

# MANUAL INSTITUCIONAL DE BUEN GOBIERNO (INTRAGOB)

## CONTENIDO:

### 1. INTRODUCCION

### 2. OBJETIVO DEL MANUAL

- a. Alcance
- b. Referencias Normativas
- c. Compromiso de la Alta Dirección
- d. Comité Institucional de Buen Gobierno

### 3. INDUCCION AL MODELO DE CALIDAD INTRAGOB

### 4. GUIA PARA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO

- a. Plan Institucional de Buen Gobierno
- b. Programa de Trabajo
- c. Guía de Implantación

### 5. EVALUACIÓN.

### 6. PREMIO INTRAGOB.

### 7. ANEXOS

- a. Glosario de Términos.

### 8. MODELO DE CALIDAD INTRAGOB

### 9. BIBLIOGRAFÍA

### 10. COMITÉ INSTITUCIONAL DE BUEN GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE SALUD (COIB)

### 11. COMITÉ TÉCNICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ABG E INTRAGOB

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
Plan Nacional de Desarrollo	<p>El Ejecutivo Federal, se comprometió a implantar, desarrollar, mantener y mejorar en todas las dependencias y entidades federales un modelo de Calidad.</p> <p>El Modelo de Calidad INTRAGOB, está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, desde los insumos utilizados, hasta los productos y servicios que proporciona la Administración Pública Federal.</p>
Agenda de Buen Gobierno	<p>En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, el Modelo de Calidad INTRAGOB, contribuye al cumplimiento de las estrategias de la Agenda de Buen Gobierno.</p>

	<p>La Agenda consta de seis estrategias:</p> <p>Primera: Gobierno que cueste menos, reduciendo el gasto que no agrega valor para ofrecer mayores beneficios a la sociedad.</p> <p>Segunda: Gobierno de Calidad, satisfaciendo las necesidades y superando las expectativas de los clientes y ciudadanos en los servicios que se les brindan.</p> <p>Tercera: Gobierno Profesional que cuenta con las mejores mujeres y los mejores hombres en el servicio público, para garantizar que la administración pública transite sexenalmente con el mínimo trastorno y la máxima eficacia, asegurando que, siendo políticamente neutra, se convierta en un factor estratégico de la competitividad del País.</p> <p>Cuarta: Gobierno Digital, para posibilitar que desde su casa, oficina, o desde un centro comunitario digital e-México, los ciudadanos obtengan información del Gobierno y tengan acceso a los servicios que éste ofrece en pro de la eficiencia y el valor del tiempo.</p> <p>Quinta: Gobierno con Mejora Regulatoria que garantice que la ciudadanía y los servidores públicos efectúen trámites con facilidad, seguridad, rapidez y a bajo costo.</p> <p>Sexta: Gobierno Honesto y Transparente para recuperar la confianza de la sociedad en su gobierno.</p> <p>El alcance de las actividades de la Secretaría de Salud y de los órganos desconcentrados en materia de Agenda de Buen Gobierno, van más allá de las actividades referenciadas en el Modelo de Calidad INTRAGOB; sin embargo, el Modelo afecta positivamente las estrategias de la Agenda.</p>
<p>Alineación Estratégica de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno y el Modelo de Calidad INTRAGOB</p>	<p>Las actividades que se desarrollan en los criterios del Modelo de Calidad INTRAGOB han sido alineadas para contribuir al cumplimiento de las seis estrategias de la Agenda Buen Gobierno.</p> <p>La alineación estratégica entre la Agenda de Buen Gobierno y el Modelo de Calidad INTRAGOB está referenciada en el Plan Institucional de Buen Gobierno de la Secretaría de Salud.</p> <p>La alineación de la Agenda de Buen Gobierno y el Modelo de Calidad INTRAGOB, no se separan de las acciones llevadas a cabo para asegurar que sus procesos y actividades apoyen las estrategias, metas y objetivos planteados en el Programa Nacional de Salud 2001-2006.</p>
<p>Política de Calidad del Gobierno Federal.</p>	<p>La política de calidad del Gobierno Federal dirige su atención a tres aspectos prioritarios:</p> <p>La calidad de los servicios.  La integridad de los servidores públicos.  La percepción de la sociedad respecto a la confiabilidad y eficacia de la Administración Pública Federal.</p>
<p>Principios de Calidad del Gobierno Federal.</p>	<p>Satisfacción del cliente y ciudadano.  Calidad en el servicio.  Calidad de vida en el trabajo.  Comunicación organizacional.  Uso eficiente de los recursos.</p>

	Respeto al entorno. Integridad, transparencia y honestidad. Mediciones. Mejora continua. Pensamiento sistémico. Liderazgo participativo. Vocación de servicio. Trabajo en equipo. Orden y disciplina. Reconocimiento.
--	--

<b>2. OBJETIVO</b>	
a. Alcance	El presente manual aplica en el ámbito de las unidades administrativas del nivel central de la Secretaría de Salud, a sus órganos desconcentrados y las acciones que se realizan en la Secretaría de Salud para implantar el Modelo de Calidad INTRAGOB.
Conocer el INTRAGOB	El presente documento es un manual, dirigido a los trabajadores de la Secretaría de Salud de las unidades administrativas del nivel central y órganos desconcentrados.
Guiar su Implantación	<p>Parte de su misión es contribuir al conocimiento del Modelo de Calidad INTRAGOB para su aplicación en la Institución.</p> <p>Tiene por objeto dar a conocer el Modelo de Calidad INTRAGOB de una manera sencilla y accesible, a la vez que sirva de guía práctica para la implantación del Modelo en la Institución.</p>
¿Qué es el INTRAGOB?	<p>El Modelo de Calidad INTRAGOB es un sistema de gestión diseñado especialmente para el gobierno y una herramienta para el diagnóstico y evaluación del grado de madurez en cuanto a la implantación de un sistema de Gestión de calidad con énfasis en la mejora continua.</p> <p>Está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y clientes, mediante la prestación de servicios y elaboración de productos realizados por la administración pública Federal, así como a lograr que ésta se desempeñe con niveles de clase mundial.</p> <p>Adicionalmente, busca desarrollar una cultura de calidad en el Gobierno Federal, que se refleje en la calidad de sus procesos, productos y servicios, dignificando la imagen de los servidores públicos.</p>
Criterios del Modelo	<p>Por ello, el Modelo de Calidad INTRAGOB, es un marco de referencia que permite crear y mejorar programas en las dependencias y entidades, cumpliendo con los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfacción del cliente y ciudadano</li> <li>2. Liderazgo.</li> <li>3. Desarrollo del personal y del capital intelectual.</li> <li>4. Administración de la información y de la tecnología.</li> <li>5. Planeación.</li> <li>6. Gestión y mejora de procesos.</li> <li>7. Impacto en la sociedad.</li> <li>8. Resultados</li> </ol>

b. Referencias Normativas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.</li> <li>3. Ley General de Salud.</li> <li>4. Ley de Planeación.</li> <li>5. Plan Nacional de Desarrollo.</li> <li>6. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.</li> <li>7. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.</li> <li>8. Ley del Servicio Profesional de Carrera.</li> <li>9. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.</li> <li>10. Acuerdo de Creación de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal.</li> <li>11. Programa Nacional de Salud.</li> <li>12. Agenda Presidencial de Buen Gobierno.</li> <li>13. Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud.</li> </ol>
Documentos de Referencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>I. Acuerdo de Creación del Comité Institucional de Buen Gobierno (COIB) de la Secretaría de Salud (DOF 15-IV-05).</li> <li>II. Plan Institucional de Buen Gobierno.</li> <li>III. Manual Institucional de Buen Gobierno.</li> <li>IV. Programa de Implantación de la Agenda de Buen Gobierno y del Modelo de Calidad INTRAGOB en la Secretaría de Salud 2005.</li> </ol>
c. Compromiso de la Alta Dirección	<p>Se integró el COIB de la Secretaría de Salud, como un órgano colegiado de carácter permanente, con el objeto de desarrollar e implantar la Agenda de Buen Gobierno y el Modelo de Calidad INTRAGOB, conforme a los lineamientos que para ello se emitan.</p>
d. Comité Institucional de Buen Gobierno de la Secretaría de Salud (COIB)	<p>El COIB está integrado por la alta dirección de la Secretaría de Salud, representado por la estructura central y los órganos desconcentrados; la participación de ambas estructuras se consolidan en un solo proyecto.</p> <p>El COIB se integra por el titular de la Coordinación de Asesores del Secretario de Salud que lo presidirá; con los coordinadores de asesores de las Subsecretarías; los representantes de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios; la Comisión Nacional de Protección Social en Salud; la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; la Coordinación General de Institutos Nacionales de Salud; la Unidad de Análisis Económico, y la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social; así como el Director de Diseño y Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, quien fungirá como Secretario Técnico. A las sesiones del COIB asisten como invitados permanentes el Titular del Órgano Interno de Control y el Director General de Asuntos Jurídicos.</p>
Atribuciones del COIB	<p>El COIB deberá asegurar que las acciones institucionales que se llevan a cabo en la Secretaría de Salud, encaminadas a dar cumplimiento a las estrategias planteadas en la Agenda de Buen Gobierno, se encuentren claramente definidas, comunicadas y con responsables de llevarlas a cabo.</p> <p>Proponer acciones y criterios encaminados al cumplimiento de los objetivos de Buen Gobierno a cargo de la Secretaría;</p> <p>Expresar y comunicar a las unidades administrativas del nivel central y órganos desconcentrados el compromiso de la Alta Dirección con la Agenda de Buen Gobierno, el Modelo INTRAGOB y los sistemas de calidad que se</p>

	<p>encuentren implantados.</p> <p>Definir, autorizar y promover la generación de información que facilite la implantación de acciones relacionadas con la Agenda de Buen Gobierno y el Modelo INTRAGOB, así como autorizar el envío de información relacionada y que sea solicitada por las diversas dependencias.</p> <p>Asegurar la coordinación y disponibilidad de información entre todas las unidades de la dependencia para cumplir con el objetivo del COIB.</p> <p>Promover Equipos de Calidad creados al interior de cada una de las unidades administrativas y órganos desconcentrados de la Secretaría, encabezados y coordinados por su titular de cada una de ellas, para el cumplimiento de los compromisos de la Agenda de Buen Gobierno.</p> <p>Promover en las unidades administrativas que le correspondan a los miembros del COIB, acciones en materia de Buen Gobierno que propicien la participación en los premios INNOVA e INTRAGOB, para el conocimiento de la Administración Pública Federal y el reconocimiento al esfuerzo del personal de la unidad administrativa responsable y de la Secretaría.</p> <p>Aprobar la participación de las unidades administrativas en los premios INNOVA e INTRAGOB, a efecto de que se realice la evaluación correspondiente, de acuerdo a los avances manifestados y procurar que los integrantes del COIB que ya participaron en estos eventos coadyuven para el mejor logro de los resultados, y</p> <p>Aprobar la participación de los invitados a las sesiones del COIB.</p>
--	---

<b>3. INDUCCIÓN AL MODELO DE CALIDAD INTRAGOB</b>	
Nuestra Historia	<p>En 1943, se crea la Secretaría de Salubridad y Asistencia antecesora de la hoy Secretaría de Salud, a partir de la fusión de la Secretaría de Asistencia y el Departamento de Salubridad; asimismo se establece el Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de dar cumplimiento al Artículo 123 Constitucional. Con estos esfuerzos se dio pauta para el proceso de institucionalización de la atención médica y de la salud pública, y a la reafirmación de la responsabilidad del Estado para asumir y conducir el cuidado de la salud en nuestro País.</p> <p>Posteriormente se propone una nueva reforma en salud, ocurrida entre 1983 y 1988, que ha sido llamada "el cambio estructural de la salud", que comprendió una profunda renovación legislativa, administrativa y sustantiva donde se involucró sustancialmente a los servicios que atienden a la población abierta, es decir, la población no derechohabiente de la seguridad social. La renovación legislativa inicia con la inclusión en la Constitución, del derecho a la protección de la salud en 1983; sigue con la promulgación de la Ley General de Salud en 1984, la reforma a las leyes estatales de salud y la generación de seis nuevos reglamentos que simplificaron y sustituyeron el contenido de 84 ordenamientos; el cambio legislativo culminó con la definición de más de 300 normas técnicas.</p> <p>La reforma en salud incluyó diez estrategias, cinco a nivel macro y cinco a nivel micro. Las primeras fueron la descentralización de los servicios de</p>

	<p>salud que, la sectorización institucional; la modernización de la Secretaría de Salud; la coordinación intersectorial y la participación comunitaria. Las estrategias de nivel micro fueron investigación en salud, desarrollo de recursos humanos para la salud, información en salud, financiamiento e insumos para el Sistema Nacional de Salud.</p> <p>La siguiente etapa inicia en 1995, fecha en la que se finaliza el proceso de descentralización a todas las entidades federativas y se implanta un paquete básico con 13 intervenciones costo efectivas destinado a la población rural dispersa. Asimismo, se promueve la certificación de hospitales y de escuelas de medicina, la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la regulación de las Instituciones de Seguros Especializadas en Salud (en colaboración con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público).</p> <p>En los últimos años ha habido un auge en los procesos de reforma en materia de salud orientados a construir un Sistema Nacional de Salud, con énfasis en la atención primaria a la salud, enfocando la atención hacia la ampliación de cobertura.</p> <p>La reforma más reciente se consolidó en el 2003, coincidiendo con la celebración de los primeros 60 años de la Secretaría de Salud, dejando atrás la segmentación institucional y a través de la reforma estructural propuesta por el Ejecutivo Federal, el Congreso de la Unión aprobó por una amplia mayoría, en mayo de 2003, la reforma a la Ley General de Salud, donde se crea el Sistema de Protección Social en Salud, con vigencia a partir del 1º de enero de 2004.</p> <p>En síntesis, la Secretaría de Salud es la Dependencia rectora y normativa que coordina los esfuerzos del sector salud, a través del diseño de estrategias que enriquecen el Sistema Nacional de Salud en beneficio de la población mexicana.</p>
Visión	<p>La visión de la institución determina los objetivos a mediano y largo plazo; es decir, como quiere verse la Secretaría en los próximos años. La Secretaría de Salud como dependencia de la Administración Pública Federal y rectora del Sistema Nacional de Salud, definió como nuestra visión:</p> <p>La conformación de un sistema de salud universal, equitativo, solidario, plural, eficiente, de alta calidad, anticipatorio, descentralizado, participativo y vinculado al desarrollo.</p>
Misión	<p>La misión determina el propósito o razón de ser por la que la secretaría se diferencia del resto de las dependencias. Por ello, la Dependencia ha definido como su misión:</p> <p>Garantizar el derecho a la protección de la salud de toda la población mexicana a través del ejercicio de la fundación de rectoría del Sistema Nacional de Salud a fin de lograr al máximo el nivel de Salud alcanzable, en expectativas de los ciudadanos por una atención de alta calidad con protección financiera mediante el uso transparente de recursos.</p>
Valores	<p>Los valores son el conjunto de atributos compartidos con todo el personal de la Secretaría, y definen los comportamientos, lenguaje, símbolos, actividades que orientan y conforman la cultura organizacional deseada</p> <p>Por su lado, la cultura organizacional representa la forma de ser de la Secretaría de tal manera que se facilite el bienestar y motivación del personal.</p>

Valores Institucionales	Los valores de la Dependencia son la justicia, autonomía y corresponsabilidad social.
Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal	<p>Bien Común. Consiste en tomar decisiones orientadas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, hacer del Sector Salud un campo permanente para la protección de la Salud de todos los Mexicanos.</p> <p>Integridad. Actuar con honestidad atendiendo a la verdad y generando credibilidad en la sociedad.</p> <p>Honradez. Hacer uso del cargo público para el beneficio estricto de la sociedad, no personal o de grupos.</p> <p>Imparcialidad. Mostrar siempre una actitud constructiva para evitar la concesión de preferencias o privilegios a ciertas personas u organizaciones.</p> <p>Justicia. Conducirse con estricto apego a las normas jurídicas existentes para la función que desempeña.</p> <p>Transparencia. Dar cabal acceso a la información gubernamental de conformidad con las disposiciones en la materia, así como generar mecanismos que faciliten el conocimiento de la Secretaría para dar un mejor y mayor servicio.</p> <p>Rendición de Cuentas. Asumir plenamente la responsabilidad sobre el cumplimiento de sus funciones, informar con veracidad y agilidad a la comunidad empleando los medios modernos de comunicación.</p> <p>Entorno cultural y ecológico. Reforzar y preservar el patrimonio cultural y ecológico.</p> <p>Generosidad. Mostrar siempre una actitud sensible, solidaria y de respeto a la sociedad.</p> <p>Igualdad. Prestar los servicios y la atención que corresponda a todos quienes tengan derecho de recibirlos.</p> <p>Respeto. Dar a las personas trato digno, cortés, cordial y tolerante.</p> <p>Liderazgo. Transformarse en un promotor de los valores con su entorno familiar y social.</p>
Factores claves de éxito.	<p>Los factores clave de éxito de la Secretaría de Salud son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Su papel como órgano normativo y regulador, con lo cual facilita el desarrollo de líneas estratégicas y acciones orientadas a los mismos objetivos para todas las instituciones públicas y privadas, que tienen que ver con la salud de la población.</li> <li>· Las acciones que emprende para la población no asegurada, concentrada en comunidades marginadas, para impactar el desarrollo del País.</li> <li>· La identificación muy clara de indicadores de proceso, estructura y resultado, así como la definición y operación de programas prioritarios que sustenta el desempeño del Sistema Nacional de Salud.</li> <li>· Los sistemas de información que facilitan la rendición de cuentas, que son utilizados internamente para la toma de decisiones en todo el Sector Salud y que están disponibles externamente como un instrumento de educación e información a la población.</li> </ul>



Objetivos	<p>La Secretaría de Salud plantea la consecución de cinco objetivos básicos, para su desempeño general:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elevar el nivel de salud de la población.</li> <li>2. Reducir las desigualdades en salud.</li> <li>3. Garantizar un trato adecuado a los usuarios de los servicios.</li> <li>4. Reducir las desigualdades en el trato adecuado.</li> <li>5. Ofrecer protección financiera en materia de salud a los mexicanos y ejercer rectoría sobre el Sistema Nacional de Salud.</li> </ol>
-----------	---

4. Guía para la implantación del Modelo		
Agenda Presidencial de Buen Gobierno	Criterios del modelo INTRAGOB	Área mayor
Gobierno de Calidad	Liderazgo	Secretario de SaludGabinete
	Liderazgo, satisfacción del cliente y ciudadano, planeación	Equipo Institucional de Buen Gobierno
	Satisfacción del cliente y ciudadano	Consejo Nacional de Salud
	Impacto en la sociedad, Gestión y mejora de procesos	Consejo de Salubridad General
	Satisfacción del cliente, desarrollo de personal y capital intelectual	Subsecretaría de Innovación y Calidad
	Impacto en la sociedad, resultados	Subsecretaría de Innovación y Calidad
	Impacto en la sociedad, resultados	Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud
Gobierno Honesto y Transparente	Impacto en la sociedad	Coordinaciones de Asesores
	Satisfacción al cliente, gestión y mejora de procesos	Secretaría de la Función Pública
Gobierno Profesional	Desarrollo de personal y del capital intelectual	Subsecretaría de Innovación y Calidad Subsecretaría de Administración y Finanzas Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social
	Desarrollo de personal y del capital intelectual	Subsecretaría de Administración y Finanzas
Gobierno que cueste menos	Gestión y mejora de procesos, planeación	Subsecretaría de Administración y Finanzas
	Administración de la información y la tecnología	Subsecretaría de Administración y Finanzas
Gobierno Digital	Administración de la información y la tecnología	Subsecretaría de Administración y Finanzas
	Administración de la información y la tecnología	Subsecretaría de Innovación y Calidad
Gobierno con mejora regulatoria	Gestión y mejora de procesos	Secretaría de Salud



## **b. Programa de Trabajo 2005**

### **Etapa I. Análisis de Resultados obtenidos en el 2004.**

Resultado y puntaje de la Secretaría de Salud por parte de la oficina del Premio Nacional de Calidad. (379).  
Análisis de resultados por criterio.  
Ejercicio de ponderación por criterio para definir áreas de oportunidad-fortalezas.

### **Etapa II. Mejora del Sistema (Ciclo de Mejora)**

Aplicar acciones correctivas y preventivas  
Actualizar requerimientos y objetivos.  
Establecer nuevos indicadores.  
Documentar las acciones de mejora.  
Establecer metodología de comparación referencial.  
Establecer ciclos de mejora

### **Etapa III. Planeación y rediseño de Actividades en la Secretaría de Salud.**

Ejercicio de Planeación Estratégica para implementar el MODELO INTRAGOB 2005.  
Plan 2005. Definición de metas.  
Programa de trabajo 2005.  
Alineación del Modelo INTRAGOB 2005

### **Etapa IV. Sensibilización y Difusión.**

Presentación inicial del plan a la alta dirección de la Secretaría de Salud-COIB.  
Establecer compromisos de la alta dirección para involucrar a todo el personal.  
Presentar un programa de sensibilización para involucrar a todo el personal.  
Difundir el Modelo-comunicarlo. (Emisión de póster y tríptico).

### **Etapa V. Capacitación.**

Talleres para definición de metas.  
Formación de revisores internos.  
Talleres del Premio Nacional.  
Capacitación en la herramienta electrónica INTRAGOB.

### **Etapa VI. Implantación**

Manual Institucional de Buen Gobierno.  
Aplicar el Modelo en la Secretaría.  
Generar registros de aplicación por criterio (formatos del manual).  
Interacción del COIB con todas las unidades de la dependencia para integrar el modelo.  
Documentar el reporte necesario para la operación del modelo.  
Alineación estratégica de las Unidades certificadas en ISO, de la Secretaría de Salud, con el COIB.

### **Etapa V Evaluación del Modelo**

Evaluación documental interna del Reporte.  
Evaluación de campo interna.  
Previsión del puntaje a obtener.  
Captura del reporte en la herramienta electrónica.

### **Etapa VI Participación en el Premio INTRAGOB**

Entrega del reporte en la Oficina del Premio en la Herramienta electrónica. Evaluación del reporte por parte de la oficina del Premio Nacional de Calidad.  
Visitas de campo por parte de la Oficina del Premio Nacional de Calidad.  
Entrega de resultados y puntaje de la Secretaría de Salud por parte de la Oficina del Premio Nacional de Calidad.  
Entrega del Premio INTRAGOB.

<b>c. Guía de Implantación</b>	
Objetivo	El objetivo de la Guía es ayudar a los equipos de trabajo a identificar las acciones que se requieren para desarrollar los criterios del Modelo de Calidad INTRAGOB en la Secretaría de Salud, tanto a nivel central como de los órganos desconcentrados.
Implantación	<p>Es la aplicación de actividades planeadas, en forma disciplinada y en condiciones de control de procesos y sistemas para crear una cultura de calidad en la Institución.</p> <p>Los resultados de la Implantación tendrían los efectos de crear valor hacia todos los grupos de interés de la Dependencia y de manera especial al ciudadano y usuario de los servicios de la Secretaría.</p> <p>Para evidenciar que en la dependencia trabajamos generando valor a nuestras actividades, de acuerdo al Programa Nacional de Salud 2001-2006 y todas las líneas estratégicas del mismo, es necesario generar los registros pertinentes.</p>
Metodología para la Implantación	La Metodología propuesta para implantar el Modelo de Calidad INTRAGOB se basa en el ciclo de mejora continua: planear hacer, verificar y actuar.
PLANEAR	<p>Etapa I. Evaluación inicial. Consiste en el análisis de resultados obtenidos por la Dependencia en la medición correspondiente al año anterior.</p> <p>Etapa II. Elaboración del Plan Institucional de Buen Gobierno, en el que se definen los objetivos y metas por alcanzar, actividades y responsables que correspondan a los criterios y sub criterios del Modelo de Calidad INTRAGOB.</p> <p>Etapa III. Elaboración del programa de Trabajo.</p>
HACER	Etapa IV. Se involucra en el programa de implantación tanto la alta dirección, como todo el personal para desarrollar las actividades necesarias y establecer los documentos y registros correspondientes al modelo.
VERIFICAR	Etapa V. Se evalúa el Modelo.
ACTUAR	<p>Etapa VI. Plan de Mejora Continua.</p> <p>Etapa VII. Participación en el Premio INTRAGOB.</p>
Actividades para implantar el Modelo de Calidad INTRAGOB en las unidades administrativas de la Secretaría de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Identificar el criterio al que corresponde la actividad institucional que se lleva a cabo en los programas de la Dependencia.</li> <li>o Identificar los sub criterios que correspondan a las actividades institucionales que se llevan a cabo.</li> <li>o Agrupar los procesos identificados o procedimientos que los conforman.</li> <li>o Identificar funcionarios responsables de llevar a cabo los sistemas solicitados en el modelo.</li> <li>o Determinar el propósito u objetivo del sistema.</li> <li>o Identificar el grado de documentación e implantación en que se encuentran los sistemas y el lugar donde se resguarda la evidencia.</li> <li>o Identificar la interacción entre los procesos y sistemas.</li> <li>o Identificar o en su caso definir los indicadores de eficiencia y eficacia.</li> </ul>

## 5. EVALUACIÓN

El proceso de Evaluación se desarrolla en dos etapas. La primera se refiere al reporte de avance que debe ser

desarrollado con base en el Modelo de Calidad INTRAGOB y debe representar la operación real de los sistemas y procesos de la Dependencia.

La segunda etapa está relacionada con la visita de campo que realizan evaluadores externos, para corroborar y ampliar a través de evidencias la información presentada en la etapa documental. En ésta etapa, también se identifica en todos los niveles o procesos de la Institución, aspectos y prácticas propias sobre la cultura de la calidad que serán integrados a la evaluación sobre la madurez de la calidad de la Dependencia que participa en el premio.

## 6. PREMIO INTRAGOB

Es el reconocimiento que otorga la Presidencia de la República a las mejores prácticas de calidad total en el gobierno y es entregado anualmente por el Ejecutivo Federal, a las unidades que se distinguen por su madurez en la implantación de la cultura de calidad y que por ello, representan un ejemplo en la administración pública.

## 7. ANEXOS

### a. Glosario de Términos.

En este apartado se encuentran los términos más comunes utilizados en la administración del Sistema de Gestión de Calidad clasificados de acuerdo a los criterios del Modelo de Calidad INTRAGOB.

#### 1. SATISFACCION DEL CLIENTE Y CIUDADANO.

Cliente: Son todos los ciudadanos que reciben en forma directa los productos y servicios de la administración pública.

Cliente Interno. Usuarios que se encuentran dentro de la organización y que reciben algún bien o servicio.

Cliente Externo. Usuarios que se encuentran fuera de la Dependencia y que reciben algún bien o servicio.

Parte interesada: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

Proveedor: organización o persona que provee un producto o servicio y que puede ser pública o privada; su intervención puede ser en cualquier etapa.

Servicio. Son todas las actividades desarrolladas por la Institución para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

#### 2. LIDERAZGO.

Alta Dirección. Se refiere al equipo directivo de la organización, para el caso del Modelo de Calidad INTRAGOB en la Secretaría de Salud, se refiere al Comité Institucional de Buen Gobierno (COIB).

Liderazgo. Se refiere a los comportamientos y acciones que toma el líder para inspirar, convencer o impulsar al personal y a la organización hacia el logro de la visión.

Política de Calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como son expresadas formalmente por la alta dirección.

### **3. DESARROLLO DEL PERSONAL Y DEL CAPITAL INTELECTUAL.**

Capital Intelectual. Es el valor de una organización que no puede ser capturado en su contabilidad financiera. Representa los bienes intangibles de una organización y es la diferencia entre el valor de libros y el valor de mercado. Sus componentes comúnmente definidos son capital humano, capital estructural y capital del cliente.

Facultamiento. Consiste en dotar al personal de las habilidades, conocimientos, información y autoridad de tal forma que sea capaz de realizar las acciones necesarias para producir los resultados esperados de la manera más efectiva y eficiente.

Satisfacción del Personal. Se refiere al grado de bienestar en el trabajo de todo el personal de la organización en aspectos como: ambiente de trabajo, capacitación, compensación, comunicación, credibilidad y congruencia, desarrollo social, enriquecimiento personal por el trabajo, facultamiento, herramienta de trabajo, liderazgo, movilidad, participación, salud ocupacional, seguridad e higiene, seguridad en el empleo, tiempo libre y trabajo en equipo.

### **4. ADMINISTRACION DE LA INFORMACION Y LA TECNOLOGIA.**

Información. Se refiere a los datos con importancia estadística o relevante por su trascendencia en la operación de un sistema o proceso.

Tecnología. Conocimientos o experiencia que pueden aplicarse en un proceso o en la prestación de un servicio; son un conjunto de conocimientos o información, en forma de saber hacer, de métodos, procedimientos, maquinaria o equipo.

### **5. PLANEACIÓN**

Política. Es la dirección de actuación, es la orientación y definición de un objetivo cuantitativo a alcanzar, en los sistemas de calidad regularmente se enmarca el compromiso de todos los trabajadores de la organización, marca las directrices básicas de la dependencia.

Estrategia. Es la manera que tiene la dependencia de conseguir sus objetivos a partir de su misión y conforme a sus valores.

### **6. GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS.**

Comparación referencial: es un conjunto de actividades sistémicas de estudio y análisis que la organización realiza sobre procesos, productos y servicios de otras organizaciones que tienen mejores prácticas o que son líderes en ese segmento.

Proceso: es un conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de materiales, maquinaria, gente, métodos y medio ambiente, para convertir insumos en productos con valor agregado.

Las actividades de un proceso transforman entradas (insumos) en salidas (productos o servicios). Las entradas de un proceso, generalmente son las salidas de otros procesos. Los procesos en una organización son generalmente planeados y llevados a cabo bajo condiciones controladas para agregar un valor.

Proceso Clave: También llamados procesos sustantivos. Son los procesos relacionados con la misión de la organización, es decir, con la esencia misma de su quehacer institucional.

Procesos de apoyo. También llamados procesos adjetivos. Son todos aquellos procesos facilitadores de los procesos claves. Proporcionan productos y servicios, sin los cuales un proceso clave no podría operar o sería deficiente. Su aportación a la creación de valor a los clientes es indirecta: sin embargo, su utilidad en el

desempeño y logro de los objetivos de la organización es similar a los que tienen el proceso clave.

Producto: resultado de un proceso.

Hay cuatro categorías genéricas de producto:

- servicios (transporte, capacitación)
- software (programas de computadora, información)
- hardware (partes mecánicas, productos de consumo)
- materiales procesados (lubricantes, materiales semiprocesados)

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso. Los procedimientos pueden ser documentados o no. Cuando es documentado es común usar el término “procedimiento documentado”

Cadena de Valor. Es el conjunto de personas o grupos, insumos y metodologías que participa en un proceso de transformación. En una organización la integran los proveedores, los procesos de la organización, los clientes y usuarios finales.

## **7. IMPACTO EN LA SOCIEDAD.**

Bienestar. Se refiere al nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente.

Protección de ecosistemas. Protección y recuperación de Recursos Naturales.

Protección de los recursos naturales. Es el conjunto de acciones encaminadas a preservar y asegurar el rendimiento continuo de los elementos orgánicos e inorgánicos en un ciclo equilibrado de renovación para mantener las necesidades vitales de los seres vivos.

Recuperación de recursos naturales. Es el conjunto de acciones encaminadas a la reincorporación o rehabilitación .

## **8. RESULTADOS**

Indicador de desempeño o resultado. Es el que demuestra el resultado final de una acción, después que ha sido terminada. La medida de percepción está referida a un indicador de desempeño, ya que la percepción es el resultado directo de la retroalimentación de los clientes internos y externos.

Indicador de efectividad. Mide el grado en que el sistema contribuye al logro de los fines para los cuales fue diseñado, así como el desempeño del servicio o de las tareas realizadas.

Indicador de eficiencia. Es la cifra resultante de la relación entre un buen servicio y su costo, generalmente se emplea para describir la relación de los resultados obtenidos y la utilización de los recursos disponibles.

## **9. COMITÉ INSTITUCIONAL DE BUEN GOBIERNO. (COIB)**

**COIB:** Comité Institucional de Buen Gobierno de la Secretaría de Salud,

**Secretaría:** La Secretaría de Salud,

**Presidencia:** La Presidencia de la República de los Estados Unidos Mexicanos,

**Unidades Administrativas:** Las previstas en el Reglamento Interior de la Secretaría y sus órganos desconcentrados,

**Servidores públicos:** el personal adscrito a las unidades administrativas que integran la Secretaría:

responsables de la aplicación e implantación de las disposiciones materia del presente acuerdo,

**Subsecretarías:** La de Innovación y Calidad, la de Prevención y Protección de la Salud y la de Administración y Finanzas,

**Alta Dirección:** Secretario de Salud, Titulares de las Subsecretarías y de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, la Coordinación General de Institutos Nacionales de Salud, de la Unidad de Análisis Económico y de la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social.

**Equipos de Calidad.** Conjunto de trabajadores de la Secretaría que se integran en forma organizada para lograr un propósito común, la mejora de la calidad del servicio en la misma.

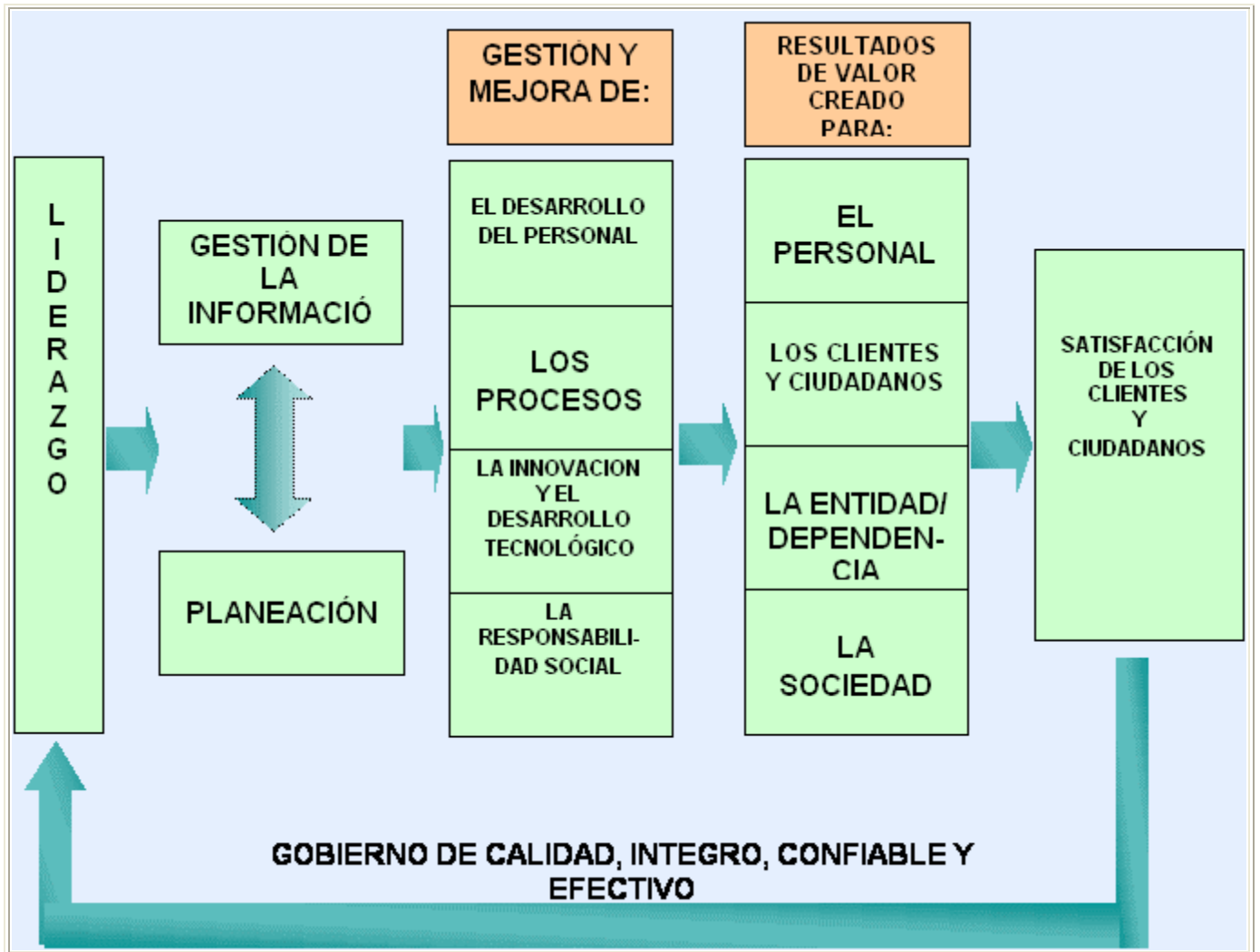
**Evaluadores Externos.** Servidores públicos de otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, seleccionados por las oficinas del Premio Nacional de Calidad, competentes para realizar tareas de evaluación relacionadas con la implantación del Modelo de Calidad INTRAGOB.

**Revisores Internos.** Servidores públicos de la Secretaría de Salud, capacitados para realizar el seguimiento y evaluación de la implantación de la Agenda Presidencial del Buen Gobierno y del Modelo de Calidad INTRAGOB.

**Agenda de Buen Gobierno.** Documento emitido por el Ejecutivo Federal, dirigido a todas las Dependencias y Entidades, donde refiere el compromiso del Gobierno Federal y de la Gestión Gubernamental para que su desempeño se realice de manera eficaz y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

**Modelo de Calidad INTRAGOB.** Modelo de calidad diseñado para el Gobierno Federal, como parte de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, señalado en la segunda estrategia de la misma: garantizar un gobierno de calidad. Dicho Modelo tiene un enfoque sistémico (estructura, proceso y resultado) que interrelaciona los ocho criterios y manifiesta como insumo básico para el diseño y su mejora continua, el grado de satisfacción de los clientes y ciudadanos de la Dependencia. Una de sus características principales es su principio de integridad. El Modelo se muestra en el siguiente Gráfico.

## 8. MODELO DE CALIDAD INTRAGOB



## 9. BIBLIOGRAFÍA

### Leyes y Reglamentos.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
3. Ley de Planeación.
4. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. Poder Ejecutivo Federal.
5. Agenda Presidencial de Buen Gobierno.
6. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
7. Reglamento interior de la Secretaría de Salud
8. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
9. Acuerdo de Creación de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la Administración Pública Federal.
10. Ley del Servicio Profesional de Carrera.

### Normas y Modelos de Calidad.

11. Norma ISO 9001:2000, COPANT /ISO 9001-2000, NMX-CC-9001-IMNC-2000. Ed. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C.
12. Modelo Nacional para la Calidad Total. Editorial Premio Nacional de Calidad.



13. Modelo de Calidad INTRAGOB. Oficina de Innovación y Calidad Gubernamental, Rev. 2005.

#### Documentos de referencia

14. La norma ISO 9001 DEL 2000, resumen para directivos, Ed. Gestión 2000, Barcelona 2001, 1ra Edición.

15. Acuerdo de Creación del Comité Institucional de Buen Gobierno.

16. Alvear Sevilla Celina, Pantoja Mercado Enrique, Tena Tamayo Carlos. "Caso CONAMED, Calidad: su impacto en el clima laboral" (Primera y Segunda parte), revista Contacto, Diciembre 2003, Enero 2004. México.

17. Cainfrani Charles A., West John E., "Guía Práctica de ISO 9001:2000 para servicios", Ed. Panorama. Año 2004, México.

18. Esponda Alfredo. Coordinador "Hacia una calidad más robusta con ISO 9000:2000. Ed. Panorama-CENCADE, 2001. México.

19. Koehler Jerry, Pankowsky Joseph, "Calidad e Innovación en el Sector Público, Herramientas y Métodos", Ed. Panorama, 2004, México.

20. Novello Rosado Sergio A. "El Mito de la ISO 9001:2000" Ed. Panorama. 2002, México.

21. Lamprecht James L. "Guía Interpretativa de ISO 9001-2000". Ed. Panorama 2001. México.

22. Rothery Brian, "ISO 9000", Ed. Panorama, 1997, México, D. F.

23. Tabla Guillermo, "Guía para implantar la norma ISO 9000", Ed. Mc Graw Hill, 1998, México.

#### 10. Comité Institucional de Buen Gobierno de la Secretaría de Salud.

Nombre	Cargo/Unidad
Miguel A. Lezana Fernández	Coordinador de Asesores del C. Secretario
Arturo Muñoz Gómez	Asesor del C. Secretario de Salud
Francisco Bañuelos Téllez	Coord. de Asesores del C. Subsecretario de Innovación y Calidad
Cuauhtémoc Ruiz Matus	Coord. de Asesores del C. Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud
Jorge F. Álvarez Ramírez	Coord. de Asesores de la C. Subsecretaria de Administración y Finanzas
Eduardo Álvarez Correa	Titular del Área de Auditoría de Control y Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno
Francisco Hernández Torres	Secretario Técnico del COIB y Director de Diseño y Desarrollo Organizacional DGPOP (enlace de la Secretaría de Salud con las Oficinas del Premio Nacional de Calidad y la Red de Calidad del Gobierno Federal),

#### 11. Comité Técnico para la Implantación de la AGENDA DE BUEN GOBIERNO e INTRAGOB.

Nombre	Cargo/Unidad
Norma L. Arroyo	Asesora del C. Subsecretario de Innovación y Calidad
José Israel Torres Gutiérrez	Asesor de la C. Subsecretaria de Administración y Finanzas
Martha Gómez Martínez	Consultora de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales
Ma. de la Cruz Zardain Borbolla	Consultora en Mejora de Procesos y Directora de Desarrollo Administrativo del OIC-Salud
Luis E. Contreras Alcopar	Subdirector de Desarrollo Organizacional de la DGPOP

Luis Gabriel García Zamora	Subdirector de Análisis y Diseño Organizacional de la DGPOP
Patricia E. Mejía Roa	Enlace Técnico con las Oficinas del Premio Nacional de Calidad y el Modelo INTRAGOB
Enrique Pantoja Mercado	Consultor Externo de INTRAGOB en la Secretaría de Salud