

## SECRETARIA DE SALUD

**ACUERDO por el que la Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación específicas e indicadores de gestión y evaluación del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Salud.

JULIO JOSE FRENK MORA, Secretario de Salud, con fundamento en los artículos 26 y 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 32 y 33 de la Ley de Planeación; 54 y 55 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año 2006 y 7 fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, y

### CONSIDERANDO

Que el Gobierno Federal se ha propuesto mejorar los niveles de salud de los mexicanos garantizando el trato adecuado en la prestación del servicio, fortaleciendo al Sistema Nacional de Salud para que dé respuesta con calidad y respeto al ciudadano.

Que en el marco de sus atribuciones, la Secretaría de Salud promueve procesos de mejora continua, de rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos y de un marco normativo que aliente la iniciativa para alcanzar niveles cada vez más altos de calidad, de cobertura y de eficiencia.

Que el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Salud, es el responsable de establecer las Reglas de Operación del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, de aportar los recursos necesarios para su operación, darle seguimiento, evaluar sus resultados y asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

Que conforme al artículo 54 del Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación el ejercicio fiscal del año 2006, las secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública autorizaron las Reglas de Operación y los indicadores de gestión, respectivamente, del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, hemos tenido a bien expedir el siguiente:

### **ACUERDO POR EL QUE LA SECRETARIA DE SALUD DA A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACION ESPECIFICAS E INDICADORES DE GESTION Y EVALUACION DEL PROGRAMA CRUZADA NACIONAL POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**UNICO.** La Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, y sus indicadores de gestión y evaluación de conformidad con el siguiente:

### CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos
  - 2.1. General
  - 2.2. Específicos
3. Lineamientos
  - 3.1. Cobertura
  - 3.2. Población objetivo
  - 3.3. Beneficiarios
    - 3.3.1. Requisitos
    - 3.3.2. Procedimiento de selección
  - 3.4. Características de los apoyos (tipo y monto)
  - 3.5. Derechos, obligaciones y sanciones
  - 3.6. Participantes
    - 3.6.1. Ejecutor
    - 3.6.2. Instancia Normativa
  - 3.7. Coordinación Institucional

4. Operación
  - 4.1. Proceso
  - 4.2. Ejecución
    - 4.2.1. Avances físico-financieros
    - 4.2.2. Cierre de ejercicio
    - 4.2.3. Recursos no devengados
5. Auditoría, Control y Seguimiento
6. Evaluación
  - 6.1. Interna.
  - 6.2. Externa
7. Transparencia
  - 7.1. Difusión.
  - 7.2. Contraloría Social
8. Quejas y denuncias

## 1. Introducción

En el Programa Nacional de Salud 2001-2006 se plasman los tres retos principales que se afrontan en el sector salud: equidad, protección financiera y calidad. En este último se inscribe el Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, como estrategia del Gobierno Federal para elevar la calidad de los servicios de salud, con enfoque en la mejora de la calidad técnica y la calidad percibida.

Con este propósito el Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud orienta sus acciones a las organizaciones prestadoras de los servicios de salud para obtener resultados a favor de la población que recibe servicios de salud:

El Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud otorga apoyos financieros a unidades médicas para el desarrollo de acuerdos de gestión para la mejora de la calidad, intervenciones de capacitación para los trabajadores de la salud, acciones convenidas con las entidades federativas y sus unidades médicas y el reconocimiento a los prestadores de servicios de salud a través del Premio Nacional de Calidad de la Secretaría de Salud, con objeto de incidir en la mejora de la calidad de los servicios de salud, a partir del monitoreo de indicadores de trato digno y atención médica efectiva.

La estrategia de calidad a nivel nacional ha construido instrumentos y herramientas que promueven la mejora de la calidad en la interacción entre usuarios y prestadores de los servicios de salud. Con la creación del Sistema de Protección Social el Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud efectúa la acreditación de unidades médicas en criterios de seguridad para los pacientes, capacidad y calidad de la atención.

## Glosario.

**Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud:** estrategia del Gobierno Federal instrumentada por la Secretaría de Salud para mejorar la calidad de los servicios de salud.

**Calidad:** es el resultado de las intervenciones en salud en materia de trato digno y atención médica efectiva a los usuarios del sistema de salud.

**Acuerdos de Gestión para la Mejora de la Calidad:** instrumento para acordar metas con las unidades médicas dirigido a mejorar la calidad de los servicios de salud.

**Premio Nacional de Calidad de la Secretaría de Salud:** reconocimiento que se otorga a las unidades médicas y áreas de las instituciones de salud por los resultados en la adopción del modelo de gestión en calidad.

**Capacitación en calidad:** acciones basadas en la difusión, sensibilización y uso de herramientas e instrumentos para la mejora de la calidad en los prestadores de servicios.

**Acciones convenidas:** conjunto de actividades para mejorar la calidad en salud en un servicio específico, unidad médica, jurisdicción sanitaria o Servicio Estatal de Salud.

**Monitoreo de indicadores:** medición periódica de indicadores de trato digno y calidad técnica por parte de las unidades médicas.

## **2. Objetivos**

### **2.1. General**

Elevar la calidad de los servicios de salud y llevarla a niveles aceptables en todo el país, que sean claramente percibidos por la población.

### **2.2. Específicos**

- ☐ Impulsar acciones que promuevan la mejora del trato digno a los pacientes y la calidad técnica de la atención.
- ☐ Promover la capacitación de directivos y trabajadores de las unidades médicas, en áreas que incidan en la calidad de los servicios.
- ☐ Reconocer experiencias exitosas en materia de calidad en salud.
- ☐ Convenir acciones de mejora de la calidad de acuerdo con las condiciones y capacidades de las instituciones de salud y de sus unidades médicas, así como la evaluación de resultados.
- ☐ Instrumentar acuerdos de gestión para la mejora de la calidad en las unidades médicas.

## **3. Lineamientos**

### **3.1. Cobertura**

Los Servicios Estatales de Salud de las 32 entidades federativas y los hospitales federales coordinados por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal.

### **3.2. Población objetivo**

Las unidades médicas de los Servicios Estatales de Salud y los hospitales federales coordinados por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal.

### **3.3 Beneficiarios.**

#### **3.3.1. Requisitos.**

El Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud otorgará financiamiento a las unidades médicas de los Servicios Estatales de Salud en los términos de las convocatorias públicas para el desarrollo de acuerdos de gestión para la mejora de la calidad, el Premio Nacional de Calidad de la Secretaría de Salud, intervenciones de capacitación y acciones convenidas para la mejora de la calidad.

La Secretaría de Salud publicará y difundirá las convocatorias a nivel nacional para acceder al financiamiento del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.

Las convocatorias establecerán los calendarios para solicitar apoyos financieros y los mecanismos de solicitud para un acceso equitativo de las unidades médicas a nivel nacional.

#### **3.3.2. Procedimiento de Selección.**

Los apoyos financieros se asignarán a las unidades médicas que soliciten financiamiento, en los términos de las convocatorias, otorgando prioridad en primer término a las que se encuentren en localidades donde opera el programa Oportunidades, así como aquellas incorporadas al Sistema de Protección Social en Salud y a la red Sí Mujer de la Secretaría de Salud, considerando el potencial de población que atienden, hasta cubrir el monto de recursos presupuestales autorizados en el concepto de transferencias a las entidades federativas del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. Así como los resultados de la dictaminación del Premio Nacional de Calidad de la Secretaría de Salud y las acciones convenidas con las entidades federativas para mejorar la calidad de los servicios.

### **3.4. Características de los apoyos.**

Se otorgarán apoyos financieros mediante transferencias a las entidades federativas conforme a lo siguiente:

- a)** Acuerdos de gestión para la mejora de la calidad: \$70,000.00 (setenta mil pesos 00/100 M.N.) para centros de salud y \$100,000.00 (cien mil pesos 00/100 M.N.) para unidades hospitalarias, con un mecanismo de compensación a nivel estatal por resultados obtenidos en las metas que obtengan las unidades médicas.
- b)** Premio Nacional de Calidad de la Secretaría de Salud: Asignación por tipo de categoría participante con un techo nacional de \$4,000,000.00 (cuatro millones de pesos 00/100 M.N.).
- c)** Capacitación en calidad: Techo máximo estatal \$400,000.00 (cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.).
- d)** Acciones convenidas: Techo máximo estatal \$1,000,000.00 (un millón de pesos 00/100 M.N.).

La Secretaría de Salud tendrá la facultad, atendiendo lo previsto en las presentes Reglas de Operación, de señalar acciones o proyectos adicionales que por su importancia deban ser impulsados para el cumplimiento de los fines del programa.

### **3.5. Derechos, obligaciones y sanciones.**

Los beneficiarios del programa adquieren el derecho de recibir la asesoría técnica de la Secretaría de Salud para la implementación de los tipos de apoyos.

Los beneficiarios de los recursos se obligan a ejercer recursos exclusivamente para los fines del tipo de apoyo, a obtener los productos específicos de cada uno y presentar los informes técnicos y presupuestales que solicite la Secretaría de Salud.

En caso de incumplimiento de las obligaciones las ministraciones de recursos a las entidades federativas serán suspendidas y en su caso procederá el reintegro de los recursos otorgados.

### **3.6. Participantes.**

#### **3.6.1. Ejecutor.**

Los Servicios Estatales de Salud de las entidades federativas y los hospitales federales coordinados por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal.

#### **3.6.2. Instancia Normativa.**

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud.

### **3.7. Coordinación Institucional.**

La Secretaría de Salud establecerá los mecanismos de coordinación necesarios para garantizar que sus programas no se contrapongan, afecten o presenten duplicidades con otros programas o acciones del Gobierno Federal.

La coordinación institucional y vinculación de acciones busca potenciar el impacto de los recursos fortalecer la cobertura de las acciones, la complementariedad y reducir gastos administrativos.

Con este propósito la Secretaría de Salud podrá establecer acciones de coordinación con los gobiernos de las entidades federativas, municipales y locales, las cuales tendrán que darse en el marco de las disposiciones de las presentes Reglas de Operación y de la normatividad aplicable.

## **4. Operación.**

### **4.1. Proceso.**

Los Servicios Estatales de Salud y los hospitales federales coordinados por la Secretaría de Salud presentarán sus solicitudes de apoyo en los términos y plazos de las convocatorias respectivas ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, la cual podrá determinar los medios electrónicos para simplificar el proceso de recepción.

Una vez recibidas las solicitudes la Secretaría de Salud, a través de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, procederá a verificar que cumplan con los términos de las convocatorias de cada tipo de apoyo, notificando al solicitante el resultado.

La Secretaría de Salud ministrará los recursos a los Servicios Estatales de Salud y hospitales federales para su aplicación, debiendo éstos informar sobre su aplicación en los términos de cada tipo de apoyo.

El proceso constará de las siguientes etapas:

- a) Emisión de las convocatorias.
- b) Recepción de solicitudes.
- c) Verificación de cumplimiento de los términos de las convocatorias.
- d) Notificación y publicación de resultados.
- e) Asignación de recursos por tipo de apoyo.
- f) Aplicación de los recursos por las instancias ejecutoras.
- g) Generación de informes técnicos y presupuestales por las instancias ejecutoras.

Para los efectos de control interno la Secretaría de Salud expedirá el manual de procedimientos correspondiente, que en ningún caso podrá establecer obligaciones o requisitos adicionales a los establecidos en las Reglas de Operación.

#### **4.2. Ejecución.**

##### **4.2.1. Avances físico-financieros.**

La instancia ejecutora formulará trimestralmente el reporte de avances físico-financieros de las acciones bajo su responsabilidad, que deberá remitir a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud durante los 15 días hábiles posteriores a la terminación del trimestre que se reporta. Invariablemente la dependencia ejecutora deberá acompañar a dicho informe con la explicación de las variaciones entre el presupuesto autorizado, el modificado, el ejercido y el de metas.

Esta información permitirá conocer la eficiencia de la operación del programa en el periodo que se reporta, y será utilizada para integrar los informes institucionales correspondientes.

Será responsabilidad de la dependencia federal normativa concentrar y analizar dicha información, para la toma oportuna de decisiones.

##### **4.2.2. Cierre de ejercicio.**

La instancia ejecutora integrará el cierre del ejercicio programático presupuestal anual. Lo remitirá en documento y medios magnéticos a más tardar el último día hábil de enero del ejercicio fiscal del año siguiente a la dependencia federal normativa, y a la Secretaría de la Función Pública, a través del Organismo Estatal de Control.

Será responsabilidad de la Secretaría de Salud, como instancia normativa de este programa, concentrar y analizar dicha información, así como solicitar a la dependencia ejecutora las aclaraciones a que haya lugar. En caso de incumplimiento de este informe, notificará a la Secretaría de la Función Pública a más tardar el último día hábil de febrero del próximo año.

##### **4.2.3. Recursos no devengados.**

Los recursos que no se destinen a los fines autorizados y los no devengados por la Secretaría de Salud a las entidades ejecutoras al 31 de diciembre de cada año, deberán ser reintegrados a más tardar el último día hábil de enero del año siguiente a la Tesorería de la Federación.

#### **5. Auditoría, Control y Seguimiento.**

Los recursos que la Federación otorga para este programa podrán ser revisados por la Secretaría de la Función Pública, a través de la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social, y en su caso, por la Unidad de Auditoría Gubernamental de los Organismos Internos de Control en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y/o auditores independientes contratados para tal efecto, en coordinación con los Organismos Estatales de Control; la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; la Auditoría Superior de la Federación y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes.

Como resultado de las acciones de auditoría que se lleven a cabo la instancia de control que las realice mantendrá un seguimiento interno que permita emitir informes de las revisiones efectuadas, dando principal importancia a la atención en tiempo y forma de las anomalías detectadas, hasta su total solventación.

#### **6. Evaluación.**

##### **6.1. Interna**

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud promoverá acciones de evaluación de los recursos y el cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron asignados, de manera directa y a través de acciones convenidas con los Servicios Estatales de Salud, a efecto de dar seguimiento y ponderar los avances del programa en relación a los objetivos planteados.

La Subsecretaría de Innovación y Calidad de la Secretaría de Salud podrá coadyuvar, de conformidad con sus atribuciones, en el proceso de evaluación interna.

Con la finalidad de evaluar cuantitativa y cualitativamente la operación se utilizarán los siguientes indicadores:

**a)** De impacto: Porcentaje de unidades médicas que cumplieron los objetivos por tipo de apoyo del total de unidades que recibieron apoyos financieros. Periodicidad semestral.

**b)** De cobertura: Porcentaje de unidades médicas apoyadas financieramente del total de solicitudes de apoyo recibidas. Periodicidad semestral.

**c)** De eficacia: Porcentaje de cumplimiento de las metas convenidas en tipos de apoyos, del total de apoyos otorgados. Periodicidad semestral.

## **6.2. Externa**

Los resultados del Programa Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud serán evaluados por instituciones académicas y de investigación u organismos especializados, de carácter nacional que cuenten con reconocimiento y experiencia en la respectiva materia, en los términos de las disposiciones emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública. Dicha evaluación se presentará a la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública de la Cámara de Diputados, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública a más tardar el 15 de octubre de cada año, a efecto de que los resultados sean considerados en el proceso de análisis y aprobación del Presupuesto de Egresos del siguiente ejercicio fiscal. Dicha evaluación deberá incorporar un apartado específico sobre el impacto y resultado sobre el bienestar, la equidad, la igualdad y la no discriminación de las mujeres.

## **7. Transparencia.**

### **7.1. Difusión.**

Para garantizar la transparencia en el ejercicio de los recursos estas Reglas de Operación estarán disponibles en el sitio de Internet de la Secretaría de Salud [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

La papelería, documentación oficial, así como la publicidad y promoción de este programa deberá incluir la siguiente leyenda:

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

La información de montos y beneficiarios será publicada en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

### **7.2. Contraloría Social.**

Con el propósito de incorporar a la ciudadanía en el control, vigilancia y evaluación del programa, la Secretaría de Salud y las instituciones ejecutoras promoverán la participación social con base en la normatividad establecida para tal efecto, fomentando y estableciendo acciones tendientes a informar a la ciudadanía y específicamente a los beneficiarios del programa, acerca de los apoyos otorgados, con el fin de que los propios beneficiarios se constituyan en instancias de contraloría social, para consolidar espacios de comunicación, gobiernos y/o sociedad, se establezcan programas de capacitación e implementen mecanismos directos de captación de quejas y denuncias.

La Secretaría de la Función Pública y el Órgano Estatal de Control verificarán, en lo correspondiente, la realización de dichas acciones.

## **8. Quejas y denuncias**

Las quejas y denuncias de la ciudadanía en general se captarán a través de la Contraloría Interna ubicada en carretera Picacho Ajusco 154, colonia Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, código postal 14210, México, D.F. vía personal, escrita o a través de SACTEL al 01 800 00 148 00 en el interior de la República o al 54 80 20 00 en la Ciudad de México y a CALIDATEL al 01 800 10 888 69.

## **TRANSITORIO**

**UNICO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, D.F., a 12 de abril de 2006.- El Secretario de Salud, **Julio Frenk Mora.**- Rúbrica.