

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Implementación del programa Aval Ciudadano en las Unidades Médicas del ISSEMYM		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores		
	Mujeres		
	Niñez		
	Jóvenes		
	Personas migrantes		
	Personas con discapacidad		
	Personas servidoras públicas		X
	Personas empresarias o emprendedoras		
	Comunidad estudiantil		
	Personas agroproductoras		
	Notarías (os) Públicas (os)		
	Personas indígenas		
	Población en general		
Otro	¿Cuál?	Derechohabientes del ISSEMYM	
1.3. Ámbito de aplicación	Estatal		X
	Municipal		
1.4. Categoría	Atención Ciudadana		X
	Mejora de la Gestión Pública		
	Transparencia y Rendición de Cuentas		
	Auditoría, Control y Evaluación		
	Compras Gubernamentales		
	Seguridad y Combate a la Corrupción		
	Recursos Humanos		
	Participación Ciudadana y Contraloría Social		
	Responsabilidades		
	Tecnologías de la información		
	Legislación y Normatividad		
	Bienes Patrimoniales		
	Competitividad y Desarrollo Económico		
	Educación y Cultura		
	Salud, Trabajo y Previsión Social		
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/ava1_ciudadano.html	
	Facebook:		
	X (Twitter):		
	Youtube:		

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 el cumplimiento de los compromisos establecidos, con el propósito de mejorar el trato digno en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, 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 una encuesta de manera aleatoria a los usuarios que concluyeron el proceso total de su servicio, cuya muestra es de 140 cuestionarios para establecimientos de salud ubicados en área urbana y 36 para los ubicados en área rural de manera cuatrimestral.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?
No se contaba con información relativa al trato adecuado y digno que recibían los derechohabientes del ISSEMYM; motivo por el cual se desconocía la percepción de la población usuaria acerca del trato recibido durante el proceso de atención del servicio médico, que permitiera adoptar acciones de mejora.
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, así como para incrementar la percepción en materia de trato adecuado y digno.
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 en las Unidades Médicas del Instituto, mejorando los tiempos de respuesta de las solicitudes de atención presentadas por la población usuaria, así mismo permite transparentar el servicio; lo anterior permite proporcionar servicios de calidad a los derechohabientes en instalaciones adecuadas.			
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. ¿Cuáles son las actividades del proceso, trámite o servicio que se hicieron más eficientes con la incorporación de elementos de Gobierno electrónico para la operación de la práctica?			
Obtención de resultados cuatrimestrales de manera automatizada, mediante reportes emitidos a través de la plataforma del SESTAD.			
2.8. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? Es un programa implementado a nivel federal por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud, que opera en los Establecimientos de Atención Médica a nivel nacional.
2.9. 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: Permite establecer una comunicación efectiva, que genera confianza en la población usuaria a través de la activa participación de la figura Aval Ciudadano en las unidades médicas. Genera una cultura de calidad en la 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 en la prestación de los servicios de salud. Se establecen acuerdos respecto a las acciones o actividades que debe realizar la Unidad Médica para atender las oportunidades de mejora identificadas.	Consulta de resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por Entidad Federativa. Fuente: https://desdgc.es.salud.gob.mx/sestad/index.php		
2.10. 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 incrementar la calidad en la atención 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 para la prestación de los servicios de salud.		
2.11. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?	Sí	X	No
¿Por qué no se han realizado mejoras?			
2.12. Mejoras realizadas a la práctica			
Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica		
Se mantiene un sistema de capacitación a distancia a través de plataformas electrónicas con temas de inducción para nuevos Avaes, así como herramientas para el análisis de información. Campaña permanente 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 Avaes Ciudadanos. Programa permanente de supervisión respecto a la operación del Programa.	De 51 unidades médicas del Instituto sujetas a contar con un Aval Ciudadano, al mes de diciembre de 2023, 35 de ellas cuentan con esta figura.		
2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora	2023-04-30		

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	X	No
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.		
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. Guía Operativa de Aval Ciudadano 2021 emitida por la Secretaría de Salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud México; 2021 (Actualización) 4ta. Versión.		
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023			
Pilar / Eje transversal	Eje 4. Bienestar Social		
Estrategia	4.7.1 Capacitar continuamente al personal de salud y evaluar la calidad de los servicios.		
Línea de Acción:	4.7.1.1 Monitorear y atender las peticiones de la ciudadanía en materia de salud, así como el nivel de satisfacción con los servicios médicos.		
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?			
3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?	Sí	X	No
En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:			
Mapa de procesos			
Manual de procedimientos			
Guía técnica o metodológica	X		
Manual de usuario			
Otro			¿Cuál?

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"/>	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 total 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"/>	No	<input checked="" 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, emitido por la plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD).				
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?		Sí	<input type="checkbox"/>	No	<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 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	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Estatal	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Municipal	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Institucional

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:					
Ámbito de gobierno			Nombre		
Federación	<input type="checkbox"/>				
Estados	<input type="checkbox"/>				
Municipios	<input type="checkbox"/>				
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>				
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>				
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 Dirección de Desarrollo y Calidad, solicitando asesoría y capacitación.				
Normatividad aplicable	Guía Operativa de Aval Ciudadano 2021 emitida por la Secretaría de Salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud México; 2021 (Actualización) 4.ª Versión.				
Recursos tecnológicos	Equipo de cómputo con acceso a Internet.				
Recursos materiales	Papelería básica.				
Recursos humanos	Ciudadano interesado en participar como Aval Ciudadano, dispuesto a recibir la capacitación impartida por el Área de Calidad del Establecimiento de Atención Médica.				

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2023-01-01	al	2023-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	Al mes de diciembre 2023, se contó con un 69% de cobertura de Avaes Ciudadanos en las Unidades Médicas del ISSEMYM. Así mismo, se cumplió con el 100% de las visitas programadas.			
6.3. Meta programada en el período reportado	Considerando las acciones realizadas respecto a la difusión programada, la meta para 2023 fue contar con el 78% de cobertura de Avaes Ciudadanos en las Unidades Médicas del Instituto. En el ejercicio se programaron 12 visitas a diferentes Unidades Médicas, para supervisión del programa.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	La participación del Aval Ciudadano genera confianza en la población usuaria de los servicios de salud y promueve un trato adecuado y digno; mediante la implementación y firma de cartas compromiso ante los directivos del Establecimiento de Atención Médica; se han realizado acciones de mejora, a fin de optimizar la comunicación efectiva entre el médico y la población usuaria de los servicios de salud.			

6.5. Cuantitativos	De 51 unidades médicas sujetas a tener un Aval Ciudadano al mes de diciembre de 2023, 35 de ellas contaron con esta figura; a pesar de los esfuerzos no se ha logrado incrementar la cobertura de avales, lo anterior puede ser resultado de que no perciben ningún beneficio económico, ya que es una actividad altruista. Sin embargo, se continuó reforzando la convocatoria mediante campañas permanentes de difusión.								
6.6. Evidencia gráfica	 <table border="1"> <caption>Indicador Global Satisfacción, Tratamiento y Digno - 2023</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º PERIODO</td> <td>65.5</td> </tr> <tr> <td>2º PERIODO</td> <td>65.9</td> </tr> <tr> <td>3º PERIODO</td> <td>66.6</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Índice	1º PERIODO	65.5	2º PERIODO	65.9	3º PERIODO	66.6
Periodo	Índice								
1º PERIODO	65.5								
2º PERIODO	65.9								
3º PERIODO	66.6								

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	Laura Adriana Cámara Castán		
7.2.2. Cargo	Coordinadora de Innovación y Calidad		
Teléfono 1	722261900	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	laura.castan@issemym.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Edmi Reina Padilla Aguilar		
7.5.1 Cargo	Encargada de la Dirección de Desarrollo y Calidad		
Teléfono 1	722261900	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	edmi.padilla@issemym.gob.mx		

Fecha de validación 2024-06-25