



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**L**INEAMIENTOS PARA  
LA CONSTITUCIÓN,  
INSTALACIÓN,  
OPERACIÓN,  
FUNCIONAMIENTO Y  
SEGUIMIENTO DEL AVAL  
CIUDADANO EN LAS  
UNIDADES MÉDICAS  
DEL ISEM.

ABRIL, 2016



## CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
I. APROBACIÓN	4
II. BASE LEGAL	5
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. ALCANCE	7
V. POLÍTICAS	7
VI. CRITERIOS DE OPERACIÓN	11
1.1 Convocatoria y Selección del Candidato	11
1.2 Capacitación del Monitoreo Ciudadano	13
1.3 Monitoreo Ciudadano	14
1.4 Impulso a la Mejora Continua	17
1.5 Difusión y Comunicación	19
1.6 Reconocimiento a la Población	20
1.7 Transparencia y Rendición de Cuentas	21
VII. GLOSARIO	22
VIII. VALIDACIÓN	23
IX. CREDITOS	24



## PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la Administración Pública del Estado de México, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna para garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficiencia, pero por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

Las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas surgidas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

Los presentes lineamientos documentan la acción organizada para dar cumplimiento a los objetivos de calidad percibida del Área Estatal de Calidad, dependiente de la Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad del Instituto de Salud del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa.

Este documento contribuye a la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.



## I APROBACIÓN

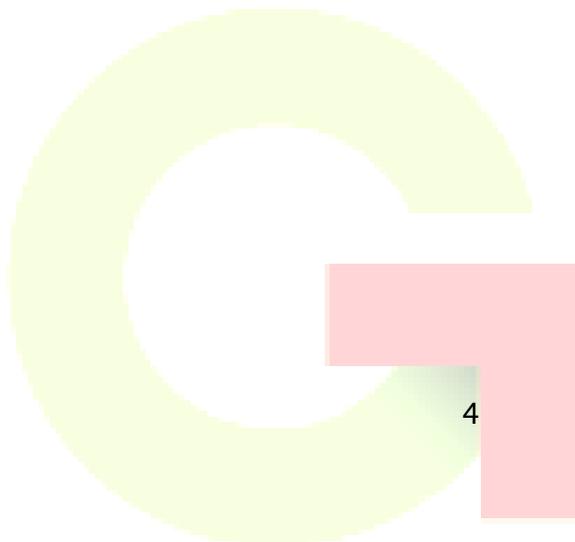
Con fundamento en el artículo 293, fracción IV del Reglamento de Salud del Estado de México, el H. Consejo Interno del Instituto de Salud del Estado de México, en sesión ordinaria número, **210** aprobó el presente **“Lineamientos para la Constitución, Instalación, Operación, Funcionamiento y Seguimiento del Aval Ciudadano en las Unidades Médicas del ISEM”** el cual contiene la información referente a antecedentes, atribuciones, estructura, objetivos y funciones por puesto.

FECHA DE ACUERDO	NÚMERO DE ACUERDO
27 DE ABRIL DE 2016	ISE/210/009

---

Mtro. Manuel Marcué Díaz  
Director de Administración y Secretario  
del H. Consejo Interno del ISEM

(Rúbrica)



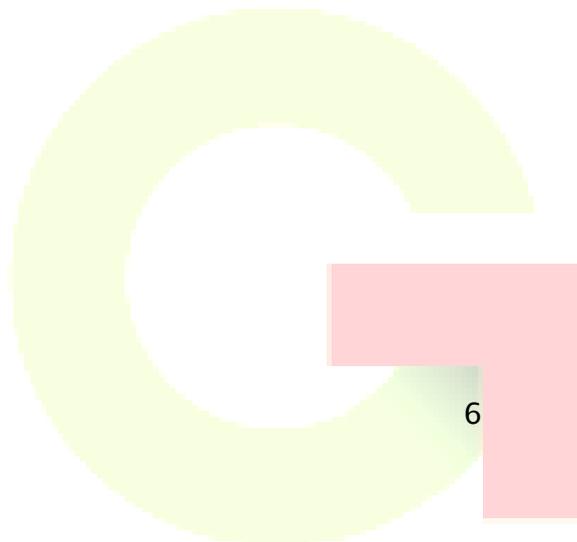


## II. BASE LEGAL

- **Ley General de Salud**, Título III, Capítulo IV Usuarios de los Servicios de Salud y Participación de la comunidad, Artículos 50 y 51, Diario Oficial de la Federación, 7 de febrero de 1984.
- **Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud**, artículo 63, Secretaría de Salud, 2007.
- **Manual General de Organización del Instituto de Salud del Estado de México**, apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 217B20100, Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad, 18 de Diciembre de 2013.
- **Programa de Acción Específico 2007-2012**, Sistema Integral de Calidad en Salud, Secretaría de Salud, 2007.
- **Reglas de Operación**, Programa “Sistema Integral de Calidad en Salud” (SICALIDAD). Diario Oficial de la Federación ,27 de diciembre de 2011.
- **Lineamientos Operativos para el Desarrollo del Aval Ciudadano**, Subdirección de vinculación ciudadana, México, 2005.
- **Código de Conducta del Aval Ciudadano**, Subdirección de vinculación ciudadana, México, 2005.
- **Características de las Organizaciones Civiles**, Subdirección de vinculación ciudadana, México, 2005.
- **Instrucción 40/2007**, Sistema Integral de Calidad en Salud, Indicadores de Desempeño para la expansión de SICALIDAD. Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2007.
- **Instrucción 118/2008**, Funciones de los Gestores de Calidad en los Establecimientos de Salud, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 19 de agosto de 2008.
- **Instrucción 156/2009**, Actividades de la difusión y funciones del Aval Ciudadano, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 6 de junio de 2009.



- **Instrucción 229/2009**, Cartas Compromiso para Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2 de agosto de 2010.
- **Instrucción 263/2010**, Red Nacional de Aval Ciudadano, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 27 de diciembre de 2010.
- **Instrucción 301/2011**, Comunicación a los Avaes Ciudadanos de las visitas de Acreditación-Reacreditación y Supervisión que SICALIDAD realice a los establecimientos médicos, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 1 de junio de 2011.
- **Instrucción 301/2011**, Para el inicio de las visitas de Acreditación-Reacreditación y Supervisión de la Red de Evaluadores y Acreditadores de la Calidad REACAL, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 7 de junio de 2011.
- **Instrucción 322/2011**, Recopilación y actualización de las funciones que les corresponde desarrollar a los Avaes Ciudadanos en los establecimientos de salud, Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 12 de agosto de 2011.





### III. OBJETIVO GENERAL

Identificar los principales procedimientos y estrategias para la implantación, operación y funcionamiento adecuado de los Avales Ciudadanos, en las Unidades de Atención Médica del Instituto de Salud del Estado de México.

### IV. ALCANCE

El presente documento administrativo aplica a todas las Unidades de Salud de los tres niveles de atención del Instituto de Salud del Estado, las cuales se encuentran asociadas al Proyecto “Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano”.

### V. POLÍTICAS

- 1.1 El Responsable de la Unidad de Salud, observará y aplicará la normatividad vigente para la convocatoria, selección, inducción e instalación del Aval Ciudadano.
- 1.2 Los criterios para ser candidato a Aval Ciudadano serán los siguientes:
  - Mayores de 18 años.
  - Honorabilidad reconocida y neutralidad política.
  - Conocimientos básicos que le permitan desarrollar el monitoreo ciudadano.
  - Deseos de Aprender.
  - Ausencia de fines de lucro.
  - Carácter académico profesional o representatividad social.
  - No pertenecer como trabajador al Instituto de Salud del Estado de México.
- 1.3 El Responsable de la Unidad de Salud, otorgará la capacitación a los nuevos Avales Ciudadanos.
- 1.4 El Responsable de Aval Ciudadano, a través del Gestor de Calidad, vigilará la adecuada Operación y Funcionamiento del Aval Ciudadano.
- 1.5 El Gestor de Calidad será el responsable de promover y difundir la figura y recomendaciones del Aval Ciudadano, fungiendo como interlocutor.



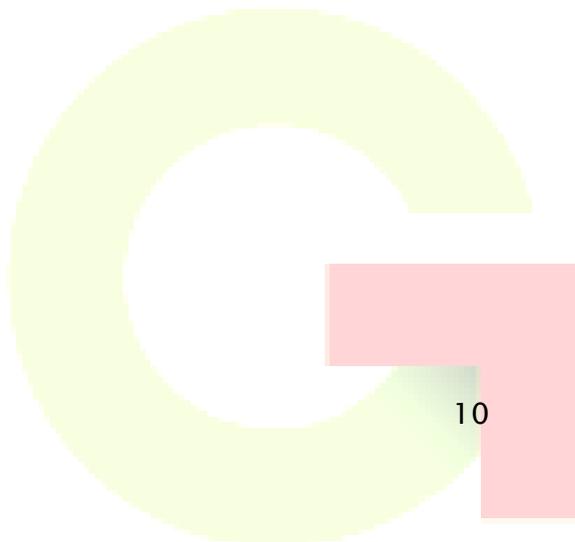
- 1.6 El Gestor de Calidad de la Unidad, elaborará los informes cuatrimestrales del Aval Ciudadano, Encuesta de trato digno, Guía de cotejo para el Monitoreo Ciudadano, Carta Compromiso, evidencia de la difusión de resultados del Aval, Derechos de los Pacientes, Buzón de Quejas y Formato de Supervisión de Aval Ciudadano en Unidades Médicas, mismo que presentará al responsable de la Unidad de Salud para su validación y entrega al Área de Calidad del ISEM, en las fechas establecidas por el responsable de Aval Ciudadano del ISEM.
- 1.7 El Responsable de la Unidad de Salud, impulsará la mejora continua respecto al Trato Digno, cotejando con la Guía de Monitoreo Ciudadano.
- 1.8 El Responsable de la Unidad de Salud, fomentará la difusión de los resultados de las mediciones realizadas por el Aval Ciudadano dentro de su Unidad.
- 1.9 El Responsable de Aval Ciudadano promoverá el reconocimiento a la participación ciudadana y a los Gestores de Calidad que fortalecen el trabajo del Aval Ciudadano.
- 1.10 El Responsable de Aval Ciudadano integrará el Censo Estatal de Aval Ciudadano.
- 1.11 El Responsable Estatal de Calidad Percibida validará la incorporación de los nuevos Avaes Ciudadanos.
- 1.12 El Responsable de la Unidad Estatal de Protección Social en Salud, difundirá e impulsará las mejoras recomendadas por el Aval Ciudadano.
- 1.13 El Gestor de la Calidad deberá elaborar el Programa Anual de Capacitación así como el gráfico de Gantt o cronograma de capacitaciones.
- 1.14 Las listas de asistencia de la capacitación para el Aval Ciudadano, deberán contener: nombre completo, cargo, teléfono, correo electrónico y unidad de adscripción o servicio.
- 1.15 El Aval Ciudadano, deberá difundir los Derechos Generales de los Pacientes.
- 1.16 El Aval Ciudadano, en caso de incumplimiento solicitará una nueva carta compromiso o notificará el incumplimiento al Coordinador Municipal o Coordinación de Hospitales.



- 1.17 El Plan de Difusión del mecanismo de Aval Ciudadano, deberá realizarse en base al Manual de Procedimientos para la Implantación, Operación y Funcionamiento del Aval Ciudadano en los Establecimientos de Salud del ISEM, Instrucción 322/2011 emitida por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) y la Carta de Derechos Generales de los Pacientes.
- 1.18 Las características para la difusión de la información deberá ser la siguiente:
- Resultados comparativos de los INDICAS institucionales y los Indicadores de Trato Digno del Aval.
  - Incluirá aspectos del trabajo que realiza el establecimiento en materia de Calidad y Seguridad de los Pacientes.
  - La información incluida debe ser significativa para los pacientes, oportuna y con lenguaje sencillo.
- 1.19 Los criterios necesarios para recibir un reconocimiento de participación ciudadana deberán ser:
- Participación activa en la realización del monitoreo cuatrimestral.
  - Número de visitas realizadas.
  - Entrega de información en tiempo y forma.
  - Seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en la Carta Compromiso.
  - Asistencia a reuniones convocadas por la Secretaría de Salud del Estado de México a través del Responsable Estatal de Aval Ciudadano.
  - Asistencia a capacitaciones.
  - Promoción de los Derechos de los Pacientes entre la ciudadanía y los usuarios de los Servicios de Salud.
  - Participación en la elaboración de Memorias, Experiencias exitosas o artículos relacionados a la Participación Ciudadana.
- 1.20 Los criterios necesarios para recibir un reconocimiento por la labor realizada por los Gestores de Calidad deberán ser:
- Convocatoria activa para reclutar candidatos a Aval Ciudadano.
  - Instalación del 100% de los Avaes Ciudadanos de su Unidad de Salud.



- Cumplimiento en tiempo y forma de los 3 Informes de Seguimiento que se emiten al año.
- Envío de las 3 Supervisiones a Cartas Compromiso.
- Participación del 100% de sus Avaless Ciudadanos en la Encuesta de Satisfacción Anual de Aval Ciudadano.
- Difusión de la participación del Aval Ciudadano en la Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud.
- Participación en los Encuentros Estatales de Avaless Ciudadanos.
- Cumplimiento en el 100% de las funciones del Aval Ciudadano según lo marca la Instrucción 322/2011, emitida por la DGCES.





## VI CRITERIOS DE OPERACIÓN.

### 1.1 Convocatoria y selección de candidatos

No.	Responsable	Actividad
1	Responsable del Establecimiento de Salud	Elabora la convocatoria de Aval Ciudadano y la envía al Responsable Estatal de Calidad para su validación.
2	Responsable Estatal de Calidad	Recibe la convocatoria, la revisa y la válida para su publicación, entregándola al Responsable del Establecimiento de Salud.
3	Responsable del Establecimiento de Salud	Publica en la Unidad Médica, la convocatoria, previamente validada y la hace del conocimiento del Gestor de Calidad.
4	Gestor de Calidad de la Unidad	Difunde la convocatoria con los habitantes de la comunidad, instituciones educativas, universidades para invitarlos a participar.
5	Responsable del Establecimiento de Salud	Procede a la selección de candidatos con apoyo del Gestor de Calidad, de acuerdo a los criterios establecidos para la selección.
6	Responsable del Establecimiento de Salud	Realiza el evento de sensibilización.
7	Gestor de Calidad de la Unidad	Elabora carta descriptiva y programa coordinado de logística para el evento de sensibilización.
8	Aval Ciudadano	Asiste al curso de sensibilización.
9	Gestor de Calidad de la Unidad	Dará a conocer al candidato a aval ciudadano, el Manual de Bienvenida del Aval Ciudadano emitido por la DGCES.
10	Gestor de Calidad de la Unidad	Elaborará la credencial que identifica al Aval Ciudadano y realiza la captura del acta constitutiva, debidamente requisitada en la plataforma SIVAL.



No.	Responsable	Actividad
11	Responsable del Establecimiento de Salud	Realiza la toma de protesta del Código de Conducta del Aval, así como la firma del Acta Constitutiva.
12	Aval Ciudadano	Protesta cumplir con el Código de Conducta vigente para Avaes Ciudadanos y Firma el Acta Constitutiva.
13	Gestor de Calidad de la Unidad	Realiza la notificación por oficio de alta y baja del Aval Ciudadano al responsable de calidad del ISEM.
14	Responsable Estatal de Aval Ciudadano	Recibe notificación de alta y baja del Aval Ciudadano y SIRAVAL.
15	Responsable Estatal de Aval Ciudadano	Envía acta de instalación al Jefe de Jurisdicción de Avaes Ciudadanos Instalados.
16	Jefe de Jurisdicción	Recibe Actas de Instalación y las entrega al Gestor de Calidad.
17	Gestor de Calidad de la Unidad	Recibe Actas de Instalación y las entrega al Coordinador Municipal para recabar las firmas del Responsable de la Unidad y/o Coordinador Municipal y Aval Ciudadano.
18	Coordinador Municipal	Deberá recibir las actas de instalación pertenecientes a la Coordinación a su cargo, recabará las firmas faltantes y entregará copia del Acta al Aval Ciudadano recabando la firma de recepción de la misma y las entrega al Gestor de Calidad.
19	Gestor de Calidad de la Unidad	Recibe actas de instalación y envía una copia al Área de Calidad del ISEM.
20	Responsable de Calidad Percibida	Recibe copia de las Actas de Instalación.



## 1.2 Capacitación del Monitoreo Ciudadano

No.	Responsable	Actividad
1	Gestor de Calidad de la Unidad	Selecciona al personal que acuda a capacitación, tanto de los Avaluos como de la Unidad Aplicativa correspondiente.
2	Gestor de Calidad de la Unidad	Identifica las competencias requeridas para el logro de la capacitación.
3	Gestor de Calidad de la Unidad	Busca las estrategias necesarias para la capacitación, así como el contenido y materiales a utilizar.
4	Coordinador Municipal	Otorga las facilidades necesarias para la realización de la capacitación.
5	Gestor de Calidad de la Unidad	Realiza la carta descriptiva y/o programa, así como las evaluaciones pre y post capacitación.
6	Gestor de Calidad de la Unidad	Elabora las listas de asistencia verificando que el llenado de las mismas sea el correcto.
7	Gestor de Calidad de la Unidad	Prepara las carpetas con el material impreso para los asistentes y las evaluaciones pre y post capacitación.
8	Gestor de Calidad de la Unidad	Remite e integrará la información necesaria para evidenciar la realización de la capacitación, incluyendo listas de asistencia, evaluaciones previas y post capacitación y evidencias fotográficas.
9	Responsable de Calidad Percibida	Recibe la información de la capacitación realizada.



### 1.3 Monitoreo Ciudadano

No.	Responsable	Actividad
1	Aval Ciudadano	Se presenta ante el Gestor de Calidad de la Unidad o el Responsable del Establecimiento de Salud para indicar que realizará el monitoreo ciudadano.
2	Gestor de Calidad de la Unidad	Proporciona al Aval Ciudadano los instrumentos de medición "Formato de Trato Digno" y "Guía de Cotejo", habiendo requisitado el encabezado de los mismos.
3	Gestor de Calidad de la Unidad	Deberá motivar al Aval Ciudadano a efecto de que la medición sea mínimo del 30% de encuestas en relación a las que aplicó la Unidad o igual a la muestra del monitoreo Institucional.
4	Aval Ciudadano	Solicita al Gestor de Calidad o Responsable del establecimiento de Salud, los resultados del INDICAS de Trato Digno del último cuatrimestre.
5	Aval Ciudadano	Deberá aplicar las encuestas de Trato Digno (F1-TD/02) a usuarios de la consulta externa (fuera de farmacia una vez que haya pasado a consulta y recibido sus medicamentos) y en urgencias, fuera de la sala de espera.
6	Aval Ciudadano	Calcula los resultados de las encuestas en el formato "Concentrado de Datos" (F2-TD/02) con base en los comentarios de los usuarios y los resultados de los Indicadores de Trato Digno, sugiere las acciones de mejora que considera deben realizarse.
7	Aval Ciudadano	Llenará el formato "Guía de Cotejo" y confirma con el Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad, los avances de los compromisos de la "Carta Compromiso" del cuatrimestre anterior.
8	Aval Ciudadano	Solicita las evidencias de los avances de los compromisos (Oficios, fotografías, Informes, Minutas, Solicitudes de Material o de Mantenimiento), si no se le proporciona, indicará que no hubo avance.



No.	Responsable	Actividad
9	Aval Ciudadano	Entrevista a 5 personas de la unidad aplicativa, preguntando si conoce los resultados de los INDICAS de Trato Digno, así como los Derechos Generales de los Pacientes.
10	Aval Ciudadano	Entrevista por lo menos a 5 personas sobre Sugerencias de los usuarios para mejorar el Trato Digno y las Instalaciones, midiendo el Índice de Integridad, Comodidad y Limpieza.
11	Aval Ciudadano	Con los datos obtenidos realiza las Sugerencias de Mejora, encaminadas a mejorar la Calidad y el Trato Digno y entrega al Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad la Guía de Cotejo.
12	Gestor de Calidad de la Unidad	Solicita una reunión con el Responsable del establecimiento y el Aval Ciudadano para la firma de la Guía de Cotejo y fijan fechas para la entrega de la Carta Compromiso.
13	Responsable del Establecimiento de Salud	Recibe y revisa en conjunto con el Aval Ciudadano y el Gestor de Calidad de la Unidad los resultados y las sugerencias de la Guía de Cotejo.
14	Gestor de Calidad de la Unidad	Toma nota de las propuestas y las acciones de mejora, así mismo difundirá al interior de la unidad los resultados de las mediciones Institucionales y del Aval Ciudadano.
15	Aval Ciudadano	Verifica que sus resultados de medición sean publicados y difundidos tanto al personal del establecimiento como a los usuarios del establecimiento de salud.
16	Responsable del Establecimiento de Salud	Evalúa con el Aval Ciudadano las sugerencias de mejora y remite los resultados de las mediciones.
17	Aval Ciudadano	Espera el establecimiento de la fecha de la recepción de la carta compromiso, confirmada por el Gestor de Calidad.
18	Responsable de la Unidad	Envía información correspondiente al cuatrimestre (Encuestas de Trato Digno, Guía de Cotejo, Carta Compromiso, Evidencia de la Difusión de Resultados de Aval Ciudadano, Difusión de Derechos de los Pacientes y Difusión de Buzón de Quejas.) al Coordinador Municipal.



No.	Responsable	Actividad
19	Coordinador Municipal	Recaba información, analiza y verifica que este adecuada para su envío al Gestor de Calidad Jurisdiccional.
20	Gestor de Calidad Jurisdiccional	Recaba información, verifica que sea correcta y realiza informe de Seguimiento de las Unidades de la Jurisdicción para entregar al Área de Calidad del ISEM.
21	Responsable de Aval del ISEM	Recibe y verifica que la información que se le entrega sea la correcta, realiza y envía a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud el Informe de Seguimiento de las Unidades del ISEM.



#### 1.4 Impulso a la Mejora Continua

No.	Responsable	Actividad
1	Responsable del Establecimiento de Salud	Analiza en conjunto con el Aval Ciudadano para identificar las áreas de oportunidad y las sugerencias de los usuarios.
2	Responsable del Establecimiento de Salud	Convoca al personal que considere que está involucrado en las áreas de oportunidad identificadas para integrar equipos de trabajo, implementar acciones de mejora y definir tiempos de cumplimiento.
3	Responsable del Establecimiento de Salud	Convoca al personal involucrado en áreas de oportunidad y/o a los integrantes del COCASEP para la implementación de acciones de mejora.
4	Responsable de la Unidad	En el caso de las mejoras que no puedan realizarse porque la atribución del director o responsable de la unidad médica no lo permita, deberá remitirse oficialmente al nivel superior y dar seguimiento a la petición con objeto de que sean consideradas en el programa anual.
5	Responsable de la Unidad	Establece a los responsables y tiempos para el cumplimiento de los compromisos.
6	Gestor de Calidad de la Unidad	Minuta los compromisos acordados, junto con los responsables y tiempos de cumplimiento.
7	Responsable del Establecimiento de Salud	Requisita el formato FCC-AC/05 "Carta Compromiso para la mejora del Trato Digno" en conjunto con el Aval Ciudadano.
8	Responsable del Establecimiento de Salud	Firmará la Carta Compromiso y la entrega al Aval Ciudadano.
9	Aval Ciudadano	Recibe original de la Carta Compromiso debidamente validada y acuerda la visita de seguimiento a los compromisos establecidos.



10	Gestor de Calidad de la Unidad	Elaborará el seguimiento interno al cumplimiento de compromisos establecidos al Aval Ciudadano.
11	Responsable del Establecimiento de Salud	Envía al Gestor de Calidad formato de Supervisión a Unidades Médicas debidamente requisitado.
12	Responsable Estatal de Aval Ciudadano	Recibe evidencias de cumplimiento o incumplimiento y lo notificará al Comité Estatal de Calidad para la toma de decisiones.



### 1.5 Difusión y Comunicación.

No.	Responsable	Actividad
1	Gestor de Calidad de la Unidad	Elabora el Plan de Difusión del mecanismo de Aval Ciudadano.
2	Coordinador Municipal	Deberá apoyar la elaboración del Plan de comunicación y difusión del mecanismo de Aval Ciudadano
3	Responsable del establecimiento de salud	Elabora en conjunto con el Aval Ciudadano la lista de mejoras que han sido cumplidas por el establecimiento de salud.
4	Gestor de Calidad de la Unidad	Elaborará y aplicará un plan de comunicación a usuarios y ciudadanía sobre los resultados de los indicadores de Trato Digno.
5	Responsable del Establecimiento de Salud	Será el responsable de difundir la información a través de los medios de comunicación con los que cuenta el Establecimiento de Salud, así mismo garantizará que la información sea conocida por la población usuaria.  Envía por oficio al Responsable Estatal de Calidad, las evidencias de la difusión que se realizó.
6	Gestor de Calidad de la Unidad	Será el responsable de que la información difundida sea a través de los medios con los que cuenta el Establecimiento de Salud, así mismo garantizará que la información sea conocida por la población usuaria.



## 1.6 Reconocimiento a la Población.

No.	Responsable	Actividad
1	Gestor de Calidad Jurisdiccional	Deberá proponer al Responsable de Calidad del ISEM y de Aval Ciudadano, al Aval que considere digno de recibir un reconocimiento de participación ciudadana.
2	Gestor de Calidad de la Unidad	Integra el sustento que acredite la postulación del Aval Ciudadano para recibir un reconocimiento a su participación y la entregará al Responsable del Establecimiento de Salud.
3	Responsable de Aval Ciudadano del ISEM	Revisa y evalúa las propuestas hechas por la Unidad Aplicativa y gestionará la elaboración del Reconocimiento a la Participación.
4	Responsable de Aval Ciudadano del ISEM	Gestiona ante el Responsable Estatal de Calidad, la entrega de un Reconocimiento a la labor realizada por los Gestores de Calidad.
5	Responsable de Aval Ciudadano del ISEM	Realiza la logística correspondiente para entregar los Reconocimientos a los Avaes Ciudadanos en los Encuentros Estatales de Aval Ciudadano.



### 1.7 Transparencia y Rendición de Cuentas.

No.	Responsable	Actividad
1	Responsable del Establecimiento de Salud	Evalúa la percepción de los usuarios respecto al Trato que reciben, así como el nivel de Transparencia de la información que se genera
2	Gestión de Calidad	Realiza base de datos que contenga información general acerca del Aval, las mediciones realizadas por el Aval Ciudadano, las Guías de Cotejo, el formato de verificación de instalaciones y los Compromisos suscritos al Aval.
3	Responsable del Establecimiento de Salud	Realiza la base de datos con la información enviada por las Unidades de Salud, para responder a los Órganos de Control Interno o Externo y evaluar el logro de los objetivos y re direccionar estrategias en el Programa Anual de Trabajo.



## VII GLOSARIO

**AEC:** Área de Calidad del ISEM.

**Acreditación:** Elemento de Garantía de Calidad en sus componentes de Capacidad, Seguridad y Calidad, dirigida a garantizar los servicios que integran el Catálogo Universal de Servicios de Salud y del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.

**Aval Ciudadano:** Es un mecanismo de participación ciudadana que participa voluntaria y altruistamente en la evaluación de los componentes de la Calidad Percibida, avalando la transparencia de los resultados y la mejora del Trato Digno, impulsando la rendición de cuentas a efecto de recuperar la confianza de la ciudadanía en los Servicios de Salud.

**Calidad Percibida :** Conjunto de características que participan en la evaluación de los componentes de Trato digno, tiempo de espera, medicamentos otorgados, información clara y oportuna y confort, atendiendo a la expectativas y valores de los usuarios y prestadores de los servicios de salud.

**DGCES:** Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

**DGACS:** Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.

**ISEM:** Instituto de Salud del Estado de México.

**INDICAS:** Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud

**Participación ciudadana:** Proceso que articula el sujeto social y el objeto como la salud, la comunidad, las instituciones y las organizaciones sociales, en donde los involucrados participan activamente en la construcción de su sociedad y tienen posibilidad de ejercer control social de las funciones que cada una de las instituciones sociales tiene que realizar.

**REDAC:** Red Estatal de Avaes Ciudadanos.

**SIRAVAL:** Sistema de Registro de Avaes Ciudadano.

**Trato digno:** Conjunto de indicadores que permiten evaluar la pertinencia del otorgamiento de los Servicios de Salud y las condiciones mínimas necesarias para conferir los mismos.

**UEIyC:** Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad.



## VIII VALIDACIÓN

---

**M. en G.P. César Nomar Gómez Monge**  
Secretario de Salud  
(Rúbrica)

---

**Dra. Elizabeth Dávila Chávez**  
Directora General del ISEM  
(Rúbrica)

---

**Dr. José Pedro Montoya Moreno**  
Coordinador de Salud  
(Rúbrica)

---

**Lic. José Eusebio Melquiades Aire Nava**  
Coordinador de Administración y Finanzas  
(Rúbrica)

---

**Lic. Lizdah Ivette García Rodríguez**  
Jefe de la Unidad de Enseñanza,  
Investigación y Calidad  
(Rúbrica)

---

**Lic. Claudia Terán Cordero**  
Jefe de la Unidad de Modernización  
Administrativa  
(Rúbrica)

---

**Dra. María Elena Orenday Aréchiga**  
Responsable del Área de Calidad  
del ISEM  
(Rúbrica)



## IX. CREDITOS

© **Lineamientos para la Constitución, Instalación, Operación, Funcionamiento y Seguimiento del Aval Ciudadano en las Unidades Médicas del ISEM.**

*Responsable de su elaboración:*

- ✦ *Lic. Lizdah Ivette García Rodríguez.- Jefe de la Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad.*
- ✦ *Dra. María Elena Orenday Aréchiga.- Responsable del Área de Calidad del ISEM.*

*Responsable de su integración:*

- ✦ *Lic. Claudia Terán Cordero.- Jefe de la Unidad de Modernización Administrativa.*
- ✦ *Ing. Jessica González González.- Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional*
- ✦ *Lic. Sergio Arturo Enguilo Yaxi.- Analista del Departamento*

*Toluca, México*

*Abril, 2016*