

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"/>	Estatal
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	Municipal
	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?
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 difunde la práctica	Página web:	http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano.html	
	Facebook:		
	Twitter:		

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?			
Aval Ciudadano es el mecanismo de participación 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 manera aleatoria de una encuesta cuatrimestral, cuya muestra es de 140 cuestionarios para establecimientos de salud, ubicados en área urbana y 36 para los ubicados en área rural, lo anterior para generar confianza en la sociedad civil en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios que se brindan, para lograr lo anterior, se realiza una entrevista a los usuarios que completaron el proceso total del servicio. La actividad que realizan los Avaluados Ciudadanos, es coordinada por los responsables de calidad de las unidades médicas, quienes llevan a cabo el análisis de los resultados emitidos en plataforma.			
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con 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 de la práctica			
Implementar nuevas iniciativas que propicien la participación de la ciudadanía en la búsqueda de acciones de mejora de la calidad en los servicios médicos y administrativos que proporciona el ISSEMYM en sus unidades médicas, 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. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal			
Permite mejorar e innovar 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. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?			
La información se carga en un sistema a nivel federal, los reportes se generan de manera automatizada.			
2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Dónde? Es un programa implementado a nivel federal por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud.
	No	<input type="checkbox"/>	
2.8. Ventajas competitivas de la práctica			
Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares		Ventajas que tienen otras prácticas similares	
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 la población usuaria 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 satisfacción de la calidad en las y los usuarios. 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 realizar el instituto para atender las oportunidades de mejora identificadas.		Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud. Fuente: https://desdgces.salud.gob.mx/sestad/index.php	

2.9. Operación de la práctica	
¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el 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 realizadas a la práctica
Se implementó un sistema de capacitación a distancia a través de plataformas electrónicas con temas de inducción para nuevos Avaluados, así como herramientas para el análisis de información. Campaña de difusión mediante convocatoria impresa y pláticas dirigidas a la ciudadanía, con el propósito de dar a conocer el programa y motivarlos a su participación como Avaluados Ciudadanos.	De las 50 unidades médicas que se encuentran inscritas en el sistema de la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno, a diciembre 2022, 35 de ellas contaron con la figura del Aval Ciudadano.
2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora	2022-04-28

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?		Sí <input checked="" type="checkbox"/> X <input 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, reformas y adiciones. 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. ¿La práctica se encuentra documentada?		Sí <input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:		
Mapa de procesos	<input type="checkbox"/>	
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>	
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>	
Otro	X ¿Cuál? Sistema de Registro Aval Ciudadano (SIRAVAL). Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno, (SESTAD). 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 checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica		
Describa 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 satisfacción 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 checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	A través del índice de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.	
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X <input 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 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 <input type="checkbox"/>	Privado <input type="checkbox"/>
Institución que emite el reconocimiento		
Tipo o categoría del reconocimiento		
Carácter del reconocimiento	Internacional <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/>

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?					
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha trasferido:					
Ambito de gobierno			Nombre		
Federación					
Estados					
Municipios					
Dependencias u organismos auxiliares					
Organismos autónomos					
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?		Total	<input type="checkbox"/>		
		Parcial	<input type="checkbox"/>		
		Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Apoyo técnico	<input checked="" type="checkbox"/>		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?					
Gestión administrativa	Oficio dirigido a la Coordinación de Innovación y Calidad, solicitando asesoría y capacitación.				
Normatividad aplicable	Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, artículo 20, fracción III, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de septiembre de 2008, reformas y adiciones.				
Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo con acceso a Internet.				
Recursos materiales	Papelería básica.				
Recursos humanos	Ciudadano que participe como Aval Ciudadano, recibir la capacitación correspondiente y un responsable del área de calidad del establecimiento de salud.				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-01-01	al	2022-12-31								
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	El 67.84% de las personas usuarias encuestadas, manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica recibida en las unidades médicas del ISSEMYM.											
6.3. Meta programada en el período reportado	Anualmente se programan 10,080 encuestas, mismas que se cumplieron al 100%, siendo una meta permanente.											
Resultados												
6.4. Cualitativos	La participación del Aval Ciudadano genera confianza en la población usuaria de los servicios de salud, respecto a la implementación de acciones de mejora en el trato recibido, mediante el establecimiento de cartas compromiso ante los directivos del establecimiento de salud. Mejora la comunicación entre el médico y la población usuaria de los servicios de salud.											
6.5. Cuantitativos	De las 50 unidades médicas que se encuentran inscritas en el sistema de la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno, a diciembre de 2022, 35 de ellas contaron con la figura de Aval Ciudadano, lo anterior puede ser resultado de que esta figura no recibe ningún beneficio económico, debido a que es una actividad altruista. Sin embargo se reforzó la convocatoria mediante campañas permanentes de difusión. La disminución en el porcentaje de satisfacción para el tercer cuatrimestre 2022, refleja el desabasto de medicamentos así como de la infraestructura necesaria en las unidades médicas para proporcionar un buen servicio.											
6.6. Evidencia gráfica	<table border="1"> <caption>Indicador Global Satisfacción, Trato Adecuado y Digno 2022</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primer Cuatrimestre 2022</td> <td>84.38%</td> </tr> <tr> <td>Segundo Cuatrimestre 2022</td> <td>74.32%</td> </tr> <tr> <td>Tercer Cuatrimestre 2022</td> <td>67.84%</td> </tr> </tbody> </table>				Trimestre	Porcentaje de Satisfacción	Primer Cuatrimestre 2022	84.38%	Segundo Cuatrimestre 2022	74.32%	Tercer Cuatrimestre 2022	67.84%
Trimestre	Porcentaje de Satisfacción											
Primer Cuatrimestre 2022	84.38%											
Segundo Cuatrimestre 2022	74.32%											
Tercer Cuatrimestre 2022	67.84%											

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 de la unidad administrativa responsable directa	Flor de María A. Martínez Ibarola		
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	flordemaria.martinez@issemym.gob.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@issemym.gob.mx		

Fecha de validación 2023-06-06