



**CRUZADA NACIONAL POR LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD**



**SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA**

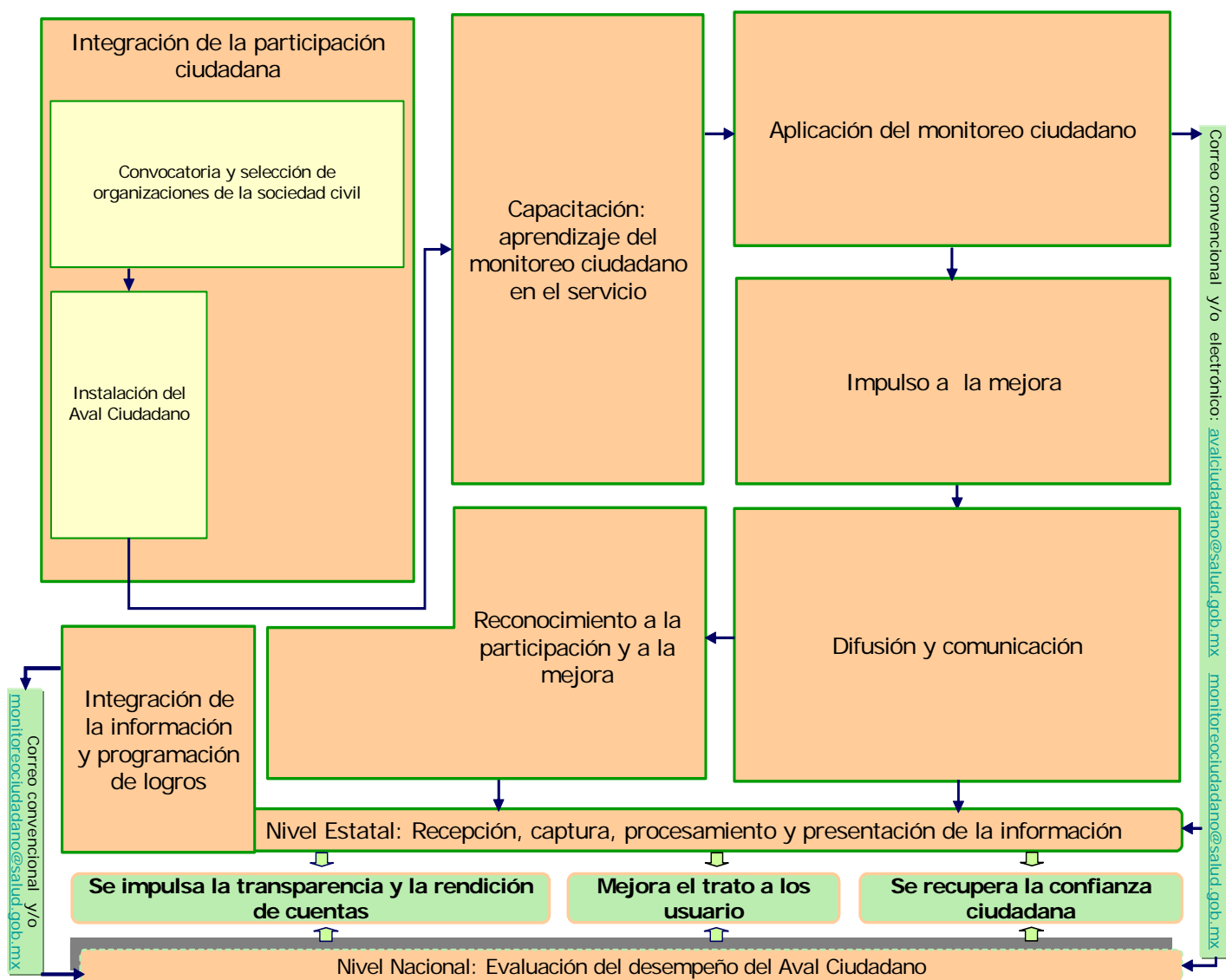
**“LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA EL DESARROLLO  
DEL AVAL CIUDADANO”**

**Aval Ciudadano**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
1. Integración de organizaciones para el desarrollo de la participación ciudadana.....	6
1.1 Identificación de organizaciones, civiles y grupos ciudadanos. ....	6
1.2 Convocatoria. ....	7
1.3 Selección. ....	7
1.4 Sensibilización. ....	7
1.5 Instalación. ....	7
1.6 Integración de directorio. ....	8
1.7 Conclusión de participación de las organizaciones. ....	8
1.8 Actualización del Directorio. ....	8
2 Capacitación: Aprendizaje del Monitoreo Ciudadano en el servicio. ....	10
2.1 Identificación de necesidades de formación en participación ciudadana. ....	10
2.2 Definición de estrategias.....	10
2.3 Selección de los contenidos y materiales a utilizar.....	10
2.4 Cronograma de actividades de capacitación. ....	11
2.5 Desarrollo de sesiones.....	11
3. Aplicación del método de monitoreo ciudadano.....	12
3.1 Uso de los formatos institucionales. ....	12
3.2 Aplicación del método de monitoreo. ....	12
3.3 Análisis de los resultados del monitoreo ciudadano. ....	13
4. Impulso a la mejora del trato digno.....	14
4.1 Elaboración de la Carta Compromiso. ....	14
4.2 Aseguramiento y sustentabilidad del cumplimiento de las mejoras .....	15
5. Difusión y comunicación .....	16
5.1 Difusión del mecanismo Aval Ciudadano. ....	16
5.2 Difusión de resultados del monitoreo ciudadano a usuarios y ciudadanos.....	16
6. Reconocimiento a la participación y a la mejora .....	17
6.1 Reconocimiento a los Avals Ciudadanos.....	17
6.2 Reconocimiento a Líderes de Calidad. ....	17
6.3 Reconocimiento a las Unidades Médicas .....	18
7. Integración de la información y programación de logros. ....	19
7.1 Integración de la Información.....	19
7.2 Relación de documentos y formatos. ....	21
7.3 Programación de logros. ....	23

# Proceso de Gestión del Aval Ciudadano



## INTRODUCCIÓN

El aval ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que avala la transparencia de los resultados y la mejora de trato digno en los servicios de salud, e impulsa la rendición de cuentas para recuperar la confianza ciudadana, al no formar parte de los mismos, garantiza una visión independiente en la valoración de los cambios logrados. El desarrollo de su actividad involucra diversas funciones del personal de salud del nivel operativo, jurisdiccional, estatal y federal, estableciéndose así una importante relación de corresponsabilidad institucional y ciudadana que se ve reflejada en los resultados que muestra el Aval Ciudadano.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer a los Líderes de Calidad los lineamientos de operación del monitoreo ciudadano para facilitarles la identificación de los diferentes procedimientos requeridos por nivel de estructura, es decir cuáles les corresponden a los responsables de las unidades médicas por nivel de atención, cuáles a los jurisdiccionales y cuáles a los estatales.

Comprende el desarrollo de 7 procesos: I) Integración de la participación ciudadana, II) Capacitación, III) Aplicación del monitoreo ciudadano, IV) Impulso a la mejora, V) Difusión y comunicación de resultados de Trato Digno, VI) Reconocimiento a la participación ciudadana y a las unidades médicas y VII) Integración y análisis de la Información.

El primer proceso muestra los lineamientos operativos para la convocatoria y selección de organizaciones de la sociedad civil o grupos de ciudadanos, el mecanismo de instalación, la conformación del directorio y la conclusión de su participación cuando esta procede.

El segundo proceso se refiere a la capacitación sobre los fundamentos de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud y el desarrollo del monitoreo ciudadano, utilizando como técnica el método de aprender-haciendo con la finalidad fortalecer las capacidades de los profesionales de salud y de los avales ciudadanos.

El tercer proceso describe el método de monitoreo ciudadano de trato digno, los formatos que se utilizan, el procedimiento para su llenado y el uso de la información que generan.

El cuarto proceso describe las acciones para dar respuesta a las sugerencias de mejora señaladas en la guía de cotejo, la elaboración de la Carta Compromiso, el seguimiento de las acciones que la unidad médica definió para implementar las mejoras y aseguramiento y sustentación del cumplimiento de la Carta Compromiso.

El quinto proceso indica los lineamientos para comunicar y difundir a usuarios y ciudadanía el mecanismo y resultados del monitoreo ciudadano

El proceso seis hace referencia a los lineamientos para el reconocimiento a la participación ciudadana por su impulso a la transparencia y rendición de cuentas, a unidades médicas por las mejoras y compromisos cumplidos a la ciudadanía, así como a líderes de calidad por su apoyo al desarrollo de l Aval Ciudadano.

El proceso número siete describe como integrar la información para generar evidencias de transparencia y el flujo de esta a nivel local, jurisdiccional, estatal y federal, se muestra un listado de formatos y documentos que respaldan los procesos del Aval Ciudadano, así como la programación y resultados de logros para la rendición de cuentas de Trato Digno.

Finalmente se presenta el Proceso de Gestión del Aval Ciudadano a nivel estatal y federal, para tener una imagen visual y clara de cómo se combinan las diferentes acciones del Aval Ciudadano.

## **1. Integración de organizaciones para el desarrollo de la participación ciudadana.**

**Objetivo:** Lograr la participación en el Aval Ciudadano de las organizaciones de la sociedad civil para recuperar la confianza de la población en las instituciones de salud.

### **LINEAMIENTOS OPERATIVOS**

#### **1.1 Identificación de organizaciones, civiles y grupos ciudadanos.**

El Aval Ciudadano puede instalarse a nivel local en cada unidad médica, a nivel municipal, jurisdiccional o estatal, es decir de acuerdo a la estructura de los servicios estatales de salud, por lo que el primer paso consiste en identificar a las organizaciones existentes en la región, haciendo una relación de las que se consideren pueden cumplir con los criterios establecidos por la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud para ser Aval Ciudadano.

Criterios de selección de las organizaciones civiles, y grupos ciudadanos para constituirse como Avaes Ciudadanos:

1. Honorabilidad reconocida.
2. Neutralidad política.
3. Ausencia de fines de lucro.
4. Carácter académico, profesional o de representación social, estatal o local.
5. Conocimientos o experiencia de por lo menos algunos de sus miembros en las áreas de atención a la salud y/o calidad, o potencialidad para desarrollarlos.

En caso de que se decida invitar a participar a ciudadanos de la localidad para integrar el Grupo Aval Ciudadano de una unidad médica, estos deberán integrarse con un mínimo de tres personas en unidades médicas rurales y cinco en áreas urbanas, que pueden ser usuarios o no de esa unidad, si son pacientes deberán ser de diferentes padecimientos, por ejemplo, cardiópatas, hipertensos, diabéticos, embarazadas, adultos mayores etc. con la finalidad de lograr mayor representatividad.

Criterios de selección de pacientes y/o ciudadanos para integrar un Grupo Aval Ciudadano:

1. Honorabilidad reconocida.
2. Ser mayor de 18 años.
3. Organizaciones políticas o religiosas no pueden constituirse como Aval Ciudadano.
4. No haber tenido o tener algún vínculo con la unidad médica (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado o promotoras de salud).
5. Contar con conocimientos o escolaridad que le permita aplicar el monitoreo ciudadano.
6. Deseos de aprender.

## **1.2 Convocatoria.**

La convocatoria para invitar a participar a las organizaciones y grupos ciudadanos deberá emitirse por el Secretario de Salud de la entidad, o de la persona que se asigne como responsable según el nivel en el que se instale. En el caso de los hospitales federales lo realizará el director del hospital.

La convocatoria en todos los casos deberá ser lo más abierta posible, señalando con claridad las funciones que se realizan en el Aval, y la importancia de mantener la independencia de opinión que se requiere para garantizar que actúa con criterios éticos al avalar la transparencia de los resultados de trato digno. Dicha convocatoria deberá ser publicada en los medios de comunicación disponibles en el estado o a través de una invitación directa a las organizaciones que cumplen con los criterios de selección establecidos. A nivel local se pueden utilizar los medios disponibles en la localidad como periódicos, carteles, sistemas de sonido etc.

La convocatoria emitida por el director o responsable de la unidad médica, será revisada por el líder de calidad de la jurisdicción y validada por el Comité Estatal de Calidad; es necesario recordar que el Aval visita unidades médicas de las distintas unidades del sector salud inscritas en la Cruzada, por lo tanto no es necesario un Aval para cada institución.

El instrumento que documenta esta actividad tanto de organizaciones sociales y grupos ciudadanos es la convocatoria escrita, así como la respuesta también por escrito de las organizaciones a la misma.

## **1.3 Selección.**

Obtenida la respuesta a la convocatoria, el Secretario de Salud a través del Comité Estatal de Calidad o de los responsables que indique en cada nivel seleccionará las organizaciones y grupos ciudadanos que cumplen con los criterios establecidos.

Realizada la selección, deberá notificarse oficialmente a las organizaciones participantes la aceptación o no como Aval Ciudadano.

## **1.4 Sensibilización.**

A las organizaciones aceptadas se recomienda darles a conocer los objetivos de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud y la importancia de ser Aval y una mayor precisión sobre sus funciones y las del personal de salud para lograr elevar la calidad de los servicios. Esta etapa se caracteriza por ser fuertemente motivadora para lograr una respuesta consistente de participación.

## **1.5 Instalación.**

Cuando las personas de las organizaciones y grupos conocen y aceptan cumplir los compromisos para desarrollar el Aval Ciudadano, se procede a formalizar su instalación a través de la firma del Acta Constitutiva en la que deben asentarse las funciones de ambas partes y su firma de aceptación, así como la toma de protesta del Código de Conducta del Aval. También deberá acreditarse a los participantes ciudadanos mediante una credencial gestionada por el Comité Estatal de Calidad.

A petición de los avales, la credencial sólo debe tener el logo de la Cruzada y del Aval Ciudadano, sin ningún otro símbolo de carácter gubernamental, es necesario que tenga la fotografía de cada Aval y ser firmada tanto por el responsable de los servicios de salud como por el Aval Ciudadano. Una copia del acta de instalación deberá enviarse a la Subdirección de Vinculación Ciudadana para oficializar la instalación.

### **1.6 Integración de directorio.**

El Líder Estatal de Calidad deberá enviar un directorio de los integrantes del Aval por nivel de estructura, con los siguientes datos: 1. Nombre de la organización, 2. Tipo de organización, 3. Fecha de instalación o fecha de actualización (en los casos en los que se incorpora una nueva organización), 4. Nivel en el que se instala el Aval (estatal, jurisdiccional, local), 5. Documento de respaldo (acta de instalación), 6. Título académico o nivel de escolaridad de las personas integrantes de la organización, 7. Nombre(s), 8. Apellidos completos, 9. Cargo en la organización a la que representa, 10. Domicilio de la organización y domicilio particular si lo autoriza, 11. Teléfono de la organización y teléfono particular y 12. Dirección electrónica.

En el caso de grupos de ciudadanos o usuarios, que no tengan teléfono o dirección electrónica, el responsable deberá asegurarse de obtener un domicilio al que se les pueda hacer llegar la información por correo convencional.

### **1.7 Conclusión de participación de las organizaciones.**

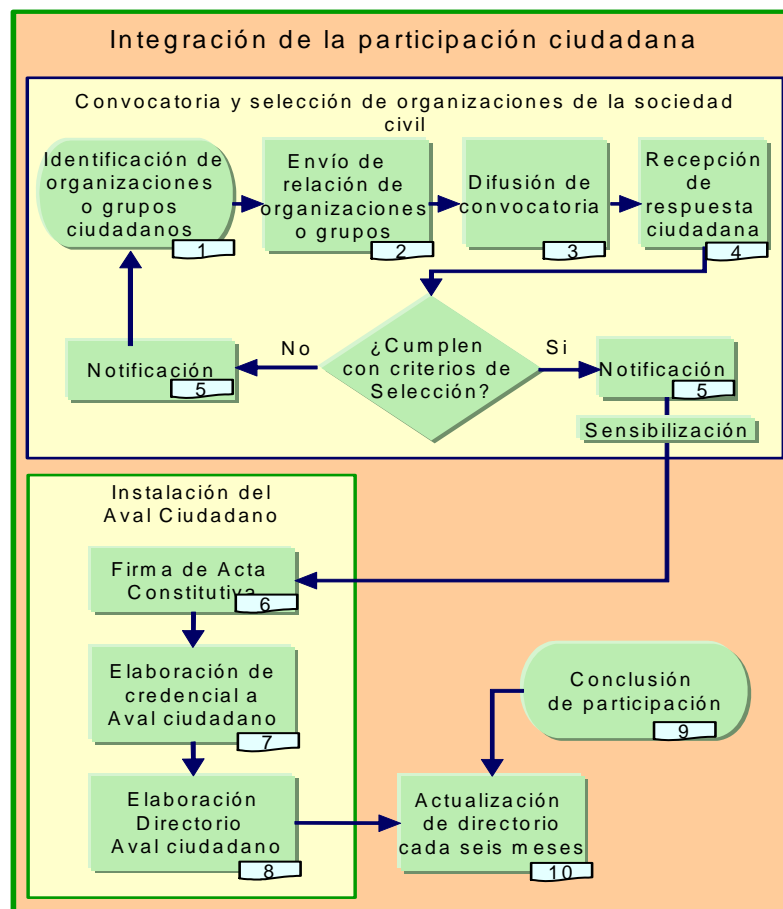
Las organizaciones, agrupaciones formales o grupos Aval Ciudadano tendrán una actividad finita, con límites temporales acordados por las partes.

En el caso de que una organización decida dar por concluida su participación, deberá hacerlo por escrito manifestando sus motivos; en este caso, el Líder de Calidad deberá actualizar el Acta de Instalación y enviarla a la Subdirección de Vinculación Ciudadana con la notificación de baja en los diez primeros días siguientes a la recepción del escrito explicando el motivo. La Subdirección, a su vez, notificará a la Subsecretaría de Innovación y Calidad dicha situación y actualizará los datos tanto en la página WEB, como en los informes a las autoridades de la Secretaría de Salud.

### **1.8 Actualización del Directorio.**

El Líder de Calidad deberá enviar ratificación o actualización del directorio del Aval Ciudadano cada seis meses para ajustar o cambiar los datos de los participantes y notificar dicho cambio a la Subdirección de Vinculación Ciudadana.





## **2 Capacitación: Aprendizaje del Monitoreo Ciudadano en el servicio.**

**Objetivo:** Fortalecer las capacidades del personal de salud y de los avales ciudadanos que participan en el proceso de monitoreo ciudadano del trato digno en los Servicios de Salud para lograr transparencia y mejora en la calidad de los servicios.

### **LINEAMIENTOS OPERATIVOS**

#### **2.1 Identificación de necesidades de formación en participación ciudadana.**

El Comité Estatal de Calidad definirá con los responsables jurisdiccionales o de las unidades médicas, quiénes serán los responsables de la formación en esta área a nivel municipal, jurisdiccional o estatal. Los responsables asignados identificarán anualmente, el número de personas y las competencias requeridas por el personal de los servicios y del Aval Ciudadano para lograr el proceso de participación ciudadana en la evaluación de la calidad de los servicios de salud

#### **2.2 Definición de estrategias.**

Teniendo como punto de referencia el número y perfil del personal de salud y de los avales ciudadanos, los responsables definirán los tiempos y estrategias para la formación de los participantes. Se sugiere que el personal de los servicios que ha sido formado como facilitadores por el área de capacitación de la DGCES, sea el mismo que desarrolle los aspectos del Aval Ciudadano. También puede gestionar la formación de facilitadores que sean actualmente avales para extender y multiplicar la formación. El método de aprendizaje es el de aprender - haciendo, por lo que los responsables se deberán coordinar con las distintas instituciones de salud para realizar la práctica del monitoreo ciudadano en diferentes unidades médicas hasta garantizar su correcta aplicación.

#### **2.3 Selección de los contenidos y materiales a utilizar.**

El Comité de Calidad y los responsables operativos de acuerdo al perfil identificado determinarán los contenidos y el material de apoyo que utilizarán en temas como: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, Trato Digno y sus indicadores, Calidatel y Participación Ciudadana. Como punto de partida es necesario distinguir entre el monitoreo institucional y el monitoreo ciudadano, entendiendo los fundamentos de este último ya que su correcta aplicación garantizará la participación de las organizaciones, el diálogo entre las partes y la toma conjunta de decisiones.

La Subdirección de Vinculación Ciudadana pone a su disposición, en la página Web [www.avalciudadano.gob.mx](http://www.avalciudadano.gob.mx) el siguiente material didáctico: 1 Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud; 2. Trato Digno; 3. Aval Ciudadano; 4. Qué es el Aval Ciudadano; 5. Características de las Organizaciones Civiles; 6. Derechos Generales de los Pacientes; 7. Seguro Popular; 8 Seguro Popular Distrito Federal ; 9 Código de Conducta; 10. Taller de valores de salud; 11. Autoestima; 12. Motivación general; 13. Motivación laboral; 14. Rompecabezas.

Se invita a proponer y difundir a través de esta página el material para la formación ciudadana que desarrollen, a estas aportaciones se les dará el crédito correspondiente.

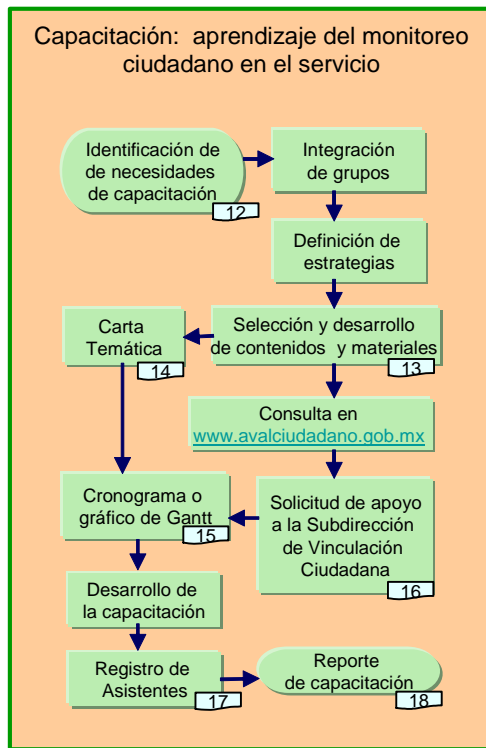
## 2.4 Cronograma de actividades de capacitación.

Los responsables de esta actividad elaborarán anualmente un programa de capacitación y un gráfico de Gantt o cronograma de actividades, una copia de este cronograma deberá enviarse a la Subdirección de Vinculación Ciudadana para realizar el seguimiento del programa.

## 2.5 Desarrollo de sesiones.

Los facilitadores responsables de la formación en participación ciudadana llevarán a cabo las sesiones de acuerdo al cronograma de actividades. En cada sesión se deberá aplicar una preevaluación y al final una evaluación para identificar los avances en el aprendizaje. Se deberá establecer con anticipación la coordinación con las unidades médicas que se visitarán para aplicar en forma práctica los conocimientos del monitoreo ciudadano. Se deberán reproducir los instrumentos y materiales necesarios para garantizar que todos los participantes cuenten con ellos. En cada sesión deberá utilizarse una hoja de registro de asistencia y los resultados de la pre y post evaluación anotando la/s fecha/s, lugar, objetivo y temas, así como los nombres de los asistentes, cargo, domicilio, teléfono, y dirección electrónica. Se solicita anotar los datos con letra clara, sin siglas y verificar que los datos del registro estén completos.

En cada capacitación el Líder de Calidad reportará a la Subdirección de Vinculación Ciudadana el número de sesiones y participantes; este reporte se puede enviar a través de la página [www.avalciudadano.gob.mx](http://www.avalciudadano.gob.mx) en la opción monitoreo ciudadano/[avalciudadano@salud.gob.mx](mailto:avalciudadano@salud.gob.mx) o directamente al correo electrónico [monitoreociudadano@salud.gob.mx](mailto:monitoreociudadano@salud.gob.mx). No olvide guardar el respaldo documental de estas actividades.



### **3. Aplicación del método de monitoreo ciudadano.**

#### **Objetivo:**

Obtener información que permita evaluar los avances y logros de la gestión de la mejora del Trato Digno, la transparencia y la rendición de cuentas.

#### **LINEAMIENTOS OPERATIVOS**

##### **3.1 Uso de los formatos institucionales.**

El monitoreo ciudadano se aplica en las unidades participantes en la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud y en los servicios privados si existe interés. En la Secretaría de Salud se dará prioridad a las unidades médicas inscritas en el seguro popular.

El responsable del Aval Ciudadano en la unidad médica deberá conocer los formatos, procedimientos e indicadores de evaluación del desempeño del monitoreo ciudadano y garantizar que el personal esté informado y capacitado al respecto.

El Comité Estatal de Calidad a través de sus enlaces de calidad en la jurisdicción, y en las unidades médicas, deberán garantizar que los Avaless Ciudadanos dispongan de los formatos F1-TD/02, F2-TD/02, F2 AC/03, Instructivo de Llenado F2 AC/03, VI-AC/04 e instructivo de Llenado de VI-AC/04 con los datos de identificación de la unidad previamente llenados para evitar que la información quede incompleta o incorrecta con respecto al nombre, institución y clave de la unidad (CLUES).

##### **3.2 Aplicación del método de monitoreo.**

3.2.1 Acceso a la información de trato digno. El primer requisito de transparencia, es que la información de los resultados bimestrales del monitoreo institucional de indicadores de trato digno ya sea en forma manual o electrónica, sean conocidos por el director, el personal, los usuarios y la ciudadanía, y se encuentren disponibles en la unidad cuando el aval los solicite.

3.2.2 Tamaño de muestra. El responsable de coordinar el trabajo con el Aval Ciudadano de cada nivel deberá motivar al Aval Ciudadano para que en la medida de lo posible, aplique un tamaño de muestra igual al del monitoreo institucional, distribuido en los mismos turnos y días, de no ser así, deberán considerarse al menos 30 encuestas para unidades de segundo nivel, un mínimo de 15 en unidades urbanas de primer nivel y en las unidades rurales, la muestra será el total de pacientes encontrados en la consulta médica el día de la visita del Aval.

Al concluir la visita, el responsable de la unidad médica junto con el Aval, deberán revisar los resultados obtenidos, validar la información, definir la fecha en la que se entregará la carta compromiso y firmar la guía de cotejo.

La guía de cotejo deberá aplicarse de acuerdo a los resultados que se observen y en función a las fechas establecidas para el cumplimiento de los compromisos. El

monitoreo bimestral es perfectamente útil si se acompaña de acciones de mejora sistemáticas. Una unidad médica debe contar con el monitoreo ciudadano al menos dos veces al año.

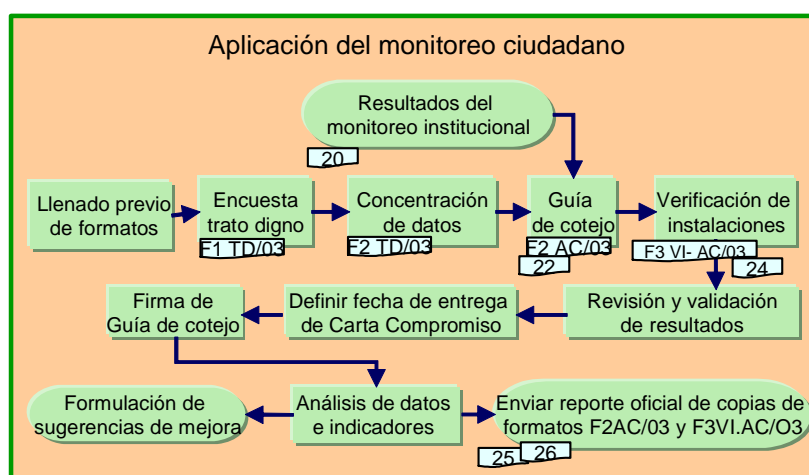
### 3.3 Análisis de los resultados del monitoreo ciudadano.

En el nivel local los responsables de la gestión del Aval Ciudadano deberán revisar los resultados y las sugerencias presentadas en la Guía de Cotejo y el Formato de Verificación de Instalaciones para formular y registrar las acciones de mejora en la carta compromiso. El Aval Ciudadano y el responsable o director de la unidad entregarán copia de las guías de cotejo y de los formatos de verificación de instalaciones al líder jurisdiccional o estatal para su revisión y validación y gestión ante las autoridades correspondientes.

En el nivel jurisdiccional/delegacional y estatal según sea el caso, se analizarán los resultados por unidad médica, nivel de atención, institución y área.

El Líder de Calidad deberá enviar por oficio a la Subdirección de Vinculación Ciudadana una copia de la minuta de acuerdos, información que será notificada al Subsecretario de Innovación y Calidad para las gestiones correspondientes, así como una copia de los formatos antes descritos por unidad médica. Este procedimiento se mantendrá hasta en tanto no se descentralice el Sistema de Información Aval Ciudadano.

El Comité Estatal de Calidad, los responsables jurisdiccionales y los directivos de las unidades médicas y de los hospitales federales deberán conocer y utilizar los resultados del monitoreo ciudadano para analizar la transparencia de los resultados del monitoreo institucional y los resultados de los demás criterios para definir cursos de acción de mejora.



## **4. Impulso a la mejora del trato digno**

**Objetivo:** Recuperar la confianza ciudadana a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos entre el equipo de salud y el Aval Ciudadano para dar respuesta a las sugerencias del monitoreo ciudadano.

### **LINEAMIENTOS OPERATIVOS**

#### **4.1 Elaboración de la Carta Compromiso.**

La Carta Compromiso para la mejora de Trato Digno es una herramienta de mejora que permite al Aval Ciudadano comprender que su participación es útil al traducir las sugerencias de los usuarios en compromisos para mejorar la calidad de los servicios.

Una vez que el Aval Ciudadano ha integrado los datos de los diferentes aspectos de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano y del formato de Verificación de Instalaciones, los analizará junto con el director o responsable de la unidad médica para identificar las áreas de oportunidad y las sugerencias de los usuarios para elaborar la carta compromiso.

El director o responsable de la unidad convoca al personal que considera está involucrado en las áreas de oportunidad identificadas para integrar equipos de trabajo, implementar acciones de mejora, y definir tiempos de cumplimiento.

En el caso de las mejoras que no puedan realizarse porque la atribución del director o responsable de la unidad médica no lo permita, deberán remitirse oficialmente al nivel superior y dar seguimiento a la petición, con objeto de que sean consideradas en el Programa Operativo Anual de la entidad federativa y en la elaboración de la agenda local, jurisdiccional o estatal y federal de mejora de la calidad.

El formato de la Carta Compromiso para la Mejora de Trato Digno FCC-AC/05 deberá ser llenada por el responsable de la unidad médica con los siguientes datos: período evaluado, nombre de la organización o grupo Aval Ciudadano que realizó el monitoreo, nombre del director o responsable de la unidad médica, nombre y nivel de atención de la unidad médica, área de oportunidad, actividades comprometidas, nombre del responsable o responsables de las actividades, fecha de inicio y cumplimiento de la mejora, estatus del proceso de mejora y documento de respaldo.

El director firma la carta, la entrega al Aval Ciudadano en original y envía una copia al nivel jurisdiccional o estatal para que lo revise y proporcione apoyo en caso necesario, a su vez el Líder de Calidad envía una copia a la Subdirección de Vinculación Ciudadana, así mismo una vez registrado el cumplimiento de las mejoras en los campos de estatus y documento de respaldo se enviará nuevamente una copia al nivel jurisdiccional o estatal para que registre el cumplimiento de la mejoras y este a su vez las notifique a la subdirección de Vinculación Ciudadana.

La Carta Compromiso se elabora cada vez que se cumplen las fechas de conclusión de las acciones de mejora comprometidas en la Carta vigente

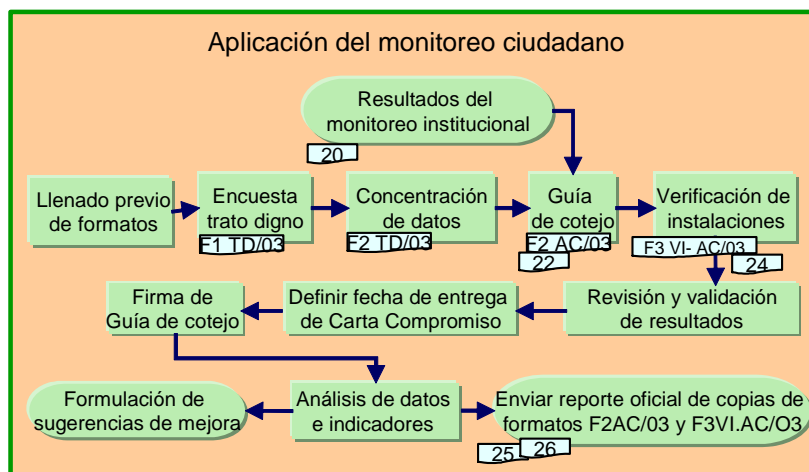
## 4.2 Aseguramiento y sustentabilidad del cumplimiento de las mejoras

La carta compromiso facilita a ambas partes realizar el seguimiento del cumplimiento de las mejoras. Al Aval le ayuda para programar visitas subsecuentes a la unidad médica a partir de las fechas en las que se espera haber cumplido los compromisos, y al director de la unidad para asesorar o gestionar el cumplimiento de los compromisos, así como para llevar el control de las fechas establecidas para atender las acciones o proyectos de mejora.

El director de la unidad médica deberá notificar al Líder de Calidad a través del nivel jurisdiccional los resultados de las mejoras de la carta compromiso para que sea revisada en el Comité Estatal de Calidad.

El Líder de Calidad deberá enviar en forma cuatrimestral a la Subdirección de Vinculación Ciudadana una relación por unidad médica con los resultados obtenidos y se notificará su cumplimiento o dificultades para su incumplimiento.

El no cumplimiento de las mejoras definidas en la carta compromiso será explicado al Aval Ciudadano por el responsable de las mejoras, si existe una justificación satisfactoria para el Aval, el director o responsable de la unidad médica, las registrará en la carta compromiso siguiente, de lo contrario se notificará al Comité estatal de calidad quien tomará las medidas pertinentes para solucionar dicha situación.



## 5. Difusión y comunicación

**Objetivo:** Establecer comunicación y diálogo con el personal de los servicios, los usuarios y la ciudadanía para dar a conocer los resultados de transparencia, los avances de la mejora de la calidad, y el mecanismo de operación del Aval Ciudadano para que de esta manera la población pueda opinar y conocer los avances logrados.

### LINEAMIENTOS OPERATIVOS

#### 5.1 Difusión del mecanismo Aval Ciudadano.

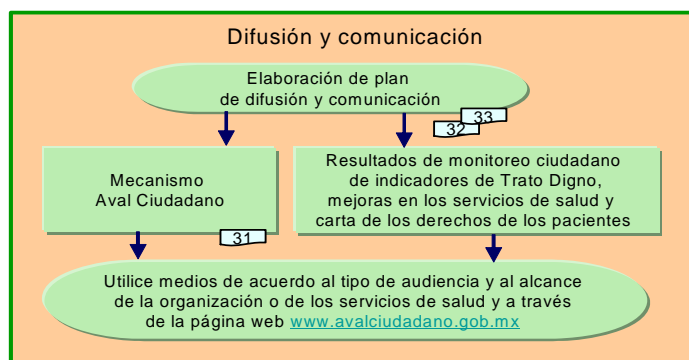
Para la difusión del mecanismo Aval Ciudadano debe realizarse un plan de comunicación el cual debe basar sus contenidos en los siguientes documentos: *Programa de Acción de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud*, *Lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la gestión de la calidad primer nivel* y *Lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la gestión de la calidad segundo nivel*, *Lineamientos para el Monitoreo ciudadano cómo método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del trato digno 2004*, así como en los instrumentos y documentos de monitoreo ciudadano establecidos para tal fin. Los medios de comunicación utilizados deberán ser accesibles al tipo de audiencia al que va dirigido el mensaje.

#### 5.2 Difusión de resultados del monitoreo ciudadano a usuarios y ciudadanos.

El responsable de la unidad médica y el Aval Ciudadano elaborarán y aplicarán un plan de comunicación a usuarios y ciudadanía sobre los resultados de los indicadores de Trato Digno que evalúa la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, así como los avances en las mejoras y la Carta General de los Derechos de los Pacientes.

La información que se difunda debe reunir las siguientes características: mostrar aspectos del trabajo de las unidades de salud que son de interés y beneficio para la ciudadanía, ser significativa para los pacientes, oportuna, y utilizar un lenguaje sencillo que pueda ser comprendido por toda la población. Además deberá establecerse un mecanismo que garantice que la población conozca dicha información.

La difusión puede realizarse de manera conjunta entre el Aval Ciudadano y el personal de salud, o de manera independiente, utilizando los medios que estén al alcance de la organización y de los servicios de salud y a través del sitio web <http://www.avalciudadano.gob.mx>; en el cual se pueden publicar fotografías de reuniones, de logros para documentarlos y testimonios, para ello deberá enviarse la información al correo electrónico [avalciudadano@salud.gob.mx](mailto:avalciudadano@salud.gob.mx).





## **6. Reconocimiento a la participación y a la mejora**

**Objetivo:** Reconocer los esfuerzos y resultados de la participación ciudadana y de la mejora del trato digno en los servicios de salud.

### **LINEAMIENTOS OPERATIVOS**

#### **6.1 Reconocimiento a los Avaless Ciudadanos**

El Comité de Calidad Estatal debe proponer anualmente a la Subdirección de Vinculación Ciudadana, al Aval Ciudadano o Avaless que considere deben recibir el Reconocimiento Anual de Participación Ciudadana por el cumplimiento de los siguientes criterios:

1. Participación activa en la realización del monitoreo en forma bimestral.
2. Número de unidades visitadas.
3. Entrega de información en tiempo y forma.
4. Seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora establecidas en la Carta Compromiso.
5. Asistencia a reuniones convocadas por la Secretaría de Salud.
6. Recibir capacitación cuando se convoca.
7. Promover en los usuarios y la ciudadanía los Derechos Generales de los Pacientes.
8. Participar en acciones promovidas por los propios avaless como en el desarrollo del Código de Ética y documento del Aval Ciudadano.

La Subdirección de Vinculación Ciudadana revisará dicha propuesta para elegir las organizaciones o grupos de Aval Ciudadano acreedores al Reconocimiento Anual de Participación Ciudadana e informará al Comité de Calidad y a la Subsecretaría de Innovación y Calidad las organizaciones propuestas para recibir dicho reconocimiento.

#### **6.2 Reconocimiento a Líderes de Calidad.**

La Subdirección de Vinculación Ciudadana entregará un reconocimiento al desempeño de los Líderes de Calidad que han participado y apoyado las actividades y desarrollo del Aval Ciudadano.

La evaluación de desempeño será calificada de acuerdo a los siguientes criterios:

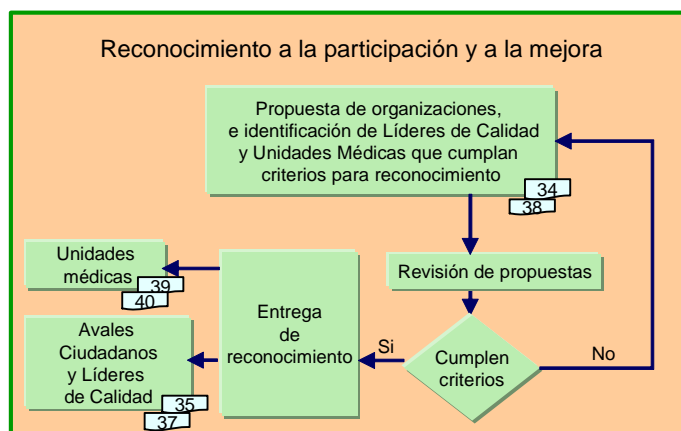
1. Realización de convocatoria a organizaciones civiles, grupos ciudadanos, pacientes y/o ciudadanos que puedan integrar el Aval Ciudadano.
2. Envío de Actas Constitutivas.
3. Envío bimestral de Guías de Cotejo y formato de Verificación de Instalaciones.
4. Envío de las copias de las Cartas Compromiso.
5. Envío de directorios y actualizaciones en tiempo y forma.
6. Realización de encuentros locales, jurisdiccionales/delegacionales y estatales para fortalecer la voz de la ciudadanía, promover la consulta, la negociación y la entrega de información a la ciudadanía.

### 6.3 Reconocimiento a las Unidades Médicas

El reconocimiento a la transparencia y a la participación de las unidades en la mejora del Trato Digno, se entrega en dos modalidades:

- La primera **reconocimiento a la transparencia** a través de una constancia de felicitación de una, dos, tres o cuatro estrellas, que podrán entregar las organizaciones del Aval Ciudadano cuando la unidades cumplan con los criterios correspondientes a cada estrella.
- La segunda es el **reconocimiento a la confianza ciudadana** que es una placa de bronce con la estrella dorada, que entrega cada organización a la unidades que cumplen con los criterios de transparencia y confianza en el Foro Nacional de Calidad por la Salud, en el caso de que la organización no cuente con recursos para otorgar una placa de bronce, el reconocimiento se hará de acuerdo a las posibilidades de cada organización.

Criterios		Estrellas de reconocimiento
Transparencia	Unidad que mide y no cuenta con la información de indicadores de monitoreo de trato digno.	Sin reconocimiento
	Unidad que mide y presenta resultados de monitoreo.	☆
	Unidad avalada, analiza resultados y los comunica.	☆☆
	Unidad avalada, analiza los resultados, los comunica al personal y población, y elabora carta compromiso al Aval Ciudadano.	☆☆☆
	Unidad avalada con evidencias documentadas de mejoras y diálogo ciudadano.	☆☆☆☆
Confianza	Unidad exitosa en la mejora de Trato Digno avalada por la ciudadanía.	Estrella de oro ★



## **7. Integración de la información y programación de logros.**

### **Objetivo.**

1. Contar con información de los procesos y resultados del Aval Ciudadano que permitan generar las evidencias de transparencia y rendición de cuentas de trato digno de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.
2. Utilizar la información generada para evaluar y programar las acciones del Aval.

### **LINEAMIENTOS OPERATIVOS**

#### **7.1 Integración de la Información.**

Las actividades de Aval Ciudadano se articulan en un ciclo combinado de trabajo que implica la participación ciudadana y el accionar de los servicios de salud. Programan los logros, reciben, procesan y analizan la información generada a través de las actividades y los instrumentos de monitoreo ciudadano e impulso a la mejora e informan sistemáticamente al nivel nacional.

La participación ciudadana inicia en las actividades necesarias para su integración, continúa con su capacitación para desarrollar el monitoreo ciudadano, impulsar la mejora, difundir, comunicar y reconocer al personal de las unidades médicas por lograr las mejoras de la calidad y la transparencia de los resultados, así como la participación de los avales ciudadanos y Líderes de Calidad en el impulso a la realización de dichas mejoras.

En cada una de las actividades desarrolladas en los distintos procesos del Aval se genera y se rinde información en formatos de captura específicos que se pueden constatar tanto en la relación de documentos y formatos de trabajo que se presenta en el punto 7.2, como en los números que se señalan en cada proceso y en el diagrama general.

El nivel inicial de la información lo tiene por supuesto el Aval Ciudadano, ya que es él quien aporta: los datos sobre las organizaciones a las que pertenece o las que integra para el efecto, la información que obtiene a través de la aplicación de la encuesta de trato digno y que coteja con la del monitoreo institucional, la que obtiene a través del formato de verificación de instalaciones, información que le permite por un lado generar un juicio sobre la situación de la unidad y formular sugerencias de mejora que presenta, en primera instancia a las autoridades de la unidad, con base en la cual puede establecerse la carta compromiso.

#### **Unidad Médica**

La unidad de salud, dispone de información de la organización y avales que realizan el monitoreo ciudadano, resultados del monitoreo institucional y su nivel de cumplimiento de los estándares de Trato Digno, medición de los indicadores en la Guía de Cotejo, observaciones y sugerencias presentadas por los usuarios y el propio Aval, así como los compromisos firmados por la autoridad y entregados al Aval Ciudadano. Esta información permite a la unidad evaluar la percepción de los usuarios respecto del

trato que reciben, evaluar el nivel de transparencia de la información que genera y orientar la toma de decisiones para efectuar las acciones correspondientes.

### **Nivel Jurisdiccional / Delegacional**

Con base en esta estructura, a la jurisdicción le corresponde el primer nivel de agrupación de la información, ya que dispone de los datos de identificación de las distintas organizaciones que integran y realizan el monitoreo ciudadano en ese nivel, disponen también de la información generada con la aplicación de la Guía de Cotejo y el formato de Verificación de Instalaciones en cada una de las unidades; con esta información puede conformar una base de datos que le permita describir y correlacionar las distintas variables que determinan avalar o no a las unidades médicas por nivel de atención, su adscripción a una u otra institución, su ubicación en el área geográfica y su incorporación al Seguro Popular; información que le provee de argumentos para la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño del Aval Ciudadano en la transparencia y mejora del trato digno. Asimismo dispone de una copia de las cartas compromiso en las que se establecieron los compromisos de mejora entre la unidad de salud y el Aval Ciudadano, mismas que gestionará y dará seguimiento.

### **Nivel Estatal**

El siguiente nivel de agrupación de la información le corresponde a la entidad federativa, para ello dispone de una copia de la información generada en cada una de las jurisdicciones y la agrupa en una base de datos de nivel estatal para tener una visión de conjunto, que le permite identificar y correlacionar las distintas variables que determinan avalar o no a las unidades por nivel de atención y por jurisdicción donde se desarrolla esta estructura, su adscripción a una u otra institución, su ubicación en el área geográfica, la relación que guarda con la inscripción al Seguro Popular; información que le provee de argumentos para la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño del Aval Ciudadano en la transparencia y mejora del trato digno, así como para el cumplimiento de logros establecidos. También gestiona los compromisos de mejora que no pueden atenderse en los niveles locales para darles cumplimiento. Dispone de los documentos de respaldo

### **Nivel Federal**

El último nivel de agrupación de la información lo constituye el nivel nacional. Quién a la fecha ha recibido directamente toda la información de las actas de instalación de las organizaciones integrantes y participantes en el monitoreo ciudadano de los resultados de la Guía de Cotejo y del Formato de Verificación de instalaciones, así como de las cartas compromiso generadas en las distintas unidades; cuenta con la información generada en el formato de logros en materia de Aval Ciudadano a los que se comprometieron las distintas entidades, con ello se ha creado un Sistema de Información del Aval Ciudadano donde se estructura en una base por unidad, jurisdicción, entidad federativa y de nivel federal, esta información se correlacionan diferentes variables de interés, que se conjunta en la unidad médica para garantizar la satisfacción del usuario en la dimensión del Trato Digno en las áreas o servicios en donde los usuarios identifican que se requiere mejorar el trato, así como las sugerencias de mejora de los usuarios que ayudan a visualizar donde es necesario

prestar mayor atención, y finalmente aquellas unidades y personal donde el desempeño de los prestadores de servicio de salud merece ser reconocido y felicitado.



## 7.2 Relación de documentos y formatos.

La recepción, captura y procesamiento de la información de los documentos y formatos utilizados durante el proceso generan las evidencias respecto de la mejora del Trato Digno a los usuarios y la transparencia en la rendición de cuentas y contribuyen a recuperar la confianza de la ciudadanía.

Los documentos y formatos utilizados en los distintos procesos de la gestión del Aval Ciudadano se relacionan a continuación:

### Integración de la participación ciudadana

1. Relación de Organizaciones de la Sociedad Civil o Grupo Ciudadano.
2. Oficio con la relación de organizaciones propuestas en relación a las identificadas.
3. Convocatoria.

4. Respuesta de las organizaciones convocadas.
5. Notificación de resultados de aceptación a las organizaciones por el Líder de Calidad.
6. Acta de instalación.
7. Código de Conducta
8. Credencial del Aval
9. Directorio de organizaciones integrantes del Aval Ciudadano.
10. Notificación de conclusión de participación.
11. Actualización o ratificación del directorio.

### **Capacitación: aprendizaje del monitoreo ciudadano en el servicio**

12. Identificación de necesidades de capacitación.
13. Selección de contenidos y materiales para la capacitación. Apoyo en [www.avalciudadano.gob.mx](http://www.avalciudadano.gob.mx)
14. Carta Temática.
15. Cronograma de actividades o gráfica de Gantt.
16. Solicitud de apoyo a la Subdirección de Vinculación Ciudadana.
17. Registro de asistentes.
18. Reporte sesiones y participantes en la capacitación

### **Aplicación del método de monitoreo ciudadano**

19. Hoja de recolección de datos y concentrado de información de Trato Digno F1 y F2 TD/03.
20. Resultados bimestrales de Trato Digno en forma manual o electrónica del sistema INDICA.
21. Guía de cotejo para el monitoreo ciudadano F2 AC/03
22. Instructivo de llenado de la guía de cotejo para el monitoreo ciudadano
23. Formato verificación de instalaciones de las unidades médicas F3VI-AC/04
24. Instructivo de llenado del Formato de Verificación de Instalaciones
25. Reporte oficial con envío de copias de Guías de cotejo para el monitoreo ciudadano y formato de Verificación de instalaciones.
26. Copia de minutas de acuerdos.

### **Impulso a la mejora**

27. Formato: FCC-AC/05 Carta compromiso para la mejora del trato digno.
28. Notificación de resultados de la carta compromiso.
29. Relación de resultados por unidad médica cuatrimestral.

### **Difusión y comunicación**

30. Documentos oficiales: Programa de Acción de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, Lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la gestión de la calidad primer nivel, Lineamientos operativos del sistema de monitoreo para la gestión de la calidad segundo nivel, Monitoreo ciudadano cómo método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del trato digno 2004 y Carta General de los Derechos de los Pacientes
31. Plan de comunicación.
32. Evidencias documentadas de difusión del plan de comunicación.

## **Reconocimiento a la participación ciudadana y a los servicios de salud en la mejora del trato digno**

- 33. Propuesta de organización.
- 34. Reconocimiento Aval Ciudadano.
- 35. Memoria del encuentro.
- 36. Reconocimiento a Líder de Calidad.
- 37. Propuesta de unidades médicas a ser reconocidas por el Aval Ciudadano.
- 38. Constancia de reconocimiento a unidad médica.
- 39. Reconocimiento a Unidad Médica.

## **Gestión de la información**

- 40. Formato de programación de logros AC-L/05.
- 41. Notificación de acciones desarrolladas de la programación de logros a la Subdirección de Vinculación Ciudadana.

### **7.3 Programación de logros.**

El Comité Estatal de Calidad deberá elaborar con los responsables del Seguro Popular y los avales ciudadanos la programación anual de las acciones a lograr en el monitoreo ciudadano en el formato AC-L/05 “LOGROS AVAL CIUDADANO”, en el mes de enero del año programático. Este formato requisitado debe enviarse vía correo electrónico [monitoreociudadano@salud.gob.mx](mailto:monitoreociudadano@salud.gob.mx) a la Subdirección de Vinculación Ciudadana para revisión, una vez aprobado lo enviará oficialmente por correo convencional para que de la misma forma le sea confirmada la recepción.

Las acciones desarrolladas deben notificarse en el mismo formato a la Subdirección en los meses abril, junio y noviembre.

Los documentos institucionales (informes, formatos), responsabilidad de los Líderes de Calidad, deberán enviarse a la Subdirección de Vinculación Ciudadana a través del correo electrónico [monitoreociudadano@salud.gob.mx](mailto:monitoreociudadano@salud.gob.mx).

## Proceso de gestión del Aval Ciudadano nivel estatal y local

