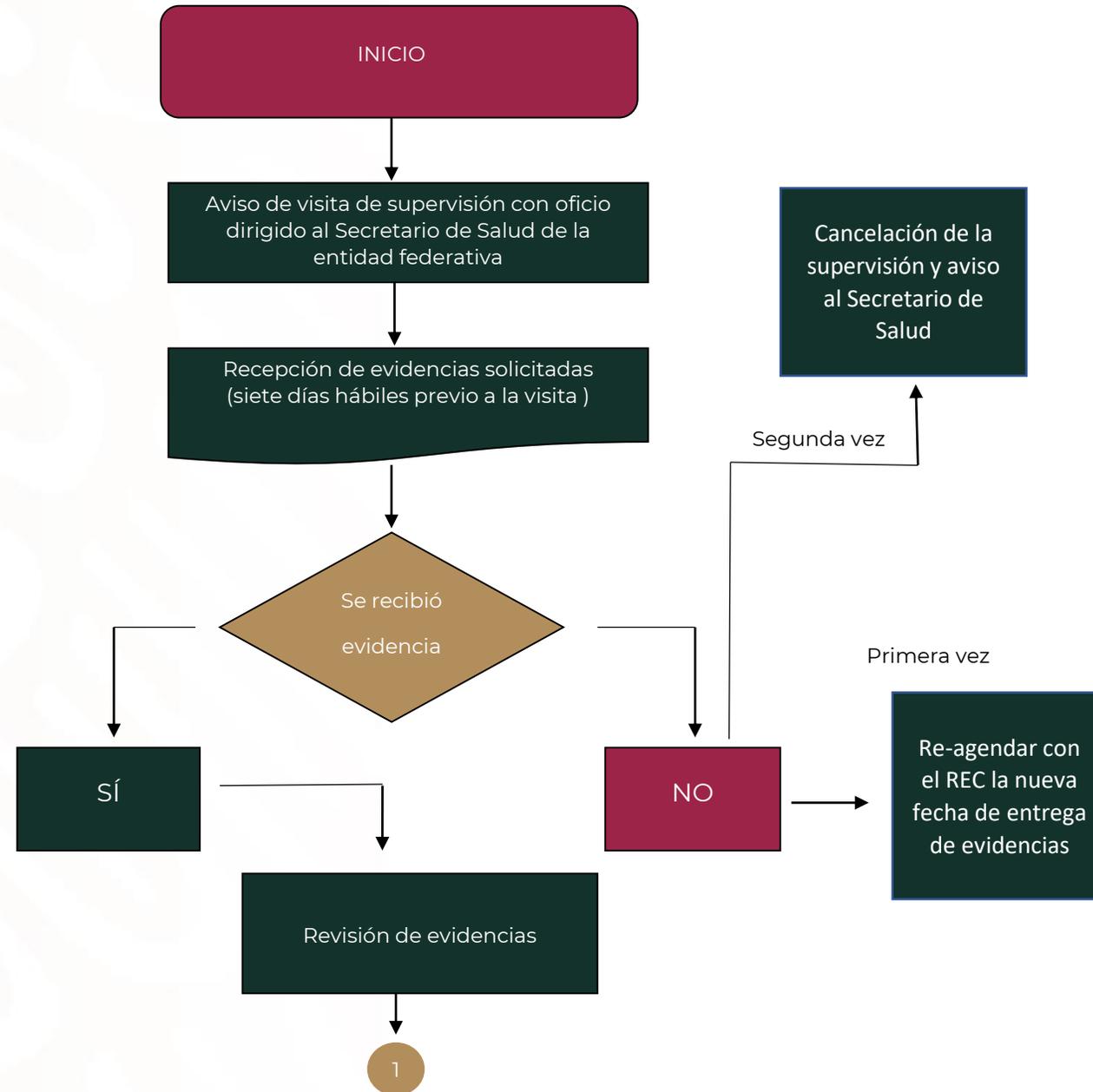
# Responsabilidades del Área de Calidad a nivel Jurisdicción / Distrito de Salud

- Posterior a la Visita de Supervisión
- Informar al nivel Estatal que estrategias y propuestas de mejora se implementarán en cada Establecimiento de Salud a más tardar en un plazo de tres meses
- Dar seguimiento y supervisar que las propuestas de mejora en cada Establecimiento de Salud se lleven a cabo en un plazo no mayor a seis meses
- Informar a nivel Estatal las acciones a implementar, los avances, los resultados y las estrategias respecto de la mejora continua de la calidad en la Jurisdicción

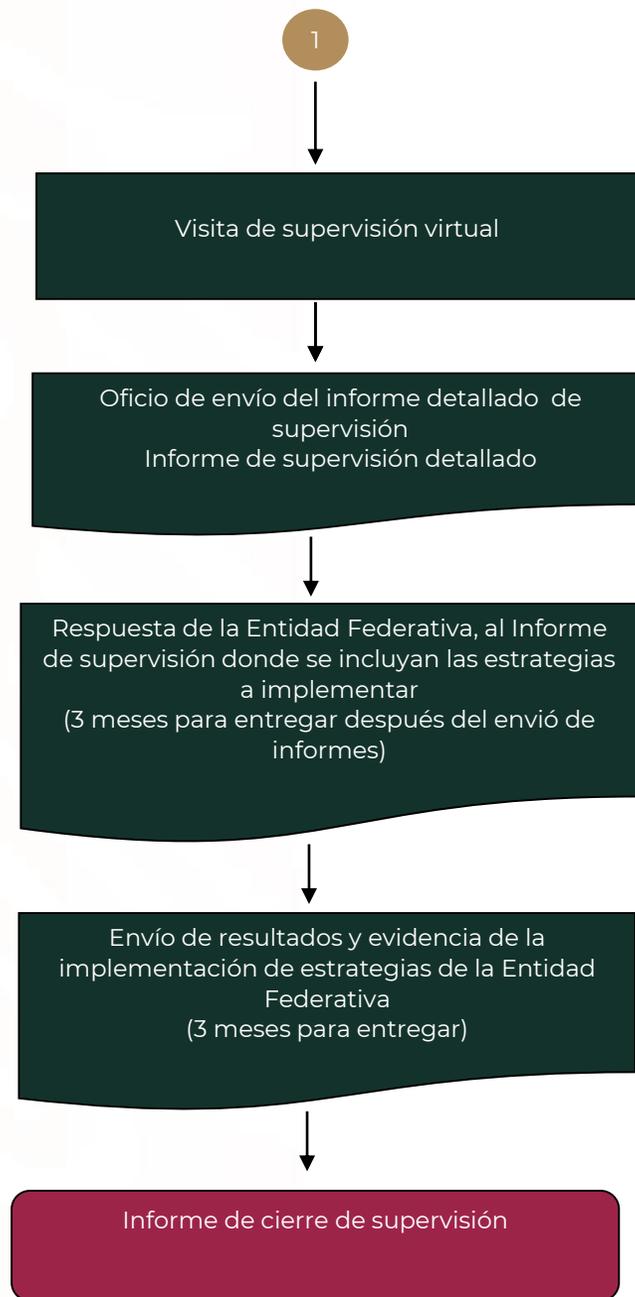
# Responsabilidades del Área Estatal de Calidad

- Posterior a la Visita de Supervisión
- Verificar que el nivel jurisdiccional trabaje con cada Establecimiento de Salud en la integración de las propuestas de mejora (a más tardar al tercer mes)
- Realizar un informe para el Secretario de Salud Estatal con los resultados obtenidos de las acciones de mejora con base en lo publicado en las plataformas ofrecidas por la DGCES a más tardar al tercer mes
- Responder en un periodo no mayor de 6 meses a la DGCES donde se informe cuáles fueron las propuestas de mejora y los resultados de las mismas
- Brindar seguimiento a los requerimientos del Nivel Federal respecto de la Visita de Supervisión hasta su conclusión y cierre
- Verificar el que se repliquen las estrategias sugeridas por la DGCES al resto de los establecimientos de Atención a la Salud de la Entidad Federativa

# Flujograma



# Flujograma



**Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto**

Director de Mejora de  
Procesos Tel.55-2000-3400  
ext.53549

[nilson.contreras@salud.gob.mx](mailto:nilson.contreras@salud.gob.mx)

**Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez**

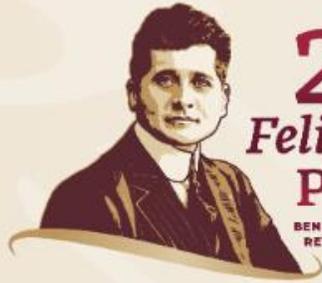
Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la  
Atención Tel.55-2000-3400 ext.59153

[monica.sanchezr@salud.gob.mx](mailto:monica.sanchezr@salud.gob.mx)

**Mtra. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación  
Ciudadana Tel.55 52 63 9176 Directo  
Tel.5520 00 34 00 ext.53476

[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)



**2024**  
AÑO DE  
*Felipe Carrillo*  
**PUERTO**  
BENEMÉRITO DEL PROLETARIADO,  
REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR  
DEL MAYAB



**GOBIERNO DE**  
**MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD