

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Implementación del Programa Aval Ciudadano en las Unidades Médicas del ISSEMyM		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación
	Mujeres	<input type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	
	Personas servidoras públicas	<input type="checkbox"/>	
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>	
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>	
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>	
Otro	<input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál?	Derechohabientes del ISSEMyM	
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Mejora de la Gestión Pública	<input type="checkbox"/>	
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>	
	Auditoría, Control y Evaluación	<input type="checkbox"/>	
	Compras Gubernamentales	<input type="checkbox"/>	
	Combate a la Corrupción	<input type="checkbox"/>	
	Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	
	Participación Ciudadana y Contraloría Social	<input type="checkbox"/>	
	Responsabilidades	<input type="checkbox"/>	
	Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>	
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>	
	Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>	
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2013-02-01		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se encuentra información de la práctica	Página web:	http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano.html	
	Facebook:		
	Twitter:		
	Otro:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?			
Aval Ciudadano es el mecanismo de participación ciudadana que implementó el gobierno federal en las instituciones del sector salud, el cual consiste en que, un representante de la sociedad civil estratégicamente a través de un monitoreo, garantiza las acciones que se realizan para mejorar el trato digno en los servicios que se brindan a las personas usuarias; de forma independiente y responsable, contribuye a evaluar los servicios de salud por medio de la aplicación de encuestas, para obtener la confianza de la sociedad civil en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios que se brindan.			
2.2. ¿Qué problemática se resuelve a partir de la implementación de la práctica?			
La falta de confianza y credibilidad de la población usuaria hacia los servicios que otorga el instituto y la necesidad de expresar sus inquietudes.			
2.3. Objetivo general			
Implementar nuevas iniciativas que propicien la participación de la ciudadanía en la búsqueda de acciones de mejora de la calidad en los servicios de salud que presta el ISSEMyM, generando transparencia de la información y resultados en materia de trato digno en las instituciones de salud.			
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica			
Se considera una buena práctica porque involucra a la sociedad civil a participar en las propuestas para la mejora en la prestación de los servicios de salud, donde la ciudadanía asume la parte que le corresponde del poder de decisión y participa en las acciones necesarias para efectuar las mejoras, con ello se maximizan las sinergias entre individuo, sociedad civil organizada y servicios de salud.			
2.5. Contribución de la práctica en la mejora de los procesos trámites y servicios de la Administración Pública Estatal			
Permite mejorar e innovar en los procesos para la atención de los trámites y servicios que se otorgan, mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes de atención presentadas por las personas derechohabientes, así mismo permite transparentar el servicio.			
2.6. Nivel de automatización de la práctica en las Tecnologías de la Información y Comunicación			
La información se carga en un sistema a nivel federal, los reportes están automatizados.			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde?
	No		
Es un programa implementado a nivel federal por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.			
2.8. Ventajas competitivas			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta		Ventajas que tienen las otras prácticas	

Ventajas: Genera y conserva confianza y credibilidad en la población usuaria a través de la activa participación de la figura Aval Ciudadano en las unidades médicas. Genera una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Resultados: Mayor Satisfacción de los usuarios en la obtención de los Servicios de Salud. Incrementa el Índice de Satisfacción en el Trato Adecuado y Digno. Logros: A través del monitoreo ciudadano se identifica el Índice de Percepción de la Calidad en las y los Ciudadanos. Mediante la inspección visual, se proponen sugerencias para la mejora continua de la prestación de los Servicios de Salud. Se establecen acuerdos respecto a las acciones o actividades que debe de realizar el Instituto para atender las oportunidades de mejora identificadas.	Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud. Fuente: calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_septiembre_diciembre_2018.pdf
2.9. Operación de la práctica	
Procedimiento antes de implementarla	Procedimiento después de implementarla
No existía la figura del Aval Ciudadano que permitiera conocer la calidad percibida por las y los derechohabientes en la prestación de los servicios de salud del ISSEMyM.	A partir del 2013 el ISSEMyM implementó en sus unidades médicas el Programa Aval Ciudadano, lo que ha contribuido a transparentar la calidad en la prestación de los servicios de salud, mediante la identificación y percepción de necesidades de los derechohabientes, involucrando a la sociedad civil a participar en las propuestas de mejora en la prestación de los servicios de salud.
2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Por qué no se han realizado mejoras?	
2.11. Mejoras realizadas a la práctica	
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras
Se implementó un sistema de capacitación a distancia a través de plataformas electrónicas. Ajuste de encuestas por contingencia.	De las 49 unidades médicas que se encuentran inscritas en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, a diciembre 2020, 35 de ellas contaban con la figura del Aval Ciudadano.
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2021-05-01

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico- administrativo(s)?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica	
Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Ley General de Salud, artículos 9, 57 y 58 fracción III, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de febrero de 1984. http://doj.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4652777&fecha=07/02/1984 Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, artículo 20, fracción III, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 09 septiembre de 2020. https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/rgl/vig/rglvig207.pdf
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, numeral 207C0401800000L, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 27 de mayo de 2021. https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2021/may271.pdf Guía Operativa de Aval Ciudadano 2021 emitida por la Secretaría de Salud http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_guia_operativa.pdf
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar / Eje transversal	Pilar Social. Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente.
Estrategia	Impulsar una cobertura sanitaria universal.
Línea de Acción:	Impulsar programas para que el ISSEMyM amplíe y consolide servicios de calidad.
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?	
3.2. ¿El fundamento jurídico-administrativo que sustenta la práctica está vigente?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3.3. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:	
Mapa de procesos	
Manual de procedimientos	
Guía técnica o metodológica	
Otro	X ¿Cuál? Sistema de Registro Aval Ciudadano (SIRAVAL). Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno. Guía Operativa Aval Ciudadano 2018.
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?	

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.2 Metodología utilizada para medir la práctica	
Describe los siguientes recursos de medición:	
Frecuencia de medición	Cuatrimestral.
Instrumento de medición	Encuestas.
Elementos que se evalúan	Trato digno, financiamiento, calidad percibida, comunicación, autonomía, oportunidad e infraestructura. Se concentran los resultados de las encuestas aplicadas a las personas usuarias de los servicios de salud en cada unidad médica, para obtener el índice de percepción de la calidad a nivel Institucional de forma cuatrimestral.
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	(Número de personas encuestadas satisfechas / Número de personas encuestadas) X 100
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	A través del Indicador establecido para conocer los resultados.
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:	
Norma o estándar	
Fecha de certificación	0000-00-00
Institución certificadora	
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:	

Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00		
Sector que otorga el reconocimiento	Público		Privado
Institución que emite el reconocimiento			
Tipo o categoría del reconocimiento			
Carácter del reconocimiento	Internacional	Nacional	Estatal Municipal Institucional

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica es transferible?	Sí	No	X
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué? Es un programa adoptado del Gobierno Federal.			
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida a otro ámbito de gobierno?	Sí	No	X
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:			
Ámbito de gobierno		Nombre	
Federación			
Estados			
Municipios			
Dependencias u organismos auxiliares			
Organismos autónomos			
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?	Réplica total		
	Réplica parcial		
	Asesoría o transferencia de conocimiento		
	Apoyo técnico		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?			
Gestión administrativa			
Normatividad aplicable			
Recursos tecnológicos			
Recursos materiales			
Recursos humanos			

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2021-01-01	al	2021-12-31								
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?				El 72.7% de satisfacción en la calidad de la atención médica que recibe las y los usuarios en los establecimientos de salud.								
6.3. Meta inicial:	10,080 encuestas aplicadas al año.											
Resultados												
6.4. Cualitativos	Los avales ciudadanos monitorean la calidad en la prestación de servicios médicos a través de la aplicación de encuestas de satisfacción y trato digno.											
6.5. Cuantitativos	De las 49 unidades médicas que se encuentran inscritas en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, a diciembre 2021, 35 de ellas contaban con la figura del Aval Ciudadano.											
6.6. Resultados alcanzados con la aplicación de indicadores	Indicador global Satisfacción, Trato Adecuado y Digno 2021. Primer cuatrimestre 74.14% Segundo cuatrimestre 75.94% Tercer cuatrimestre 67.93% Se observa que en el tercer cuatrimestre se presenta un resultado a la baja, esto derivado de la Contingencia Sanitaria, ya que los Avales Ciudadanos en su mayoría pertenecen a grupos vulnerables. Resultados y Beneficios: Se mejoró el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios que se proporcionan en el Instituto, así como el Trato adecuado y Digno.											
6.7. Evidencia gráfica	<table border="1"> <caption>Indicador global Satisfacción, Trato Adecuado y Digno 2021</caption> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Porcentaje de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer Cuatrimestre</td> <td>74.14%</td> </tr> <tr> <td>Segundo Cuatrimestre</td> <td>75.94%</td> </tr> <tr> <td>Tercer Cuatrimestre</td> <td>67.93%</td> </tr> </tbody> </table>				Cuatrimestre	Porcentaje de Satisfacción	Primer Cuatrimestre	74.14%	Segundo Cuatrimestre	75.94%	Tercer Cuatrimestre	67.93%
Cuatrimestre	Porcentaje de Satisfacción											
Primer Cuatrimestre	74.14%											
Segundo Cuatrimestre	75.94%											
Tercer Cuatrimestre	67.93%											

VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE FINANZAS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable	Flor de María A. Martínez Ibarrola		
7.2.2. Cargo	Coordinadora de Innovación y Calidad		
Teléfono 1	7222261900	Extensión 1	1435014
7.3. Domicilio	Avenida Miguel Hidalgo poniente núm. 600, cuarto piso, edificio ISSEMYM, col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	fiordemaria.martinez@issemy.gov.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Luz Araceli Santín Morales		
7.5.1 Cargo	Directora de Desarrollo y Calidad		
Teléfono 1	7222261900	Extensión 1	1435040
7.5.2 Domicilio	Avenida Miguel Hidalgo poniente núm. 600, cuarto piso, edificio ISSEMYM, col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	luz.santin@issemy.gov.mx		

Fecha de validación 2022-10-19