



GOBIERNO DE
MÉXICO



Unidad del Programa
IMSS-Bienestar

Anexo 7

**“GUIA PARA LA APLICACIÓN DE CEDULAS DE “EVALUACION
DE LA GESTIÓN DIRECTIVA”**

**IMSS – Bienestar
2024**

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO A LA ATENCIÓN DE CALIDAD DE
ENFERMERÍA, DE BASE Y CONFIANZA (PRACENF)

Cédula de Evaluación de LA Gestión directiva
(Enfermeras de Confianza, Jefes de HR, Supervisoras de Enfermería)



GUIA PARA LA APLICACIÓN DE LA CÉDULA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DIRECTIVA (JEFE DE ENFERMERAS Y SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA)

El Instituto, tienen una misión que cumplir, es decir, un conjunto de acciones que orientan su desarrollo en el tiempo que indica el sentido de dirección y de logros. Es responsabilidad de sus directivos tomar las decisiones adecuadas para generar y administrar los recursos necesarios a fin de alcanzar los objetivos Institucionales. Por esta razón, los directivos necesitan conocer cuán bien están desarrollando sus labores ejecutivas con el fin de corregir los aspectos que se requiere perfeccionar para alcanzar un desempeño eficaz y eficiente.

Partimos de la premisa de que son precisamente los directivos del Instituto, los detonantes de la calidad, ellos son y serán los promotores de acciones de mejora continua en los procesos bajo su responsabilidad y gestión. No podemos hablar de Atención de Calidad, sin referirnos al actuar de los orquestadores de los procesos dentro del Instituto; son los directivos, los propulsores de cambios en rutinas, en procesos, en controles; son quienes, con el liderazgo que los debe caracterizar, empuje hacia el logro de los objetivos.

La Dirección de Prestaciones Médicas intentando garantizar la calidad óptima en la atención, ha decidido Evaluar la Gestión Directiva del personal de Confianza (Jefas de HR y Supervisoras de Enfermería) el proceso de atención, dotando a los profesionales de una nueva herramienta en la búsqueda de soluciones más adecuada a los problemas de salud de la población.

Son múltiples los factores descritos que influyen en la prestación de servicios de salud con calidad, pero sin duda, esta calidad parte del nivel de gestión y desempeño de su personal de confianza, es decir, el factor "recurso humano" es clave y dentro de él, la actualización de sus conocimientos, el grado de desarrollo de sus habilidades técnico-profesionales, su sensibilidad humana en la atención al derechohabiente y un alto grado de compromiso social.

La presente Guía para la aplicación de la Cédula de Evaluación de la Gestión Directiva de Enfermería tiene como objetivo homogenizar los criterios de evaluación y facilitar su aplicación.

ASPECTOS GENERALES

Para dar certidumbre, transparencia y evitar sesgos en el proceso de evaluación y selección de los participantes se requisito y aplique la Cedula de Evaluación de la Calidad en la Gestión Directiva a cada aspirante, siguiendo las siguientes indicaciones:

Debido a que las actividades de Planeación, Asesoría y Supervisión que realiza el personal de Enfermería en los diferentes niveles de atención médica son similares, se ha desarrollado una Cedula de Evaluación de la Gestión Directiva aplicable a todo el personal de Enfermería de Confianza.

La Jefa de HR o Supervisora de Enfermería, que esté interesada en participar en el Programa de Reconocimiento deberán Imprimir la Cédula de Evaluación de la Gestión Directiva y presentar su formato de autorregistro.





La cedula de Evaluación de la Gestión Directiva deberá ser aplicada exclusivamente al personal de Confianza (Jefas de HR Y Supervisoras de Enfermería) que desee participar en el programa de Reconocimiento.

La Cedula de Evaluación de la Gestión Directiva consta de diferentes partes, la primera es una ficha de identificación del participante, de la OOAD a la que pertenece y de la Unidad Médica de adscripción o Administrativa.

La Gestión Directiva que realiza el personal de Enfermería del IMSS-Bienestar independientemente del nivel de atención en el que presten sus servicios, será evaluada por el desarrollo de actividades en cuatro grandes áreas del proceso de Gestión Directiva:

- Actividades de Planeación.
- Actividades de Capacitación.
- Actividades de Supervisión.
- Actividades de Seguimiento.

Cada una de estas grandes áreas se evaluará a través de diez preguntas, las cuales deberán ser respondidas, El Comité, Jefa de HR o Supervisora de Enfermería.

Para el caso de la Jefa de HR el director de la unidad y/o Supervisora de Enfermería, deberá constatar con evidencias documentales cada uno de los parámetros que se evalúan. Para las supervisoras será el supervisor medico regional quien de veracidad a la documentación.

Cada pregunta de la valuación deberá ser respondida con "Si" siempre que exista evidencia documental de la actividad evaluada, en cuyo caso se le asignaran 2 puntos, en caso de que se encuentre incompleta la evidencia documental se responderá con "No" y se asignara 1 punto, NO APLICA tendrá valor de cero sin afectación en su calificación.

Debido a que es una cedula de aplicación general es probable que algunos reactivos no se apliquen a alguna cédula en particular, en cuyo caso la respuesta será "No aplica"

Es responsabilidad de la Jefa de HR o Supervisora de Enfermería que las cédulas estén debidamente requisitadas, una vez concluido esta etapa deberá ser revisada y firmada por sus jefes inmediatos superiores (Director, Supervisora de Enfermería y Supervisor Medico Regional.

El Director, Supervisora de Enfermería o Supervisor Médico Regional, deberá realizar una suma del total de puntos obtenidos por respuestas calificadas con "Si" y registrarlo en el espacio correspondiente de la Cedula de Evaluación de la Gestión Directiva.

El Comité, Jefa de HR o Supervisora de Enfermería deberá anotar la puntuación alcanzada en la Evaluación de la Gestión Directiva por cada participante, en la hoja de auto registro de los participantes.

El Director, Supervisora de Enfermería o Supervisor Médico deberá integrar al expediente de cada participante de confianza la Cedula de Evaluación de la Gestión Directiva y archivarlos para cualquier aclaración.

Toda encuesta con tachaduras u otras leyendas quedará anulada para los fines de evaluación por lo tanto será motivo de eliminación del participante.



EVALUACIÓN DE LA PLANEACIÓN.

La planeación; forma parte de la primera etapa del proceso administrativo es una labor imprescindible dentro de las actividades de programación en salud. Es la ejecución de una metodología que permite la detección de diversas problemáticas y su importancia relativa, así como los factores que la determinan. La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse para alcanzar una meta, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y recursos necesarios para su realización. Para que un proceso de planeación sea exitoso deberá partir de la identificación de la problemática que se enfrenta con base en un diagnóstico situacional, las alternativas de solución deberán expresarse en el programa de trabajo, analizando las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades.

El Personal directivo de Enfermería participante deberá mostrar el diagnóstico situacional actualizado del HR y/o de la Zona de Servicios Médicos según corresponda el caso, y el programa de trabajo el cual deberá ser congruente al diagnóstico.

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

El Diagnóstico situacional es un juicio de valor en torno al proceso salud-enfermedad, Un diagnóstico situacional es el conocimiento aproximado de las diversas problemáticas de una población, a partir de la identificación e interpretación de los factores y actores que determinan su situación, un análisis de sus perspectivas y una evaluación de esta: su propósito es identificar los problemas detectados en términos de su naturaleza, enfermedades o problemas de diversa índole.

Magnitud: prevalencia, incidencia, mortalidad, letalidad o porcentajes según variables de población, espacio y tiempo.

Trascendencia: impacto social o económico. Pérdidas por enfermedad, incapacidad o muerte, disminución en la producción y/o productividad.

Vulnerabilidad: recursos disponibles para prevenir, controlar o erradicar el problema: inmunización, tratamiento, diagnóstico, etc.

La importancia de los productos generados por esta metodología se basa en la oportunidad de identificar y jerarquizar las diferentes problemáticas de la población objetivo, para posteriormente precisar líneas de acción, actividades, objetivos, metas, asignación y distribución de recursos, los cuales son elementos imprescindibles en la elaboración del programa de trabajo.

El Diagnóstico Situacional debe contener información general (descripción de la situación en que se encuentra el hospital y/o la Zona de Servicios Médicos: Identificar los problemas que afectan al objeto de estudio. Aspectos Geográficos, Recursos Naturales, Aspectos Político – Administrativos, Aspectos Demográficos, Estructura Poblacional, Aspectos Socio – Económicos, Morbilidad, Mortalidad, Natalidad, Etc.

El Directivo deberá presentar el Diagnostico Situacional de su responsabilidad, por escrito, actualizado anualmente y contar como mínimo con: Portada y Titulo, Introducción, Antecedentes,



Diagnóstico Situacional, Estructura, Organigrama, Recursos Humanos y Físicos, Equipo y Mobiliario, Normatividad.

PROGRAMA DE TRABAJO.

Es un instrumento (herramienta) de planificación y gestión que proporciona las condiciones para planificar el trabajo, y es la guía para llevar a cabo ese trabajo durante el periodo de tiempo determinado. El programa de trabajo del Hospital Rural o Región es solo un segmento dentro del proyecto o programa general del Instituto, por lo que debe ser acorde con este último, retomando las reglas de operación vigentes en IMSS Bienestar, Debe Identificar metas, problemas a solucionar y convertirlos en objetivos generales y específicos. Establece los recursos necesarios y los obstáculos a contrarrestar, esboza una estrategia e identifica las acciones que hay que emprender para conseguir los objetivos y alcanzar los resultados.

El programa de trabajo deberá presentar como mínimo una justificación, objetivos generales y específicos, estar elaborado bajo una metodología como la planeación estratégica, incluir indicadores que permitan estimar sus avances y ser evaluado para proponer elementos de mejora. Justificación. Se refiere a la exposición de los motivos que fundamentan la aplicación del programa de trabajo.

Objetivos. Son las metas o fines que se desean alcanzar con la realización del programa, los objetivos que se establezcan deben ser determinados como resultado de la adecuada estimación de problemas y recursos, y deben ser precisos, cuantificables y alcanzables, deberá estar basado en la planeación estratégica, con un profundo análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, procedimientos para alcanzar los objetivos, etc.

Los indicadores son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos (especialmente sucesos biodemográficos) para así, poder respaldar acciones, evaluar logros y metas. La OMS los ha definido como "variables que sirven para medir los cambios".

La fase final de un programa de trabajo es la evaluación, que consiste en la estimación de las realizaciones del programa con relación a los objetivos y procedimientos señalados. La evaluación requiere un adecuado sistema de registro de las actividades que se vayan a llevar a cabo.

Si el directivo evaluado presenta un programa de trabajo integral, actualizado anualmente, completo y sobre todo congruente con su propio diagnóstico situacional, que incluya actividades y/o estrategias de las reglas de operación de IMSS Bienestar.

Identificación de procesos críticos.

Un proceso se define como una secuencia de actividades que tienen la finalidad de lograr algún resultado, generalmente crear un valor agregado para el cliente externo o interno.

Los procesos claves, básicos o fundamentales, son los que expresan el objeto social y la razón de ser del Instituto. Atañen a varias áreas de la institución y tienen impacto directo en el cliente externo creando valor para este. Son aquellos que directamente contribuyen a realizar el producto o brindar el servicio. A partir de ellos el cliente percibe y valora la calidad de lo ofertado El directivo como parte de su quehacer debe analizar los procesos en su Hospital Rural o Región e identificar aquellos que ponen en riesgo la operación de los servicios que se brindan y proponer medidas de





mejora que garanticen la satisfacción de los derechohabientes. El personal de Enfermería participante deberá mostrar evidencias del análisis de sus procesos y las propuestas de mejora continua.

CAPACITACIÓN.

Si asumimos que la calidad empieza y termina con la educación y capacitación continua y que esta calidad parte del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores, es decir, el factor "recurso humano" es la clave fundamental y dentro de él, la actualización de sus conocimientos, el grado de desarrollo de sus habilidades técnico-profesionales, es indispensable que las Unidades Médicas desarrollen un programa anual de Educación Continua, los directivos deben favorecer, promover y participar activamente en la capacitación del personal, tanto en actividades básicas de capacitación; como las sesiones generales de la Unidad, sesiones bibliográficas, sesiones clínicas como con el cumplimiento de un programa de educación continua.

Las actividades de educación continua deberán estar dirigidas a las necesidades manifestadas por el personal y enfocadas a los principales problemas identificados en el diagnóstico situacional.

PROGRAMA DE SUPERVISIÓN.

La supervisión como sistema de control es una de las necesidades vitales dentro del Programa IMSS - Bienestar el cual Permite la medición avance y el control de las acciones. Durante la supervisión se da a los supervisados las instrucciones, orientación y asesoría, según se requiera para que ellos cumplan con sus obligaciones y responsabilidades. A través de la supervisión se logra la eficacia de las acciones y funciones.

El personal de Enfermería participante deberá integrar en su programa de trabajo un cronograma de supervisión de las áreas o procesos bajo su responsabilidad, con objetivos muy claros, deberá además mostrar evidencias de su cumplimiento de acuerdo con lo planeado.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

El Plan de Seguimiento se concibe como la herramienta para el seguimiento puntual y continuo de la ejecución de un programa o proceso para asegurarse que los insumos, actividades, resultados se sigan desarrollándose de acuerdo con lo planeado.

El personal de Enfermería de confianza participante deberá integrar en su programa de trabajo un cronograma de reuniones de seguimiento a los procesos que sean de su competencia, con el levantando minutas de trabajo, estableciendo compromisos, responsables del seguimiento y fechas para su cumplimiento y mostrar evidencias de las actividades de seguimiento.



INSTRUCCIONES

Número de criterios calificados

Para obtener el número de criterios calificados se debe sumar solamente el número total, de las preguntas con respuesta SI y el número total de las preguntas con respuesta NO.

Las respuestas Si tendrán un valor de 2 puntos; las respuestas NO tendrán valor de 1 punto y el NO APLICA (0) cero.

Calificación teórica máxima

Se refiere a la calificación que se tendría en caso de que cada criterio calificado obtuviera 2 puntos. Para determinarla se multiplica el número de criterios calificados por 2.
Calificación máxima posible = número de criterios calificados X 2

Ejemplo:

Número de criterios calificados = 95

Calificación teórica máxima = 190

Calificación obtenida por el participante

Se refiere a la calificación real obtenida por la persona evaluada.

Primer paso:

- 1) Multiplicar el número total de preguntas con respuesta SI por 2
- 2) Multiplicar el número total de preguntas con respuesta No por 1
- 3) Sumar ambas puntuaciones

Ejemplo:

Puntos obtenidos del número total de preguntas con respuesta SI = $70 \times 2 = 140$

Puntos obtenidos del número total de preguntas con respuesta NO = $10 \times 1 = 10$

Calificación obtenida por el participante = 150

Segundo paso:

Se debe calcular la calificación final, para ello se debe multiplicar la calificación obtenida por el participante por 100 y dividir este resultado entre la calificación teórica máxima.

Ejemplo:

Calificación obtenida por el participante X 100 = Calificación porcentual (%) Calificación teórica máxima

Calificación obtenida por el participante = 150

Calificación teórica máxima = 190

$\frac{150 \times 100}{190} = 78.9$

190

Calificación porcentual final del personal evaluado = **78.9**





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DEL PROGRAMA IMSS-Bienestar

Programa de Reconocimiento a la Atención de Calidad de Enfermería de Base y Confianza

Cédula de Evaluación de Atención de Calidad "Enfermería de Confianza (Jefes de Enfermeras y Supervisoras Delegacionales)

OOAD: _____ Unidad Médica: _____ Fecha: _____
Nombre: _____ Matrícula: _____ Categoría: _____

Table with columns for evaluation parameters (PARAMETROS A EVALUAR) and evaluation by (Evaluación por el Jefe, Evaluación por Subalternos, Evaluación por Paciente) with sub-columns for SI, NO, and No Aplica.





III.- RESPETO DE LOS PRINCIPIOS ETICOS									
1.- ¿Respeta al personal que tiene bajo sus ordenes?									
2.- ¿Promueve el trabajo en equipo y propicia un ambiente agradable?									
3.- ¿Respeta la opinión del equipo de salud, cuando hay oposición de ideas, consulta fuentes de información fidedignas y solicita ayuda de expertos de acuerdo a la situación?									
4.- ¿Desempeña sus funciones con profesionalismo?									
5.- ¿Propone alternativas de mejora?									
6.- ¿Se ajusta a las necesidades del servicio optimizando los recursos?									
7.- ¿La relación con personal, pacientes es de respeto mutuo en cuanto al reconocimiento de su dignidad, valores, costumbres y creencias?									
SUBTOTAL (Respeto de los Principios Éticos)									
IV.- COMPETENCIA PROFESIONAL									
1.- ¿Conoce y realiza sus funciones?									
2.- ¿Muestra actitud positiva y fomenta el trabajo en equipo?									
3.- ¿Participa con equipo interdisciplinario y multidisciplinario en las necesidades de salud prioritarias, emergentes y especiales?									
4.- ¿participa activamente en los diferentes comités de salud a nivel local y estatal?									
5.- ¿Colabora con el equipo de salud y ejerce un liderazgo asertivo y transformador?									
6.- ¿Promueve e incentiva al personal operativo para mejorar calidad de la atención a través de la profesionalización?									
7.- ¿Identifica las necesidades y capacidades de aprendizaje del personal de enfermería para adecuar el proceso de capacitación?									
8.- ¿Emprende acciones para mejorar el talento y las capacidades del personal?									
SUBTOTAL (Competencia Profesional)									
V.- SATISFACCIÓN DEL DESEMPEÑO DIRECTIVO									
1.- ¿Es amable con el personal cuando se dirigen a realizar tramites y/o dudas?									
2.- ¿Se siente escuchada (o) cuando expresa alguna situación laboral?									
3.- ¿Resuelve la problemática expresada?									
4.- ¿Se siente satisfecho con el trato y soluciones que recibe del personal directivo de enfermería?									
5.- ¿Cuándo se presenta algún conflicto laboral involucra solo personal afectado?									
6.- ¿Cuándo se presenta alguna satisfacción relacionada con su desarrollo profesional, le notifica de inmediato y hace saber su error y/o falla?									
SUBTOTAL (Satisfacción del Desempeño Directivo)									
Nota 1: el valor de cada respuesta Si equivale a 1 punto					Total de Respuestas Si _____				
Nota 2: Las respuestas que no aplican para personal de Unidad Medica se tomara como No Aplica.					Total de Respuestas No _____				
Nota 3: Para el resultado Final utilizar la regla de 3.					Calificación Porcentual Final _____				
_____ Nombre, Cargo y Firma Presidente			_____ Nombre, Cargo y Firma Secretario			_____ Nombre, Cargo y Firma Vocal			





Cédula de Evaluación de la Gestión Directiva "Enfermería de Confianza de Unidades Médicas (Jefas y Supervisoras de Enfermería)

OOAD:_____ Unidad Médica:_____ Fecha:_____

Nombre:_____ Matrícula:_____ Categoría:_____

Table with columns: PARAMETROS A EVALUAR, Evaluación por el Jefe (SI, NO, No Aplica). Rows include sections I.- PLANEACIÓN and II.- CAPACITACIÓN with various evaluation questions.





III.- SUPERVISIÓN					
1.- ¿ Cuenta con Programa y cronograma de supervisión?					
2.- ¿ Realiza la supervisión-asesoría con enfoque resolutivo?					
3.- ¿Supervisa la organización y funcionamiento de los servicios?					
4.- ¿Supervisa el área de desempeño de enfermería para mantener y mejorar los servicios?					
5.- ¿Supervisa el cumplimiento y organización para el desarrollo de JNSP, Jornada quirúrgica entre otros?					
6.- ¿Supervisa en forma semanal el area de covid y C.E.y.E?					
7.- ¿Establece y verifica el cumplimiento de lo establecido para la rotación al área covid?					
8.- ¿Coordina y supervisa los enlaces de turno?					
9.- ¿Da seguimiento a los compromisos establecidos en visitas anteriores?					
SUBTOTAL (Supervisión)					
IV.- SEGUIMIENTO					
1.- ¿Analiza los resultados de los indicadores de enfermería por prioridad e INDICAS y propone acciones de mejora?					
2.- Identifica las necesidades de insumos indispensables para las acciones de enfermería y toma acciones para evitar el desabasto?					
3.- ¿Analiza las quejas de los pacientes y propone las medidas para corregir las causas?					
4.- ¿Supervisa la calidad de atención de enfermería a través de registros, informes, reportes de pacientes y familiares y supervisión directa?					
5.- ¿Elabora y mantiene actualizados los expedientes del personal?					
6.- ¿Realiza la evaluación por competencias al personal de enfermería en forma semestral?					
7.- ¿Incentiva al personal de enfermería a participar en los premios y reconocimientos de enfermería.?					
SUBTOTAL (Seguimiento)					
Total de Respuestas Si _____					
Total de Respuestas No _____					
Calificación Porcentual Final _____					
Nota 1: el valor de cada respuesta Si equivale a 1 punto					
Nota 2: Las respuestas que no aplican para personal de Unidad Medica se tomara como No Aplica.					
Nota 3: Para el resultado Final utilizar la regla de 3.					
_____ Nombre, Cargo y Firma Presidente		_____ Nombre, Cargo y Firma Secretario		_____ Nombre, cargo y Firma Vocal	

