



La Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica, con fundamento en los artículos 4, párrafo cuarto, 73, fracción XVI, base 1a. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, fracción II, 15 y 17, fracción VI de la Ley General de Salud; 1, 6, 15, 16, fracción II y 18 del Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General; 4, 6, fracción X, 12, fracción VIII y 14, fracción VII del Reglamento Interior de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica, una vez aprobados en la Sesión celebrada el día 27 de febrero de 2024, ha tenido a bien expedir los siguientes

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS EVALUADORAS DE LA CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN MÉDICA

1. Los criterios tienen por objeto establecer los requisitos que la Entidad Evaluadora ha definido para la selección, capacitación y evaluación del desempeño de las personas evaluadoras de la calidad en los Establecimientos de Atención Médica (EAM) del Sistema Nacional de Salud (SNS).

2. Para los fines de este documento se entiende por:

- **Aspirante.** Persona servidora pública que cumple con el perfil del evaluador que, aspira a llevar a cabo evaluaciones de la calidad en los EAM, en el marco de estos criterios y demás disposiciones aplicables.
- **Capacitación.** Proceso teórico-práctico y metodológico, mediante el cual las personas aspirantes y evaluadoras desarrollan y fortalecen conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para el desempeño de las funciones de evaluación con fines de certificación.
- **Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica (CCEAM).** Órgano colegiado auxiliar del Consejo de Salubridad General al que le corresponde someter a dicho Consejo, el modelo único que establezca los criterios e instrumentos para la evaluación de la calidad de los establecimientos que prestan servicios de atención médica y dictaminar sobre los resultados de la evaluación.
- **Entidad Evaluadora.** El Consejo de Salubridad General o la dependencia o entidad, de carácter federal o local, que coadyuve con dicho Consejo, para llevar a cabo el proceso de certificación establecido en el MUEC, en término de las bases o convenios que se suscriban para tal efecto.





- **Listado de Personas Evaluadoras de la Calidad en EAM.** Relación de personas evaluadoras de la calidad en los EAM que ha sido validada por la CCEAM conforme a sus Normas de Organización y Funcionamiento.
- **Mecanismo de Evaluación del Desempeño:** Conjunto de elementos teóricos y metodológicos, que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de las personas evaluadoras, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y valoración de actitud, conocimientos y habilidades.
- **Modelo Único de Evaluación de la Calidad (MUEC).** Estrategia integral para evaluar la calidad de la atención médica, en los EAM del SNS, con énfasis en aquellos que prestan servicios a la población sin seguridad social, con la finalidad de contribuir e incrementar, de manera progresiva, la efectividad, eficiencia, accesibilidad, equidad y seguridad de los servicios a la población.
- **Persona Evaluadora.** Servidor público que cumple con el perfil del evaluador y que forma parte del “Listado de Personas Evaluadoras de la Calidad en EAM”, validado por la CCEAM, por lo que puede ser designado por evento para participar en procesos de evaluación de la calidad en los EAM.

Selección

3. Las personas interesadas en participar en el proceso de selección para personas evaluadoras deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser persona servidora pública del SNS;
- b) Cumplir con los requisitos de educación, área laboral y experiencia establecidos en el Perfil del Evaluador (Anexo 1);
- c) Tener competencias digitales;
- d) Contar con disponibilidad de tiempo para realizar las actividades que les sean requeridas;
- e) Presentar su Manifestación de No Conflicto de Intereses, Carta de Confidencialidad y Declaratoria Bajo Protesta de decir verdad de no haber incurrido en alguna falta grave en el cumplimiento de sus tareas institucionales en el servicio público;
- f) Y las demás que la Entidad Evaluadora considere según las necesidades.





4. La Entidad Evaluadora definirá el procedimiento para la selección de aspirantes, conforme a las necesidades en materia de evaluación de la calidad en los EAM.
5. Las personas aspirantes, que cubran todos los requisitos señalados en el punto 3, realizarán su pre-registro conforme a las fechas y formas que establezca la Entidad Evaluadora, para los efectos procedentes.
6. La Entidad Evaluadora realizará el proceso para la selección e integración del Listado de Personas Evaluadoras de la Calidad en EAM, a fin de que sea validado por la CCEAM. Los aspirantes no seleccionados podrán participar en los siguientes procesos de selección.
7. La CCEAM validará el Listado de Personas Evaluadoras de la Calidad en EAM, conforme a sus Normas de Organización y Funcionamiento.
8. La Entidad Evaluadora informará por medios electrónicos a las personas que, conforme al Acuerdo emitido por la CCEAM, sean parte del Listado de Personas Evaluadoras de la Calidad en EAM.

Capacitación

9. La Entidad Evaluadora establecerá el Programa de Capacitación, el cual se llevará a cabo en colaboración con las instituciones públicas del SNS, con el propósito de contar con personas evaluadoras que cumplan con la experiencia y conocimientos requeridos.
10. El Programa de Capacitación para las personas evaluadoras deberá cubrir los siguientes requisitos:
 - a) Establecer los propósitos, perfiles de ingreso y egreso de las personas participantes, temáticas, tratamiento metodológico, así como los productos o prácticas que se deberán evidenciar, considerando el perfil del evaluador y estos criterios.
 - b) Considerar en la definición de los componentes del programa, los conocimientos y la experiencia previa de los participantes.
 - c) Promover la reflexión y la importancia de la evaluación a partir de los contenidos y actividades teórico-prácticas definidas en el programa.
 - d) Favorecer el uso de distintos recursos didácticos que permitan a los participantes llevar a cabo, entre otros: el análisis de casos, solución de problemas, ejercicios y situaciones de evaluación ubicadas en escenarios representativos de los EAM.





- e) Describir en cada programa las evaluaciones requeridas para identificar el avance de los participantes.
- f) Disponer de una encuesta de satisfacción que se aplique a los participantes para poder llevar a cabo la retroalimentación.

11. La Entidad Evaluadora podrá realizar al Programa de Capacitación, los cambios que considere pertinentes a fin de que los contenidos sean vigentes y respondan a las necesidades de formación de las personas evaluadoras.

12. La Entidad Evaluadora diseñará el contenido del curso considerando, al menos, los siguientes ejes temáticos:

- a) MUEC.
- b) Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.
- c) Catálogo Único Nacional de Criterios y Estándares para la Evaluación de la Calidad (CUNCEEC).
- d) Criterios y Estándares para Servicios de Atención Ambulatoria y Hospitales.
- e) Normatividad aplicable vigente.
- f) Metodología de la evaluación del MUEC.
- g) Habilidades relacionadas con las características del evaluador establecidas en el Perfil del Evaluador (Anexo 1).

13. La Entidad Evaluadora definirá los lineamientos del programa de capacitación e integrará el listado de quienes lo pueden cursar.

14. La Entidad Evaluadora supervisará la operación del programa de capacitación e integrará un informe que incluya al menos lo siguiente:

- Programa de capacitación;
- Listado de participantes;
- Listado de profesores asignados;
- Registro de calificaciones.





CSG

CONSEJO DE SALUBRIDAD
GENERAL

15. La Entidad Evaluadora emitirá las constancias correspondientes a la capacitación de las personas participantes que hayan cumplido con los requisitos de aprobación establecidos en el programa.

Evaluación de Desempeño

16. La Entidad Evaluadora determinará el mecanismo para evaluar el desempeño de las personas evaluadoras.

17. El mecanismo de evaluación del desempeño deberá:

- a) Promover la objetividad e imparcialidad de su aplicación de modo que no sea discriminatorio en razón de género, edad, estado civil, religión, origen étnico o cualquier otra condición.
- b) Ser consistente con el Perfil del Evaluador (Anexo 1).
- c) Identificar los aspectos relacionados con el nivel de cumplimiento de las funciones del evaluador en un periodo determinado.
- d) Considerar los resultados derivados de la encuesta de satisfacción realizada por el EAM, los informes de evaluación elaborados por la persona evaluadora y cualquier evidencia de desempeño documentada.

18. La Entidad Evaluadora enviará a las personas evaluadoras el reporte correspondiente a la evaluación del desempeño, el cual describirá fortalezas, áreas de oportunidad y necesidades de desarrollo. La información contenida en el reporte será de carácter personal, por lo que su divulgación se realizará conforme a la normatividad aplicable.



Anexo 1 PERFIL DEL EVALUADOR

Evaluador MUEC

El evaluador del MUEC es un profesional con un compromiso e interés en colaborar para promover la mejora de la calidad en la atención médica de los EAM, y con ello contribuir en la consolidación de una cultura de calidad que conduzca a que estos EAM mejoren sus resultados en salud para la población que atienden.

Los evaluadores/as que colaboran en el MUEC trasciende la concepción de evaluación de la calidad en los servicios de salud, para convertirse en un agente de mejora continua.

Su actividad estará enfocada a planificar, dirigir, coordinar y realizar actividades para la evaluación en los EAM del SNS, del cumplimiento de los criterios y estándares definidos en el CUNCEEC, instrumento de evaluación del MUEC.

De tal forma, es el responsable de llevar a cabo visitas de evaluación, identificar los problemas de cumplimiento e informar al área correspondiente para su seguimiento, así como emitir al concluir todo proceso de evaluación, un informe de resultados, oportuno, completo, veraz, objetivo, claro, conciso y convincente.

Características del evaluador/a MUEC

Especificación	Características
Educación	Necesario: Licenciatura, profesional técnico. *Podrán considerarse profesionistas no clínicos siempre y cuando laboren en el SNS y sus funciones estén relacionadas con la gestión o implementación de la calidad.
Área Laboral	Labora en: <ul style="list-style-type: none"> • Un Establecimiento de Atención Médica. • Un área normativa con funciones en el marco de la calidad en la atención médica o áreas afines. • Áreas de asesoría para la calidad en salud.
Experiencia	Por lo menos contar con 3 años de experiencia en cualquiera de las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> • Práctica clínica en establecimientos de atención médica. • Dirección, supervisión, operación y/o evaluación de procesos, proyectos y/o programas de mejora de la calidad y seguridad de los pacientes, personal y/o instalaciones. • Dirección, supervisión, operación y/o evaluación de procesos administrativos en establecimientos de atención médica.






Especificación	Características
	<ul style="list-style-type: none">Asesoramiento de proyectos de mejora de la calidad o áreas afines.
Conocimientos	Capacitación en el MUEC y CUNCEEC Se requiere: constancia de Capacitación y documento evidencia de participación en implementación.
Competencias digitales	Manejo de paquetes y software Microsoft Office, Tecnologías de la comunicación y de la información, manejo de bibliotecas virtuales.

Funciones del Evaluador MUEC

- Realizar la evaluación de un EAM, observando la normatividad vigente, los criterios y estándares definidos en el MUEC.
- Analiza con fines de evaluación la información que el EAM coloca en la AppMUEC o medio definido.
- Visita los EAM para evaluar las condiciones de los procesos, equipos y personas, en el marco de los criterios y estándares definidos en el CUNCEEC.
- Apoya en las actividades de capacitación, divulgación, así como con la comunidad científica y académica, orientada a la cultura de calidad, seguridad y áreas afines.
- Apoya la operación de los sistemas y procedimientos establecidos para las acciones de evaluación de los sistemas de gestión de la calidad orientados a diseñar, coordinar, supervisar e implantar acciones de mejora en los EAM.
- Elabora y rinde informes correspondientes, así como aquellos que se soliciten de manera específica.
- Procede con absoluta discreción en el desempeño de sus funciones.
- Apoya actividades orientadas a la calidad en la atención médica.

Ciudad de México, a 27 de febrero de 2024.

**EL SECRETARIO DEL
CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL
Y PRESIDENTE DE LA COMISIÓN**

MARCOS CANTERO CORTÉS

**EL DIRECTOR GENERAL DE CERTIFICACIÓN
DEL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL Y
SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN**

JUAN ALBERTO CORONA MEDINA

