

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre de la práctica	Línea de Atención ISSEMYM	
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	
	Mujeres	
	Niñez	
	Jóvenes	
	Personas migrantes	
	Personas con discapacidad	
	Personas servidoras públicas	
	Personas empresarias o emprendedoras	
	Comunidad estudiantil	
	Personas agroproductoras	
	Notarias (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	2020-03-20	
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://www.issemym.gob.mx/
	Facebook:	https://www.facebook.com/tuissemym/
	X (Twitter):	https://twitter.com/Issemym
	Youtube:	

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
La Línea de Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM), es un canal de comunicación, dirigido a la población derechohabiente, mediante el cual se proporciona información de los trámites y servicios que se brindan en el Instituto, sus requisitos, horarios de atención, pasos a seguir, agendar citas médicas de primer nivel, citas para trámites administrativos, entre otros, a través del número telefónico 722 226 1950, disponible de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. Esta línea telefónica fue implementada con la finalidad de establecer un medio de contacto rápido y eficaz con la población usuaria, evitando traslados innecesarios y largas filas en las Unidades de Atención al Derechohabiente. Las personas servidoras públicas que reciben llamadas están capacitadas para ofrecer información veraz, mediante un trato digno, apropiado, rápido y oportuno, aplicando en todo momento los atributos del buen servicio basados en principios y valores que rigen en el ISSEMYM.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?

Se generó la Línea de Atención ISSEMYM, debido al cierre de oficinas administrativas por la contingencia derivada del virus SARS-CoV2 y ante la necesidad de continuar con la orientación a la población derechohabiente, evitando la concentración y traslados innecesarios de personas a las oficinas administrativas. Otro factor que se atiende a través de la línea de atención es el desconocimiento sobre los requisitos o lugar al que debe acudir el derechohabiente, para realizar un trámite o solicitar algún servicio en el instituto.

2.3. Objetivo general de la práctica
 Proporcionar atención y orientación vía telefónica a la población derechohabiente sobre los trámites y servicios que se proporcionan en el ISSEMYM.

2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica
 Mediante la Línea de Atención ISSEMYM, se proporciona orientación oportuna y detallada a la población derechohabiente, evitando traslados innecesarios al Instituto. Asimismo, se fortalece la calidad en la atención que se brinda a las y los derechohabientes. Actualmente, se pueden agendar citas para trámites administrativos en las Unidades de Atención al Derechohabiente y citas médicas de primer nivel de atención.

2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal
 Permite mejorar la calidad de la atención a las y los derechohabientes, optimizando los tiempos de atención de los trámites y servicios que se proporcionan en el Instituto, en virtud de que la población derechohabiente acude a realizar un trámite o solicitar un servicio, con orientación previa.

2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?
 Se trabaja en el desarrollo de una plataforma que permita obtener registros y estadísticas de las llamadas que se reciben, no obstante, las y los derechohabientes pueden solicitar orientación para agendar sus citas médicas en el primer nivel de atención vía electrónica.

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?
 La gestión de las citas administrativas y las citas para atención médica del primer nivel de atención.

2.8. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?	Sí	X	¿Dónde? En el Gobierno del Estado de México, a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
	No		

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
Se proporciona atención y orientación precisa sobre los trámites y servicios del ISSEMYM.	Agrupar información de los tres ámbitos de gobierno.

2.10. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
Existía incertidumbre entre la población derechohabiente durante el periodo de contingencia, sobre los servicios de salud y trámites que estaba proporcionando el Instituto. La persona servidora pública o derechohabiente debía acudir personalmente a solicitar información sobre los trámites y servicios, posteriormente tenía que regresar para realizar el trámite o servicio.	La persona derechohabiente obtiene información de los trámites o servicios que desea realizar, a través de la Línea de Atención Telefónica ISSEMYM, posteriormente, acude a las distintas unidades médicas a realizarlo, en su caso, con todos los requisitos completos, a fin de agilizar el procedimiento.

2.11. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?

	Sí		No	X
--	----	--	----	---

¿Por qué no se han realizado mejoras?
 Está en proceso de consolidación y fortalecimiento, se requiere recurso adicional para fortalecer la práctica.

2.12. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica

2.13. Fecha en la que se realizó la última mejora | 0000-00-00

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)	Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, capítulo IV, artículos 15, fracciones I, VII, X y XVII y 20 fracción IV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", última reforma el 9 de septiembre de 2020.

Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, sección VII, apartado 207C0401800000L, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 27 de mayo de 2021.
Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar / Eje transversal	Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo
Estrategia	1.1.1 Brindar una atención política de puertas abiertas y cercanía con la ciudadanía, así como con los diversos actores sociopolíticos para el fortalecimiento de la participación ciudadana.
Línea de Acción:	1.1.1.7 Desarrollar e implementar canales de comunicación accesibles para informar a los ciudadanos sobre las políticas, decisiones y acciones de gobierno, así como para recibir peticiones ciudadanas.
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"/> 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	
Manual de usuario	
Otro	X ¿Cuál? Protocolo de atención vía telefónica para los trámites y servicios que otorga el ISSEMYM.
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	Diaria.
Instrumento de medición	Se mide el número de llamadas por día y por tipo de trámite solicitado.
Elementos que se evalúan	Número de llamadas atendidas, duración de la llamada, número de llamadas entrantes y tipo de llamadas recibidas.
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas x100= Porcentaje de atención
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide	
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> X
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
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 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 type="checkbox"/>
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?			
Gestión administrativa	Acordar con la o el Titular de la Dirección de Mejoramiento de Procesos del ISSEMYM, reunión de trabajo para proporcionar orientación sobre la implementación de la práctica.		
Normatividad aplicable	Plan de Desarrollo del Estado de México 2023-2029.		
Recursos tecnológicos	Se requiere un software especializado para centro de contacto compatible con la tecnología telefónica instalada en la dependencia para la atención de las llamadas.		
Recursos materiales	Módulos de trabajo con bloqueo de ruidos, equipo de cómputo, teléfonos con IP para recibir y hacer llamadas vía internet y diademas con micrófono.		
Recursos humanos	Se requiere una persona supervisora telefónica y personal asesor con perfil específico y habilidades de atención al público.		

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?	97%			
6.3. Meta programada en el período reportado	100% de llamadas atendidas.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Con la implementación de la práctica se disminuyen tiempos de atención y se mejora la calidad en la prestación de los trámites y servicios que proporciona el ISSEMYM.			
6.5. Cuantitativos	A través de la línea de atención ISSEMYM se recibieron 33,241 llamadas telefónicas, de las cuales fueron atendidas 32,254.			
6.6. Evidencia gráfica				

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	7222261900	Extensión 1	1435014
7.3. Domicilio	Avenida Miguel Hidalgo núm. 600, 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	Sucell Sánchez Serrano		
7.5.1 Cargo	Directora de Mejoramiento de Procesos		
Teléfono 1	7222261900	Extensión 1	1435022

7.5.2 Domicilio	Avenida Miguel Hidalgo núm. 600, col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.
7.6. Correo electrónico	sucell.sanchez@issemy.gov.mx

Fecha de validación 2024-06-25