



Gobierno de
México



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

Alcance de Actividades Institucional de la Plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)



Alcance de Actividades Institucional de la Plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)

1.1 Propósito: Establecer actividades para la operación e implementación de la plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) en los Establecimientos de Salud (ES) del IMSS-BIENESTAR.

1.2 Alcance:

1.2.1 Alcance Interno: Responsables Institucionales Estatales de Calidad, División de Calidad y Certificación de la UAS, y la Coordinación de Acción Comunitaria/Gestión Territorial en Salud.

1.2.2 Alcance Externo: Establecimientos de Salud (ES) del IMSS-BIENESTAR de primer, segundo y tercer nivel de atención, así como Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S).

1.3 Aspectos a Considerar:

1.3.1 El levantamiento de esta encuesta se realiza en los Establecimientos de Salud (ES) del IMSS-BIENESTAR, mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción sobre Trato Adecuado y Digno (ESTAD). Esta es efectuada tanto por personal institucional, a través del Monitoreo Institucional, como por el Aval Ciudadano mediante el Monitoreo Ciudadano. El objetivo principal del sistema es comparar la información institucional y la ciudadana para ofrecernos un índice que demuestre si existe el trato digno o no en los ES.

1.3.2 El levantamiento de la encuesta ESTAD, ya sea por personal institucional o aval ciudadano, deberá ejecutarse bajo los principios de confidencialidad y anonimato. Queda estrictamente prohibido solicitar o registrar datos que permitan la identificación directa de la persona usuaria, garantizando que el ejercicio de evaluación de la calidad percibida no genere sesgos, represalias ni afectaciones en la continuidad de la atención médica del informante.

1.3.3 Esta encuesta se aplica en todos los ES correspondientes al IMSS-BIENESTAR y del Sistema Nacional de Salud de Primer, Segundo, Tercer Nivel y HRAE'S, con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios y la calidad percibida del trato adecuado y digno recibido en los Establecimientos de Atención Médica.

1.3.4 Cada Establecimiento de Salud (ES) debe definir las actividades de Monitoreo Institucional y Ciudadano en forma anual (planeación) para evaluar la satisfacción, trato adecuado y digno a través de la aplicación de la ESTAD y designar al personal responsable de realizar el levantamiento de esta en su modalidad de Monitoreo Institucional.

Monitoreo Institucional

Los Establecimientos de Salud deberán completar los concentrados de las encuestas de acuerdo con su nivel de atención (Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias), para registrar (subir/cargar) la información en la plataforma del SESTAD de forma cuatrimestral acorde a las fechas estipuladas en la calendarización publicada en la plataforma del sistema.

Enviar la información en tiempo y forma conforme a la calendarización establecida publicada en la plataforma del SESTAD que se encuentra ubicada en la página principal, dando clic en la opción "Periodos" del menú inicial (Figura 1). Tener en consideración que no es factible conceder prórrogas en la fecha de envío de información, dado que el análisis de ésta a nivel federal inicia



de forma automática en la fecha señalada en el mismo calendario publicado en el apartado correspondiente del SESTAD.

Los resultados del monitoreo institucional deben darse a conocer al personal de salud en los Establecimientos de Atención Médica, así como a los usuarios de los servicios a través del tablero de control del Establecimiento de Salud ubicado en el pizarrón informativo, mismo que debe localizarse en un lugar visible de los Establecimientos de Salud, al término de cada periodo de reporte.

El monitoreo Institucional es la comprobación por parte del personal del Establecimiento de Salud (ES) de la satisfacción de los usuarios en términos de calidad percibida y organización de los servicios, a través de la de la ESTAD. El monitoreo Institucional consiste en la verificación, por parte del personal del Establecimiento de Salud, del nivel de satisfacción de las personas usuarias,

El Monitor Institucional será realizado por el Responsable de Calidad del ES o por la persona designada por el responsable del establecimiento previa capacitación. Dicha persona será responsable de recabar la información derivada de la ESTAD y de asegurar la aplicación mensual del número de encuestas correspondientes a cada área y turno. persona designada por el responsable del establecimiento, previa capacitación, puede ser el MI y recabar los datos de la ESTAD, debe realizar mensualmente el número de encuestas que correspondan en cada una de las áreas y turnos.

Monitoreo Ciudadano

El Monitoreo Ciudadano consiste en la aplicación de la ESTAD por parte del Aval Ciudadano, con el propósito de obtener la percepción directa de las personas usuarias respecto a la calidad del trato en los servicios de salud. recabar la percepción directa de las personas usuarias sobre la calidad del trato recibido en los servicios de salud.

La aplicación de las encuestas se lleva a cabo en las áreas de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, de acuerdo con el nivel de atención del establecimiento. El número de encuestas a aplicar se define conforme al tipo de unidad: 36 en unidades rurales, 140 en unidades urbanas y 36 en unidades móviles.

El levantamiento de la información se realizará conforme a los periodos establecidos. Una vez aplicadas las encuestas, la información deberá registrarse en la plataforma del SESTAD. en los periodos establecidos y, una vez aplicadas las encuestas, se captura en la plataforma del Sistema de Evaluación de la Satisfacción sobre Trato Adecuado y Digno (SESTAD). La captura de los concentrados será realizada por el Supervisor de Acción Comunitaria o por la persona Promotora de Acción Comunitaria. La información deberá registrarse de manera cuatrimestral en apego a la calendarización establecida en la plataforma. conforme a la calendarización establecida en la plataforma.

Los resultados del Monitoreo Ciudadano deberán difundirse al personal de salud y a las personas usuarias mediante el Tablero de Participación Social en Salud, son difundidos al personal de salud y a las personas usuarias a través del Tablero de Participación Social en Salud, ubicado en un lugar visible dentro del establecimiento, al término de cada periodo de reporte.



Capacitación para los Establecimientos de Salud, Unidades de Primer, Segundo, Tercer Nivel, HRAE'S y Coordinaciones Estatales.

No.	Actividad	Responsable
1	Coordinar la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, que ejerce la función de Responsable Institucional de Calidad (RIC) encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano.	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, que ejerce la función de Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional	División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud (UAS)
3	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, con relación al Monitoreo ciudadano, de la operación del SESTAD y funciones del Aval Ciudadano	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular de la Coordinación del HRAE'S.
4	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso y adscrito encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional en las Coordinaciones Estatales y los HRAE'S.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE'S
5	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, con relación al Monitoreo ciudadano, de la operación del SESTAD y funciones del Aval Ciudadano a las Coordinaciones Estatales y los HRAE'S.	Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular de la Coordinación del HRAE'S.
6	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional en ES de Segundo y Tercer Nivel.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
7	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, con relación al Monitoreo ciudadano, de la operación del SESTAD y funciones del Aval Ciudadano a ES de Segundo y Tercer Nivel.	Supervisor/a de Acción Comunitaria o Promotor/a de Acción Comunitaria
8	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional a los Responsables de Calidad de ES de Primer Nivel y equipos regionales.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
9	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, con relación al Monitoreo ciudadano, de la operación del SESTAD y funciones del Aval Ciudadano a ES de Primer Nivel y equipos regionales.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
10	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional a los Titulares de ES menores de 5 núcleos de Primer Nivel, sin persona responsable de calidad.	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica



11	Conducir la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambio de funciones, con relación al Monitoreo ciudadano, de la operación del SESTAD y funciones del Aval Ciudadano a ES menores de 5 núcleos de Primer Nivel, sin persona responsable de calidad.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
12	Supervisar y apoyar la capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso o por cambios de funciones encargado de la operación, atención y gestión del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano.	RIEC División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud (UAS) División de Gestión Comunitaria de la Coordinación de Acción Comunitaria/GTS

Despliegue para Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S)

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC.	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de los Responsables Institucionales Estatales de Calidad (RIEC) de los HRAE'S. Única ocasión o al cambio de RIEC.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de los Responsables Institucionales Estatales de Calidad (RIEC) de los HRAE'S. Única ocasión o al cambio de RIEC.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud

Despliegue para Establecimientos de Salud de Segundo y Tercer Nivel de Atención

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC.	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud



4	Solicitar a los Establecimientos de segundo y tercer nivel, los perfiles y nombres de las personas responsables de la captura de encuestas del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
5	Solicitar a los Establecimientos de segundo y tercer nivel, los perfiles y nombres de las personas responsables de la captura de encuestas del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
6	Generar accesos a la plataforma del SESTAD mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
7	Generar accesos a la plataforma del SESTAD mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
8	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de Segundo y Tercer Nivel para modificaciones validadas por el RIC (altas o bajas o cambios en perfiles).	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
9	Enviar los accesos de la plataforma SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano a los establecimientos de Segundo y Tercer Nivel.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)

Despliegue para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención con la persona responsable de calidad.

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC.	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal (Responsables Institucionales Estatales de Calidad) Única ocasión o al cambio de RIEC.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
4	Solicitar a los Establecimientos de primer nivel, los perfiles y nombres de las personas responsables de la captura SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
5	Solicitar a los Establecimientos de primer nivel, los perfiles y nombres de las personas responsables de la captura SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
6	Generar accesos a la plataforma del SESTAD mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)



7	Generar accesos a la plataforma del SESTAD mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
8	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de primer nivel para modificaciones validadas por el RIC (altas o bajas o cambios en perfiles).	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
9	Enviar los accesos de la plataforma SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano a los establecimientos de Primer Nivel, así como la actualización de datos personales de los accesos y el restablecimiento de la contraseña, cuando aplique.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)

Despliegue dirigido a Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención que no cuentan con Persona Responsable de los Procesos de Calidad en el Establecimiento de Salud, con acompañamiento del Equipo Regional de Conducción Médica, así como a establecimientos menores a cinco núcleos que presentan dificultades de acceso derivadas de su ubicación geográfica, limitaciones en el transporte o condiciones de las vías de comunicación.

No.	Actividad	Responsable
1	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel Institucional (Responsables Institucionales de Calidad). Única ocasión o al cambio del RIC.	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
2	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel de la Coordinación Estatal con la inclusión de Coordinaciones regionales.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
3	Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano a la <u>Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria/GTS o la Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS</u> , de la Coordinación Estatal Única ocasión o al cambio de personal. Notificar a la Coordinación de Acción Comunitaria/GTS.	Responsable Institucional de Calidad (RIC) de IMSS-BIENESTAR mediante la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud
4	Solicitar a las Jefaturas de Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud y Acción Comunitaria/GTS, los perfiles y nombres del Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica y del Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC)
5	Generar accesos a la plataforma del SESTAD mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de nivel local del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional.	Jefaturas de Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud



6	Generar accesos a la plataforma del SESTAD mediante la creación de usuarios y contraseñas para perfiles de "validador" de nivel regional o zonal donde aplique del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Ciudadano. Notificar a la Coordinación de Acción Comunitaria/GTS	<u>Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria/GTS o la Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS</u>
7	Asignar a los ES accesos por regiones.	RIEC Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud (Monitoreo Institucional) <u>Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria/GTS o la Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS</u>
8	Generar una base de datos de los accesos a nivel local de los ES de primer nivel para modificaciones validadas por el RIC (altas o bajas o cambios en perfiles).	RIEC Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud (Monitoreo Institucional) Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Monitoreo Ciudadano)
9	Enviar los accesos de la plataforma SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano a los Supervisores regionales de Educación, atención médica y Supervisor de Acción Comunitaria/Gestión Territorial.	RIEC Departamento de Supervisión y Desarrollo en Salud (Monitoreo Institucional) Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Monitoreo Ciudadano)

Implementación para Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S)

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Designar al responsable de realizar las actividades del Monitoreo Institucional y Ciudadano de SESTAD.	Persona Titular de la Coordinación del HRAE Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Los avales de SIRAVAl se ratificarán de acuerdo con los avales de los CoSaBi
2	Calcular el tamaño muestral del Monitoreo Institucional y el Monitoreo Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE
3	Elaborar el cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
4	Validar el cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS
5	Realizar la Encuesta de Satisfacción y Trato Adecuado y Digno (ESTAD) del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Aval ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
6	Realizar los concentrados de información de la ESTAD del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Aval Ciudadano (Monitoreo Ciudadano)



7	Capturar los concentrados de información del Monitoreo Institucional de la ESTAD en el sistema informático conforme los lineamientos de la línea de acción.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
8	Capturar los concentrados de información del Monitoreo Comunitario de la ESTAD en el sistema informático conforme los lineamientos de la línea de acción.	Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS
9	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Aval ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
10	Difundir a los usuarios del ES, los resultados cuatrimestrales y de las acciones de mejora derivadas de la aplicación de la encuesta.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE

Implementación para Establecimientos de Salud de Segundo y Tercer Nivel de Atención y Establecimientos de Salud de Primer Nivel de atención con persona responsable de calidad.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Designar al responsable de realizar las actividades del Monitoreo Institucional y Ciudadano de SESTAD	Persona Titular del ES. Persona responsable de Calidad del ES Los avales de SIRAVAL se ratificarán de acuerdo con los avales de los CoSaBi
2	Calcular el tamaño muestral del Monitoreo Institucional y el Monitoreo Ciudadano	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Persona responsable de Calidad del ES
3	Elaborar el cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Persona responsable de Calidad del ES Persona Titular del ES
4	Validar el cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
5	Realizar la Encuesta de Satisfacción y Trato Adecuado y Digno (ESTAD) del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES Aval ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
6	Realizar los concentrados de información de la ESTAD del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES Aval ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
7	Capturar los concentrados de información del Monitoreo Institucional de la ESTAD en el sistema informático conforme los lineamientos de la línea de acción.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
8	Capturar los concentrados de información del Monitoreo Comunitario de la ESTAD en el sistema informático conforme los lineamientos de la línea de acción.	Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa
9	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES Aval ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
10	Difundir a los usuarios del ES, los resultados cuatrimestrales y de las acciones de mejora derivadas de la aplicación de la encuesta.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES



Implementación para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención sin persona responsable de calidad con Equipo Regional de Conducción Médica.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Designar al responsable de realizar las actividades del Monitoreo Institucional y Ciudadano de SESTAD.	Jefe de Servicios de Atención a la Salud Jefe de Departamento de Supervisión y Desarrollo Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (validador) Los avales de SIRAVAL se cotejarán de acuerdo con los avales de los CoSaBi
2	Calcular el tamaño muestral del Monitoreo Institucional y el Monitoreo Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica)
3	Elaborar el cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica) Persona Titular del ES
4	Validar el cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
5	Realizar la Encuesta de Satisfacción y Trato Adecuado y Digno (ESTAD) del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Persona Titular del ES Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica) Persona Titular del ES Aval ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
6	Realizar los concentrados de información de la ESTAD del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica) Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (Monitoreo Ciudadano)
7	Capturar los concentrados de información de la ESTAD en el sistema informático conforme los lineamientos de la línea de acción.	Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica (Monitoreo Institucional) Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (monitoreo Ciudadano, perfil validador) (Monitoreo Ciudadano)
8	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica) Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (monitoreo Ciudadano, perfil validador) (Monitoreo Ciudadano)



		Persona Titular del ES
9	Difundir a los usuarios del ES, los resultados cuatrimestrales y de las acciones de mejora derivadas de la aplicación de la encuesta.	Supervisor Regional de Acción Comunitaria (Monitoreo Ciudadano) Persona Titular del ES

Implementación para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención menores a 5 núcleos sin persona responsable de los procesos de calidad con dificultades en el acceso por situación geográfica, restricciones en el transporte o vías de comunicación.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Designar al responsable de realizar las actividades del Monitoreo Institucional y Ciudadano de SESTAD.	Jefe de Servicios de Atención a la Salud Jefe de Departamento de Supervisión y Desarrollo Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (monitoreo Ciudadano, perfil validador) (Monitoreo Ciudadano) Los avales de SIRAVAl se cotejarán de acuerdo con los avales de los CoSaB
2	Calcular el tamaño muestral del Monitoreo Institucional y el Monitoreo Ciudadano.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica)
3	Elaborar el Cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica) Persona Titular del ES
4	Validar el Cronograma de actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano del SESTAD.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Monitoreo Ciudadano) perfil de validador
5	Aplicar la Encuesta de Satisfacción y Trato Adecuado y Digno (ESTAD) del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Persona Titular del ES (Monitoreo Institucional) Aval Ciudadano (Monitoreo Ciudadano)
6	Realizar los concentrados de información de la ESTAD del Monitoreo Institucional y Ciudadano.	Persona Titular del ES (Monitoreo Institucional) Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica (Monitoreo Institucional) Supervisor Regional de Acción Comunitaria (Monitoreo Ciudadano) Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS
7	Capturar los concentrados de información de la ESTAD en el sistema informático conforme los lineamientos de la línea de acción.	Persona Titular del ES (Monitoreo Institucional) Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica (Monitoreo Institucional) Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (Monitoreo Ciudadano, perfil validador) (Monitoreo Ciudadano)



8	Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento.	Persona Titular del ES Responsable de realizar actividades del Monitoreo Institucional del SESTAD (Supervisor Regional de Educación y/o Supervisor Regional de Atención Médica) Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (Monitoreo Ciudadano, perfil validador) (Monitoreo Ciudadano) Persona Titular del ES
9	Difundir a los usuarios del ES, los resultados cuatrimestrales y de las acciones de mejora derivadas de la aplicación de la encuesta.	Supervisor/a de Acción Comunitaria (SAC) y Promotor/a de Acción Comunitaria (PAC), cubriendo un establecimiento de salud por región operativa (Monitoreo Ciudadano, perfil validador) (Monitoreo Ciudadano) Persona Titular del ES

Gestión y análisis de la información para Hospitales Regionales de Alta Especialidad (HRAE'S)

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SESTAD.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
2	Analizar los resultados de la ESTAD de acuerdo con el periodo establecido.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SESTAD del ES.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE
4	Monitorear los indicadores del SESTAD y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE'S Persona Titular de la Coordinación del HRAE División de Calidad y Certificación Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
5	Enviar y presentar resultados del SESTAD para análisis en el CICASEP.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE Persona Titular de la Coordinación del HRAE Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (seguimiento de los reportes)
6	Proporcionar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP).	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE



7	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal.	Responsable Institucional Estatal de Calidad (RIEC) del HRAE División de Calidad y Certificación (validación) Jefatura del Departamento Acción Comunitaria/GTS o Jefatura de Oficina de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional).	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Segundo y Tercer Nivel de Atención.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SESTAD.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
2	Analizar los resultados de la ESTAD de acuerdo con el periodo establecido.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SESTAD del ES.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
4	Monitorear los indicadores del SESTAD y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia.	Persona Responsable de Calidad en el ES Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) División de Calidad y Certificación Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
5	Enviar y presentar resultados del SESTAD para análisis en el CICASEP.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
6	Proporcionar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP).	Persona Responsable de Calidad en el ES
7	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (Validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)



8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional).	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)
---	--	--

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención con persona responsable de calidad.

No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SESTAD.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
2	Analizar los resultados de la ESTAD de acuerdo con el periodo establecido.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SESTAD del ES.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES
4	Monitorear los indicadores del SESTAD y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia.	Persona Responsable de Calidad en el ES Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) División de Calidad y Certificación Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
5	Enviar y presentar resultados del SESTAD para análisis en el CICASEP.	Persona Responsable de Calidad en el ES Persona Titular del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
6	Proporcionar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP).	Persona Responsable de Calidad en el ES
7	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (conocimiento)
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional).	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra)

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención sin persona responsable de calidad con Equipo Regional de Conducción Médica.



No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SESTAD.	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica (Recabar) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Recabar) Persona Titular del ES (integrar)
2	Analizar los resultados de la ESTAD de acuerdo con el periodo establecido.	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular del ES.
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SESTAD de los ES.	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica D Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular del ES.
4	Monitorear los indicadores del SESTAD y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia.	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora).
5	Enviar y presentar resultados del SESTAD para análisis en el CICASEP.	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Departamento de Gestión Territorial Persona Titular del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes).
6	Proporcionar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP).	Supervisor Regional de Educación o Supervisor regional de Atención Médica Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS Persona Titular del ES.
7	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (Validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento).
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional).	Responsable Estatal de Calidad (REC) (Integra).

Gestión y análisis para Establecimientos de Salud de Primer Nivel de atención menores a 5 núcleos sin persona responsable de calidad con dificultades en el acceso por situación geográfica, restricciones en el transporte o vías de comunicación.



No.	Actividad	Responsable
1	Inicio Integrar la carpeta de Registro SESTAD.	Persona Titular del ES
2	Analizar los resultados de la ESTAD de acuerdo con el periodo establecido.	Persona Titular del ES
3	Emitir reportes y elabora informes sobre la operación del SESTAD de los ES.	Persona Titular del ES
4	Monitorear los indicadores del SESTAD y sus resultados para la mejora continua de los Establecimientos, en coordinación con Autoridades del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa en el marco de su competencia.	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
5	Enviar y presentar resultados del SESTAD para análisis en el CICASEP.	Persona Titular del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes y al resultado de las acciones de mejora)
6	Proporcionar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión, o para su presentación en el Comité Estatal Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CEICASEP).	Persona Titular del ES. Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Seguimiento de los reportes)
7	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Coordinación Estatal.	Persona Titular del ES
8	Integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa (Interinstitucional).	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Integra) División de Calidad y Certificación (Validación) Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (Conocimiento)



Aprobó

Dr. José Alejandro Avalos Bracho
Titular de la Unidad de Atención a la Salud

Revisión Normativa

Dr. Eduardo Antonio Rodríguez Becerril
**Encargado del Despacho de los Asuntos Inherentes
a la Coordinación de Normatividad y Planeación Médica**

Responsables de la Revisión Técnica

Dr. Elías Flores Castellanos
Titular de la División de Calidad y Certificación de la Unidad de Atención a la Salud

Dr. Gabriel Gutiérrez Morales
**Titular de la Coordinación de Unidades
de Primer Nivel**

Dr. Arturo González Ledesma
**Titular de la Coordinación de
Supervisión**

Dra. Nazarela Herrera Maldonado
**Encargada del Despacho de los Asuntos
Inherentes a la Coordinación de
Vinculación Estatal**

Lic. Nemer Alexander Naime S. Henkel
**Titular de la Coordinación de Acción
Comunitaria**