



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Hospital Infantil de México Federico Gómez
Dirección General
Departamento de Gestión

Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad

Marzo, 2026



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad**



MAR 2026

Aprobó

Adrián Chávez López
Director General

Dictaminó

Miriam Guadalupe Herrera Segura
Directora de Planeación



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad**



MAR 2026

Validó

María del Carmen Medina García
Subdirectora de Seguimiento Programático y
Diseño Organizacional

Revisó

María Milagros Sánchez Becerril
Jefa del Departamento de Desempeño y
Organización Institucional

Fecha de aprobación: Marzo 2026.

Este documento se integra con 26 páginas.

Elaborado con base en estructura: 01 de enero de
2025.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Identificación de firma de validación del
Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad

2025 MAR 2026



Nombre y Cargo	Firma
Juan Hernández Arias Jefe del Servicio de Calidad	

Elaborado con base en estructura 01 de enero de 2025, este documento se integra de 26 páginas.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad**

MAR 2026



Cédula de Registro para Manuales Administrativos

Unidad responsable:

Servicio de Calidad

Nombre del documento:

**Manual de Organización
Específico del Servicio de
Calidad**

Estructura: 1° de enero del 2025

Páginas: 26

**Clave de Registro:
1021-06-2026**

**Fecha de Aprobación:
Marzo 2026**

Registró

Mtra. María Milagros Sánchez Becerril
Jefa del Departamento de Desempeño y Organización Institucional



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad -- MAR 2026



Índice

	Página
Introducción	1
Objetivo del Manual	2
I. Antecedentes	3
II. Marco Jurídico	5
III. Misión y Visión	14
IV. Atribuciones	15
V. Organigrama	16
VI Descripción de Funciones	18
VII. Glosario	19
VIII. Anexos	20



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad** – MAR 2026



Introducción.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, la Dirección de Planeación a través del Departamento de Desempeño y Organización Institucional, se aboca a la actualización del Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad.

El presente manual es un documento normativo que defina los marcos estructural y funcional del Servicio o secciones que lo conforman, definiendo los niveles de autoridad, así como los niveles de responsabilidad y comunicación entre las áreas del Hospital, conservando como primer propósito ser un instrumento que permita la funcionalidad y operatividad.

Este documento está dirigido principalmente al personal que labora en el Servicio, así como al de nuevo ingreso, con el fin de coadyuvar a su integración y compromiso con los objetivos del Hospital.

Los apartados que conforman este manual son: Introducción.- Indica la exposición de motivos y propósitos que dan orígenes a la elaboración del manual, así como la explicación de su contenido en forma general, incluyendo información de su ámbito de competencia y los alcances del mismo; considerando que esta dirigido a todo el personal del Hospital para su consulta; Objetivo del Manual.- Expresa el propósito que se pretende alcanzar; I. Antecedentes.- Muestra la descripción narrativa y cronológica del desarrollo histórico del Departamento; II. Marco Jurídico.- Indica las disposiciones jurídicas que dieron origen y regulan al mismo; III. Misión y Visión.- Define la razón de ser y lo esperado como entidad en un período determinado, Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y Código de Conducta del Hospital Infantil de México Federico Gómez, IV. Atribuciones.- Transcripción textual de las facultades otorgadas en la Ley de los Institutos Nacionales de Salud y normatividad aplicable; V. Organigrama.- Representación gráfica de la Estructura Orgánica del Hospital; VI. Descripción de Funciones.- Conjunto de actividades afines y coordinadas que se requieren para alcanzar el objetivo, VII. Glosario.- Términos técnicos empleados en el desarrollo del manual y VIII Anexos.- En este apartado se podrán integrar aquellos documentos que fortalezcan el objetivo principal del Manual de Organización Específico.

Este documento es de observancia general, constituye un instrumento de información y consulta, para las áreas que conforman el Servicio de Calidad, así como las demás que interesan al Hospital.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

— — MAR 2026



Objetivo del Manual.

Contar con un documento administrativo que describa la estructura, los niveles jerárquicos, grados de autoridad, objetivo, funciones de responsabilidad, canales de comunicación y coordinación con las áreas del Hospital, así como para que lo consulta el personal adscrito y el de nuevo ingreso del Servicio de Calidad.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad** -- MAR 2026



I. Antecedentes.

El Hospital Infantil de México nace como Institución Pública, el 30 de abril de 1943, fue creado mediante la Ley expedida por el H. Congreso de la unión, el 23 de junio del mismo año, con el objetivo social de cumplir tres acciones: proporcionar la atención médica a los niños que lo requieran, fortalecer la enseñanza de la pediatría a través de los medios y canales adecuados e iniciar la investigación científica de problemas médico-sociales de la niñez mexicana.

En 1995, la Dirección Médica inicia reuniones con padres de familia, para evaluar la satisfacción del usuario; se invitaban a los servicios que tenían contacto con los usuarios o los servicios que incidían directamente en la atención, eligiendo al azar a los familiares los jueves de cada semana.

La Encuesta al Egreso del Paciente (EE), fue elaborada en coordinación de Enfermería, Trabajo Social, Área Médica, Servicios Generales, Intendencia y Vigilancia.

En septiembre de 1988, se autorizó la dictaminación técnica de la estructura orgánica por la Dirección General de Descentralización y Modernización Administrativa que da cumplimiento a la Ley del Hospital publicada en diciembre 1987, contando con 55 áreas estructurales, de las cuales cuatro se ubican en la Dirección General con funciones de control y apoyo institucional, 38 en el área médica con funciones sustantivas de asistencia y atención quirúrgica, de enseñanza e investigación, y 13 que desempeñan funciones de apoyo administrativo.

Los inicios de la gestión de calidad dentro del Instituto, nacen en el sexenio del entonces Presidente de la República Mexicana, con el Programa de Modernización Administrativa de la Administración Pública Federal (PROMAP); estas funciones se llevaron a cabo en el área de Organización y Sistemas desde el año de 1998.

Desde el año 2004, se lleva a cabo la gestión de calidad en el Hospital, creando estrategias, procesos y monitorización de sus aplicaciones dentro del Instituto bajo la Dirección General del Hospital Infantil de México Federico Gómez.

Durante ese año, se realizó un curso de Calidad Integral en la Atención Pediátrica en el mes de marzo, avalado por la UNAM y dirigido por el Jefe del Departamento de Epidemiología.

En enero del 2006 aparece formalmente en la estructura interna el Área de Calidad Hospitalaria adscrita a la Dirección Médica.

Posteriormente en febrero del 2007, por instrucción de la Dirección General cambia de denominación a Área de Gestión de la Calidad adscrita a ésta. Este año marca la integración del Área de Calidad a los Comités Técnicos Médicos, para desarrollar las líneas de acción del Programa de SI Calidad y Calidad diseña, implanta y coordina el Sistema de Información Estratégica del Hospital a través de estos comités.



En marzo del mismo año, cambia de denominación a Área de Gestión y Calidad adscrita a la Subdirección de Gestión de la Investigación.

En abril de ese año, nuevamente por instrucción de la Dirección General queda adscrita a ésta y finalmente en septiembre de ese mismo año, queda adscrito a la Dirección General como Departamento de Gestión y Calidad.

En 2008, se separa y queda como Departamento de Gestión adscrito a la Dirección General y el Servicio de Calidad queda adscrito a la Dirección Médica.

En ese mismo año, se inicia el Programa de Calidad en la Atención Médica con cuatro objetivos nuevos:

1. Calidad en los Servicios.
2. Satisfacción y Seguridad de los Usuarios Internos y Externos. Medición de la Satisfacción del Usuario:
3. Oportunidad en la Prestación de los Servicios, Desarrollo de Indicadores y Esquemas de Evaluación e Intervención.
4. Otras (Funciones de Apoyo del Área a otros Departamentos y/o Programas).

En 2011, en la Septuagésima Séptima Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno el Servicio de Calidad queda adscrito a la Subdirección de Pediatría Ambulatoria y finalmente a partir del 2012 con Oficio No. 6000/191/12 este servicio queda adscrito a la Dirección de Planeación.

El 18 de octubre de 2024, la Dirección General con oficio DG/1251/2024, informa que el Servicio de Calidad queda adscrito al Departamento de Gestión.

Por el momento, el Servicio de Calidad se tiene como una estructura organizada, actualmente se conforma con cinco secciones: 1. Sección de Certificación Hospitalaria; 2. Sección Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; 3. Sección Desarrollo, Análisis y Evaluación de Políticas Institucionales e Indicadores de Calidad y Seguridad del Paciente; 4. Sección Análisis y Seguimiento de Reportes de Incidentes en Salud, Tiempos de Espera y Satisfacción del Usuario y 5. Sección Seguimiento del Aval Ciudadano y del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal; e interactúa con el resto de servicios hospitalarios fomentando y mejorando estrategias de medición y promoción de calidad; coadyuvando a la operatividad de la Institución.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- MAR 2026



II. Marco Jurídico.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

D.O.F. 05-II-1917

Última reforma en el DOF el 15-X-2025

Leyes

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 29-XII-1976

Última reforma en D.O.F. 16-VII-2025

Ley General de Salud.

D.O.F. 07-II-1984

Última reforma en D.O.F. 07-VI-2024

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 14-V-1986

Última reforma en D.O.F. 16-VII-2025

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

D.O.F. 04-VIII-1994

Última reforma en D.O.F. 14-XI-2025

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.

D.O.F. 26-V-2000

Última reforma en D.O.F. 11-V-2022

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

D.O.F 30-III-2006

Última reforma en el D.O.F. 16-VII-2025

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

D.O.F.30-V-2011

Última reforma en D.O.F. 14-VI-2024

Ley General de Protección Civil

D.O.F. 6-VI-2012

Última reforma en D.O.F. 12-XII-2023

Ley General de Responsabilidades Administrativas

D.O.F. 18-VII-2016

Última reforma en D.O.F. 15-XII-2025



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- MAR 2026



Ley General de Archivos

D.O.F. 15-VI-2018

Última reforma en D.O.F. 14-XI-2025

Ley Federal de Austeridad Republicana

D.O.F. 19-XI-2019

Última reforma en D.O.F. 16-IV-2025

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 20-III-2025.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

D.O.F. 20-III-2025

Última reforma en D.O.F. 14-XI-2025

Reglamentos

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional.

D.O.F. 18-II-1985

Última reforma en D.O.F. 10-VII-1985

Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos.

D.O.F. 20-II-1985

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

D.O.F. 14-V-1986

Última reforma en D.O.F. 17-VII-2018

Reglamento de la Ley General de Salud, en materia de Investigación para la salud.

D.O.F. 15-I-1987

Última reforma en D.O.F. 02-IV-2014

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 26-I-1990

Última reforma en D.O.F. 23-XI-2010

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud

D.O.F. 05-IV-2004

Última reforma en D.O.F. 07-XII-2014

Reglamento de Seguridad e Higiene de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 04-VII-2012



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

MAR 2026



Reglamento de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista.

D.O.F. 21-VII-2016

Reglamento del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías.

D.O.F. 11-VII-2023

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 27-II-2025

Decretos

Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.

D.O.F. 23-IV-2020

Acuerdos

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud.

D.O.F. 19-X-1983

Acuerdo No. 71 por el que se crea el Sistema de Capacitación y Desarrollo del Sector Salud

D.O.F. 20-IV-1987

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.

D.O.F. 26-IX-1994

Acuerdo número 130 por el que se crea el Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica.

D.O.F. 06-IX-1995

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional para la Seguridad en Salud.

D.O.F. 22-IX-2003

Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos que los sujetos obligados deben seguir al momento de generar información, en un lenguaje sencillo, con accesibilidad y traducción a lenguas indígenas.

DOF 12-II-2016



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

MAR 2026



Acuerdo mediante el cual el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, aprueba el padrón de sujetos obligados del ámbito federal, en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 04-V-2016

Acuerdo por el que se crea la Comisión para el Análisis, Evaluación, Registro y Seguimiento de las Enfermedades Raras.

D.O.F. 19-I-2017

Acuerdo por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.

D.O.F. 08-IX-2017

Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

D.O.F. 26-I-2018

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Promoción y Operación del Sistema de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción.

D.O.F. 06-IX-2019

Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria, así como se establecen las actividades de preparación y respuesta ante dicha epidemia.

D.O.F. 23-III-2020

Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en materia de evaluación del desempeño de los sujetos obligados del sector público federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

D.O.F. 26-X-2021

Acuerdo que modifica el Anexo Único del diverso por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, publicado el 8 de septiembre de 2017.

D.O.F- 16-VI-2023

Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad de la implementación del Modelo único de Evaluación de la Calidad.

D.O.F. 29-VI-2023



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- MAR 2026



Acuerdo por el que se establece la obligatoriedad para las dependencias y entidades de la Administración Pública, tanto federal como local, que presten servicios de salud, de homologar el contenido de las Guías de Práctica Clínica o equivalentes, con los Protocolos de Atención Médica que emita el Consejo de Salubridad General.

D.O.F. 30-VI-2023

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Regulación Sanitaria para la prevención, control y mitigación de la enfermedad causada por el virus SARS- CoV2 (COVID-19) en México.

D.O.F. 02-XI-2023

Acuerdo por el que se reforma el similar por el que se establece la obligatoriedad para las dependencias y entidades de la Administración Pública, tanto federal como local, que presten servicios de salud, de homologar el contenido de las Guías de Práctica Clínica o equivalentes, con los Protocolos de Atención Médica que emita el Consejo de Salubridad General, publicado el 30 de junio de 2023.

D.O.F. 10-IV-2024

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el procedimiento de responsabilidad administrativa en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06-VI-2024

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la asignación, actualización, difusión y uso de la Clave Única de Establecimientos de Salud

D.O.F. 25-VI-2025

Acuerdo por el que se establece el Modelo de Certificación y Estandarización de Buenas Prácticas en Atención de Servicios de Salud.

D.O.F. 25-IX-2025

Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales en materia de recursos humanos de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 19-XII-2025

Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad, para el ejercicio fiscal 2026.

D.O.F. 30-XII-2025

Normas Oficiales Mexicanas

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999 para la atención a la salud del niño.

D.O.F. 09-II-2001

Última reforma en D.O.F. 26-IX-2006



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

MAR 2026



Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección Ambiental, Salud Ambiental, Residuos Peligrosos Biológico-Infecciosos, Clasificación y especificaciones de Manejo.

D.O.F. 17-II-2003

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

D.O.F. 16-IV-2009

Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005, para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.

D.O.F. 20-XI-2009

Norma Oficial Mexicana NOM 003-SEGOB-2011, señales y Avisos para Protección Civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar.

D.O.F. 23-XII-2011

Última Reforma en D.O.F. 15-VII-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

D.O.F. 27-III-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

D.O.F. 15-X-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada

D. O. F. 08-I-2013

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

D. O. F. 19-II-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica.

D.O.F. 04-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del sistema nacional de salud.

D.O.F. 12-IX-2013



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

— MAR 2026



Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.

D.O.F. 23-IX-2014

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.

D.O.F. 09-VII-2020

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

D.O.F. 22-V-2023

Normas de Organización y Funcionamiento de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica.

D.O.F. 25-IX-2025

ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario

ISO 10006:2017(es) Gestión de la calidad- Directrices para la gestión de la calidad en proyectos

ISO 10005:2018(es) Gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad

Planes y Programas

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.

D.O.F. 15-IV-2025

Programa Especial para la Eficiencia de la Gestión Pública 2025- 2030.

D.O.F. 29-VIII-2025

Programa Sectorial de Salud 2025-2030.

D.O.F. 04-IX-2025

Programa Sectorial de Anticorrupción y Buen Gobierno 2025- 2030.

D.O.F. 05-IX-2025

Programa Sectorial de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones 2025-2030.

D.O.F. 17-IX-2025

Programa Institucional 2025-2030 del Hospital Infantil de México Federico Gómez.

D.O.F. 09-X-2025



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad – MAR 2026



Otras disposiciones

Instrucción 117/2008 SI Calidad

Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.

Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

Asunto Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)

México, D.F., a 18 de agosto de 2008

Instrucción 171/2009 SI Calidad

Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.

Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

Asunto Composición y funciones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)

México, D.F., a 08 de julio de 2009

Instrucción 202/2010 SI Calidad

Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.

Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

Asunto Plan Nacional de Acreditación 2010

México, D.F., a 07 de enero de 2010.

Guía de la OMS sobre higiene de manos en la atención de salud.

Organización Mundial de la Salud 2009

Procedimiento para la Recepción de Quejas y Denuncias de los Servidores Públicos del Hospital Infantil de México Federico Gómez

Junio 2014

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud.

D.O.F.08-VII-2016

Protocolo de actuación para asegurar el respeto a los principios y la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en procedimientos administrativos migratorios.

D.O.F.15-VIII-2016

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.

D.O.F. 31-VIII-2016

Síntesis de la Recomendación General No. 29/2017 sobre el expediente clínico como parte del derecho a la información en servicios de salud

D.O.F. 24-II-2017

Modificación al Manual para la Acreditación de Establecimientos y Servicios de Atención Médica.

D.O.F. 22-VIII-2019



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

MAR 2026



SÍNTESIS Oficial de la Recomendación General número 42/2020 sobre la situación de los derechos humanos de las personas con VIH y Sida en México.

D.O.F. 17-VI-2020

Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 18-IX-2020

Catálogo Único Nacional de Criterios y Estándares para la Evaluación de la Calidad (CUNCEEC)
20-VII-2023

Código de Conducta del Hospital Infantil de México Federico Gómez
Agosto 2023

Código de Conducta de la Secretaría de Salud.
22-VIII-2023

Estatuto Orgánico del Hospital Infantil de México, Federico Gómez.
Octubre 2025

Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal
D.O.F. 18-XI-2025.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

— MAR 2026



III. Misión y Visión.

Hospital Infantil de México Federico Gómez

Visión

Ser en el mediano plazo el primer modelo de atención pediátrica cuaternario del sistema sanitario nacional, señalado exclusivamente, como vértice del sistema, para la resolución de problemas de salud de alta complejidad, enseñanza e investigación, a través de atención centrada en las necesidades de los usuarios y en un ambiente de “Cero Daño” en un marco de equidad, inclusión y de respeto absoluto a la dignidad y autonomía de las personas.

Misión

El Hospital infantil de México es el medio efector del Estado Mexicano que da certeza al principio bioético de protección a salud de los ciudadanos más vulnerables, los niños, mediante medicina basada en evidencia e investigación traslacional.

Servicio de Calidad

Misión

Proporcionar asesorías a todas las áreas del Hospital orientadas al conocimiento de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente (AESP) y la aplicación de los lineamientos nacionales e internacionales que contribuyan a mejorar la calidad en la atención de salud, así como a la gestión administrativa, minimizando los riesgos asociados en la atención de los servicios prestados a la población infantil.

Visión

Ser a mediano plazo un servicio consolidado de excelencia, que sea líder en el manejo de los estándares de calidad en salud apegados a los valores institucionales y manteniendo la calidad de la atención pediátrica.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- MAR 2026



IV. Atribuciones.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud

(D.O.F. 26-V-2000

Última reforma en DOF 11-05-2022)

Título Segundo

Organización de los Institutos

Capítulo I

Funciones

Artículo 6. A los Institutos Nacionales de Salud les corresponderá:

- II. Publicar los resultados de las investigaciones y trabajos que realice, integrándolos al Repositorio Nacional de Acceso Abierto a Recursos de Información Científica, Tecnológica y de Innovación, de Calidad e Interés Social y Cultural, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Ciencia y Tecnología
- IX. Asesorar y formular opiniones a la Secretaría cuando sean requeridos para ello;
- XIV. Realizar las demás actividades que les correspondan conforme a la presente ley y otras disposiciones aplicables.

Capítulo II

Autonomía

Artículo 10. Los Institutos Nacionales de Salud gozarán de autonomía técnica, operativa y administrativa en los términos de esta ley, sin perjuicio de las relaciones de coordinación sectorial que correspondan.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- MAR 2026

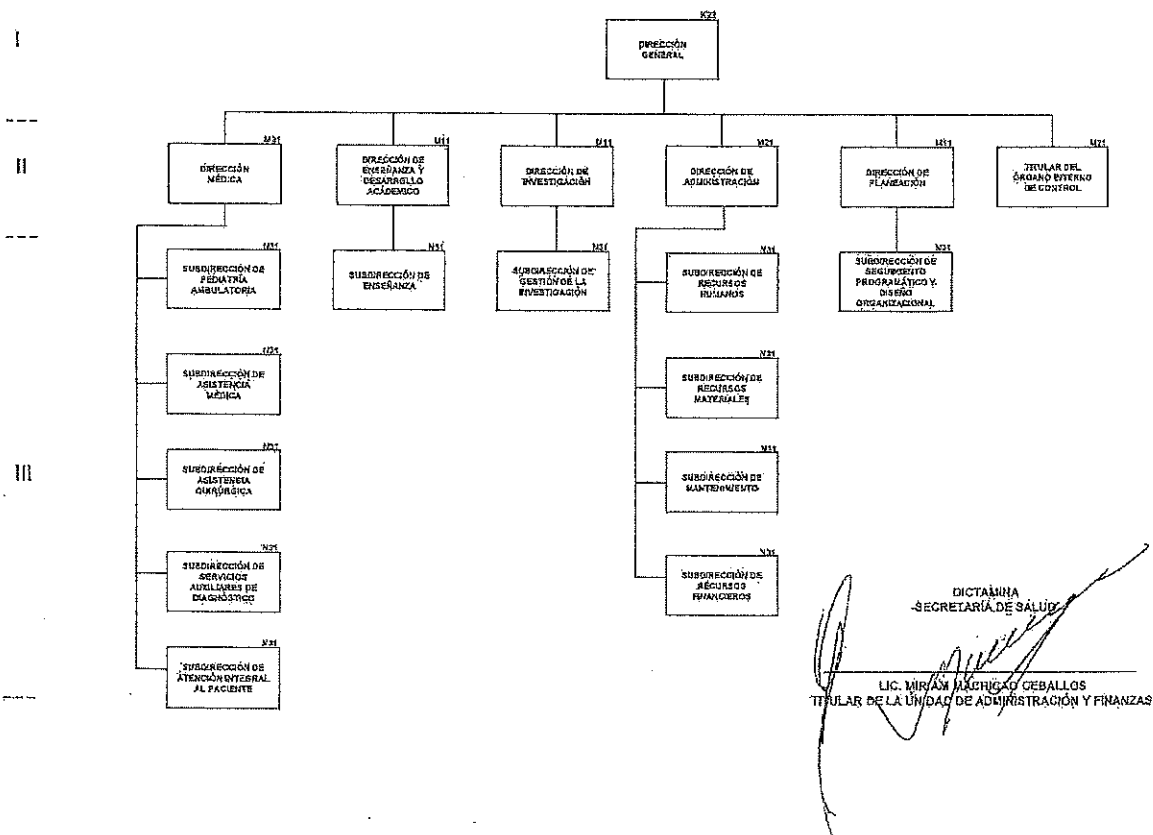


V. Organigrama.



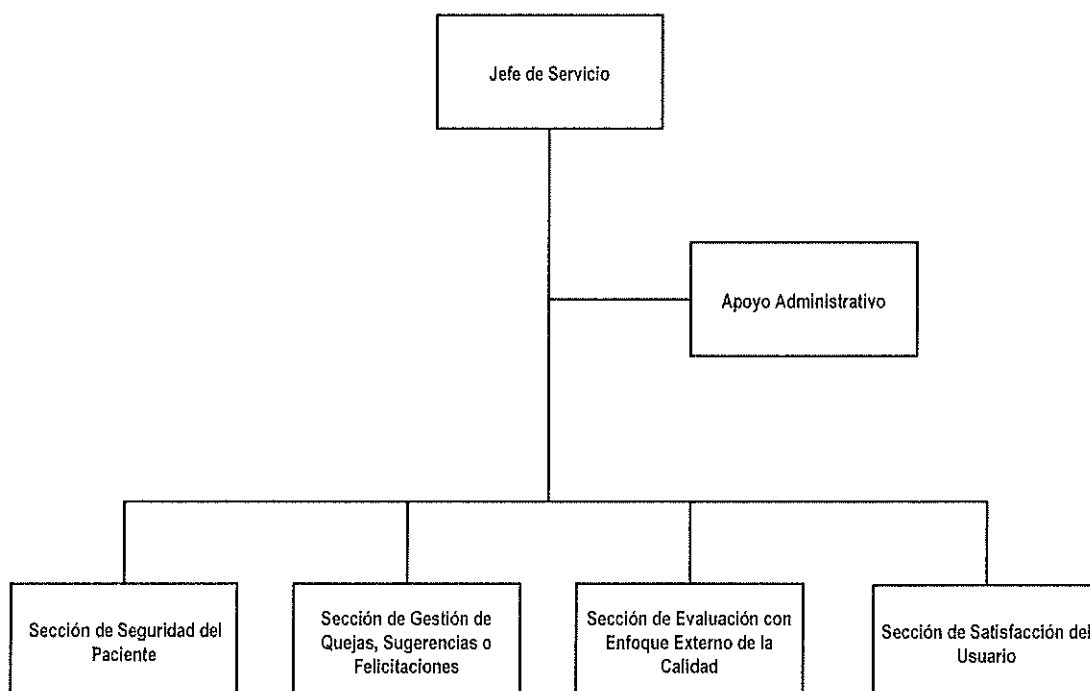
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Anexo-6
Secretaría de Salud
Hospital Infantil de México Federico Gómez.
Estructura Dictaminada por la Secretaría de Salud
Vigencia: 01 de enero de 2025.





Organigrama Interno





VI. Descripción de Funciones.

Servicio de Calidad

Objetivo

Fomentar y conducir en las áreas del Hospital para la aplicación y gestión de los Estándares para Certificar Hospitales, del Modelo del Consejo de Salubridad General (CSG) para la atención en Salud con Calidad y Seguridad, así como evaluar las políticas con base en el Modelo de Calidad Total, con el objeto de optimizar los recursos institucionales asociados a la prestación de servicios.

Funciones

1. Coordinar la operación y mejora continua del hospital, así como la inclusión y participación en la Red Nacional de Prestación de Salud y Atención Médica, con el objeto de fomentar los estándares de calidad en la seguridad del paciente.
2. Coordinar y revisar la integración de la información de las áreas médicas al Sistema de Información Administrativa Hospitalaria (SIAH), con el propósito de evaluar el cumplimiento a la normatividad establecida.
3. Evaluar la satisfacción del usuario a través del sistema de análisis de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (QSF), con el fin de solucionar, dar seguimiento y proponer acciones de mejora.
4. Promover el cumplimiento de los Estándares para Certificar Hospitales, del Modelo del Consejo de Salubridad General (CSG) en los servicios de atención médica con el fin de acreditar las evaluaciones externas.
5. Evaluar la satisfacción del usuario a través de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), a fin de obtener el porcentaje mensual mayor al 80% de cumplimiento.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

MAR 2026



VII. Glosario

Atención Médica: Conjunto de servicios que se proporcionan al paciente, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.

Calidad: Conjunto de cualidades de una persona, objeto o actividad; también puede definirse como el grado de aproximación de un producto o servicio a cada una de las características que se hayan señalado como idóneas en un prototipo; el concepto de calidad está indisolublemente unido al de medida, ya que en realidad no adquiere auténtico significado más que cuando se acompaña del adjetivo que le otorga valor (bueno, malo, excelente, regular, etc.).

Calidad Hospitalaria: Grado de aproximación de los servicios de salud a un prototipo ideal.

Certificación: Procedimiento por el cual un tercero da garantía por escrito de que las cualidades de un producto, proceso o servicio cumplen con los requerimientos establecidos.

Gestión: Acción y efecto de administrar.

Inconformidad: Sensación subjetiva u objetiva del usuario de incumplimiento por parte del proveedor.

Política de Calidad: Directriz de una organización con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Programa de Capacitación: Conjunto de herramientas docentes cuyo fin es el adiestramiento del personal de la Institución para mejorar su desempeño e incrementar su bagaje de conocimientos.

Proveedor: Aquel que otorga un servicio o un producto.

Usuario: Es el receptor de un producto o servicio.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- MAR 2026



VIII. Anexos.