# INFORME ANUAL

2018

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

issemym

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES

# INDICE

I. MENSAJE DIRECCIÓN GENERAL

II. CONSEJO DIRECTIVO

III. PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL
- Afiliación
- Pensiones
- Sistema de Capitalización Individual
- Atención a Instituciones Públicas
- Créditos
- Hoteles
- Estancias Infantiles, Centro Social y Escuela de Música
- Protección al salario

IV. SERVICIOS DE SALUD
- Modelo de Gestión de Servicios de la Calidad
- Infraestructura y rehabilitación de Unidades Médicas
- Enfoque Integral de Atención Familiar y principales Programas y Proyectos
- Medicamentos y Farmacia Hospitalaria
- Productividad en los Servicios de Salud
- Educación e Investigación
- Proyectos para Prestación de Servicios
- Comisión Auxiliar Mixta

V. COMISIÓN AUXILIAR MIXTA

VI. FINANZAS
- Estado de posición financiera
- Estado de Resultados
- Información Presupuestal
- Ingresos
- Administración de Inversiones
- Responsabilidad Financiera
- Modernización de los canales de recaudación y Fiscalización

VII. ADMINISTRACIÓN
- Servicios Personales
- Adquisiciones y servicios
- Obras y Mantenimiento
- Medicamentos
- Abasto de los Insumos Médicos
- Proyecto para Prestación de Servicios

VIII. INNOVACIÓN Y CALIDAD
- Programa Institucional de Mejoramiento de Procesos
- Programa Institucional de Calidad

IX. CONTROL INTERNO

X. UNIDAD JURÍDICA Y CONSULTIVA

XI. COMUNICACIÓN SOCIAL

XII. INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN
- Información institucional
- Planeación, Programación y Evaluación
- Proyectos Estratégicos

XIII. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
- Programa Institucional de Innovación Tecnológica
- Expediente Clínico Electrónico

XIV. VALUACIÓN ACTUARIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

XV. ESTADOS FINANCIEROS Y EJERCICIO PRESUPUESTAL

XVI. ANEXOS ESTADÍSTICOS

## MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

El ISSEMYM es la tercera institución de seguridad social más grande en el país, con más de un millón cien mil derechohabientes, casi 363 mil servidores públicos afiliados, y con 65 mil pensionados y pensionistas.

A su vez, brinda servicios médicos de excelencia, contando para ello con una red hospitalaria integrada por cuatro hospitales de tercer nivel, lo cual lo hace único entre las Entidades Federativas de nuestro país, once hospitales de segundo nivel, además de 97 de primer nivel para tener cobertura en todo el Estado.

Proporciona además otra serie de prestaciones y apoyos, destacando entre ellos el otorgamiento de 26,950 créditos por un monto de 564.6 millones, además de contar con estancias para el desarrollo infantil, centros sociales y asistenciales para pensionados, y centros vacacionales, que complementan la seguridad social ofrecida a los servidores públicos del Estado de México.

A lo largo de su historia, el Instituto ha orientado sus esfuerzos a fin de brindar servicios de seguridad social con calidad, oportunidad y calidez, lo cual ha sido un distintivo que llena de orgullo a los que colaboramos en esta noble institución.

Es conocido que las instituciones de seguridad social enfrentan hoy en día situaciones difíciles y complejas; los avances en materia de salud, han incrementado la expectativa de vida en más de 15 años, por lo que el número de pensionados y pensionistas ha crecido de manera más elevada que el número de trabajadores activos; el costo de los servicios de salud ha incrementado de manera considerable, presionando sus finanzas, situación a la que el ISSEMYM no es ajeno.

Esto nos obliga a replantear cada día como dar una respuesta eficaz al enorme reto de mantener e incrementar los servicios que ofrece el Instituto, a fin de lograr su sostenibilidad en el largo plazo.

Dentro de estos esfuerzos, el enfoque hacia una atención de salud preventiva, que evite o disminuya la necesidad de tratamientos e intervenciones en etapas tardías; la utilización de nuevas tecnologías tanto en el tratamiento médico como en los procesos administrativos, destacando el expediente electrónico; el replanteamiento del modelo financiero combinado con medidas de austeridad y eficiencia, serán las directrices que marcarán esta etapa de nuestro querido ISSEMYM.

El futuro plantea retos interesantes que sabremos enfrentar en beneficio de nuestros derechohabientes.

## CONSEJO DIRECTIVO

La Ley de Seguridad Social del Estado de México y Municipios establece que el Consejo Directivo y el Director General estarán a cargo del gobierno y la administración del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

Las sesiones del Consejo Directivo, son presididas por el Secretario de Finanzas, en su calidad de Presidente del Órgano de Gobierno, contando con la participación de los representantes de los poderes Legislativo y Judicial; de las secretarías de Finanzas, Contraloría y Salud, de los Organismos Auxiliares, y uno de los 125 municipios; así como de los sindicatos de trabajadores, de maestros, universitarios y de la agrupación mayoritaria de pensionados, como vocales.

Durante el ejercicio 2018, el Órgano de Gobierno celebró 7 sesiones, analizó 96 asuntos, de los cuales 52 fueron informativos y 44 para autorización, dictando un total de 66 acuerdos.

En materia de normatividad, se aprobó el Manual de Integración y Operación de los Comités de Incapacidad Temporal Prolongada del Instituto.

Para el adecuado funcionamiento del ISSEMYM este órgano de gobierno aprobó entre otros:

- Incremento al Monto de Pensiones Generales.
- El Anteproyecto de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2019.
- Las tarifas que estarán vigentes en 2019 por el servicio que ofrecen las Estancias de Desarrollo Infantil, el Centro Social “Eva Sámano de López Mateos” y los Centros Vacacionales.
- Aportaciones por Riesgos de Trabajo 2019.
- El monto del Seguro por Fallecimiento.
- Los programas 2019 de Obra Pública y de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- El donativo para la Unión de Pensionados y Pensionistas del ISSEMYM, A.C., para el ejercicio 2019.
- La Modificación a la Estructura Orgánica del Instituto.

El Consejo tomó conocimiento del resultado de la Valuación Actuarial con cifras al 31 de diciembre de 2017, aprobó los Estados Financieros, Presupuestales e Información por Fondos del Instituto y atendió los informes de las actividades realizadas por los comités de Pensiones, Créditos, Afiliación, Inversiones; el de Ética y de Prevención de Conflicto de Intereses, el Comité de Control y Desempeño Institucional, así como de la Comisión Auxiliar Mixta.

Finalmente, agradecemos a los integrantes del Consejo, ya que su activa y decidida participación fue primordial para llevar al Instituto por buen camino, para seguir proporcionando los beneficios que la Ley otorga a los servidores públicos, pensionados, pensionistas y dependientes económicos, buscando siempre el beneficio de nuestros.

# PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

La seguridad social es un factor determinante para el desarrollo, progreso y estabilidad de nuestra sociedad; uno de los principales logros de la sociedad mexiquense y del Gobierno del Estado de México fue la creación, hace 50 años (1 de septiembre de 1969), de un sistema de seguridad social durante el siglo XX cuyo máximo referente es el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM).

En 2018, el ISSEMyM conforme con sus funciones y objetivos establecidos como institución que brinda seguridad social, basó su desempeño primordialmente en los siguientes rubros:

- Un sistema de pensiones por retiro, invalidez, antigüedad, edad avanzada, cesantía, orfandad y viudez.
- Atención a la salud, a la maternidad y la paternidad, mediante de una red de guarderías que cubren de forma física y monetaria las necesidades de los trabajadores.
- Préstamos personales y para vivienda.

La principal premisa para 2018, en el ISSEMyM, fue elevar la calidad de los servicios que presta para cubrir las necesidades de sus derechohabientes, entre los que están: el acceso digno a la salud, a la vivienda y a todos los elementos que constituyen la seguridad social, particularmente, en materia de pensiones.

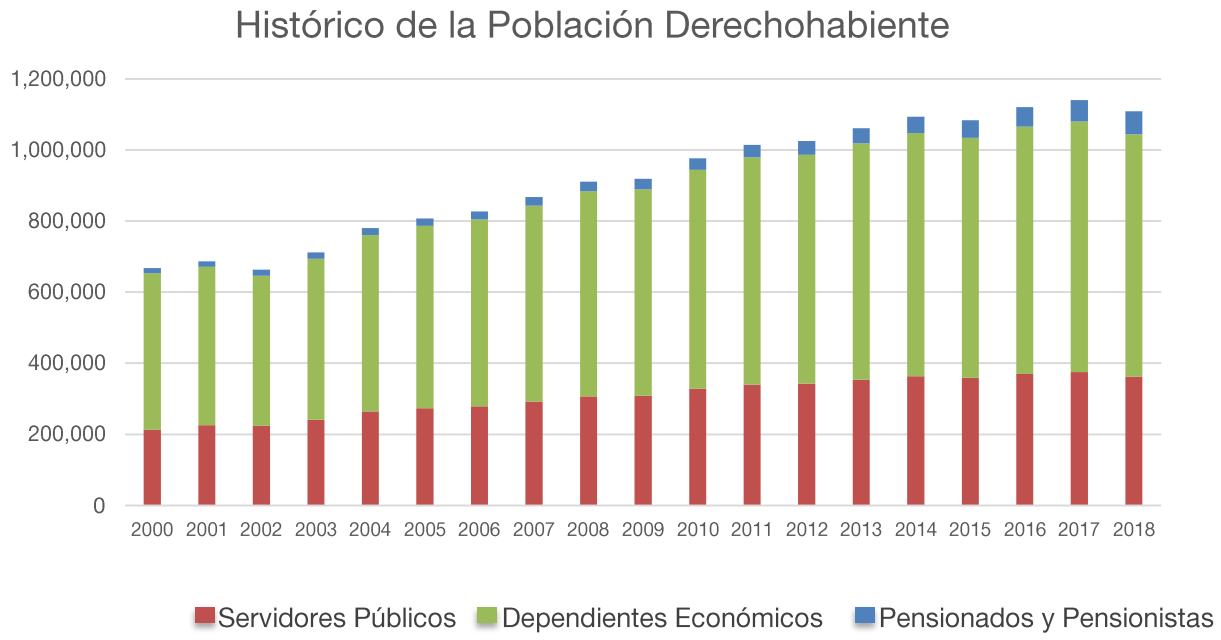
El ISSEMyM tiene el propósito de mejorar cada uno de los servicios de seguridad social que son su responsabilidad, con el único fin de que todas y todos los servidores públicos mexiquenses tengan asegurado su presente y su futuro.

## Afiliación

En las Unidades y Oficinas de Atención al Derechohabiente del ISSEMyM, se llevó a cabo el trámite de Afiliación para los Servidores Públicos, a quienes se les expide una identificación institucional (Credencial ISSEMyM), que los acredita como derechohabientes y, con ello tener acceso a los servicios de salud y demás prestaciones que otorga el Instituto; siendo los más frecuentes: las renovaciones, los duplicados de credencial y la modificación de beneficiarios en la carta testamentaria; en 2018, el ISSEMyM credencializó a 110 mil 915 derechohabientes, tanto de los servidores públicos, pensionados, pensionistas como de los dependientes económicos.

En 2018 el Comité de Afiliación analizó 2 mil 218 casos de posibles nuevos beneficiarios (dependientes económicos), de los cuales fueron un mil 443 aprobados, 556 negados y 219 se encuentran en proceso de resolución al requerirse mayor información.

Al cierre del ejercicio fiscal 2018, el ISSEMyM registró una población derechohabiente de un millón 108 mil 770 que se integra por: 362 mil 542 servidores públicos (33%); 64 mil 649 pensionados y pensionistas (6%) y 681mil 579 dependientes económicos (61%).




## Atención al Derechohabiente

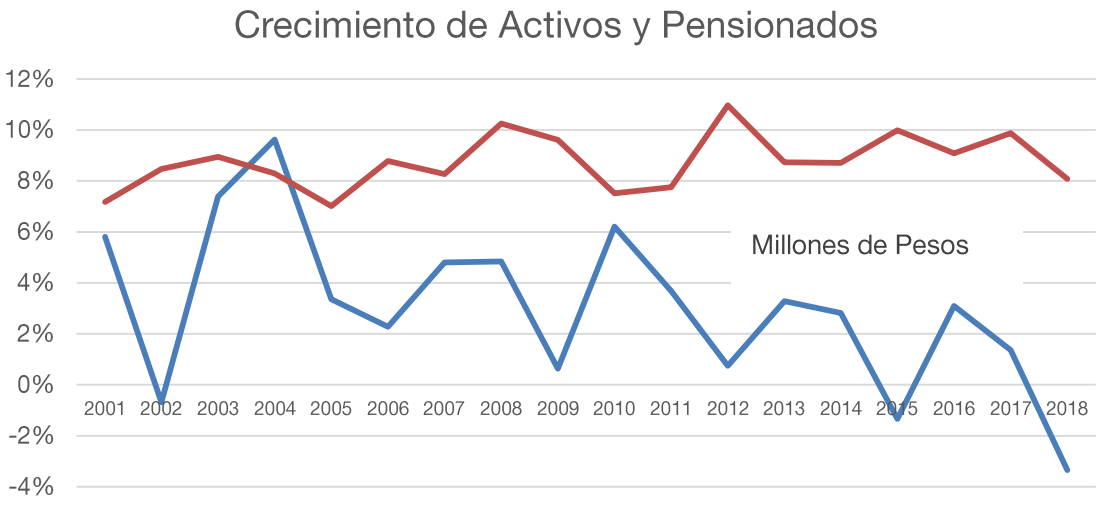
Por medio de las Unidades y Oficinas de Atención al Derechohabiente distribuidas a lo largo del Estado de México, se atienden a Servidores Públicos, Pensionados y Pensionistas, con la finalidad de facilitar el acceso al régimen de Seguridad Social del Estado y sus Municipios; así mismo, en el año 2018 se atendieron un total de un millón 237 mil 305 trámites gestionados por los Derechohabientes del ISSEMyM.

## Pensiones

Para garantizar el derecho fundamental a la seguridad social de sus derechohabientes, en el ejercicio fiscal 2018, el ISSEMyM promovió estrategias, de manera permanente, para el debido funcionamiento del Sistema Mixto de Pensiones, aunado a que generó acciones para que su población tenga acceso a las prestaciones que conforme con la Ley le corresponda en el momento de su retiro, realizándose las siguientes actividades:

- Se aprobaron 9 mil 34 pensiones en sus diferentes modalidades.
- Se dieron de alta en la nómina del Instituto 6 mil 333 nuevas pensiones.

Es importante mencionar que el número de pensionados y pensionistas, al cierre del 2018, ascendió a 64 mil 649, lo que representa un aumento anual promedio en los últimos cinco años de 9.1 por ciento, destacando que este sector de la población derechohabiente constituye el 16.1 por ciento del total de servidores públicos activos.




El Gobierno del Estado de México a través del ISSEMyM otorgó 75 seguros solidarios, fortaleciendo con ello a los grupos vulnerables de escasos recursos económicos que no gocen de servicios de salud de otros sistemas de seguridad social.

## Histórico Laboral

Al cierre del ejercicio fiscal 2018, se construyeron 10 mil 2 hojas de periodos cotizados, a través de las cuales se calcula el monto diario de la pensión, correspondientes a trámites de pensión de servidores públicos del Gobierno del Estado de México, de los H. Ayuntamientos, así como de los Organismos Descentralizados y Desconcentrados.

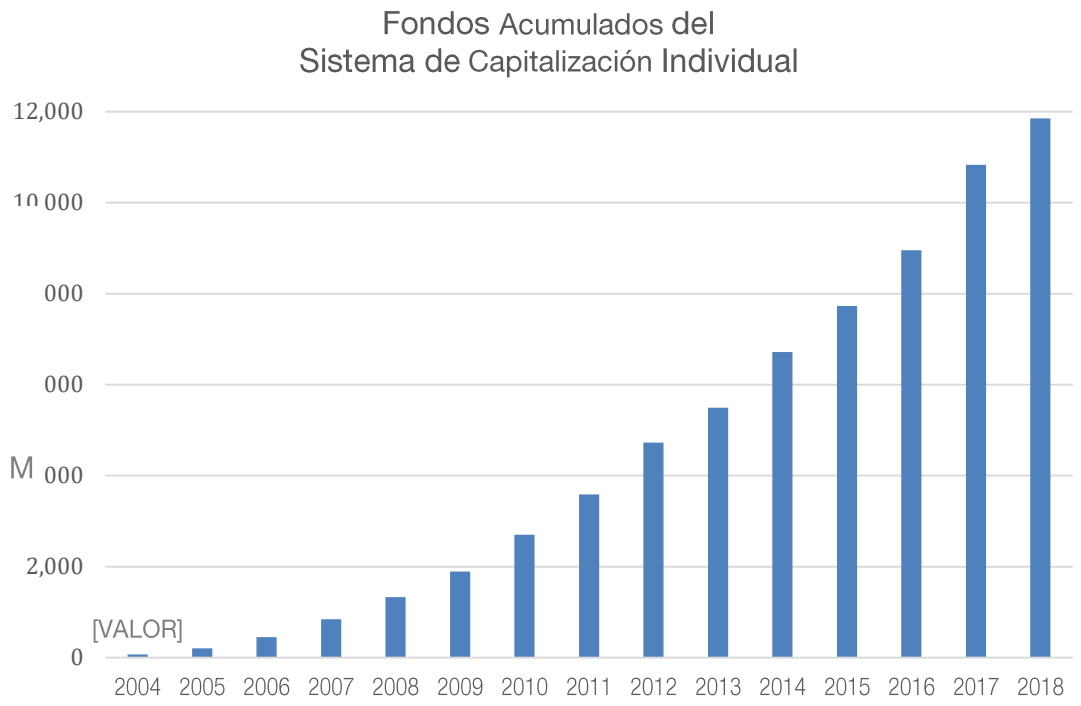
## Seguros por Fallecimiento y Reintegros por Separación

Al cierre del ejercicio fiscal 2018, y en cumplimiento a la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios se otorgaron un mil 796 trámites de seguros por fallecimiento, por un importe ejercido de más de 75 millones de pesos.

## Sistema de Capitalización Individual

El fin del Sistema de Capitalización Individual es fomentar en el servidor público una cultura de ahorro, además de constituir un capital el cual producirá rendimientos, lo que le permitirá contar con mejores condiciones en la etapa de retiro. Este sistema es gestionado por Administradoras de Fondos para el Retiro, que operan bajo un régimen de inversión propio, además están supervisadas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), lo cual permite tener una mejor administración y transparencia en el manejo de los recursos de los servidores públicos.

A diciembre de 2018, el valor de la cartera de las Sociedades de Inversión de fondos para el Retiro (SIEFORES) ascendió a 11 mil 827.9 millones de pesos, lo que representa el 9.5 por ciento más de lo registrado en el año 2017.




Por otro lado, se tiene un registro de 775 mil 259 cuentas vigentes, de las cuales 249 mil 208 se encuentran activas con 17 mil 985 cuentas voluntarias.

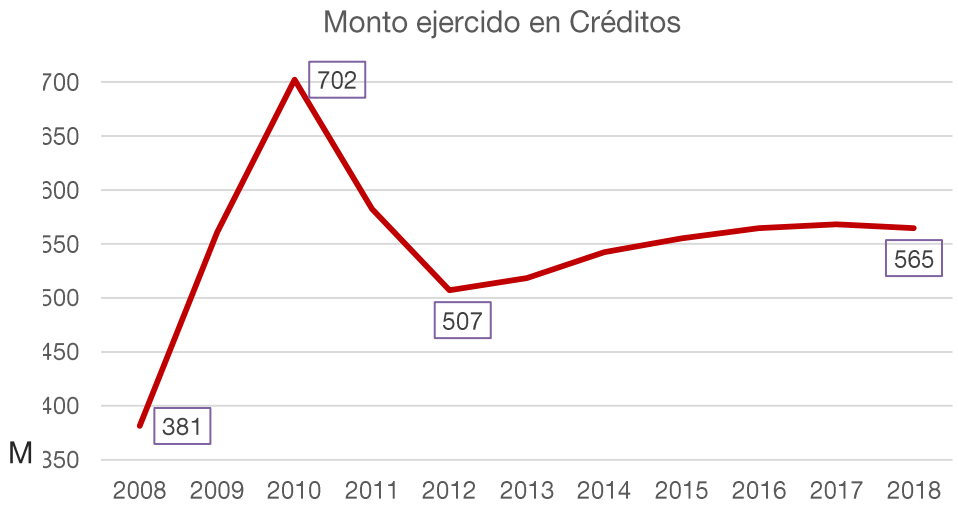
## Atención a Instituciones Públicas

En 2018 se incorporaron 4 Instituciones Públicas al régimen de seguridad social del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, que enteran sus contribuciones (cuotas y aportaciones) de seguridad social a través de Plataforma de Recaudación e Información de Seguridad Social del ISSEMyM (PRISMA).

## Créditos

En el ejercicio 2018, el ISSEMyM otorgó 26 mil 950 créditos por un monto de 564.6 millones de pesos, mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 11 mil 600 créditos de corto plazo por un monto de 232.7 millones de pesos.
- 15 mil 276 créditos de mediano plazo, lo que equivale a 322.2 millones de pesos.
- 54 créditos de vacacionales (corto plazo) por 335.5 mil pesos.
- 19 créditos de largo plazo (hipotecarios) por un monto de 9.1 millones de pesos.
- 1 créditos para enganche de vivienda por 152 mil pesos.




Estos número se lograron en el 2018 gracias a que el ISSEMyM reforzó los mecanismos que permiten agilizar la liberación de los créditos que tramitan los Servidores Públicos y Pensionados; aunado a que se incrementaron los montos máximos autorizados en los créditos, beneficiando con ello la economía de las familias mexiquenses; pasando de 35 mil pesos a 50 mil pesos en la modalidad de corto y mediano plazo; para los enganches de vivienda de 124 mil pesos a 165 mil pesos y, finalmente los créditos de largo plazo (hipotecarios) que se encontraban en 600 mil pesos, llegaron hasta 800 mil pesos.

## Centros Asistenciales

La seguridad social es sin duda uno de los instrumentos más eficientes para procurar el bienestar y desarrollo de la sociedad. Por ello, el ISSEMyM tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales; proporcionando fundamentalmente, servicios para preservar, promover y mantener la salud de los derechohabientes.

Bajo este tenor, la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios establece en su artículo 156. “El Instituto, conforme a su disponibilidad presupuestal y a la capacidad de sus instalaciones, o bien, mediante convenio con terceros, proporcionará las siguientes prestaciones:

- Estancias para el desarrollo infantil;
- Centros sociales y asistenciales para pensionados
- Centros Vacacionales

Como parte de estas prestaciones, consideradas como Prestaciones Potestativas, el ISSEMYM ofrecen a los derechohabientes los siguientes servicios:

Estancias Infantiles, cuyo propósito es apoyar en el cuidado y la educación preescolar a los hijos de los derechohabientes, considerando desde la etapa lactante hasta los 5 años 11 meses, coadyuvando a que las madres y padres trabajadores continúen con sus actividades laborales cotidianas, sabedores de que sus hijos son objeto de cuidado y nutrición sana en ambientes óptimos y seguros de afecto para su desarrollo cognitivo.

A este respecto, durante el año 2018 se atendieron a 473 menores en las dos Estancias para el Desarrollo Infantil con las que cuenta el ISSEMyM, la primera denominada “Margarita Maza de Juárez” y la segunda “Rosa María Sánchez Mendoza, registrando 263 y 210 menores, respectivamente. Cabe destacar que ambas se encuentran incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, certificando la Educación Preescolar mediante la entrega de los Reportes de Evaluación y/o Informes de Calificaciones correspondientes.

Al interior de estos centros educativos se ha reforzado el programa “Escuela para Padres”, a fin de brindar una mejor educación a la comunidad infantil, enfocado en reforzar las técnicas educativas para los menores en casa.

Centro Social "Eva Sámano de López Mateos", brinda alojamiento a residentes, teniendo como premisa que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure salud, alimentación, vestido, vivienda y servicios médicos, coadyuvando a una vida digna para aquellos servidores públicos que, por años de servicio, edad o incapacidad se han retirado y que no cuentan con familiares o un lugar donde vivir.

En este Centro Social, se brindó atención a 27 residentes durante 2018, brindando servicios de hospedaje, alimentación, enfermería, lavandería, actividades culturales y gerontológicas, cabe hacer mención que todas estas actividades se realizan en instalaciones adecuadas para nuestros adultos mayores, además se cuenta con la participación de escuelas y centros académicos a través de los cuales se presentaron bailables, conciertos y cafés literarios, entre otros.

Escuela de Música, servicio que el ISSEMYM presta de manera gratuita con el que se pretende iniciar al alumno en la educación musical como parte de su educación integral; brindando al niño y/o joven los elementos teóricos-musicales básicos para coadyuvar al desarrollo cognoscitivo, afectivo y psicomotriz en la música viva.

Para este fin, el ISSEMyM cuenta con un inmueble que alberga a esta Escuela en la que se imparten clase de diversos instrumentos, así como de canto; propiciando la participación del grupo en conciertos, eventos y presentaciones en diversos escenarios en los que se muestran las habilidades adquiridas durante su instrucción. En esta prestación, se reporta que durante el año 2018 se tuvieron 76 alumnos inscritos.

## Protección al Salario.

Con el fin de coadyuvar a la economía familiar de los servidores públicos, pensionados y pensionistas del ISSEMyM, la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios establece en su artículo 159 que: “El Instituto podrá proporcionar directamente o a través de terceros, los siguientes servicios:

- Mecanismos de protección al salario;
- Los demás que acuerde el Consejo Directivo.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento de Protección al Salario integra mecanismos en dos vertientes:

- Convenios que se caracterizan por la oferta de bienes y servicios para servidores públicos y pensionados del Instituto que se pueden adquirir a través de descuento vía nómina
- Cartas Compromiso en las que los derechohabientes al momento que adquieren el bien o servicio se les otorgan condiciones preferenciales con el único requisito de mostrar su credencial de afiliación del ISSEMyM.

Los mecanismos de protección al salario referidos son suscritos con empresas privadas, entre las cuales se encuentran productos y/o servicios tales como: préstamos personales, aseguradoras (en todos sus rubros), servicios funerarios, automotrices, incluyendo compra financiada de autos nuevos, servicios y refacciones, zapaterías, línea blanca, joyería, esparcimiento y diversión, restaurantes, ópticas, compra de vivienda, servicios odontológicos, entre otros.

Durante el 2018, el grupo interdisciplinario de Convenios de Protección al Salario autorizó la suscripción de 40 convenios de descuento vía nómina con empresas que otorgan bienes y servicios en condiciones preferenciales, beneficiando a 5 mil 468 servidores públicos, pensionados y pensionistas. Asimismo, se autorizaron 68 cartas compromiso en pago de contado, cuyo beneficio fue para 3 mil 229 derechohabientes.

## Hoteles

Una prestación potestativa que asume que el bienestar social y cultural forma parte del concepto de seguridad social, son los servicios de alojamiento que se brindan a servidores públicos, pensionados, pensionistas y a sus dependientes económicos en tres centros vacacionales ubicados en hermosos rincones del Estado de México, localizados estratégicamente en Valle de Bravo, Tonatico y en la gran reserva territorial del parque estatal El Ocotal, en los cuales se proporcionan servicios hoteleros fomentando la convivencia familiar, la recreación y el esparcimiento de los servidores públicos y sus familias; cabe destacar, que estos tres hoteles están abiertos también al público en general, resaltando que en el periodo que se reporta, se brindaron servicios de hospedaje a 30 mil 390 huéspedes.

Por lo que corresponde al programa de mejora continua, las instalaciones y servicios de los Centros Vacacionales acreditaron la certificación del programa de Calidad “Moderniza” que es otorgado por la Secretaría de Turismo de los Gobiernos Federal y Estatal.

# COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

## Calidad de la Atención Médica

Durante el período 2018 se efectuaron 1 mil 036 visitas de supervisión con el objetivo de asegurar que los criterios de capacidad, calidad y seguridad en el proceso de atención a los derechohabientes se cumplan, así como evaluar en las unidades médicas los criterios de acreditación solicitados por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud; a su vez se da seguimiento a los procesos para la atención médica, de acuerdo a lo requerido por la Secretaría de Salud Federal; los resultados se ven reflejados en el mejoramiento en la atención a los derechohabientes, así como la obtención de la acreditación de unidades médicas que son seleccionadas, en base a lo antes señalado se acreditaron en el período las Clínicas de Consulta Externa: Villa Guerrero, Villa Victoria y Centro Oncológico Estatal reacredita en Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en las atenciones a pacientes con Cáncer de Mama, Cérvico-uterino, Linfomas, Próstata, Testículo, alcanzando calificaciones destacadas, así mismo da inicio la recepción de casos de cáncer de Endometrio favoreciendo a cientos de mexiquenses que requieren de atención oncológica en estas patologías.

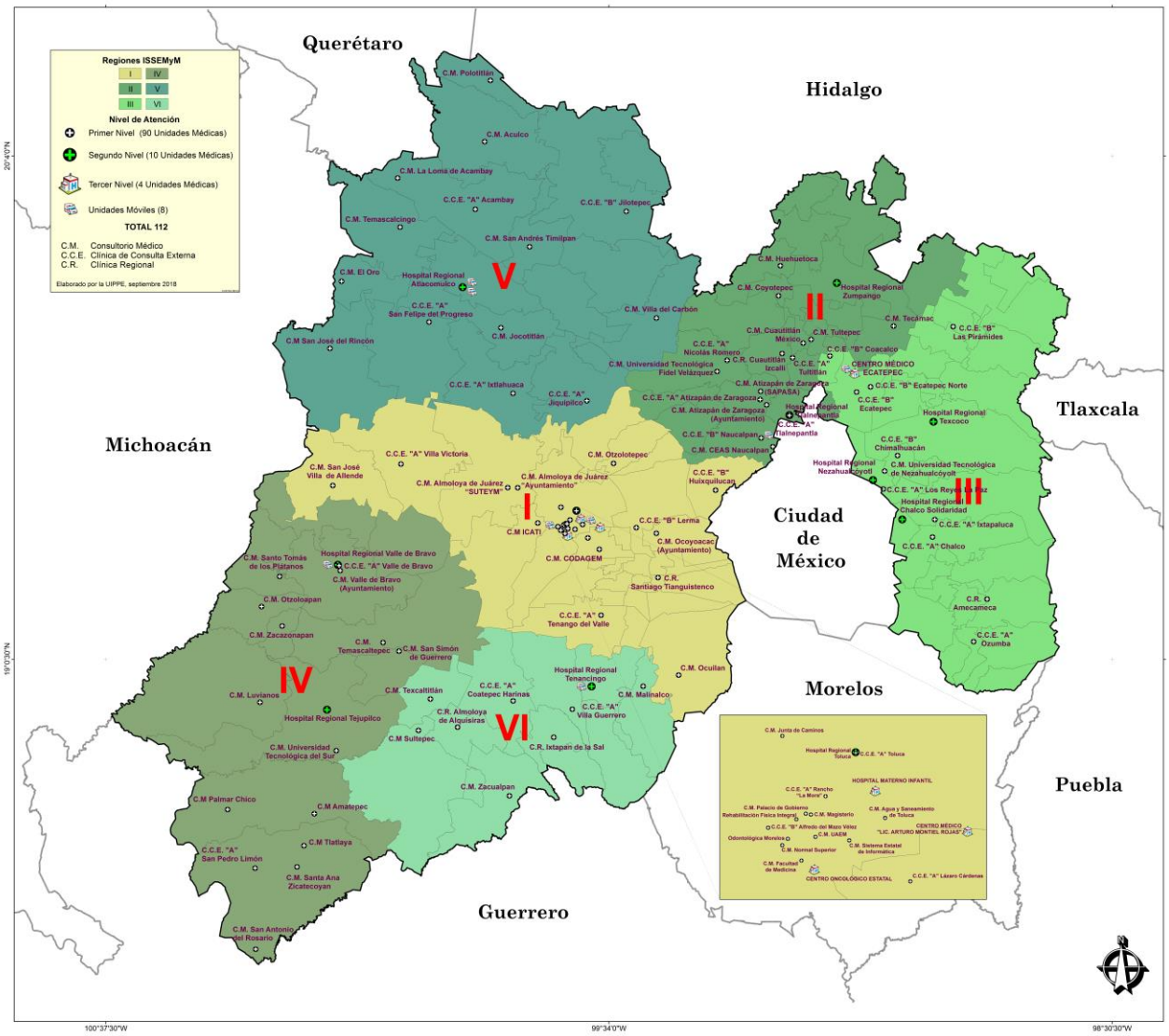
## Neurocirugía

El Hospital Materno Infantil, Centros Médicos ISSEMyM Toluca y de Ecatepec, cuentan con el servicio, en el que se lleva a cabo la evaluación y tratamiento de los pacientes con alteraciones del sistema nervioso, candidatos a ser tratados con cirugía, para ello se utiliza equipo, e instrumental con tecnología de punta, lo que permite disminuir el tiempo de hospitalización, el daño neurológico, secuelas, incapacidad y muerte. Al cierre del ejercicio 2018, se realizaron 383 procedimientos de este tipo.

## Red de Servicios de Salud

A fin de garantizar la cobertura y el acceso oportuno a la atención, se fortaleció la red de servicios en las 6 regiones del instituto, considerando los 3 niveles de atención, ordenados por el grado de complejidad creciente, en función de los servicios y capacidad resolutiva de las unidades médicas.

La red del ISSEMYM ha permitido optimizar la infraestructura, así como organizar y adecuar la relación entre oferta y demanda de atención; la red de servicios de salud está integrada por 112 unidades médicas: 4 de tercer nivel, 11 de segundo nivel y 97 de primer nivel, con lo que se mantiene la capacidad instalada para la atención a los derechohabientes.




## Oftalmología

Las unidades médicas que cuentan con el servicio de Oftalmología son: Centros Médicos de Toluca y Ecatepec, Hospital Materno Infantil y los Hospitales Regionales de Tlalnepantla y Toluca; en el 2018 se realizaron 3 mil 112 procedimientos, ente ellos destaca la colocación de lente intraocular y válvula Ahmed, para el tratamiento a pacientes con catarata y glaucoma respectivamente lo que permite mejorar la visión y descenso de la presión intraocular en el paciente.

## Acciones en Materia de Salud en el Trabajo

Conscientes de que los servidores públicos están expuestos a peligros existentes en sus actividades laborales o en su lugar de trabajo, que pueden originar accidentes o enfermedades y poner en riesgo la salud.

Se otorgó atención médica por este concepto a mil 364 servidores públicos, alcanzando el 98.12 por ciento de la meta anual estimada; destacando que 916 pacientes fueron atendidas por accidentes de trabajo, 432 por accidentes en trayecto y 16 por enfermedad de trabajo; así mismo se emitieron 252 dictámenes de incapacidad permanente y se registraron 78 dictámenes de defunción a causa de un riesgo de trabajo; no obstante, se llevan cabo acciones para promover la prevención en las distintas áreas laborales con la finalidad de evitar condiciones peligrosas y se realizó capacitación a las Instituciones Públicas los días 3 y 5 de julio mediante la 1ª Jornada de Salud en el Trabajo.

Se atendieron por riesgo de trabajo a 39 pacientes por cada 10,000 servidores públicos; de los cuales el 67.15 por ciento fueron atendidos por un accidente de trabajo; 18.47 por ciento de servidores públicos obtuvieron un dictamen de incapacidad permanente a causa de un riesgo de trabajo y el número de defunciones por concepto de riesgo de trabajo ascendió a 2.2 pacientes por cada 10,000 servidores públicos.

## Salud Materna Infantil

Una de las estrategias implementadas en el ISSEMyM para acelerar el descenso de la mortalidad materna es el programa de Embarazo Saludable. La estrategia incluye la detección de riesgo pre-concepcional y la atención prenatal durante el embarazo, así como a la atención de parto y puerperio fisiológico y quirúrgico con enfoque de riesgo con el objetivo de prevenir, detectar las complicaciones y proporcionar atención oportuna en este sentido, en esta institución se da seguimiento a cada uno de los casos de riesgo materno hasta su completa recuperación, compromiso generado en el Comité Próvida Materna para la Prevención, Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna, atendiendo durante el periodo 2018 a 205 mujeres declaradas en “Código Mater”. Además Durante el ejercicio 2018 se detectaron 2 mil 145 mujeres embarazadas con uno o más factores de riesgo. Se les colocó una pulsera roja y se les asignó un folio, con la finalidad de dar seguimiento a cada caso, asegurando su atención prioritaria en las unidades médicas y la atención oportuna a las pacientes con emergencia obstétrica.

A fin de proveer un seguimiento eficaz y de calidad durante el control prenatal, se otorgaron 89 mil 166 consultas a embarazadas, se atendieron 7 mil 049 eventos obstétricos, brindando atención médica a 2 mil 867 mujeres a través de parto vaginal y a 4 mil 182 por cesárea.

Una de las acciones de mayor trascendencia para el ISSEMyM durante el ejercicio 2018, fue el fomento a la cultura de la lactancia materna entre los derechohabientes en las unidades médicas de los tres niveles de atención. Lo anterior se llevó a cabo mediante el diseño y la

elaboración de una gama de material de promoción para sensibilizar a las derechohabientes, en especial durante el embarazo y el puerperio con respecto a la importancia de la lactancia materna en mínimo los 2 primeros años, y de manera exclusiva durante los primeros 6 meses de vida. Se busca de esta manera mejorar la salud del recién nacido, disminuyendo el riesgo de infecciones y de obesidad futura, como también la probabilidad de cáncer de mama y ovario en las madres que amamantan. En este sentido se logró la certificación del Hospital Regional Nezahualcóyotl, nominado como Hospital Amigo del Niño y de la Niña en el mes de mayo, que otorgan la Organización Panamericana de la Salud, la Organización Mundial de la Salud y la Secretaría de Salud.

Otra de las acciones implementadas por el Instituto, es evitar la transmisión vertical del VIH de madre a hijo, mediante la oferta para todas las embarazadas de la prueba rápida, lo que permite su detección y tratamiento oportuno. Se promueve además una nutrición adecuada con la prescripción de hierro, ácido fólico y multivitamínicos; así como el fomento de estilos de vida saludables para prevenir el peso bajo y los daños en el menor.

Con respecto al Programa de Prevención de los Defectos al Nacimiento, se logró la cobertura de cinco pruebas de detección: hipotiroidismo congénito, hiperplasia suprarrenal congénita, galactosemia, fenilcetonuria y fibrosis quística, mediante el Tamiz Neonatal. Esas enfermedades producen retraso mental o inclusive la muerte si no son tratadas a tiempo. Se tamizaron 6 mil 843 recién nacidos, alcanzando una cobertura de 97.1 por ciento respecto del total de nacimientos, encontrando 4 casos confirmados en niños con crecimiento y desarrollo normal ya que actualmente se encuentran en tratamiento.

## Planificación Familiar

La Salud Reproductiva, entendida como el estado de bienestar físico, mental y social en los aspectos sexuales y reproductivos es un factor importantísimo para propiciar la maternidad consciente y responsable, ya que permite evitar embarazos no deseados o riesgosos, es por ello que en el ISSEMyM ofrece a sus derechohabientes una amplia gama de métodos anticonceptivos que les permite el ejercicio del derecho a decidir de una manera libre, responsable e informada sobre el número y espaciamiento de sus hijos. En este sentido se otorga atención a 48 mil 293 usuarias/os activas/os de Planificación Familiar, destacando que el 45.35 por ciento cuentan con un método anticonceptivo permanente. Merece especial atención la anticoncepción a los adolescentes con los métodos ARAP (Anticonceptivos Reversibles de Acción prolongada), así como la anticoncepción de emergencia.

## Prevención del Cáncer Cérvico Uterino y de Mama

La transición poblacional y epidemiológica, ha impactado de forma importante el perfil de la salud de la población, muestra de ello es la epidemia de las enfermedades no transmisibles, como el cáncer de mama y cérvico uterino, los cuales han ascendido a los primeros sitios de morbilidad y mortalidad, lo que motiva a considerar la lucha contra estas enfermedades como

una acción prioritaria, considerando el control integral que abarca la detección precoz, el diagnóstico y el tratamiento oportuno, así como la rehabilitación y los cuidados paliativos.

En el ISSEMyM se llevan a cabo acciones de detección de cáncer de mama básicamente mediante la exploración clínica de mama, realizando 66 mil 231 exploraciones por personal de salud a las mujeres de responsabilidad, promoviendo la prevención a través de revisiones periódicas que permitan abatir el diagnóstico en sus fases tardías. De esta manera se otorgó atención y tratamiento oncológico especializado a 368 mujeres portadoras de cáncer de mama, tanto derechohabientes como aquellas mujeres canalizadas del Seguro Popular; cabe destacar que de los casos citados, el 46.2 por ciento corresponde a población derechohabiente del Instituto.

Respecto al cáncer cérvico uterino, es considerado un problema de salud pública, ya que representa la segunda causa de muerte por cáncer en la mujer, sin embargo la evolución de la enfermedad es lenta y la accesibilidad del cérvix permite su detección, lo que ha dado como resultado la disminución de los casos a 115 durante el año 2018, siendo que el 32.2 por ciento corresponde a población derechohabiente del Instituto. A todos ellos se otorga atención y tratamiento oncológico especializado así como cuidados paliativos que permiten mejorar su calidad de vida.

Derivado de la importancia de estos padecimientos, el Instituto coadyuva en su prevención y tratamiento, a fin de concientizar a la población de responsabilidad sobre el cuidado de su salud, mediante cambios en el estilo de vida, que incluyen una alimentación correcta, el control del consumo de tabaco y alcohol, y principalmente la actividad física, así como la promoción del sexo seguro y la vacunación contra el virus de papiloma humano (VPH).

### Atención a la Mujer en el Climaterio y Menopausia

El incremento en la esperanza de vida y los avances terapéuticos, han provocado un aumento del número de mujeres que llegan a la menopausia y de los años de vida que viven como postmenopáusicas, estado que tiene implicaciones biológicas, sociales y culturales que repercuten de forma importante en la segunda mitad de la vida de la mujer, por lo anterior durante el periodo que se informa se otorgaron 30 mil 952 consultas de atención a la mujer en el climaterio y menopausia con el objetivo de elevar la calidad de vida de las derechohabientes en esta etapa de la vida y como una oportunidad para buscar la morbilidad asociada y ejercer acciones preventivas de salud. De igual forma, ha otorgado atención y tratamiento oncológico especializado a 368 mujeres portadoras de cáncer de mama, tanto derechohabientes como aquellas mujeres canalizadas del Seguro Popular; cabe destacar que de los casos citados, el 46.2 por ciento corresponde a población derechohabiente del Instituto.

### Ferias de la Salud

ISSEMyM participó en ferias de la salud interinstitucionales en coordinación con diversas dependencias gubernamentales, como el Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los

Pueblos Indígenas del Estado de México (CEDIPIEM), la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) y el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social (CEMyBS). Organismos con los que se logró efectuar 29 Ferias de Salud, con más de 9 mil acciones de promoción de la salud. Estas ferias han permitido contribuir en la detección y referencia de pacientes con enfermedades crónico-degenerativas a las unidades médicas.

## Unidades Médicas Móviles

Las Unidades Móviles ISSEMyM son parte de la infraestructura Institucional de servicios de salud, a través de las cuales se oferta a los derechohabientes acciones encaminadas a la detección de enfermedades crónicas no transmisibles como: obesidad, hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia y enfermedad prostática, mediante un equipo multidisciplinario que incluye asesoría médica, apoyo psicológico y nutricional, así como, acciones de enfermería; estos recursos se encuentran presentes en seis unidades móviles con sede en: Toluca, Naucalpan, Ecatepec, Valle de Bravo, Atlacomulco y Tenancingo. Efectuaron 26 mil 971 evaluaciones médicas, asimismo se otorgaron 13 mil 010 evaluaciones nutricionales y 9 mil 872 psicológicas.

Como resultado de lo anterior, se logró la referencia de 794 servidores públicos para seguimiento y manejo oportuno. Se efectuaron 2 mil 569 citologías, de las cuales se diagnosticaron 14 casos de displasia; 3 mil 573 exploraciones de glándula mamaria con la detección de 3 casos con patología mamaria, los cuales se encuentran en tratamiento.

Cabe destacar que el ISSEMyM, mediante la contratación de seis unidades itinerantes de prevención y diagnóstico especializado, realiza la detección y prevención de enfermedades crónico-degenerativas como diabetes, hipertensión, obesidad y patologías hepáticas, así como cáncer de mama. Estas unidades se integran con personal médico, ultrasonografistas, licenciados en enfermería y nutrición; mismos que se encuentran facultados para la atención de los derechohabientes, otorgando 31 mil 974 evaluaciones de medicina general, 31 mil 029 asesorías nutricionales, así como 85 mil 967 pruebas de laboratorio, 16 mil 488 ultrasonidos de mama y 2 mil 021 referencias a las unidades médicas de adscripción por enfermedades crónico-degenerativas en el 70 por ciento de los casos

## Clínicas de Heridas

En el Instituto se cuenta con 34 Clínicas de Heridas ubicadas en igual número de unidades médicas, en las que se brinda atención en el cuidado integral de los pacientes con riesgos y problemas relacionados con lesiones dérmicas de difícil manejo y proceso de cicatrización complicado, estando a cargo personal de enfermería altamente capacitado en la atención a los derechohabientes que requieren del servicio; en el período 2018 se proporcionó atención a 34 mil 897 pacientes, realizando 167 mil 023 curaciones.

## Evaluación a Niños y Jóvenes con Discapacidad

A través de las unidades médicas del ISSEMyM se realizaron 2 mil 500 evaluaciones médicas a niños y jóvenes con capacidades diferentes, para orientar su manejo en el núcleo familiar y lograr una adecuada inserción social.

## Atención al Adulto Mayor

La promoción de la salud y la prevención de enfermedades constituyen el eje fundamental de la salud pública, por ello, son componentes esenciales del modelo de atención a la salud en el ISSEMYM. Un elemento sustantivo de la promoción de la salud es su carácter anticipatorio, el cual busca atender, no a la enfermedad directamente, sino a los determinantes sociales de la salud. Se trata de crear y fortalecer determinantes positivos y delimitar o eliminar los negativos. Por ello para que los Adultos Mayores gocen de una buena calidad de vida, es indispensable mantener las acciones preventivas como una prioridad. En el Programa de Atención al Adulto Mayor durante ejercicio fiscal 2018 se realizó la detección oportuna de enfermedades crónico-degenerativas no transmisibles como diabetes mellitus o hipertensión arterial sistémica a 147 mil 183 servidores públicos con la finalidad de evitar complicaciones y generar una cultura de corresponsabilidad en este sector, y brindó 248 mil 355 consultas médicas por diabetes mellitus, así como 163 mil 452 consultas por hipertensión arterial, con la finalidad de evitar complicaciones y mejorar la calidad de vida

Para que los Adultos Mayores gocen de una buena calidad de vida, es indispensable mantener las acciones preventivas como una prioridad; por lo que el ISSEMyM, fortalece en sus unidades médicas otorgando acciones como: información y detección de cáncer cérvico-uterino, cáncer de mama, aplicación del cuestionario para identificar enfermedad prostática, diabetes, hipertensión arterial, sobrepeso, obesidad y osteoporosis.

## Salud Bucal

El panorama de la salud bucal en el Estado de México guarda una estrecha relación con el panorama demográfico y epidemiológico. Los avances observados en la reducción de la prevalencia de la caries dental, expresados en la mayor conservación de los dientes, crea las condiciones para la mayor prevalencia de otras enfermedades de graves efectos, como son las enfermedades periodontales que, en lo particular son un factor importante en la perdida de los dientes y, en lo general, son un factor agravante de las enfermedades crónico degenerativas. Otras enfermedades de la cavidad bucal derivadas de los estilos de vida como el cáncer y otras lesiones osteomucosas, son también de graves efectos en las condiciones particulares de su funcionalidad, así como por sus efectos sistémicos.

La respuesta del ISSEMyM para atender estas necesidades de salud bucal, se enfoca de manera prioritaria hacia la prevención, otorgando atención prioritaria a grupos vulnerables como son; adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, personas con VIH y SIDA, personas con enfermedades crónico-degenerativas entre otros. Por lo que el Instituto cuenta

con una amplia gama de tratamientos odontológicos y preventivos así como curativos. Entre ellos destaca el otorgamiento de 185 mil 430 consultas odontológicas, a través de las cuales se brindaron 722 mil 110 tratamientos odontológicos, lo que permitió mejorar el estado de salud bucal de los derechohabientes

## Atención Oncológica

En el Centro Oncológico Estatal, el Centro Médico Ecatepec y el Hospital Materno Infantil, unidades médicas de tercer nivel en las que se brinda atención oncológica, durante el periodo 2018 se registraron 4 mil 192 nuevos pacientes con cáncer, aplicándose 32 mil 638 quimioterapias, 16 mil 323 radioterapias y 332 braquiterapias, con el propósito de contribuir en la recuperación de los pacientes que sufren esta enfermedad. Es importante hacer mención que el mayor número de pacientes atendidos y tratamientos otorgados fueron en el Centro Oncológico Estatal ISSEMyM que no sólo otorga atención a derechohabientes de este Instituto sino también a pacientes referidos por el Seguro Popular, ya que se llevan a cabo procedimientos estandarizados y el uso de tecnología de punta como el uso del Pet–CT y el segundo acelerador lineal mejorando la atención de los pacientes oncológicos, lo cual permite la detección oportuna.

Además, cuenta con tecnología denominada “Sistema de Enfriamiento Cefálico *Digni Cap*” en el Centro Oncológico Estatal para el tratamiento de pacientes con cáncer, dicho equipo previene la caída del cabello provocada por la quimioterapia y en consecuencia, aminorar el impacto anímico que ocasiona dicha situación; por lo que esta tecnología desde su incorporación a la fecha se han otorgado 952 sesiones *Digni Cap* a 715 pacientes adultos.

## Vacunación

El derecho a la protección de la salud está fundamentado en el artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en este sentido, los esfuerzos de los gobiernos para dar cumplimiento a este derecho han tenido su mayor impacto en la medicina preventiva con énfasis en el programa de vacunación universal, a fin de prevenir enfermedades y decesos en todas las etapas de la vida a causa de patologías prevenibles por vacunación, se llevaron a cabo acciones en fases permanentes e intensivas, logrando con ello la incorporación y actualización de los menores de cinco años al censo nominal. Con este beneficio se permitió la aplicación de 67, mil 732 dosis de los diferentes biológicos, manteniendo erradicada la poliomielitis y en control: sarampión, rubéola y tuberculosis meníngea. En el grupo de edad de 5 a 59 años, los diferentes biológicos han beneficiado a la población derechohabiente a través de la prevención de enfermedades y la aplicación en fases permanentes e intensivas de 69, mil 386 dosis, mientras que en el grupo etario de 60 años y más la aplicación de biológicos alcanzó 31, mil 619 dosis.

## Temporada Invernal

Como parte de la Vigilancia Epidemiológica Activa y ante la llegada de un invierno con temperaturas bajas, se implementaron una serie de acciones preventivas y de control en las unidades médicas, con el objeto de evitar daños a la salud, principalmente en la población menor de cinco años y mayores de 60 años. Durante el periodo se reportaron 5 casos positivos a Influenza tipo A H1N1 y uno a influenza tipo B, Cabe destacar que durante el periodo se aplicaron 53 mil 991 dosis de vacuna anti-influenza a la población derechohabiente, principalmente a los grupos de riesgo como mujeres embarazadas, adultos mayores, pacientes con obesidad mórbida y población derechohabiente con comorbilidad

## Infecciones Respiratorias Agudas y Enfermedades Diarreicas Agudas:

La atención integral al menor de cinco años se da a través de programa de vacunación universal, la atención motivo de la consulta, estimulación temprana, así como la vigilancia de la nutrición y capacitación de la madre o responsable del niño. El ISSEMyM realiza acciones en coordinación con las madres y/o responsables de los menores de 5 años de edad para que de manera oportuna reconozca los signos de alarma de las infecciones respiratorias agudas, y en su caso, soliciten oportunamente la atención médica; el ISSEMyM fomenta las actividades de promoción a la salud, que permitan al responsable del menor de 5 años, conocer los síntomas de estos padecimientos y actuar de manera oportuna para su atención; así mismo, la ministración permanente de multivitamínicos ha permitido la disminución de la incidencia de casos nuevos; por lo anterior, durante el 2018 se otorgaron 58, mil 141 consultas de primera vez.

Por otra parte, las enfermedades diarreicas agudas continúan siendo un problema de salud pública, sin embargo es importante señalar, que en nuestro país se ha disminuido de manera significativa la morbi-mortalidad por estos padecimientos en los menores de 5 años de edad, debido a las acciones y políticas en salud que se han establecido, tales como la lactancia materna, vacunación contra el rotavirus, la ministración de vitamina "A" y albendazol; así como, la terapia de hidratación oral.

Al respecto, el ISSEMyM ha realizado acciones de promoción de la salud en beneficio de la población de responsabilidad, por lo que en el año 2018 se otorgaron 9, mil 498 consultas de primera vez.

## Trasplantes

Los trasplantes se realizan en el Centro Médico Toluca mediante una atención oportuna, resolutiva y de calidad a la población que requiere un trasplante; durante el ejercicio 2018 se efectuaron 186 trasplante, de los cuales 133 fueron de hueso y 53 de riñón, destacando que todos se realizaron de manera exitosa; es por ello que el Instituto continua impulsando el programa de donación altruista de órganos, tejidos y células en la población derechohabiente.

## Diálisis Peritoneal

El servicio de Diálisis Peritoneal del ejercicio 2018 estuvo compuesto por varios contratos jurídicos, los cuales son: CAD002/002/2018, CAD007/007/2018, CAD014/022/2018 y CVCAD014/038/2018, teniendo un consumo de $98,358,540.36, beneficiando en enero a 1,182 pacientes, en febrero 1,177, en marzo 1,204, en abril 1,181, en mayo 1,226, en junio 1,203, en julio 1,216, en agosto 1,208, en septiembre 1,231, en octubre 1,239, en noviembre 1,246 y en diciembre 1,254.

## Hemodiálisis Interna

Durante el año 2018 se realizaron 17,424 sesiones de hemodiálisis, atendiendo hasta 155 derechohabientes mensualmente, bajo el amparo de los contratos CAD001/001/2018 y CLP007/016/2018, con un consumo anual de $20,357,200.47.

## Hemodiálisis Subrogada

En el Servicio de Hemodiálisis Subrogado de Ecatepec, se atendieron hasta 345 derechohabientes mensualmente, y se realizaron 34,736 ciclos de hemodiálisis durante el año 2018, bajo el amparo de los contratos CLP050/073/2017, CVCLP050/010/2018 y CAD027/038/2018 con un consumo de $64,447,674.40.

En el servicio de Hemodiálisis Subrogado de Toluca, se atendieron un máximo de 135 derechohabientes mensualmente, obteniendo un consumo anual de 16,698 ciclos de hemodiálisis, por medio del contrato CLP046/001/2018, con un consumo de $20,567,786.00.

## Servicio de Oftalmología Interno

En el ejercicio fiscal 2018 se realizaron 2,121 procedimientos oftalmológicos, compuestos por 143 vitrectomías, 1,240 catarata por facoemulsificación, 4 catarata extracapsular, 591 panfotocoagulaciones, 63 implantes para glaucoma, 32 aplicaciones de implantes, 4 dacriointubaciones y 3 dacriosistorinostomias, amparado por los contratos CLP085/007/2016, CVCLP085/005/2018 y CVCLP085/018/2018, con un consumo anual de $32,029,447.28

## Servicio de Neurocirugía

En el año 2018 se realizaron 182 por ciento más cirugías de las convenidas por contrato, realizando 135 procedimientos básicos traumatismo craneoencefálico, 105 procedimientos de alta especialidad para exeresis de tumor y vascular o cirugía endovascular, 36 procedimientos de alta especialidad en hidrocefalia, neurosistercircosis tercer ventriculostomía, 26 procedimientos de plastia craneal, 41 cirugías de columna (tratamiento microquirúrgico), 36 procedimientos básicos para traumatismo craneoencefálico (pediátrico), 32 procedimientos de alta especialidad resección microquirúrgica de tumor cerebral (pediátrico), 19 procedimientos de alta especialidad en hidrocefalia (pediátrico), y 10 procedimientos de alta especialidad, al amparo del contrato CLP072/092/2016 con un consumo de $127,041,254.63.

## Servicio de Imagen Médica

Para el ejercicio 2018 se almacenaron 161,153 estudios de imagenología de las modalidades de rayos X, tomografías, resonancia magnética, mastografías, ultrasonidos, etc. de las unidades médicas que cuentan con el servicio de imagenología; se reforzaron las áreas de braquiterapia con la adicción de un arco en "C" para el seguimiento guiado del tratamiento contra el cáncer cérvico-uterino, se integró un equipo de rayos x portátil digital para el servicio de radiología del Centro Médico ISSEMyM Toluca y un ultrasonido *doppler* color al Centro Médico ISSEMyM Ecatepec como apoyo al diagnóstico por imagen.

## Atención a pacientes con VIH

Adquisición de cartuchos para determinación cualitativa de VIH tipo 1 y 2, con el cual se abastecen insumos para realizar esta prueba a toda paciente embarazada, con el objetivo de cumplir con la normatividad vigente, dar atención a la madre, proteger al bebé y advertir al personal de salud para que tomen las medidas apropiadas, con esta adquisición se abastecieron 9975 cartuchos para beneficiar al mismo número de derechohabientes del sexo femenino embarazadas, con un monto total de $1,446,375.00

## Suministro de Servicios

Contrato trianual 2018 - 2020 del Servicio de Suministro de Oxígeno y otro tipo de gases, pago por consumo, con préstamo de recipientes y equipo, por un monto máximo de $261,836,095.69, a través del cual se brinda el servicio a 26 unidades médicas de 1er, 2o y 3er nivel de atención del Instituto, por medio de este contrato se cuenta con oxígeno medicinal líquido y gaseoso en diferentes presentaciones, oxígeno medicinal suministrado en el domicilio del paciente, Nitrógeno medicinal líquido y gaseoso, aire medicinal y bióxido de carbono medicinal; así como, otro tipo de gases (argón, óxido nítrico para inhalación con equipo de dosificación - con conexiones para ventilador y equipo para tratamiento del SAHOS), dentro de las obligaciones del prestador del servicio se incluye: revisión de instalaciones, mantenimiento, suministro de gases y capacitación.

## Mantenimientos a Equipos Médicos y de Laboratorio

En el ejercicio fiscal 2018 se realizaron más de 2000 mantenimientos a equipos médicos propiedad del instituto, de acuerdo a las solicitudes y necesidades las Unidades Médicas.

Por otra parte se suscribieron contratos de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos médicos y de laboratorio, con el propósito de mantenerlos en óptimas condiciones de uso de conformidad con las normas oficiales, entre los que podemos mencionar los siguientes:

- Equipo de resonancia magnética, ubicado en el Centro Médico Toluca, equipo utilizado para obtener información sobre la estructura y composición del cuerpo humano con tecnología avanzada.

- Equipo de braquiterapia instalado en el Centro Oncológico Estatal, es un equipo médico utilizado para el tratamiento de enfermedades neoplásicas mediante la colocación de una fuente radiactiva en el interior o en la vecindad del tumor del paciente, por lo que lo hace un dispositivo médico que maneja material radiactivo.
- Tomógrafo que genera imágenes para la planeación de la irradiación a tumores para el tratamiento de los pacientes con cáncer, el cual se encuentra ubicado en el Centro Oncológico Estatal.
- Equipo de Litotripcia para tratamiento de cálculos renales en la especialidad de Urología, el cual se encuentra en el Centro Médico Toluca.
- Acelerador lineal que personaliza los rayos x de alta energía para que se ajusten a la forma de un tumor y se destruyan las células cancerosas sin afectar el tejido normal circundante, ubicado en el Centro Oncológico Estatal.
- Más de 60 equipos de esterilización utilizados para eliminar los microorganismos del instrumental, dispositivos y productos sanitarios.
- Más de 70 equipos para soporte de vida como ventiladores volumétricos que permiten remplazar o asistir mecánicamente la ventilación pulmonar.
- Se realizaron actualizaciones tecnológicas en el Centro Médico Toluca (un pletismógrafo y dos espirómetros), Centro Médico Ecatepec (un ventilador y un desfibrilador), Hospital Materno Infantil (dos ventiladores y dos desfibriladores).

## Tanatología Clínica

Desde hace tres años, el ISSEMyM cuenta con un programa propio de Tanatología Clínica en Centro Médico Toluca, Centro Médico Ecatepec, así como en los Hospitales Regionales Nezahualcóyotl y Toluca; el objetivo principal es atender al paciente desde el punto de vista holístico psicológico, físico, emocional y espiritual en las distintas etapas del proceso de duelo, cuando enfrenta estado de vulnerabilidad emocional ante pérdida significativa; por lo que es indispensable dar una respuesta adecuada a los dolientes y sus familias; durante el período 2018 se otorgaron 3 mil 754 consultas de tanatología a los derechohabientes, como apoyo fundamental y de orientación a las personas que atraviesan por periodos de tristeza y depresión, generados por alguna enfermedad.

## Medicamentos y Farmacia Hospitalaria

Para contribuir al uso racional de medicamentos y seguridad del paciente en el Instituto, se ha establecido la “Guía técnica para el manejo y uso racional de antibióticos en Unidades Médicas de Primer Nivel de atención”, con ello contribuye en el acuerdo por el que se declara la obligatoriedad de la Estrategia Nacional de Acción contra la Resistencia a los Antimicrobianos del Consejo de Salubridad General.

A través de las actividades de notificación de reacciones adversas ocasionadas por medicamentos, se ha identificado áreas de oportunidad como implementar los lineamientos para el manejo y conservación de medicamentos de alto riesgo y red fría para el personal de farmacia y pacientes.

Como parte de las actividades de Farmacia Hospitalaria, los profesionales farmacéuticos que participan en el Hospital Regional Nezahualcóyotl, han instituido la Guía de Administración de Medicamentos Parenterales, el cual es una herramienta para prevenir efectos adversos y errores asociados a la preparación y aplicación de la farmacoterapia, para que sea utilizada en pacientes hospitalizados.

Para atender la demanda de atención médica de los pacientes, durante el ejercicio fiscal 2018 se proporcionó 21,070,313 piezas de medicamentos, lo que corresponde al monto de $3,050,449,604.85, otorgando desde vacunas, medicamentos de uso general y de alta especialidad.

## Clínicas de Estrés Postraumático

Fueron inauguradas el 11 de junio de 2017, con la finalidad de atender a las víctimas del delito de alto impacto, el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM) los 365 días del año, ubicadas en los Hospitales Regionales de Toluca y Tlalnepantla; las cuales cuentan con profesionales altamente calificados con un perfil de urgencias, intervención en crisis y manejo del estrés, que ayudan a reconducir u orientar al paciente que sufra a causa de un estado emocional vulnerado, o por algún delito, violaciones a sus derechos humanos o accidentes graves; durante el periodo 2018 fueron atendidos 25,214 pacientes derechohabientes.

## Productividad de los Servicios de Salud

En el Instituto se cuenta con una red de servicios que al cierre del año 2018, se tienen 112 unidades médicas: 4 de tercer nivel, 10 de segundo nivel, 90 de primer nivel y 8 unidades médicas móviles, mismas que están distribuidas de acuerdo con la siguiente regionalización: Toluca, Naucalpan, Ecatepec, Valle de Bravo, Atlacomulco y Tenancingo.

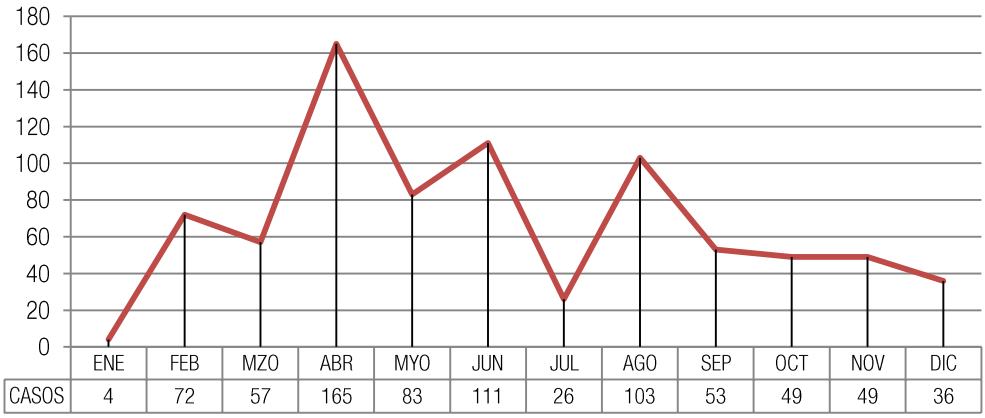
En el período 2018 se otorgó un total de 3 millones 489 mil 405 consultas distribuidas de la siguiente manera: un millón 1,940 mil 807 de medicina general; 964 mil 783 de especialidad; 185 mil 430 odontológicas y el 398 mil 385 del servicio de urgencias. A su vez, se realizaron 44 mil 150 intervenciones quirúrgicas, de las cuales 35 mil 212 fueron dentro de quirófano y 8 mil 938 fuera del mismo; de igual manera, se generaron un total de 204 mil 021 egresos, de los cuales 51mil 018 de hospitalización, 27mil 681 de cuneros y cuidados intensivos, así como 125 mil 322 de urgencias; por otra parte, se atendieron 2 mil 687 partos eutócicos y se practicaron 4mil 182 cesáreas en las unidades médicas de los tres niveles que cuentan con este servicio.

Con el propósito de fortalecer el diagnóstico, establecer el tratamiento oportuno y dar seguimiento al paciente en su atención médica, se realizaron 7 millones 792 mil 738 estudios de laboratorio clínico y 753 mil 255 estudios de gabinete y otros.

## COMISIÓN AUXILIAR MIXTA

En el Reglamento Interior de la Comisión Auxiliar Mixta, se indica que dicha Comisión tiene por objeto resolver sobre la procedencia o la improcedencia de las solicitudes recibidas, relacionadas con el reembolso de gastos médicos y las condonaciones o reducciones de pago por servicios médicos. En ese sentido, durante el ejercicio fiscal 2018, se analizaron y dictaminaron un total de 808 casos; los cuales fueron revisados en 46 sesiones ordinarias, lo que representa 17.56 solicitudes por sesión y 67.33 casos por mes en promedio.

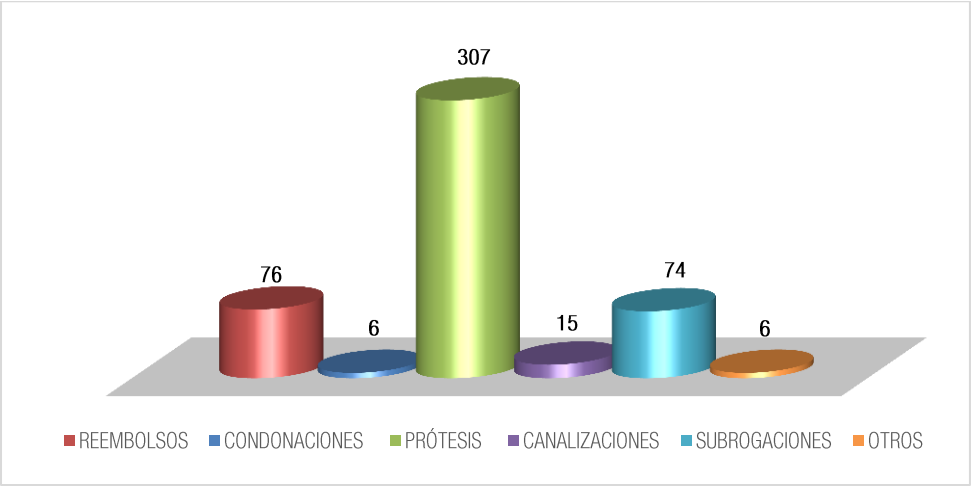
NÚMERO DE CASOS ANALIZADOS POR SESIÓN




De las solicitudes analizadas, 484 casos fueron autorizados, lo que representa un importe de $2´902,728.48 (dos millones novecientos dos mil setecientos veintiocho pesos 48/100 M.N.); por otro lado 235 se negaron lo que se traduce en un importe de $13’´757,073.74 (trece millones setecientos cincuenta y siete mil setenta y tres pesos 74/100 M.N.); es importante mencionar que al cierre del ejercicio fiscal 2018, se tuvieron 89 casos en reproceso.

| CASOS | CANTIDAD | IMPORTE |
|---|---|---|
| Autorizado | 484 | $2,902,728.48 |
| Negado | 235 | $13,757,073.74 |
| Casos en reproceso | 89 | - - - - - - |
| **Total** | **808** | **$16,659,802.22** |

Los casos analizados son clasificados, por rubro, de la siguiente manera:




En cada uno de los rubros mencionados, se tienen las siguientes precisiones

- Setenta y seis casos autorizados de Reembolso de Gastos por Servicios de Salud, con un importe de $1´213,166.14 (un millón doscientos trece mil ciento sesenta y seis pesos 14/100 M.N.)
- Seis Condonaciones, por un importe de $897.872.48 (ochocientos noventa y siete mil ochocientos setenta y dos pesos 48/100 M.N.) las cuales tienen su origen en las siguientes unidades médicas del Instituto.

- Trescientos siete Prótesis, con un importe total de $660,572.60 (seiscientos sesenta mil quinientos setenta y dos pesos 60/100 M.N.)

- Quince Reembolsos de Gastos generados por Insumos Médicos y/o Medicamentos Adquiridos para el tratamiento de pacientes referidos a Instituciones Nacionales de Salud (Canalización a Tercer Nivel), por un importe de $131,117.26(Ciento treinta y un mil ciento diecisiete pesos 26/100 M.N.), realizadas por las siguientes Unidades Médicas.

- Setenta y cuatro subrogaciones, las cuales incluyen Estudios de Histocompatibilidad y Protocolos de Trasplante.

- En el apartado de otros se tiene seis casos, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

i. Renovación del Convenio con el Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares
ii. Autorización del Calendario de Sesiones a efectuarse en el año 2018
iii. Autorización del Tabulador de Tarifas Máximas por Reintegro de Servicios de Salud Autorizadas por la Comisión Auxiliar Mixta (2018).
iv. Renovación del Convenio con el Hospital General de México
v. Renovación del Convenio con la Universidad Autónoma de México
vi. Renovación del Convenio con el Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino

- De los casos autorizados 381 solicitudes con un importe de $1,852,068.83 (un millón ochocientos cincuenta y dos mil sesenta y ocho pesos 83/100 M.N.), son con cargo directo al presupuesto de la Comisión Auxiliar Mixta.

## COORDINACIÓN DE FINANZAS

El programa de fiscalización 2018 contempló la revisión de gabinete de 20 instituciones públicas, de las cuales se determinaron diferencias a favor del ISSEMyM por 13.7 mdp, cobrándose al mes de diciembre 12.5 mdp, con lo que se cubrió el 91por ciento.

Por otro lado y como resultado de la regularización de la cartera de adeudos por contribuciones de seguridad social, se logró convenir con una sola institución un adeudo histórico por un mil 369.4 mdp, del cual se dispuso inmediatamente de 688 mdp y se firmó un convenio a 24 meses por la cantidad de 681.4 mdp, además de regularizar el entero de contribuciones durante el 2018 por un monto de 412.4 mdp.

El ISSEMyM durante el periodo de septiembre 2017 a diciembre 2018 ha llevado acabo el pago a proveedores por un importe cercano a los 9 mil 55 mdp, de los cuales 3 mil 500 corresponden al pago de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS) del 2017 y 5 mil 555 mdp del ejercicio que se informa. En este mismo rubro para las ADEFAS 2017 se signó un convenio de transacción con uno de los proveedores del ISSEMyM, lo que representó un descuento de 117 mdp.

Con la finalidad de facilitar a los pensionados el cobro de su quincena, se está trabajando en la inclusión de Instituciones Financieras con representación única en distintos municipios del Estado de México.

Si bien el año 2017 estuvo marcado por una alta volatilidad en los mercados financieros, el ISSEMyM adoptó una estrategia de inversión defensiva, para evitar que esta misma problemática se presentara en el 2018, por lo que logró incrementar únicamente por rendimiento, las Reservas del Sistema Solidario de reparto en 446.8 mdp.

Es importante mencionar que en la actual administración y por sexto año consecutivo no fue necesario disponer de la reserva del sistema Solidario de Reparto para cubrir las obligaciones contraídas por el Instituto, pese a las grandes presiones financieras que tuvo que hacer frente y a la información arrojada en la Valuación Actuarial, en la cual se señala como un periodo de suficiencia financiera.

Finalmente, a diciembre de 2018, el valor de la cartera de las sociedades de Inversión de Fondos para el Retiro (SIEFORES) ascendió a 11 mil 848.9 millones de pesos, lo que representó el 9.41por ciento más de lo registrado en el año 2017.

# COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

## Personal

A fin de garantizar la atención continua a nuestros derecho habientes se reforzó el capital humano del instituto por lo que en el mes marzo de 2018 se autorizó la creación de 250 plaza para el Hospital Regional Tlalnepantla y en el mes de junio 246 plazas para el Hospital Regional Toluca, pasando a ser un gran total de 8 mil 801 servidores públicos al servicio de los mexiquenses.

Se impartieron un total de 49 cursos de capacitación, siendo 35 de Desarrollo Profesional y Personal y 49 en materia de Tecnologías de la Información, impartidos en colaboración con el Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de México, dando un total de 838 servidores públicos capacitados bajo esta modalidad, sin mediar convenio de colaboración.

Por otra parte, se colaboró con la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México a fin de trasladar y presentar 12 pláticas en materia de Ética a las cuales asistieron un total de 826 servidores públicos adscritos al ISSEMyM en las diversas unidades médico administrativas en las que se impartieron estas pláticas.

Se realizó el trámite para la contratación del Servicio de Capacitación en línea al que se denominó “Academia ISSEMyM”, que consta de 13 cursos en línea a los cuales tiene acceso el total de los servidores públicos del Instituto, cuyo número asciende a 7,433 personas. Esta plataforma comenzó a operar en el mes de septiembre con los siguientes números: 3,579 “Tu Motivación Personal”; 3,318 “Autoconfianza”; y, 408 “Manejo del Estrés Laboral”

Así mismo, a fin de incentivar a los servidores públicos a desempeñar sus labores con mayor eficiencia, se realizaron 72 recategorizaciones del Área Médica, las cuales fueron: 3 médicos generales a médicos especialistas; 2 enfermeras auxiliares a enfermeras generales; 2 enfermeras auxiliares a enfermeras especialistas; 64 enfermeras generales a enfermeras especialistas; 1 enfermera pasante a enfermera especialista; en este mismo sentido se incentivó al reforzamiento y adquisición de nuevos conocimientos en materia de salud, administración y atención en general, por lo cual 10 alcanzaron el grado de técnicos superiores con título; 3 técnicos superiores universitarios con título; 45 licenciaturas concluidas; 105 licenciaturas con título; 4 especialidades; 1 doble licenciatura (ambas con título); 24 maestrías concluidas; 65 maestrías con título; 4 dobles maestrías (al menos una con título); 3 doctorados concluidos y 11 doctorados con título, dando un total de 275 servidores públicos mejorando constantemente en beneficio de nuestro estado.

En materia de Seguridad e Higiene, se realizaron 47 verificaciones en las diferentes unidades médico, comprobando que se cumpliera con los requisitos establecidos por la Secretaría del

Trabajo, para evaluar el funcionamiento de la Comisión de Seguridad e Higiene, logrando de esta manera la acreditación ante dicha dependencia.

## Adquisiciones y servicios

Con la finalidad de continuar con un completo y adecuado servicio de salud, este Instituto realiza la adquisición de diverso instrumental médico, medicamentos y equipos de vanguardia para garantizar que nuestros servidores públicos mexiquenses cuenten en cada momento con la atención de vanguardia y decorosa que se merecen; es por eso que se realizaron un total de 149 Procedimientos Adquisitivos adjudicando un total de $9,491,636,032.53 los cuales se velaron bajo las siguientes modalidades: 61 por Licitación Pública, 69 por adjudicación directa y 19 por invitación restringida todas en estricto apego a la normatividad aplicable. Con este esfuerzo institucional se logró contar con un servicio integral con préstamo de equipo, capacitación y suministro de insumos para Hemodiálisis y Hemodiafiltración, adquisición de medicamento de alta especialidad para tratamiento de cáncer, material quirúrgico de uso general así como de alta especialidad entre otros.

De los contratos celebrados con diversos proveedores y de aquellos que desafortunadamente incumplieron con lo pactado con este Instituto, se instauraron un total de 47 Procedimientos Administrativos Sancionadores recuperando un monto de $5,270,244.64, coadyuvando de esta forma a que existan recursos financieros que permitan solventar las necesidades de nuestros derechohabientes

Por otra parte, este Instituto continúa adhiriéndose a la Compra Consolidada de Medicamentos de manera conjunta con el Gobierno Federal con la final de adquirir medicamento esencial a menores costos, lográndose adjudicar un monto de $164,546,102.58.

## Inventarios y archivo

Como labor continua a fin de detectar las necesidades en cuanto al consumo de medicamentos y suministros se efectuaron 192 inventarios a 94 unidades médicas. Se detectaron diferencias en 13 unidades médicas, de las cuales a la fecha 8 han sido aclaradas totalmente y 5 de manera parcial.

Por cuanto hace a los bienes muebles del patrimonio del instituto se efectuaron 255 supervisiones virtuales, a través de la verificación documental realizada sobre las Tarjetas de Resguardo remitida por las Unidades Médico Administrativas del Instituto, contra los datos contemplados en el Sistema SICOPA-WEB y 30 inventarios físicos con la finalidad de mantener su debido registro, control y resguardo; detectándose los que se encuentran en desuso o inservibles, lográndose depurar de las diferentes unidades médico administrativas 609 bienes capitalizables por un monto histórico de $24’031,857.19 y 3,247 bienes marcados como Control de Menores por un monto histórico de $630,044.53, cuyo destino final fue la donación a la Asociación Apoyo Voluntario ISSEMyM A. C. a través del contrato CV/001/2018.

En materia de archivo y documentación, mediante los acuerdos de autorización para la baja documentación números 01/2018, CSP/ISSEMYM/001/2018 y CSP/ISSEMYM/002/2018 del Comité de Selección Documental del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios se logró eliminar más de 20 millones de documentos susceptibles.

Con la finalidad de mantener los documentos de cada área medico administrativa según el acuerdo 01/2018 emitido por el Sistema Estatal de Documentación del Gobierno del Estado de México, se capacitaron 837 servidores públicos a través de 18 cursos y se efectuaron 715 asesorías de administración de archivos y lineamientos para la trasferencia de documentos de trámite a concentración

## Obras y mantenimiento

El ISSEMyM destinó 88.8 millones de pesos a acciones encaminadas a fortalecer la infraestructura física de servicios de salud, a través de las obras realizadas en 8 municipios, las cuales se encuentran concluidas y en proceso de entrega para su funcionamiento, siendo las siguientes: la modernización de inmueble para la Clínica de Consulta Externa “B” Atizapán de Zaragoza, por 6.83 millones de pesos , la terminación de la Clínica de Consulta Externa "B" Tultitlán ISSEMYM, por 29.48 millones de pesos, la ampliación de los servicios de la Clínica de Consulta Externa Los Reyes La Paz, con una inversión de 9.43 millones de pesos, realización de trabajos complementarios en la obra exterior de la Clínica de Consulta Externa “B” Ecatepec Norte con una inversión de 6.97 millones de pesos, la construcción de Archivo Clínico del Hospital Regional Tejupilco, por 3.33 millones de pesos, la construcción del Área de Rehabilitación en su Segunda Etapa en el primer nivel del Edificio de la Ex Policlínica, con una inversión de 5.01 millones de pesos, la construcción de la barda perimetral y adecuación de rampa para minusválidos en la Clínica de Consulta Externa Villa Victoria, por 4.26 millones de pesos y la ampliación de 2 consultorios, adecuación de la oficina directiva y verificación y electrificación en la Clínica de Consulta Externa Naucalpan, con una inversión de 2.98 millones de pesos.

Asimismo, se desarrollaron los proyectos para para la construcción del Hospital Regional Nezahualcóyotl y Clínica de Consulta Externa, destinando 5.76 millones de pesos, y el de Reestructuración del Hospital Materno Infantil por 3.48 millones de pesos.

Asimismo, se dio inicio a obras en el 2018 que continuarán su ejecución durante el 2019, siendo la construcción de la Unidad de Diálisis Peritoneal en el Centro Médico Ecatepec, por 5.29 millones de pesos y la ampliación de servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización en el Hospital Regional Valle de Chalco Solidaridad, por 5.96 millones de pesos.

El ISSEMyM continuamente realiza levantamiento de necesidades físicas de nuestras unidades, a fin de que sigan operando en las mejores condiciones, siendo dignas y cuenten con la infraestructura adecuada, por lo cual se destinó 34.61 millones de pesos para el mejoramiento de 45 unidades médicas, ubicadas en 38 municipios del Estado de México.

En el norte del Estado, se atendieron en forma destacada las Clínicas de Consulta Externa Ixtlahuaca, San Felipe del Progreso y Acambay, en las cuales se llevaron a cabo trabajos de ajuste de cancelería puertas y ventanas, colocación de lavamanos y tarjas, lámparas, muro de durock, limpieza de muros de fachada de grano de mármol, mantenimiento y rehabilitación de puertas existentes, descarga de línea de drenaje, red de drenaje sanitario, cancelería de aluminio, colocación de lámparas tecno lite, fabricación de muebles de madera, pintura en muros.

En la capital del Estado se llevaron a cabo trabajos de aplicación de pintura vinílica, colocación de piso cerámico, rehabilitación de cancelería, instalación de luminarias, impermeabilización de azoteas en el Centro Médico ISSEMyM Toluca, Centro Oncológico Estatal y Hospital Materno Infantil.

En los unidades médicas del Valle de México, se llevaron a cabo trabajos de aplicación de pintura vinílica, rehabilitación de cancelería, instalación de luminarias, impermeabilización y colocación de piso cerámico, en los Hospitales Regionales de Nezahualcóyotl, Valle de Chalco Solidaridad y Texcoco; en las Clínicas de Consulta Externa Chalco y Ecatepec Centro y en el Centro Médico ISSEMYM Ecatepec.

En la región sur del estado se fortalecieron diversas unidades médicas destacando la atención a los Hospitales Regionales de Valle de Bravo y Tenancingo, así como la Clínica de Consulta Externa Valle de Bravo, con la ejecución de trabajos de instalación de línea y bajada de agua pluvial, rehabilitación de lockers, fabricación de banqueta y bases de concreto, contra trabes, losa de cimentación, castillos y zapatas, losa de azotea, impermeabilización, red sanitaria e hidráulica, instalación eléctrica, instalación de voz y datos, aplanados, muebles y accesorios en baños, pintura vinílica y de esmalte, piso cerámico, muro durock, ventiladores, plafones, colocación de lámparas, falso plafón, colocación de loseta cerámica, firmes de concreto, colocación de puertas y lámparas.

Se llevaron acciones de mantenimiento y adecuación de 6 unidades asistenciales (Estancias Infantiles Margarita Maza de Juárez y Rosa María Sánchez, Unidad de atención al Derechohabiente Toluca, Unidad de Atención al Derechohabiente Ecatepec, Unidades de Atención al Derechohabiente Nezahualcóyotl y Naucalpan), con una inversión de 3.43 millones de pesos, destacando las Estancias Infantiles Margarita Maza de Juárez y Rosa María Sánchez, ubicadas en el municipio de Toluca, destinando 2.29 millones de pesos, para la realización de trabajos de impermeabilización, cubierta de policarbonato, pintura de esmalte y vinílica en aulas, plafones, piso de loseta cerámica, rehabilitación y colocación de closet, acabados en lavandería, cambio de puertas, rampa de emergencia para aulas, modificación de canceles, colocación de puertas de emergencia con palanca anti pánico, demoliciones en diferentes áreas.

Por otra parte fin de brindar una mejor atención a la población derechohabiente, se fortalecieron 29 unidades administrativas con una inversión de 26.10 millones de pesos.

# COORDINACIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

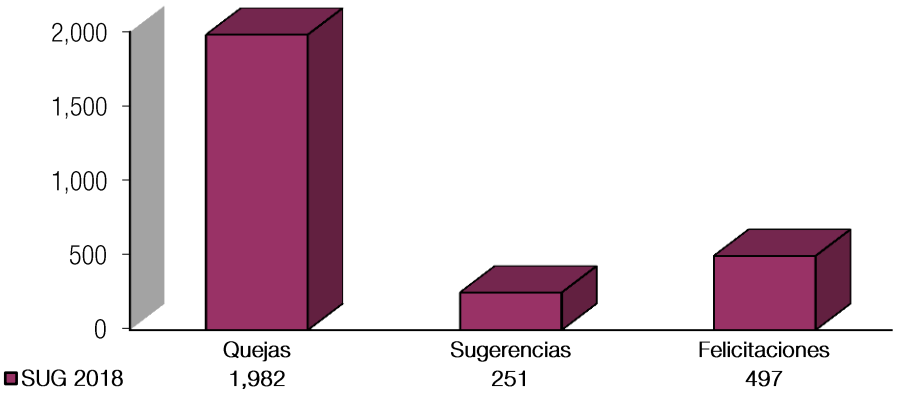
## Programa Institucional de Calidad

En el ISSEMyM se han establecido políticas y estrategias para el fortalecimiento de los programas de calidad en las unidades médicas, a través de impulsar acciones de cambio para la mejora continua en la prestación de los servicios de salud, bajo los principios de innovación en los esquemas de trabajo; lo que refleja una la reducción de los tiempos de respuesta a las solicitudes de atención, además del trato adecuado y digno; así como, en los índices de satisfacción de nuestros usuarios.

## Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Para mejorar la atención proporcionada en los servicios de salud que otorga el Instituto, se cuenta con 172 buzones instalados en 49 unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención, registradas en la Plataforma Federal del SUG, donde nuestros usuarios pueden externar sus quejas, sugerencias y reconocimientos, lo cual nos ha permitido establecer acciones de mejora para el fortalecimiento de los servicios de salud requeridos por nuestros usuarios.

En este sentido, de enero a diciembre de 2018, a través del monitoreo de la plataforma, se dio seguimiento a un total de 2 mil 730 solicitudes de atención, correspondientes a un mil 982 quejas, 251 sugerencias y 497 felicitaciones.




Fuente: Plataforma del SUG 2018.

Asimismo, el mes de febrero, se llevó a cabo el taller denominado “Reforzamiento del Sistema Unificado de Gestión (SUG)”, en el cual se contó con la asistencia de 52 personas de las diferentes unidades médicas del Instituto y el 20 de abril a través de una reunión de trabajo, con el mismo personal, se dio a conocer la actualización de los Lineamientos de la Plataforma del SUG, para su implementación correspondiente.

## Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)

Para asegurar una atención pronta, digna, con calidad y humanismo, en la cual se fortalezca la comunicación y respeto a los usuarios de nuestros servicios de salud, y que permita garantizar la calidad de las instalaciones, el Instituto cuenta con 44 COCASEP instalados en diferentes unidades médicas de los tres niveles de atención; quienes mediante la suma de esfuerzos del personal de salud, el apego a la normatividad, la buena práctica profesional, la evaluación de los resultados de los procesos, programas y líneas de acción, han establecido acuerdos y estrategias para la mejora continua en la prestación de los servicios de salud, buscando siempre el beneficio y satisfacción de nuestros usuarios.

Bajo esta premisa, con el propósito de verificar el funcionamiento y operación de los COCASEP, se dio seguimiento al reporte de cuatro actas de instalación y tres de reinstalación, así como a 38 calendarios de sesiones, 55 minutas de sesión y cuatro memorias, las cuales fueron remitidas por las unidades médicas para su registro correspondiente.

## Gestores de Calidad

Con la finalidad de promover los programas de calidad dentro de las unidad médica, así como de proporcionar asesoría y dar seguimiento a los acuerdos y proyectos emitidos en el seno del COCASEP para el establecimiento de acciones de mejora continua, el ISSEMyM cuenta con 44 Gestores de Calidad quien buscan el beneficio de nuestros usuarios.

Bajo este contexto, con el propósito de reforzar los conocimientos requeridos por los Gestores de Calidad para la atención de los programas de calidad y líneas de acción que operan en sus unidades médicas, durante el 2018, se realizaron las siguientes acciones.

- Los días 17 y 18 de mayo se llevó a cabo el Taller: “Metodología para la Elaboración del Plan de Mejora Continua de los Establecimientos de Salud”, al cual asistieron 150 personas de las diferentes unidades médicas del Instituto.
- El 19 de junio, conjuntamente con la Dirección de Educación e Investigación en Salud, se gestionó el curso para la “Implementación de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente”, el cual fue impartido por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, a través de la Dirección de Seguridad del Paciente, con una asistencia de 140 personas.
- Los días 16 y 17 de octubre, se asistió al “Foro Nacional e Internacional por la Calidad en Salud y Cuarto Foro Latinoamericano de Calidad y Seguridad en Salud”, convocado por la Secretaría de Salud Federal, en la Ciudad de México.
- El 19 de octubre, se acudió a la “6ta. Reunión de Trabajo con Gestores de Calidad de Jurisdicciones y Hospitales del ISEM y 2a Interinstitucional”,

- El 23 de noviembre, se asistió a la Reunión de Trabajo con los Gestores de Calidad y Representantes de las diferentes Instituciones de Salud, convocadas por el Área Estatal de Calidad.

De igual manera, para reconocer su labor en las unidades médicas y su compromiso con el Instituto a favor de la calidad, trato adecuado y digno en beneficio de los derechohabientes, el 8 de noviembre, se llevó a cabo el "Quinto Encuentro Institucional de Gestores de Calidad y Avales Ciudadanos", con una asistencia de 105 personas (Avales Ciudadanos, Gestores de Calidad y personal Directivo del Instituto).

## Avales Ciudadanos

Reconocemos la participación activa de nuestros Avales Ciudadanos como representantes de la sociedad civil en nuestro quehacer cotidiano, quienes de manera altruista, han dedicado parte de su tiempo para mejorar las condiciones requeridas en las unidades médicas del Instituto, avalando las acciones realizadas a través de la aplicación de encuestas a los usuarios; a fin de conocer la opinión de la calidad percibida en la atención, posicionándonos como una institución de salud a la vanguardia en la prestación de nuestros servicios.

En cumplimiento a la normatividad vigente en la materia, se dio seguimiento a la capacitación, actualización y alta en el Sistema de Registro Aval Ciudadano (SIRAVAL) de 54 Avales Ciudadanos que participan en 35 unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de atención, quienes mediante la firma de cartas compromiso y el monitoreo ciudadano, han fomentado la participación ciudadana en la transparencia y mejora de la calidad, el trato adecuado y digno, y la satisfacción de los usuarios.

## Interculturalidad

Como producto de la diversidad étnica y cultural de la población mexiquense, nuestros usuarios de los servicios de salud al momento del contacto con los profesionales de la salud, han manifestado además de su enfermedad, las ideas que tienen sobre ésta, su origen y las formas de tratamiento aplicado, teniendo un impacto en el modelo de educación en el que se formó el médico y/o la enfermera.

Derivado de lo anterior, con la finalidad de respetar los derechos y creencias de nuestros usuarios para el establecimiento de las medidas terapéuticas y preventivas en beneficio de su salud, y a fin de lograr una comunicación más eficiente en la prestación de los servicios con un trato digno, que comprende los procesos de respeto, escucha y enriquecimiento mutuo entre individuos, considerando no sólo la relación entre las personas, sino los recursos terapéuticos, los espacios, los aspectos administrativos y de dirección, el Instituto cuenta con una Red Institucional de 53 Replicadores de Interculturalidad, distribuidos en 35 de las unidades médicas del ISSEMyM, quienes han adoptado e implementado esquemas de interculturalidad en salud para el beneficio y atención integral de nuestros derechohabientes.

En seguimiento a este programa y con el propósito de brindar una mejor atención a los usuarios de las unidades médicas del Instituto, del 26 al 28 de febrero, se llevó a cabo el Taller "Formación de Replicadores en Interculturalidad y Género en el Marco de los Derechos Humanos" con una asistencia de 77 participantes y posteriormente se dio seguimiento a la capacitación de 539 servidores públicos, realizada por los Replicadores en 15 unidades médicas de nuestro Instituto.

## Acreditación de Unidades Médicas

La acreditación de las unidades médicas se concibe como un elemento que garantiza el cumplimiento de los estándares requeridos en los componentes de capacidad, seguridad y calidad para la prestación de los servicios de salud de los establecimientos de salud.
Como resultado de los trabajos realizados por el Instituto, se llevó a cabo la entrega de Dictámenes de Acreditación 2017 a las Clínicas de Consulta Externa Ecatepec, Huixquilucan y Tenango del Valle. Así mismo, y con la finalidad de continuar con los trabajo en este tema, se acudió a la "Reunión Nacional para la Acreditación 2018 y el avance del Proceso de Reacreditación 2018".

Derivado de lo anterior, la Coordinación de Innovación y Calidad, alineada a la normatividad establecida por la federación, en seguimiento a las recomendaciones de los resultados obtenidos en las visitas de acreditación para su dictamen correspondiente, atendió el programa anual de acreditación y reacreditación 2018, mediante la realización de 42 visitas de supervisión a los Programas de Calidad y Líneas de Acción de Calidad que operan en las unidades médicas, así como la atención y acompañamiento a las visitas de pre acreditación y de acreditación, por parte de las autoridades del Área Estatal de Calidad y de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), a las Clínicas de Consulta Externa Villa Guerrero y Villa Victoria en el mes de septiembre, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

| NO. | UNIDAD MÉDICA | TIPO DE ACREDITACIÓN O REACREDITACIÓN |
|---|---|---|
| 1 | Centro Oncológico Estatal | Reacreditación al servicio de alta especialidad del tratamiento de linfoma no hodgkin del fondo de protección contra gastos catastróficos |
| | | Reacreditación al servicio de alta especialidad del tratamiento de cáncer de testículo del fondo de protección contra gastos catastróficos |
| | | Reacreditación al servicio de alta especialidad del tratamiento de cáncer de próstata del fondo de protección contra gastos catastróficos |
| | | Reacreditación al servicio de alta especialidad del tratamiento de cáncer de mama del fondo de protección contra gastos catastróficos |
| | | Reacreditación al servicio de alta especialidad del tratamiento de cáncer cérvicouterino del fondo de protección contra gastos catastrófico |
| 2 | Hospital Regional Valle de Bravo | Reacreditación en capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en el catálogo universal de servicios de salud (causes) |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Clínica de Consulta Externa Los Reyes La Paz | Reacreditación en capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en el catálogo universal de servicios de salud (causes) |
| 4 | Clínica de Consulta Externa Lerma | Reacreditación en capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en el catálogo universal de servicios de salud (causes) |
| 5 | Clínica de Consulta Externa Coacalco | Reacreditación en capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en el catálogo universal de servicios de salud (causes) |
| 6 | Clínica de Consulta Externa Villa Victoria | Acreditación en capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en el catálogo universal de servicios de salud (causes) |
| 7 | Clínica de Consulta Externa Villa Guerrero | Acreditación en capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en el catálogo universal de servicios de salud (causes) |

Fuente: Elaboración propia, con información de la Coordinación de Innovación y Calidad.

### Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad (MECIC)

En cumplimiento a la normatividad establecida por la Secretaría de Salud relacionada con los criterios científicos, éticos, tecnológicos y administrativos obligatorios en la elaboración, integración, uso, manejo, archivo, conservación, propiedad, titularidad y confidencialidad del expediente clínico, con el propósito de verificar la evaluación de la calidad de los registros en el expediente clínico, su revisión y actualización, se realizó el monitoreo y seguimiento de 133 reportes emitidos por las unidades médicas del Instituto en la plataforma MECIC.

### Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD)

Con el propósito de medir el índice de satisfacción del trato adecuado y digno en la prestación de los servicios de salud, a partir del mes de mayo, se implementó el registro de 49 unidades médicas en los nivel del Instituto en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), las cuales en apego a la normatividad, reportaron la aplicación de un total de 7 mil 358 encuestas.

Asimismo, en seguimiento a este programa se impartió el Taller: Reforzamiento en la Metodología para la Implementación del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) con la asistencia de 60 personas (Gestores de Calidad y Avales Ciudadanos) de las diferentes unidades médicas del Instituto.

### Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)

A fin de realizar un registro y monitorear los indicadores de calidad dentro de las unidades de salud, así como para contar con un seguimiento y comparativo de datos que apoyen la toma de decisiones que impacten en la mejora de la calidad que se percibe sobre los servicios de salud el ISSEMyM se apoya del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS).

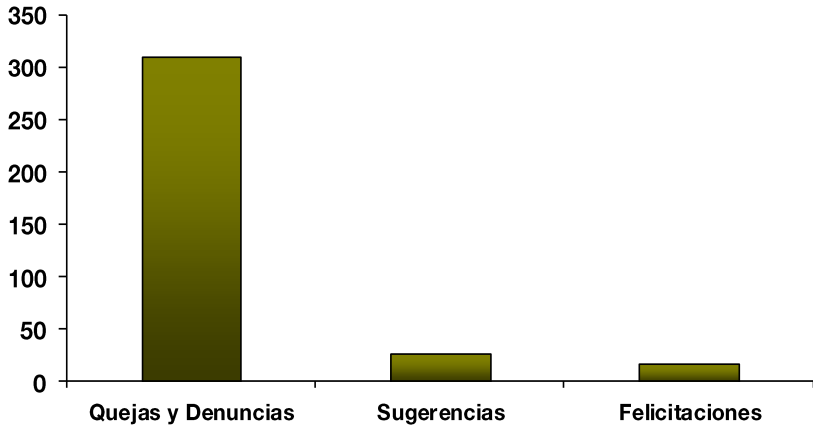
El Instituto reporta al Sistema INDICAS la información de 67 unidades médicas, de las cuales 32 se capturan a nivel central; realizándose en el 2018 la captura de 16 mil 714 encuestas en los rubros de: surtimiento de medicamentos, enfermedades diarreicas agudas (EDAS), infecciones respiratorias agudas (IRAS), atención al paciente hipertenso, atención prenatal, atención al paciente diabético y tiempos de espera.

A partir de marzo de 2018, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), notificó modificaciones al Sistema, donde se elimina la captura de información relacionada al índice de trato digno de primer nivel y segundo nivel en urgencias en el Sistema INDICAS Local, sustituyéndose por la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), la cual se captura en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD).

## Sistema de Atención Mexiquense (SAM)

El Sistema de Atención Mexiquense es un sistema ágil y moderno que permite recibir, tramitar y atender las quejas y denuncias o bien, expresar sugerencias o reconocimientos, presentados por la ciudadanía con respecto a un trámite, a la prestación de un servicio o desempeño de los servidores públicos de las dependencias, lo cual nos permite fortalecer y mejorar la atención a nuestros usuarios y ser evaluados en su caso.

En este sentido, durante el 2018 el Instituto se dio a la tarea de atender y dar seguimiento a las solicitudes recibidas en dicho sistema, las cuales fueron: 311 quejas y/o denuncias, 27 sugerencias y 17 reconocimientos a través de las áreas responsables de los trámites y servicios, quienes establecieron acciones de mejora para solucionar las quejas, atender las sugerencias, así como difundir y agradecer los reconocimientos recibidos.




Fuente: Tableros de Control del Sistema de Atención Mexiquense 2018.

## Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Dentro de la plataforma del catálogo de trámites y servicios, publicados en la página del Portal Ciudadano del Gobierno del Estado de México, en el ejercicio fiscal 2018, el Instituto participó con la inscripción de 32 trámites y servicios, en los que se describen tanto requisitos como los plazos correspondientes; para consulta y acceso de los derechohabientes dichos registros se mantienen actualizados conforme a las modificaciones requeridas por las áreas responsables, en apego a la normatividad vigente y previa aprobación del Comité Interno de Mejora Regulatoria del Instituto.

## Mejora Regulatoria

El objetivo de la Mejora Regulatoria dentro del Instituto es la simplificación administrativa, modernización y reforma del marco jurídico en beneficio de los derechohabientes, con la finalidad de mejorar los trámites y/o servicios otorgados a sus derechohabientes. Durante el 2018 y en cumplimiento al Programa Anual de Mejora Regulatoria presentado ante la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, se celebraron cuatro sesiones ordinarias, con la finalidad de dar seguimiento y conclusión, a los tres proyectos que conformaron el Programa 2018, siendo estos los siguientes:

- Código 01 - Implantar la Guía Técnica para Manejo y Uso de Antibióticos, en las Unidades Médicas del ISSEMyM (este proyecto está en reconducción).
- Código 02 - Constituir el Comité de Incapacidad Prolongada (CIP).
- Código 03 - Implementar el Expediente Clínico Electrónico en 83 unidades médicas de primer y segundo nivel.

En este mismo sentido y con el compromiso de hacer efectiva la Mejora Regulatoria dentro del Instituto, se aprobó el Programa Anual de Mejora Regulatoria 2019, integrado por cuatro proyectos, mismos que se desarrollarán en el próximo ejercicio.

## Percepción de la Calidad en mi Unidad Médica

Con la finalidad de impulsar la calidad de la atención en los establecimientos de servicios médicos del ISSEMyM, se promueve el desarrollo de proyectos de mejora y el reconocimiento de experiencias exitosas en materia de calidad y seguridad del paciente, a partir de la encuesta “Percepción de la Calidad en Mi Unidad Médica”. Durante el año de 2018, se enviaron 3 mil formatos de encuestas a 51 unidades médicas del Instituto para su aplicación correspondiente, mismas que fueron evaluadas para generar informes estadísticos y gráficos, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora y que éstas a su vez sean implementadas por los profesionales de la salud.

Cabe mencionar que, a partir de los informes obtenidos, se monitorean los planes de acción de las unidades médicas.

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta “Percepción de la Calidad en Mi Unidad Médica“. Subdirección de Proyectos Estratégicos 2018.

## Mejoramiento de procesos

La Coordinación de Innovación y Calidad, realiza la documentación y actualización de manuales de procedimientos con enfoque de procesos con el objetivo de estandarizar los trámites y servicios que se desarrollan en las áreas médicas y administrativas y para contar con un marco regulatorio ágil que ofrezca servicios para atender las necesidades y expectativas de la población derechohabiente. En el año 2018 se publicó en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el Manual de Procedimientos del Servicio de Banco de Sangre de las Unidades Médicas de Tercer Nivel de Atención del ISSEMYM, el Manual de Procedimientos de la Dirección de Mejoramiento de Procesos del ISSEMYM; así como los Procedimientos de Cobro de los Gastos Generados por la Atención Médica Proporcionada a la o al Paciente No Derechohabiente (Clave 06) Ingresada o Ingresado a través del Servicio de Urgencias de las Unidades Médicas del ISSEMYM; Otorgamiento de Créditos a Corto y Mediano Plazo (al Consumo) en el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios y Cobranza Extrajudicial del Adeudo Generado por la Atención Médica Proporcionada a la o al Paciente No Derechohabiente (Clave 06) Ingresada o Ingresado a través del Servicio de Urgencias. Asimismo, se validó el Manual de Procedimientos del Departamento de Control de Cuentas Individuales del ISSEMYM y los Procedimientos de Actualización y Autorización de los Formatos Institucionales del ISSEMYM y de Aplicación de Penas Convencionales y/o Sanciones Administrativas por Incumplimiento de Contrato Celebrado con el ISSEMYM.

En seguimiento a las acciones para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque de procesos, se proporcionó asesoría a 129 servidores públicos para difundir y reforzar la metodología y los lineamientos técnicos para elaborar e integrar los procedimientos que se desarrollan en las unidades médicas y administrativas del Instituto.

En el año 2018, con el propósito de estandarizar los formatos institucionales que se utilizan en las unidades médicas y administrativas, se realizó el rediseño y actualización de 398 formatos para el registro de información y evidencia de las actividades que se realizan en el ISSEMyM.

## ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

En términos de lo dispuesto en los artículos 35, 36 y 37 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno, en fecha 22 de noviembre de 2018, el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, se constituye como la unidad administrativa que realiza una actividad independiente y objetiva, para agregar valor y mejorar las operaciones del organismo, apoyando la función institucional a través de la fiscalización de la gestión administrativa; la vigilancia sobre el cumplimiento de las obligaciones y el apego a la legalidad de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones; realizando acciones de control y evaluación, con el objeto de controlar, examinar, fiscalizar y promover la eficacia, legalidad y la transparencia en las operaciones del Instituto, así como verificar de acuerdo a su competencia el cumplimiento de sus objetivos y metas, proponiendo e impulsando la mejora de procesos sustantivos, a través de la detección de áreas de oportunidad.

Durante el ejercicio fiscal 2018, el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, en cumplimiento al Programa Anual de Trabajo que, le fue autorizado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México para dicho ejercicio, realizó las acciones de control y evaluación señaladas en el programa de trabajo, las cuales tienen como finalidad principal el fortalecimiento en el control de los bienes y recursos que están asignados a las unidades médico administrativas que integran el Instituto, así como, promover el control preventivo en el organismo, a través de la verificación del apego a las disposiciones administrativas y normativas que regulan el accionar institucional, verificando el grado de cumplimiento de las actividades a cargo del Instituto.

Durante el periodo señalado, se realizaron las acciones de control y evaluación que se señalan:

- 77 auditoras:
    - i. 5 al rubro de ingresos
    - ii. 32 al de egresos
    - iii. 1 a los estados financieros
    - iv. 24 del tipo administrativas
    - v. 15 al rubro de obra pública
- 11 evaluaciones:
    - i. Al desempeño Institucional
    - ii. Los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades de fiscalización descritas fueron los siguientes:
        1. 216 observaciones de control interno y acciones de mejora, y
        2. 26 de presunta responsabilidad administrativa.

Dentro del rubro de otras acciones de fiscalización, se realizaron 1479, las cuales incluyeron: 590 inspecciones a los renglones de recursos humanos, financieros y materiales, que se destinan a las unidades médico administrativas que conforman al Instituto, verificando que su asignación, ejercicio y control se lleve a cabo conforme a los lineamientos establecidos; de igual forma, se tuvo participación en 528 testificaciones a diversos actos administrativos que llevan a cabo las áreas institucionales y se participó en 361 reuniones que se derivan de los Comités y Comisiones que se tienen integrados en el Instituto, con la finalidad de constatar que su desarrollo sea llevado a cabo conforme a la normatividad que los regula.

Los principales resultados obtenidos en la ejecución de las acciones de control y evaluación por el Órgano Interno de Control, son:

Se promovió que, en la Plataforma de Recaudación e Información de Seguridad Social, la recaudación de ingresos por concepto de aportaciones por riesgo de trabajo a cargo de las instituciones públicas, se apliquen con base en el porcentaje autorizado para el ejercicio fiscal en que se realizan.

Se implementó el control interno en las Estancias de Bienestar Infantil, a efecto de realizar las conciliaciones de los ingresos recibidos por concepto de cuotas de recuperación contra los señalados en las nóminas que enteran las instituciones públicas, donde laboran los servidores públicos que tienen inscritos a sus hijos, para constatar la aplicación correcta que les corresponde cubrir y enterar al Instituto por dicha prestación.

Se promovió el fortalecimiento en el proceso de digitalización de los documentos soporte para el registro y control de los trámites de afiliación, realizándose la depuración de claves de acceso al sistema de los servidores públicos de las Unidades y Oficinas de Atención al Derechohabiente, estableciendo la liga para quien tienen la categoría de pensionistas.

Se impulsó el control interno en el proceso de reservación en los Hoteles del Instituto, determinándose la credencial del Instituto que es válida para el otorgamiento de dicha prestación, lo anterior de acuerdo al Programa de Renovación de Credencial del ISSEMYM.

Se promovió la ejecución de las acciones correspondientes en las áreas institucionales que llevan a cabo el proceso de recuperación de créditos, aplicándose el descuento en los casos que proceda, a través de la cuenta individual del Sistema de Capitalización Individual de los servidores públicos que presentan adeudo.

Se promovió la actualización de los lineamientos administrativos, relativos a las funciones de los Enlaces SICOPA-WEB de las unidades médico-administrativas del Instituto, referentes al trámite de alta, baja, transferencia, entrada y salida del activo fijo del Instituto.

Se implementaron controles internos en el proceso de inscripción y/o reinscripción de los infantes, así como el fortalecimiento al cumplimiento de los requisitos de ingresos en los niveles lactante, maternal y preescolar en las estancias infantiles del Instituto.

Se coadyuvó para que los stocks de medicamentos y materiales que deben contener los carros rojos que se tienen en el Hospital Regional Toluca PPS deban estar alineados a lo establecido en el "Manual de Procedimientos de Entrega Recepción del Carro Rojo"; y que los inventarios establecidos se encuentren permanentemente actualizados en cada uno de los turnos de Enfermería.

Se coadyuvó para que el RPBI que se origina en el Laboratorio Clínico del Centro Médico ISSEMyM Ecatepec sea almacenado en el área física donde son concentrados dichos residuos a efecto de cumplir con la Norma Oficial Mexicana No. NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección Ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.

Se coadyuvó para que la Unidad de Epidemiología del Centro Médico ISSEMyM Toluca mantenga mensualmente actualizada la base de datos de pacientes portadores de VIH/Sida y otras enfermedades de transmisión sexual; además de registrar el diagnóstico completo de cada uno de los pacientes que se encuentran hospitalizados.

Se impulsó que se realicen las acciones necesarias para que, en el Hospital Regional Atlacomulco, se ejecutaran 3 campañas sobre el cáncer cérvico uterino, para coadyuvar y fortalecer la impartición de dichas acciones de educación para la salud.

Se coadyuvó para que el personal médico Geriatra realice la valoración geriátrica integral (VGI), la cual está enfocada en determinar el deterioro en las áreas médica, psicológica, funcional, social y familiar, de los pacientes de edad avanzada; todo lo anterior, de acuerdo a la Guía de Práctica Clínica Geronto-Geriátrica Integral en el Adulto mayor Ambulatorio.

Se impulsó la solicitud de equipamiento de la Sala de Recuperación, consultorios médicos, área de Labor, de Expulsión y Quirófano del Hospital Regional Tlalnepantla PPS; todo lo anterior, del Servicio de Ginecología, conforme lo marcado en la Norma Oficial Mexicana No. NOM-016-SSA3-2012; siendo atendidos dichos requerimientos.

En la verificación a la ejecución de obra pública y servicios relacionados con la misma, en la que se constata que se realice conforme a las condiciones contratadas y en apego a la normatividad aplicable, se obtuvo como resultado el reintegro de recursos al Instituto que fueron pagados indebidamente a los contratistas adjudicados en este rubro.

Se promovió la política relativa a la antigüedad que debe presentar la documental (requisitos) que se solicitan a los servidores públicos de nuevo ingreso al Instituto, teniendo como máximo

tres meses de antigüedad con respecto a la emisión del documento previo a la contratación, para que se integre al expediente personal de los servidores públicos.

En el rubro de contratación y pago de bienes y servicios que se suministran a las diversas unidades médico-administrativas del organismo, en donde se verifica que la contraprestación de éstos se realice conforme a las condiciones contratadas, se obtuvo como resultado el reintegro de recursos al Instituto que fueron pagados indebidamente a los prestadores de bienes y servicios.

Se promovió que, en el Dictamen de Adjudicación de los procesos adquisitivos, se complementara con los comentarios del análisis y evaluación de propuestas que emiten los vocales y/o suplentes de la Coordinación de Finanzas y de la Unidad Jurídica y Consultiva, quienes forman parte integrante del Comité de Adquisiciones y Servicios del Instituto.

Se coadyuvó a la actualización de los lineamientos administrativos relativos al rubro pólizas de seguros, gastos a comprobar y mantenimiento de los bienes informáticos que tienen asignados las unidades médico-administrativas del Instituto.

Se promovió que, el área de Finanzas emita de manera mensual a los Titulares de las Coordinaciones y de Unidades Staff del Instituto, los saldos pendientes que se tienen por concepto de gastos a comprobar a cargo de servidores públicos que están adscritos a dichas áreas, para que se lleven a cabo de manera oportuna, las gestiones de comprobación.

Así mismo, se participó en 3 Sesiones Ordinarias del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), en calidad de Vocal Ejecutivo, cuyo objetivo radica en contribuir al cumplimiento oportuno de metas y objetivos institucionales, analizando las variaciones negativas que se presenten en los resultados operativos y financieros y presupuestarios, y cuando proceda proponer acuerdos con medidas correctivas para subsanarlas, a través de la implementación de actividades que fortalezcan el control interno, impulsando el establecimiento y actualización del sistema de control interno institucional, entre otros, contando en su desarrollo con la participación de los Titulares de las Coordinaciones y Unidades Staff del Instituto.

Respecto a las acciones en materia administrativa, se instrumentaron 90 procedimientos administrativos de responsabilidades en contra de servidores públicos, durante este mismo periodo, se impusieron como sanciones: 6 amonestaciones, 4 inhabilitaciones y 2 económicas.

Así mismo, respecto a la presentación de Manifestación de Bienes por Alta, Baja o Anualidad, se impuso sanción pecuniaria a un servidor público.

En lo referente al Sistema de Atención Mexiquense (SAM), en el Órgano de Control Interno se recibieron 559 folios, de los cuales se les dio la atención a 439.

## UNIDAD JURÍDICA Y CONSULTIVA

En cumplimiento al objetivo, funciones y atribuciones conferidas a esta unidad administrativa por el Reglamento Interior y Manual General de Organización, ambos del ISSEMyM, está la representación del Instituto en los asuntos jurídicos en los que es parte; por ello, se brinda seguimiento oportuno hasta la conclusión de los procedimientos que de diversa índole se presentaron en este ejercicio; mismos que se desglosan más adelante; asimismo se presentaron denuncias y querellas en contra de los probables responsables por la comisión de los actos u omisiones en agravio del Instituto; aunado a ello, se interpusieron y contestaron demandas, amparos, juicios, medios de impugnación, citatorios y demás requerimientos ante las autoridades competentes, las que se emitieron o instauraron en contra del Instituto o sus servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

En ese tenor, ésta Unidad participó en la revisión, modificación y elaboración de diversos instrumentos jurídicos suscritos por el Instituto para dar cumplimiento a sus objetivos y programas; asimismo de manera continua se coordinó la elaboración y/o revisión de la normatividad que integra el marco jurídico de actuación de este Instituto, logrando con ello que todas y cada una de sus actividades se realizaran dentro del marco legal actualizado, fortaleciendo su funcionamiento; realizando la compilación de dichos ordenamientos jurídicos que nos aplican para su consulta.

Como parte de sus atribuciones, se emitieron opiniones jurídicas al interior y exterior del Instituto, cuando así se requirió; atendiendo consultas de carácter legal solicitadas por el Director General y/o los titulares de las unidades médico administrativas relacionadas con las funciones a su cargo. Por otra parte, se llevaron a cabo acciones para la regularización jurídica de los bienes inmuebles que forman parte del patrimonio de este Instituto.

Con lo anterior se cumplen las disposiciones jurídicas y administrativas que nos rigen como organización, colaborando con el buen desempeño y funcionamiento de las unidades médico administrativas que integran al Instituto.

Por lo anterior, se rinde el siguiente informe:

Durante el año fiscal 2018, en el Departamento de Asuntos judiciales se iniciaron 5 demandas mercantiles por parte de este Instituto, encontrándose en trámite; asimismo, se emplazaron 13 juicios civiles y una demanda mercantil, de los cuales 2 concluyeron definitivamente.

Además, se continúa con el trámite de 56 juicios por años fiscales anteriores, de las cuales 10 se han concluido, entre ellos resaltan 3 juicios a favor del Instituto, en los que se reclamaba indemnización por un supuesto daño moral derivado de negligencia médica, ahorrando con ello, la cantidad de 22 millones de pesos.

Aunado a ello, se dio puntual inicio y seguimiento a 63 carpetas de investigación, 7 se encuentran totalmente concluidas y 56 están en proceso de integración.

Cabe destacar, que se desahogaron en tiempo y forma 5 mil 321 requerimientos realizados por diversas autoridades tanto Federales, Estatales como Municipales.

En materia Administrativa, se notificaron 936 demandas, de las cuales se han resuelto 667 y las 269 restantes se encuentran en proceso.

De igual manera, se dio puntual seguimiento a 142 quejas de Derechos Humanos, de las que se han resuelto 102 por considerar la no violación a derechos humanos, y las 40 restantes se encuentran pendientes de resolución.

Por otro lado, se atendieron en sus diferentes etapas 509 juicios laborales notificados en diversos años; asimismo, se notificaron 21 laudos de los cuales 16 resultaron a favor del Instituto, y actualmente se continúan atendiendo 488 juicios laborales por años anteriores. Dentro de la misma materia, se emitieron 91 opiniones jurídicas y se atendieron un mil 18 requerimientos del Tribunal y Junta de Conciliación y Arbitraje.

En relación a la asesoría jurídica otorgada a la Dirección General y/o a las unidades médico-administrativas, se participó en 15 órganos colegiados del instituto, en las que se asistió a 383 sesiones ordinarias y extraordinarias durante el periodo que se informa, en las cuales se emitió opinión con carácter jurídico respecto de los objetivos y asuntos particulares tratados.

Asimismo, con la finalidad de otorgar apoyo a las áreas de éste Instituto en su actuación administrativa, misma que debe apegarse a las normas jurídicas aplicables, se emitieron 174 opiniones jurídicas a petición de las diversas unidades administrativas, entre las cuales se encuentran con mayor participación la Coordinación de Servicios de Salud, respecto de la calificación de probables riesgos de trabajo entre otros asuntos, así como la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, relativo a las prestaciones socioeconómicas que proporciona el Instituto.

Con la finalidad de otorgar la prestación de servicios y dar cumplimiento a los objetivos del ISSEMYM, en el transcurso del año 2018, esta Unidad Jurídica y Consultiva participó en la elaboración y revisión de 107 contratos y convenios de diversa índole a efecto de encuadrarlos con diversos ordenamientos legales que regulan su actuar, como son:

| TIPO DE CONVENIO | CANTIDAD |
|---|---|
| Convenios de Colaboración | 19 |
| Convenios de Protección al Salario | 62 |
| Convenios Interinstitucionales | 7 |
| Convenios Varios | 19 |

Entre los convenios que se suscribieron resaltan los 6 que se firmaron con el COMECyT, los cuales se refieren a la asignación de recursos para el desarrollo de proyectos tecnológicos que permitirán la modernización de tecnologías para brindar una mejor atención a los derechohabientes del ISSEMYM.

En lo que respecta la regularización de bienes inmuebles del Instituto, se llevaron a cabo dos inscripciones registrales de los siguientes bienes inmuebles:

- Inmueble STT-Naucalpan: Se inscribió ante la Oficina Registral de Naucalpan con folio real electrónico: 00038377, en fecha 6 de febrero de 2018, la sentencia emitida por el Juzgado Cuarto Civil de Naucalpan, México, bajo expediente 890/2016, declarando la propiedad en favor del ISSEMYM.
- Clínica de Consulta Externa de Villa Victoria: Se inscribió el levantamiento topográfico catastral, ante la oficina registral de Toluca el 15 de octubre de 2018.

Por otro lado, con la finalidad de contar con un marco jurídico normativo actualizado de este Instituto, se revisaron diversos documentos, entre los que destacan:

- Manual de Organización Tipo Hospitales Regionales.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Ética en Investigación.
- Reglamento Interior de Residencia Médicas.

Es pertinente mencionar que la publicación de los ordenamientos citados en líneas anteriores está a cargo de las áreas usuarias.

Por último, es importante señalar que se actualizó el Marco Normativo de la página institucional para consulta de la normatividad vigente.

## COMUNICACIÓN SOCIAL

En materia de Comunicación institucional, 2018 fue un año de importante presencia para el ISSEMyM, de enero a diciembre se contabilizan poco más de cuatro mil menciones en medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, de las cuales más de 50 por ciento fueron positivas, superando de forma importante las cifras alcanzadas en años anteriores.

En 2017, se concedieron 131 entrevistas a medios y se divulgaron 48 comunicados de prensa, mientras que durante 2018 se dieron 220 entrevistas y se emitieron 87 boletines para medios, lo que representa un avance significativo.

El tema más relevante fue sin duda la Reforma a la Ley de Seguridad Social y su aprobación, la cual se difundió a través de cinco comunicados de prensa, publicaciones en redes sociales, la creación de un micrositio con información en el portal web del instituto y generación de materiales impresos (volantes, carteles, carteleras y pendones) que fueron distribuidos en todas las dependencias del Gobierno del Estado de México, en los 125 ayuntamientos y en los organismos autónomos.

Se incluyó información sobre el tema en las páginas web de todas las Secretarías del Gobierno Estatal, así mismo se publicaron mensajes en medios de comunicación estatales y produjimos cápsulas de video para EdoméxTV, que se difundieron a través de las redes sociales del ISSEMyM y del GEM.

Resalta una gira del Director General, a través del cual brindó más de 30 entrevistas a medios nacionales y locales con el tema de la Nueva Ley, además de las ofrecidas por parte de los miembros del grupo directivo del ISSEMyM en diversos espacios informativos.

Adicionalmente se contestan de forma personalizada gran cantidad de mensajes con inquietudes y dudas de los derechohabientes a través de las redes sociales y el correo electrónico institucional, canales establecidos como un vínculo permanente con la derechohabiencia.

Aunado a ello, se aumentó el apoyo a las unidades médicas y administrativas del Instituto en programas de salud, educación y prestaciones, mediante el diseño de materiales gráficos, su producción y difusión en medios impresos y digitales.

### Imagen institucional

En este rubro se desarrollaron un mil 279 materiales gráficos, superando las cifras alcanzadas en 2017, al duplicar la cantidad de diseños realizados, mientras que la producción se redujo en casi 50 por ciento, derivado de las medidas de austeridad y la optimización de materiales. También se realizaron 13 mil 754 ejemplares, principalmente carteles, pendones y dípticos, con

los cuales se logró la difusión de programas institucionales promovidos por las áreas de salud, como campañas de cáncer de mama, diabetes, salud preventiva, así como eventos académicos, jornadas médicas, congresos y cursos, entre otros.

Finalmente, se validó la imagen institucional en 425 formatos de papelería administrativa, lo que permitió unificar el uso de la simbología institucional, así como en sellos, uniformes y material impreso de uso interno.

## Programa Editorial

Los lineamientos establecidos en el Manual de Normas y Políticas Editoriales para la Emisión de Publicaciones Oficiales, emitido por el Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal, y de Identidad Gráfica, definida por la Dirección General de Mercadotecnia, fueron cumplidos a través del diseño y gestión de 117 números de autorización y 31 dictámenes técnicos sobre productos solicitados por las unidades médico-administrativas, entre los que destaca folletería para la difusión de material de salud, el cual se distribuyó a través de las unidades médicas del Instituto.

## Textos

En el contexto de la comunicación, es indispensable texto e imagen para crear un vínculo visual en la transmisión de mensajes. En este sentido, se revisaron 359 textos para materiales gráficos de distinto tipo, para que los productos sean accesibles y con información de calidad que permitan cumplir sus objetivos entre la población derechohabiente, entre ellos destaca el diseño de 28 periódicos murales “Equipo ISSEMyM”.

## Producción Audiovisual

Con la finalidad de otorgar una información continua sobre aspectos de la salud y dar un uso adecuado a los dispositivos electrónicos instalados en salas de espera, así como a través de redes sociales, y como apoyo en eventos académicos del Instituto, se realizó la producción y transmisión de 50 videos sobre aspectos de la salud, prestaciones y logros institucionales, superando en poco más de 50 por ciento lo realizado en 2017.

## Redes sociales

El uso de las redes es indispensable para emitir mensajes e información que llegue de manera directa a nuestros derechohabientes.

En total en 2018 se brindaron 9 mil 603 respuestas a través de cuentas institucionales de Facebook y Twitter sobre trámites, solicitudes de orientación, servicios médicos y dudas sobre la reforma, lo que ha convertido a las redes sociales en la ventanilla digital de atención al derechohabiente.

En el año que se reporta se logró la publicación de 3 mil 813 mensajes relativos al quehacer institucional, como eventos académicos, campañas de salud, fomento a la prevención de enfermedades, construcción de la cultura del autocuidado de la salud, así como trámites, servicios y logros institucionales, gran parte de los cuales fueron dedicados a la Ley ISSEMyM 2019.

## Atención a medios

Un aspecto importante a tomar en cuenta son los diversos eventos que las áreas médico administrativas realizan. Durante este ejercicio fiscal se brindó cobertura a 90 actividades, las cuales, de acuerdo con el impacto y relevancia académica, fueron difundidas estratégicamente a través de comunicados de prensa y, en algunos casos, a través de conferencias con representantes de los medios de comunicación.

Mediante entrevistas en radio y televisión pactamos la participación de voceros con temas sobre medicina preventiva y cuidado de la salud, utilizando mensajes propositivos, con enfoque preventivo y de detección temprana de enfermedades, superando los 20 impactos mensuales.

Gracias a la calidad de nuestros voceros, este año reforzamos lazos con reporteros de medios de comunicación, estatales y nacionales, con lo que se logró una mayor asistencia a las conferencias de prensa y a las actividades que fueron convocadas. Además, las necesidades informativas de las áreas de producción y divulgación gubernamental, como es el caso de EdoméxTV.

Durante el proceso de reforma a la Ley, la presencia institucional en medios de comunicación aumentó significativamente, por lo que para reforzar la imagen humana y sensible de la Institución trabajamos en historias de vida y casos médicos exitosos, que dieron realce a los servicios prestados en las unidades médicas de tercer nivel de atención, posicionándolos como centros de alta especialidad, vanguardistas e innovadores.

## Señalización

En fortalecimiento de la identidad del ISSEMyM, se actualizó la imagen de vehículos oficiales, atendiendo la nueva imagen en la rotulación de 42 de ambulancias y seis Unidades de Atención Médica Móviles, así como de las nuevas ambulancias.

En apoyo a la certificación de unidades médicas en Espacios Libres de Humo de Tabaco se realizó la producción y colocación de 120 pendones en espacios de acceso de 74 unidades médico administrativas, de conformidad con lo dispuesto en este programa.

Adicionalmente y con el propósito de contar con espacios dignos se renovaron los lineamientos para evitar la contaminación visual en los inmuebles del Instituto, de forma que resulten más agradables, limpios a la vista y más funcionales para la atención a los derechohabientes, acciones que gracias a la corresponsabilidad entre los participantes ha comenzado a verse reflejada en las Unidades Médicas de los tres niveles de atención.

## UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

El ISSEMYM ha continuado fortaleciendo sus actividades y mecanismos para generar, procesar y administrar la información estadística institucional, así como la metodología y los procesos empleados para realizar la planeación y evaluación de los programas presupuestarios. Adicionalmente, se han establecido métricas que permiten conocer de manera oportuna las actividades que realiza para dar cumplimiento a sus objetivos.

### Estadística Institucional

En el ejercicio 2018, se utilizaron instrumentos de recolección, integración y procesamiento en materia de estadística institucional; los cuales, permitieron obtener información confiable, veraz y oportuna para llevar a cabo eficientes toma de decisiones; la generación de información permitió el seguimiento, evaluación de los programas y proyectos propios; así como atender los diversos requerimientos realizados por instancias federales y estatales; resaltando la constitución del Informe de Gobierno: GLOSA, población derechohabiente e integración programática de la Cuenta Pública, entre otros.

Además, se efectuó el seguimiento y actualización de los Indicadores, con la finalidad de contar con la información que permita generar instrumentos para la toma de decisiones.

De igual manera, durante el periodo enero – diciembre 2018, y en apoyo a la atención médica se iniciaron diversas obras, como son: los trabajos complementarios de obra exterior de la Clínica de Consulta Externa “B” Ecatepec Norte, la construcción de la Unidad de Diálisis Peritoneal en el Centro Médico Ecatepec, terminación de la Clínica de Consulta Externa "B" Tultitlán, la conclusión de la obra modernización de inmueble para la Clínica de Consulta Externa "B" Atizapán de Zaragoza, así como el Área de Rehabilitación segunda etapa en el Primer Nivel del Edificio de la Ex Policlínica. Así también, la ampliación de los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización en el Hospital Regional Valle de Chalco Solidaridad, la ampliación de los servicios de la Clínica de Consulta Externa los Reyes La Paz y, la ampliación de 2 consultorios. Por su parte, la adecuación de oficina de la Dirección y Verificación y la de electrificación, en la Clínica de Consulta Externa Naucalpan, se encuentran en proceso para este ejercicio.

Por otro lado, en el mismo periodo se logró la terminación física al 100 por ciento de las siguientes obras: construcción archivo clínico del Hospital Regional Tejupilco, la construcción de la barda perimetral y adecuación de rampa para discapacitados en la Clínica de Consulta Externa Villa Victoria.

Asimismo, para facilitar la rendición de cuentas, se genera información estadística que permite contar con la evidencia mediante la formulación, monitoreo y evaluación en el campo de la salud, la cual sustenta para la toma de decisiones sobre la asignación eficiente de recurso; se

llevó a cabo la consolidación de las bases de datos desagregadas por referencia geográfica y temática para los diversos informes requeridos por la Administración Pública Federal; así también, los Registros Administrativos solicitados por el INEGI y el IGECEM. En virtud de ello, durante el ejercicio fiscal 2018, en colaboración con la Coordinación de Servicios de Salud, se continuó con el proceso de adecuación de la herramienta que se utiliza para concentrar la estadística en salud, emitida por las unidades médicas del Instituto, para agilizar la atención de los requerimientos de información que solicitan diversas instancias.

### Bioestadística

En lo referente a la información estadística en salud, durante el periodo que se informa, se realizó la consolidación de las bases de datos relacionadas con los servicios, programas sustantivos, recursos físicos y humanos, principales causas de mortalidad y morbilidad institucional, las cuales están desagregadas por unidad médica, municipio o temática según sea el caso, lo anterior, a fin de conformar los Boletines de Información Estadística, Salud México, Informe de Gobierno, “Health Data” de la OCDE, Indicadores de Salud de la OPS y diversos reportes requeridos por la Administración Pública Federal, así como los Registros Administrativos que solicitan el INEGI e IGECEM. Es importante mencionar, que la generación de dicha estadística ha permitido contar con la evidencia para la formulación, monitoreo y evaluación en el campo de la salud y sustento para la toma de decisiones sobre la asignación eficiente de recursos y la entrega de información que facilite la rendición de cuentas.

Por otro lado, se llevó a cabo la distribución de 7 mil 029 certificados únicos de nacimiento, los cuales se encuentran ingresados al 100 por ciento en el Subsistema de Información de Nacimientos (SINAC), asimismo, mediante la revisión periódica de la citada plataforma se ha logrado que los datos contenidos cuenten con la validez, integridad, veracidad y consistencia requerida, con la finalidad que la información contenida sea considerada en las estadísticas vitales a nivel estatal y nacional.

### Planeación, Programación y Evaluación

El proceso de planeación y la definición de los objetivos y estrategias de desarrollo son el punto de partida de la gestión pública ya que dan sustento a las decisiones de programación y presupuesto público; este proceso de planeación requiere de la continua revisión de los avances de las acciones definidas, y con base en ello, tomar decisiones sobre las acciones a realizar para darle continuidad al logro de los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo; en este sentido, en el ejercicio fiscal 2018, el ISSEMyM reportó a la Secretaría de Finanzas la operación de 10 programas presupuestarios, 30 proyectos y 60 metas programáticas que conforman el Programa Anual.

Así mismo, el Sistema de Evaluación del Desempeño aporta información objetiva para el seguimiento y la evaluación sistemática de la gestión pública bajo la óptica de los resultados, apoyando así como la toma de decisiones sobre procesos; por lo anterior, el ISSEMyM

actualizó de manera cuantitativa y cualitativa, 40 indicadores estratégicos y de gestión que son integrados por 82 variables para su ejecución.

De igual manera, dentro del Programa Anual de Evaluación, durante el ejercicio 2018, el Instituto dio seguimiento a la Evaluación Específica de Desempeño al Programa Presupuestario "02060301 Prestaciones potestativas", en sus proyectos "020603010102 Prestaciones sociales y culturales", "020603010103 Recreación e integración para el bienestar familiar" y "020603010104 Apoyos económicos".

## Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

La transparencia es una herramienta a través de la cual, las instituciones proporcionan información a la ciudadanía sobre las acciones que llevan a cabo, para su revisión y análisis. El ISSEMyM, en este sentido, difunde las actividades que realiza con el uso de la transparencia y la rendición de cuentas hacia la población en general.

Durante el año que se informa, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) y Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM), se recibieron un mil 328 solicitudes, de las cuales 779 fueron de información pública, 549 de acceso a datos personales, 1 de rectificación; lo anterior representa un incremento de 28.4 por ciento respecto de las 1058 solicitudes recibidas en el ejercicio 2017; el tiempo promedio de respuesta a los peticionarios fue de 12.8 días.

De acuerdo con los registros publicados por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM) el ISSEMyM fue el cuarto Sujeto Obligado del Poder Ejecutivo con más solicitudes de acceso a información pública y el primer lugar de solicitudes de acceso a datos personales presentadas por los particulares.

Cabe destacar que de las 1,328 solicitudes, fueron presentados 63 recursos de revisión, que representa el 4.63 por ciento del total de solicitudes ingresadas; resolviendo el Pleno del INFOEM en el mismo año, 30 recursos a favor del ISSEMyM (incluidos los de personas fallecidas), 28 recursos en contra (de los cuales 15 son de la Coordinación de Finanzas y 7 de la Comisión Auxiliar Mixta) y 5 pendientes por resolver, para el ejercicio posterior.

El Comité de Transparencia de este organismo auxiliar llevó a cabo 5 sesiones ordinarias y 54 extraordinarias, emitiendo 159 acuerdos; así también, con el cambio de administración se llevó a cabo el Acta de Sustitución e Integración del Comité de Transparencia y de los Servidores Públicos Habilitados del ISSEMyM.

Lo anterior, con base en la promulgación y publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios que establece los principios, bases y procedimientos generales para garantizar la transparencia y el derecho humano de acceso a la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos estatales y municipales, así como del gobierno y de la administración pública municipal y sus organismos descentralizados, asimismo, de cualquier persona física, jurídico colectiva o sindicato que reciba o ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito estatal y municipal.

En este ordenamiento, se establecen nuevas obligaciones en materia de transparencia, comunes para la publicación de la información, por lo que la Unidad de Transparencia, con el apoyo de los Servidores Públicos Habilitados del ISSEMyM, realizan la actualización de manera permanente y continua en la Plataforma de Información Pública de Oficio Mexiquense IPOMEX, con la finalidad de dejar entrever el actuar del Instituto ante la ciudadanía.

En materia de protección de datos personales, en fecha 30 de mayo de 2017 se publicó la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, que tiene por objeto establecer las bases, principios y procedimientos para tutelar y garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, en donde el ISSEMyM ha promovido la adopción de medidas de seguridad, que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales y datos personales sensibles, asimismo, se realizó la actualización de los “Avisos de Privacidad” y de los Sistemas de Bases de Datos Personales de este Instituto.

## Proyectos Estratégicos

El esquema de pensiones considerado en la ley vigente está integrado por 2 sistemas que operan de manera simultánea: el sistema solidario de reparto y el sistema de capitalización individual. Este último, no presenta ninguna problemática de tipo financiero actuarial. Sin embargo, el Sistema Solidario de Reparto, de acuerdo con los resultados del Valuación Actuarial, al cierre del año 2017 enfrentó un grave desequilibrio financiero, mismo que se ha agudizado por el déficit en la operación de los servicios de salud.

El déficit se ha financiado con los recursos que deberían destinarse a las reservas actuariales, de ahí surge la necesidad de ajustar los instrumentos utilizados para recaudar los fondos provenientes de las diferentes instituciones que por ley tienen derecho a acceder a los servicios que proporciona el instituto. El instrumento que se considera clave para atender esta necesidad son las cuotas pagadas por los servidores públicos, así como la transición a un Régimen de Jubilaciones y Pensiones sostenible, que le permita al ISSEMYM tener viabilidad financiera en el corto y mediano plazo.

Por lo anterior, el Instituto se encuentra analizando distintas alternativas que le permitan alcanzar sus objetivos y al mismo tiempo ofrecer servicios de calidad, que impacten y mejoren el nivel de vida de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios.

# UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## Tecnologías de la Información

En alienación con los objetivos planteados en el eje transversal de Conectividad y Tecnología para el buen gobierno, del Plan de Desarrollo del Estado de México 2017 - 2023, el ISSEMYM durante el ejercicio fiscal 2018 llevo a cabo diversos proyectos en materia de tecnologías de la información a fin de aportar calidad a los servicios de salud promoviendo el uso de tecnologías de la información, incrementando la eficiencia de la operatividad institucional en beneficio de los derechohabientes.

## Área Administrativa

### Sistema de Credencialización.

El cambio a plataforma web de este sistema ha beneficiado de forma directa al derechohabiente, debido a que, al contar con la información centralizada, permite que el derechohabiente solo con presentar una identificación oficial sin importar en que unidad de atención se afilio, pueda solicitar la emisión de un duplicado sin necesidad de presentar extensa documentación.

### Sistema Institucional de Inventarios

Durante este año este sistema se actualizó a una plataforma web, induciendo una reingeniería del proceso. Con este cambio se ha logrado contar con información centralizada de las entradas y salidas de materiales tales como papelería, suministros médicos, medicamentos controlados, etc., lo que ha representado reportes contables confiables y de emisión inmediata.

### Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información

Con base en la Ley de Gobierno Digital del estado de México y Municipios, se llevó a cabo el programa de trabajo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, consistente en 11 proyectos estratégicos para la operación del Instituto, que corresponden a Infraestructura Tecnológica, Sistemas y Licenciamientos.

## Área Médica

### Expediente Clínico Electrónico.

El Expediente Clínico Electrónico es una de las herramientas tecnológicas más importantes que tiene el Instituto, para garantizar la seguridad del paciente y hacer más eficientes los actos médicos y procesos administrativos.

Al cierre del año 2018 el sistema está operando en Unidades Médicas de primero, segundo y tercer nivel, lo que representa que se ha sistematizado la operación de los profesionales de la salud en 104 Unidades, es decir en un 95 por ciento del total, permitiendo de esta manera ser más eficientes en la atención médica hacia los derechohabientes.

Con esta herramienta hasta el cierre 2018 se han emitido 45’271,622 recetas, se han dado 15’322,710 consultas por lo que con esto hasta ahora se cuenta con un total de 1’089,934 expedientes electrónicos.

## Infraestructura Tecnológica

### Garantía de Operación de los Servidores de Computo

Los sistemas de información financiera y de recursos humanos utilizados por las áreas medico administrativas del instituto, están categorizados como críticos por la información que resguardan y las funcionalidades que proporcionan. Para garantizar la disponibilidad e integridad de estos sistemas, se adquirió una póliza de garantía de 48 meses con el fabricante, para ocho servidores con la finalidad de recibir atención inmediata y profesional en caso de fallas sobre cualquiera de sus componentes de hardware.

### Telefonía Celular

El Instituto llevo a cabo la adquisición de servicios de telefonía celular con capacidad para la transmisión de voz, datos y video, mediante un contrato consolidado con el Gobierno del Estado, con ello se obtuvo una optimización en el número de líneas de 169 respecto a las 177 utilizadas en 2017, dando como resultado un ahorro en el gasto del 11 por ciento ya que en 2017 se derogo un total de $1,226,435.00 en comparación con el ejercicio 2018 que fue de $1,096,362.42.

### Baja de equipos de cómputo

En el primer trimestre del ejercicio 2018, se llevó a cabo el primer proceso de baja de 1,928 bienes informáticos por obsolescencia y en nulas condiciones de operación. Los bienes fueron sometidos a dictaminación ante el Sistema Estatal de Informática. Con ello, se sentaron las bases para que, en los ejercicios fiscales sucesivos, las áreas médico-administrativas puedan emplear este proceso y con ello optimizar los controles de inventario, liberar los espacios destinados como almacén y estar en posibilidad de utilizarlos para otros fines.

## Redes

### Crecimiento de Ancho de Banda

Actualmente, se tienen enlazados 68 inmuebles a la red Institucional mediante la cual se proporcionan servicios de voz, acceso a internet y sistemas internos. Para el ejercicio fiscal 2018 se logró aumentar al doble de ancho de banda los enlaces de 26 sitios a un costo de $17,777,329.44, mejorando con esto la velocidad de acceso a menor precio en comparación con el ejercicio 2017, en el cual se contrató el servicio por la cantidad de $18,139,425.12. Asimismo, los dos enlaces dedicados que proporcionan acceso a internet a todo el Instituto se lograron aumentar al doble de velocidad de 500 mbps a 1,000 mbps, esto en beneficio de nuestros usuarios de las áreas medico administrativas.

## Consolidación del correo electrónico

A inicios de 2018, el servicio de correo electrónico institucional se proporcionaba a través de 2 proveedores de servicios, siendo el primero con Google en el cual se encontraban 386 cuentas y el segundo en Microsoft con 40 cuentas. Para mejorar el servicio, se llevó a cabo la consolidación del servicio con Microsoft office 365, situación que ayudo a mejorar la administración y con ello el aumento en la asignación de cuentas de correo durante el ejercicio fiscal en un 30 por ciento, pasando de 426 a 628 para finales de 2018.

## Mantenimiento sistemas electromecánicos centro de datos principal

El centro de Datos Principal del Instituto alberga equipos de comunicaciones, seguridad lógica y la infraestructura de cómputo que mantienen disponible los 365 días del año la operación de los sistemas de información y servicios de voz y datos, para uso de las áreas medico administrativas. Dada la importancia que representa la correcta y continua operación del Centro de Datos, durante el ejercicio fiscal 2018 se ejecutaron los mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos de energía ininterrumpida y de aire acondicionado de precisión, a fin de garantizar la disponibilidad de los sistemas de información y servicios de comunicaciones institucionales.

## VALUACIÓN ACTUARIAL Y FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El número de servidores públicos, pensionados, pensionistas y beneficiarios, con registro de afiliación ante el Instituto, coloca al ISSEMYM como el tercer Instituto de Seguridad Social a nivel nacional con mayor número de derechohabientes afiliados, después del IMSS y el ISSSTE. Al igual que otras instituciones, enfrenta el reto del crecimiento en el número de pensionados y pensionistas así como el aumento de los costos asociados con los servicios de salud.

Para dar cumplimiento a lo que establece la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, anualmente se lleva a cabo una Valuación Actuarial y Financiera para determinar el grado de suficiencia de los recursos para financiar el esquema de prestaciones y servicios que la misma Ley establece; dicha Valuación Actuarial y Financiera, con datos al 31 de diciembre de 2017 fue elaborada por Farell Grupo de Consultoría, S.C.

El diagnóstico efectuado se basa en la construcción y análisis de la tendencia de algunos indicadores a lo largo del tiempo, así como en la determinación y el análisis de la evolución demográfica y financiera esperada del Instituto a corto, mediano y largo plazo.

### Servidores Públicos

Al final del año 2017, el número de servidores públicos incorporados al ISSEMyM fue equivalente a 1.76 veces el número de servidores públicos incorporados en el año 2000; es decir, que durante este periodo el número de funcionarios se incrementó en un 76 por ciento, lo que equivale a un crecimiento anual de aproximadamente 3.4 por ciento.

Los servidores públicos presentaron una edad promedio de 42 años y una antigüedad promedio de 13.18 años.

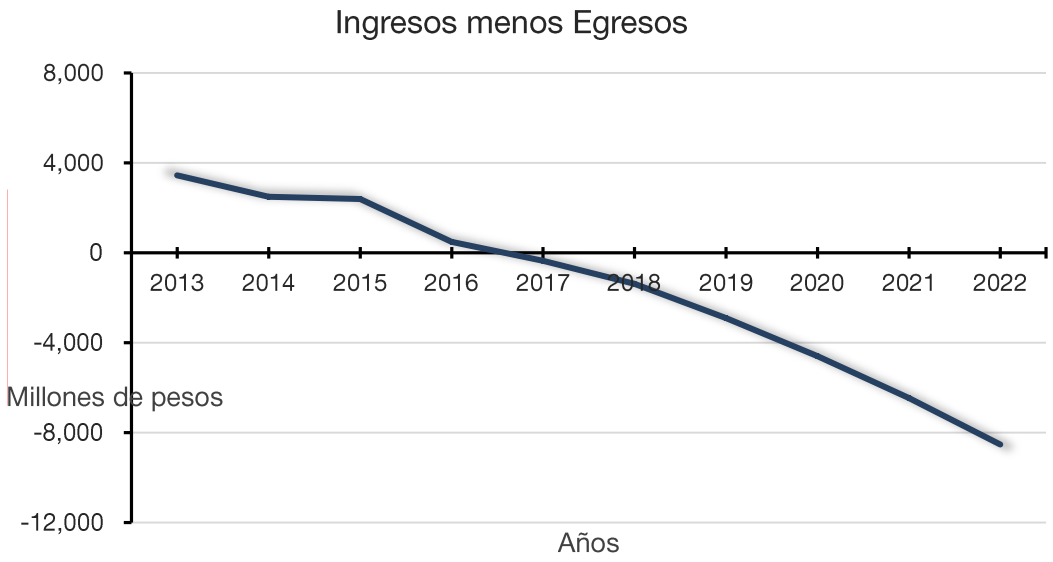
### Pensionados

El número de pensionados al final del año 2017 fue equivalente a 4.17 veces el número de pensionados existentes en el año 2000, es decir, que durante estos 17 años se presentó un incremento de 317 por ciento, lo que equivale a una tasa promedio de incremento del 8.8 por ciento anual, lo que corresponde a una tasa de más del doble de la correspondiente a la de los servidores públicos activos.

Los pensionados presentaron una edad promedio de 64.04 años y una antigüedad promedio de 8.87 años.

Actualmente, el número de pensionados constituyen cerca del 16 por ciento del número de servidores públicos, existiendo seis servidores públicos activos por cada pensionado.

## Sobre la Evolución Financiera




En la evolución del Fondo de Servicios de Salud, del año 2013 al año 2017, el importe de sus ingresos fue suficiente para cubrir sus gastos, ya que los ingresos registrados superaron a los egresos registrados de la siguiente manera:

| AÑO | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ingresos menos egresos 1/ | (393) | 1,811 | 1,404 | 1,937 | 671 | 537 |

1/cifras en millones de pesos

Aun cuando las proyecciones efectuadas muestran que el Fondo de Servicios de Salud de será suficiente para el año 2018, existirá un déficit en este fondo a partir del año 2019 al año 2022 hasta por 1,503 millones de pesos.

En cuanto al Fondo del Sistema Solidario, los ingresos fueron suficientes para cubrir los gastos durante y hasta 2015; sin embargo, desde 2016 el fondo ha sido insuficiente.

| AÑO | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ingresos menos egresos 1/ | 332 | 1,511 | 1,195 | 534 | (197) | (862) |

1/cifras en millones de pesos

Las proyecciones efectuadas hasta el año 2022 muestran que el fondo será deficitario hasta por 6,925 millones de pesos.

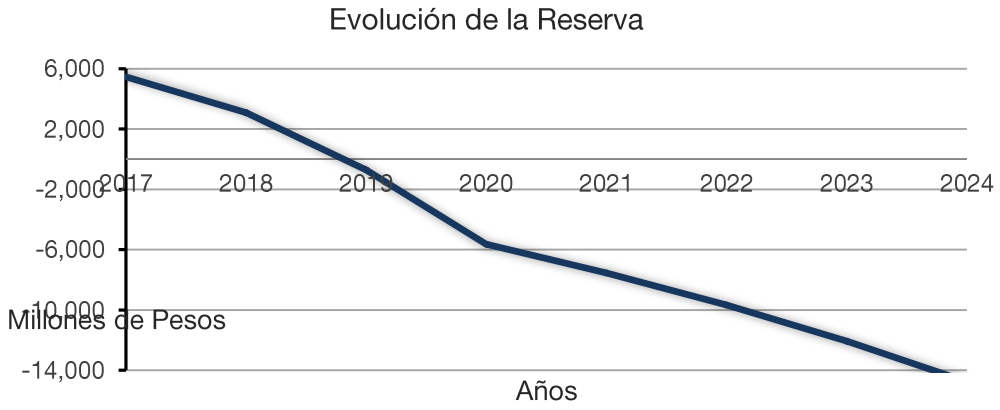
Respecto a las Prestaciones Sociales y Culturales, durante el periodo 2012 - 2017, los ingresos resultaron insuficientes para cubrir los gastos, presentando un déficit promedio de 38 millones de pesos y de acuerdo a las proyecciones actuariales se prevé que esta situación continúe para el periodo de 2018 a 2022 con déficits que oscilarán de 42 a 56 millones de pesos anuales.

Con relación a los Gastos Generales de Administración, en el año 2013, los ingresos permitieron cubrir los gastos, observando un superávit de 158 millones de pesos. Esta tendencia se revirtió para el año 2014 y 2015, en los cuales los gastos superaron a los ingresos hasta por 59 millones de pesos anuales y en el año 2016 y 2017 se observó un superávit de hasta 55 millones de pesos. La evolución esperada para cada año del periodo 2018 a 2022 es deficitaria hasta por 57 millones de pesos.

## Periodo de Suficiencia

La evolución financiera en el Fondo de Servicios de Salud empeoró, pero fue suficiente para cumplir con las obligaciones de estos servicios; sin embargo, para el Sistema Solidario no fue suficiente, ya que se presentó un déficit de recursos desde el año 2016 y se cuadruplicó en el año 2017, aunado al incremento constante en la demanda de pensiones.

La evolución financiera integral del Instituto en el corto plazo muestra que los recursos del Instituto fueron suficientes para cubrir los gastos hasta el año 2012, teniendo como principal problemática el área de salud, cuyos déficits tuvieron que ser cubiertos con otros recursos y por lo tanto, considerando la tendencia que se ha observado en los últimos años, el sostenimiento integral del esquema requerirá de recursos adicionales a los contemplados en la Ley a partir del presente año (2019), periodo que contempla el agotamiento de la reserva actuarial.



Es indispensable establecer estrategias inmediatas para prolongar el periodo de suficiencia financiera, manteniendo las políticas de contención del gasto, y continuar analizando esquemas alternos de operación en servicios médicos. También es necesario vigilar la demanda y autorización de pensiones, pues se prevé que en el corto plazo pudiera existir un incremento importante en la misma; así como analizar reformas a pensiones que equilibre el esquema de beneficios con su costo real.

## Diagnóstico Integral

A partir del año 2013 los ingresos del Instituto le han permitido cubrir el total de sus gastos, pero la diferencia de ingresos y egresos en el año 2017 fue de 538 millones de pesos.

Para el periodo 2018 a 2022, de acuerdo con las hipótesis adoptadas, el ISSEMyM no podrá solventar sus gastos con recursos propios del Fondo de Servicios de Salud, Fondo del Sistema Solidario de Pensiones, Gastos Generales de Administración y Prestaciones Sociales y Culturales, ya que los importes de sus ingresos serán insuficientes para cubrir los gastos durante todo el periodo hasta por 8,531 millones de pesos.

De manera integral, el importe de los gastos respecto del total de ingresos representó el 100 por ciento en el año 2012, 78 por ciento en el año 2013, 85 por ciento en el año 2014, 87 por ciento en el año 2015, 97 por ciento en el año 2016 y 102 por ciento en el año 2017.

## Costo Fiscal

Se define como el importe de los recursos presupuestales que se destinan al financiamiento del esquema.

Los resultados obtenidos indican que se espera un cambio importante en la tendencia del costo fiscal en el corto plazo, como consecuencia de la insuficiencia financiera integral a partir del año 2019. Esta situación se acentúa con el transcurso del tiempo como consecuencia de la acumulación del número de pensionados.

Los resultados arrojan que el costo fiscal en términos relativos, duplicará al gasto actual en un plazo de dos años, sin que se observen evidencias de que la tendencia creciente pueda ser contenida.

# ANEXOS ESTADÍSTICOS

| Concepto | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PRESTACIONES SOCIALES Y CULTURALES** | | | | | | | | | | |
| **Histórico de la población derechohabiente** | | | | | | | | | | |
| Servidores Públicos Activos | 308,784 | 327,951 | 340,018 | 342,562 | 353,794 | 363,781 | 358,920 | 370,042 | 375,088 | 362,542 |
| Pensionados y Pensionistas | 29,866 | 32,110 | 34,598 | 38,392 | 41,743 | 45,379 | 49,911 | 54,442 | 59,818 | 64,649 |
| Dependientes Económicos | 580,514 | 616,548 | 639,234 | 644,017 | 665,133 | 683,909 | 674,770 | 695,679 | 705,166 | 681,579 |
| Total | 919,164 | 976,609 | 1,013,850 | 1,024,971 | 1,060,670 | 1,093,069 | 1,083,601 | 1,120,163 | 1,140,072 | 1,108,770 |
| **Pensiones autorizadas por año** | | | | | | | | | | |
| Por Jubilación | 2,482 | 1,818 | 2,582 | 2,862 | 3,508 | 3,709 | 4,242 | 4,127 | 5,549 | 4,826 |
| De Retiro por Edad y Tiempo de Servicio | 932 | 1,256 | 1,592 | 1,639 | 1,893 | 1,619 | 1,535 | 1,611 | 2,533 | 2,723 |
| Por Inhabilitación causas ajenas al servicio | 222 | 139 | 237 | 294 | 248 | 146 | 247 | 316 | 283 | 238 |
| Por Inhabilitación Riesgo de Trabajo | 30 | 21 | 32 | 36 | 45 | 24 | 25 | 38 | 35 | 41 |
| De Retiro en Edad Avanzada | 150 | 217 | 142 | 115 | 139 | 85 | 62 | 28 | 33 | 73 |
| Por Fallecimiento de S.P. causas ajenas al servicio | 422 | 322 | 452 | 464 | 397 | 351 | 461 | 569 | 519 | 427 |
| Por Fallecimiento de S.P. a causa o Riesgo de Trabajo | 61 | 32 | 60 | 81 | 55 | 41 | 61 | 64 | 57 | 50 |
| Por Fallecimiento de Pensionado | 343 | 291 | 369 | 472 | 399 | 588 | 458 | 639 | 508 | 656 |
| Total | 4,642 | 4,096 | 5,466 | 5,963 | 6,684 | 6,563 | 7,091 | 7,392 | 9,517 | 9,034 |
| **Número total de pensiones según modalidad** | | | | | | | | | | |
| Por Jubilación | 13,537 | 14,724 | 15,915 | 17,705 | 19,549 | 19,906 | 23,089 | 25,970 | 29,299 | 32,466 |
| De Retiro por Edad y Tiempo de Servicio | 6,163 | 6,632 | 7,317 | 8,088 | 8,903 | 11,317 | 12,042 | 12,707 | 13,796 | 14,844 |
| Por Retiro en Edad Avanzada | 729 | 802 | 848 | 902 | 918 | 970 | 972 | 966 | 942 | 916 |
| Por Inhabilitación por causas del servicio | 268 | 290 | 305 | 335 | 361 | 385 | 403 | 418 | 458 | 473 |
| Por Inhabilitación causas ajenas al servicio | 1,312 | 1,396 | 1,441 | 1,565 | 1,626 | 1,653 | 1,661 | 1,736 | 1,881 | 1,965 |
| Por Fallecimiento de S.P. causas ajenas al servicio | 3,131 | 3,340 | 3,686 | 4,051 | 4,325 | 4,611 | 4,877 | 5,298 | 5,757 | 6,036 |
| Por Fallecimiento de S.P. por Riesgo de Trabajo | 996 | 1,008 | 1,041 | 1,100 | 1,142 | 1,175 | 1,190 | 1,223 | 1,274 | 1,296 |
| Por Fallecimiento de Pensionado | 2,832 | 2,989 | 3,258 | 3,599 | 3,840 | 4,251 | 4,483 | 4,877 | 5,333 | 5,579 |
| Por Fallecimiento Divididas | 440 | 458 | 498 | 568 | 601 | 635 | 734 | 808 | 870 | 877 |
| GEM (Pensión por Gracia) | 458 | 471 | 289 | 479 | 478 | 476 | 460 | 439 | 208 | 197 |
| Alimenticia* | 250 | 274 | 314 | 349 | 372 | 413 | 477 | 532 | 613 | 694 |
| Total | 29,866 | 32,110 | 34,598 | 38,392 | 41,743 | 45,379 | 49,911 | 54,442 | 59,818 | 64,649 |
| * Su autorización no depende del Instituto, debido a que se otorga para cumplir con un mandato judicial | | | | | | | | | | |
| **Nómina de pensionados y pensionistas (cifras en millones)** | | | | | | | | | | |
| Por Jubilación | 1,707.2 | 2,173.3 | 2,509.7 | 2,943.5 | 3,513.2 | 4,036.6 | 4,863.5 | 5,791.6 | 6,878.2 | 8,107.9 |
| De Retiro por Edad y Tiempo de Servicio | 594.2 | 552.9 | 658.5 | 812.0 | 875.4 | 1,113.4 | 1,248.2 | 1,395.2 | 1,593.1 | 1,786.6 |
| Por Retiro en Edad Avanzada | 32.9 | 39.1 | 43.5 | 49.5 | 52.1 | 58.4 | 60.2 | 63.5 | 65.8 | 67.8 |
| Por Inhabilitación por causas del servicio | 20.6 | 24.3 | 27.4 | 31.8 | 40.1 | 62.1 | 54.6 | 59.9 | 56.6 | 58.6 |
| Por Inhabilitación causas ajenas al servicio | 70.8 | 77.2 | 84.4 | 94.1 | 99.4 | 90.7 | 106.3 | 115.6 | 142.6 | 154.0 |
| Por Fallecimiento de S.P. causas ajenas al servicio | 187.4 | 209.9 | 253.6 | 299.3 | 332.2 | 365.2 | 416.1 | 481.5 | 537.5 | 577.2 |
| Por Fallecimiento de S.P. por Riesgo de Trabajo | 72.8 | 76.4 | 89.3 | 106.6 | 115.3 | 125.9 | 131.0 | 143.6 | 161.3 | 165.6 |
| Por Fallecimiento de Pensionado | 171.6 | 192.6 | 228.5 | 274.8 | 312.9 | 363.1 | 418.8 | 481.9 | 556.4 | 611.2 |
| Por Fallecimiento Divididas | 18.9 | 19.2 | 22.7 | 29.2 | 33.0 | 29.2 | 47.2 | 58.5 | 60.5 | 61.1 |
| GEM (Pensión por Gracia) | 22.5 | 23.2 | 22.6 | 26.1 | 28.1 | 34.7 | 30.2 | 29.7 | 26.2 | 18.0 |
| Alimenticia* | 9.0 | 10.3 | 12.3 | 15.4 | 17.2 | 19.7 | 22.6 | 26.0 | 32.6 | 39.1 |
| Total | 2,898.9 | 3,388.2 | 3,940.2 | 4,666.9 | 5,401.7 | 6,279.3 | 7,376.1 | 8,621.1 | 10,078.1 | 11,608.0 |
| * Su importe no representa una erogación para el Instituto, debido a que se otorga para cumplir con un mandato judicial | | | | | | | | | | |
| **Monto otorgado por Seguro por Fallecimiento (cifras en millones)** | | | | | | | | | | |
| Número de trámites | 1,045 | 1,122 | 1,200 | 956 | 1,483 | 1,363 | 1,343 | 1,442 | 1,705 | 1,796 |
| Monto | 28.0 | 31.3 | 32.2 | 27.9 | 44.3 | 40.9 | 48.8 | 49.8 | 61.2 | 75.4 |
| **Número de créditos autorizados** | | | | | | | | | | |
| A Corto Plazo Quirografarios | 18,350 | 8,388 | 14,143 | 8,504.0 | 7,748.0 | 10,748.0 | 14,793.0 | 11,353.0 | 8,406.0 | 11,600 |
| De Línea Blanca | 0 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0 |
| Vacacionales | 106 | 55 | 51 | 70.0 | 73.0 | 87.0 | 58.0 | 51.0 | 49.0 | 54 |
| A Mediano Plazo | 28,359 | 32,972 | 20,565 | 21,978.0 | 20,621.0 | 19,222.0 | 16,513.0 | 20,988.0 | 20,319.0 | 15,276 |
| A Largo Plazo (Hipotecarios) | 46 | 56 | 62 | 55.0 | 45.0 | 36.0 | 45.0 | 39.0 | 38.0 | 19 |
| De Enganche de Vivienda | 86 | 40 | 17 | 27.0 | 10.0 | 8.0 | 1.0 | 2.0 | 1.0 | 1 |
| Total | 46,947 | 41,511 | 34,838 | 30,634.0 | 28,497.0 | 30,101.0 | 31,410.0 | 32,433.0 | 28,813.0 | 26,950 |
| **Monto ejercido en créditos otorgados (cifras en millones)** | | | | | | | | | | |
| A Corto Plazo Quirografarios | 150.3 | 79.9 | 173.7 | 91.7 | 109.9 | 175.2 | 216.3 | 178.1 | 156.9 | 232.7 |
| De Línea Blanca | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | - | - | - | - | 0.0 | 0.0 |
| Vacacionales | 0.3 | 0.2 | 0.2 | 0.4 | 0.4 | 0.4 | 0.2 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| A Mediano Plazo | 398.2 | 606.1 | 391.9 | 399.1 | 395.2 | 355.5 | 323.7 | 371.1 | 397.4 | 322.2 |
| A Largo Plazo (Hipotecarios) | 8.0 | 14.0 | 15.8 | 14.4 | 12.2 | 10.7 | 14.9 | 14.8 | 13.3 | 9.1 |
| De Enganche de Vivienda | 4.0 | 2.0 | 0.8 | 1.5 | 0.6 | 0.5 | 0.1 | 0.2 | 0.1 | 0.2 |
| Total | 560.8 | 702.2 | 582.4 | 507.1 | 518.3 | 542.3 | 555.2 | 564.6 | 568.0 | 564.6 |

| SERVICIOS DE SALUD | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Número de consultas otorgadas** | | | | | | | | | | |
| Consulta externa general | 1,589,709 | 1,474,689 | 1,668,509 | 1,762,734 | 1,745,515 | 1,784,684 | 1,761,508 | 1,747,703 | 1,786,905 | 1,849,866 |
| Consulta especializada | 868,497 | 817,269 | 849,151 | 809,539 | 763,118 | 769,268 | 815,457 | 822,243 | 880,838 | 888,884 |
| Consulta de urgencias | 375,716 | 335,610 | 408,586 | 403,552 | 386,645 | 356,172 | 359,334 | 405,628 | 395,873 | 398,385 |
| Consulta domiciliaria | 813 | 332 | 615 | 404 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulta de planificación familiar | 33,099 | 46,227 | 59,553 | 76,118 | 52,634 | 58,885 | 66,368 | 54,612 | 57,470 | 52,393 |
| Consulta de salud mental | 67,839 | 68,595 | 83,177 | 81,301 | 72,835 | 73,352 | 76,314 | 70,467 | 86,378 | 98,129 |
| Consulta de rehabilitación | 16,895 | 19,346 | 15,578 | 15,692 | 16,152 | 12,068 | 12,371 | 11,673 | 12,749 | 16,318 |
| Consulta odontológica | 185,570 | 185,077 | 207,055 | 211,708 | 170,270 | 203,292 | 196,321 | 185,867 | 189,131 | 185,430 |
| Total | 3,138,138 | 2,947,145 | 3,292,224 | 3,361,048 | 3,207,169 | 3,257,721 | 3,287,673 | 3,298,193 | 3,409,344 | 3,489,405 |
| **Auxiliares de Diagnóstico** | | | | | | | | | | |
| Laboratorio | 5,737,795 | 5,470,828 | 5,930,177 | 6,041,929 | 6,701,223 | 7,186,029 | 7,427,287 | 7,721,739 | 7,860,613 | 7,792,738 |
| Gabinete y Otros | 536,329 | 476,080 | 523,983 | 583,307 | 629,306 | 657,887 | 684,482 | 736,721 | 662,658 | 753,255 |
| Total | 6,274,124 | 5,946,908 | 6,454,160 | 6,625,236 | 7,330,529 | 7,843,916 | 8,111,769 | 8,458,460 | 8,523,271 | 8,545,993 |
| **Servicios de Salud** | | | | | | | | | | |
| Número de medicamentos | 14,308,532 | 14,123,327 | 15,759,427 | 15,794,506 | 16,651,285 | 17,957,231 | 19,727,128 | 19,306,370 | 21,180,791 | 21,070,313 |
| Cirugías dentro de quirófano | 32,783 | 29,612 | 32,124 | 31,810 | 30,270 | 32,261 | 33,679 | 32,771 | 33,470 | 35,212 |
| Cirugías fuera de quirófano | 5,032 | 4,106 | 4,749 | 6,042 | 6,633 | 8,308 | 8,509 | 8,604 | 8,441 | 8,938 |
| Hospitalización (Egresos) | 137,695 | 129,006 | 125,789 | 131,430 | 132,099 | 146,981 | 148,382 | 172,588 | 178,446 | 204,021 |
| Partos | 4,190 | 4,027 | 4,135 | 4,007 | 3,632 | 3,352 | 3,149 | 2,995 | 3,146 | 2,867 |
| Cesáreas | 5,296 | 4,895 | 4,786 | 4,477 | 4,189 | 4,345 | 4,219 | 4,258 | 4,136 | 4,182 |
| **Recursos Humanos** | | | | | | | | | | |
| Médicos Especialistas | 851 | 1,042 | 1,076 | 1,085 | 1,103 | 1,150 | 1,160 | 1,192 | 1,215 | 1,391 |
| Médicos Generales | 431 | 491 | 497 | 488 | 470 | 463 | 453 | 454 | 447 | 468 |
| Odontólogos* | 81 | 92 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 99 |
| Enfermeras | 1,933 | 2,231 | 2,285 | 2,285 | 2,285 | 2,396 | 2,396 | 2,480 | 2,486 | 2,705 |
| Técnicos de la Salud | 448 | 484 | 775 | 769 | 769 | 775 | 777 | 780 | 780 | 820 |
| Administrativos de apoyo a los Servicios de Salud | 1,438 | 1,460 | 1,865 | 1,871 | 1,871 | 1,878 | 1,876 | 1,877 | 1,879 | 1,879 |
| Médicos en adiestramiento | 432 | 484 | 606 | 611 | 664 | 664 | 664 | 664 | 700 | 700 |
| *A partir del año 2009, se consideran únicamente los Cirujanos Dentistas y aquellos con especialidad son considerados en el rubro de Médicos Especialistas. | | | | | | | | | | |
| **Recursos Físicos** | | | | | | | | | | |
| Consultorio de Especialidades | 289 | 264 | 263 | 299 | 289 | 302 | 304 | 299 | 340 | 347 |
| Consultorios Generales | 181 | 246 | 247 | 256 | 247 | 258 | 259 | 242 | 248 | 251 |
| Consultorios Odontológicos | 51 | 55 | 55 | 57 | 64 | 65 | 65 | 58 | 62 | 62 |
| Consultorios de Urgencias | 41 | 44 | 44 | 42 | 40 | 45 | 44 | 46 | 55 | 50 |
| Camas Censables* | 771 | 756 | 756 | 769 | 750 | 858 | 852 | 864 | 933 | 859 |
| Camas no Censables | 495 | 546 | 546 | 565 | 541 | 581 | 576 | 596 | 545 | 533 |
| Unidades Odontológicas | 63 | 65 | 65 | 68 | 69 | 73 | 73 | 78 | 85 | 84 |
| *A partir del mes de julio 2018, las camas censables disminuyen debido a que por motivos de programación de metas se acordó no contabilizar las incubadoras para la atención a pacientes recién nacidos en estado patológico. | | | | | | | | | | |
| **FINANZAS** | | | | | | | | | | |
| **Sistema de Capitalización Individual** | | | | | | | | | | |
| Monto del SCI (cifras en millones) | 1,893.8 | 2,700.1 | 3,587.8 | 4,724.1 | 5,493.5 | 6,714.3 | 7,726.5 | 8,954.0 | 10,829.9 | 11,848.9 |
| Cuentas Vigentes del SCI | 303,414 | 359,652 | 453,016 | 510,025 | 568,837 | 608,059 | 642,396 | 668,977 | 746,493 | 775,259 |
| **Rendimiento Real de los Fondos** | | | | | | | | | | |
| Reservas del Fondo Solidario de Reparto | 7.3% | 3.38% | 2.61% | 5.70% | 0.18% | 0.79% | 0.79% | 2.16% | 1.34% | 1.10% |
| Sistema de Capitalización Individual | 4.7% | NA | NA | 10.40% | -0.82% | 4.62% | 0.12% | 0.73% | 2.93% | -5.08% |
| Sistema de Capitalización Individual BBVA | NA | 8.25% | 3.55% | 11.19% | -0.01% | 4.49% | 0.26% | 0.89% | 3.03% | -4.97% |
| Sistema de Capitalización Individual Banorte | NA | 12.34% | 5.21% | 8.03% | -2.23% | 4.40% | -0.17% | 0.45% | 2.74% | -5.28% |
| SIEFORES (Promedio)* | 7.7% | 7.6% | 2.39% | 10.64% | -1.26% | 5.20% | -0.80% | 0.02% | 1.55% | -4.53% |
| Del año 2000 al 2008 se considera el promedio de las Siefores, a partir del 2009 se considera el promedio de la Siefore Básica 3. | | | | | | | | | | |