



Gobierno de
México



Salud
Secretaría de Salud



IMSS BIENESTAR
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

CÉDULA DE RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DEL AVAL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL IMSS-BIENESTAR

2026

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR
Coordinación de Acción Comunitaria

[Firmas manuscritas]

CÉDULA DE RESPONSABILIDADES DEL PROCESO DEL AVAL CIUDADANO EN LAS UNIDADES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL IMSS-BIENESTAR

Introducción

La Cédula de Responsabilidades de Procesos del Aval Ciudadano en las Unidades de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR actualiza y sustituye la Cédula de Responsabilidades de Procesos del Aval Ciudadano en las Unidades en Transición a los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR, elaborada de manera conjunta por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) de la Secretaría de Salud y la Coordinación de Acción Comunitaria de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR.

Su actualización responde a la necesidad de precisar las responsabilidades de los actores que participan en la operación de la estrategia Aval Ciudadano, conforme a la estructura organizacional y al modelo operativo vigente de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR. A partir de esta actualización, se incorpora la figura del Responsable Institucional de Aval Ciudadano (RIAC), como enlace de la CAC para la operación y seguimiento de la estrategia Aval Ciudadano. Asimismo, guarda correspondencia con los "Marcos de Actividades" establecidos entre la DGCES y los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR para la operación del SESTAD (Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno) y del SUG II (Sistema Unificado de Gestión II), en los que se delimitan las responsabilidades de las instancias participantes en dichos procesos.

Alcance

La presente cédula es de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR que participan en la operación del mecanismo del Aval Ciudadano, así como para las personas que desempeñan dicha función.

Establece las responsabilidades de los diferentes niveles de operación para la planeación, integración y fortalecimiento del Aval Ciudadano, la realización del Monitoreo Ciudadano, la Gestión de Expresiones Ciudadanas, el seguimiento de los compromisos de mejora y la evaluación de la estrategia, con el propósito de homologar criterios y favorecer la correcta implementación de estos procesos en los establecimientos de salud.

I. Planeación e integración del Aval Ciudadano			
Actividades transversales de nivel central			
No.	Actividad	Responsable	
1	Proporcionar a la CAC el usuario y acceso institucional para la operación del SIRAVAl.	DGCES	
2	Asignar los accesos al SIRAVAl al personal estatal de AC/GTS de las entidades federativas.	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria	
Actividades por tipo de establecimiento			
No.	Actividad	HRAE	Establecimientos de Salud de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención
3	Gestionar la actualización del Directorio del Sistema de Registro de Avals Ciudadanos (SIRAVAl), mediante la validación, modificación y baja de registros de Avals Ciudadanos.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria
4	Concentrar las actualizaciones del Directorio del Sistema de Registro de Avals Ciudadanos en el Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAl).	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria
5	Gestionar ante la DGCES las altas de establecimientos en el SIRAVAl.	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria
6	Seleccionar establecimientos de la Entidad Federativa sin Aval Ciudadano instalado.	- RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria - Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria DGCES	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (de acuerdo con la capacidad de cobertura)¹
7	Convocar a la comunidad de cada establecimiento para la asamblea (en el marco de la conformación del COSABI).	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefes/as de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
8	Realizar una plática informativa durante la asamblea dirigida a las personas interesadas en ejercer la figura de Aval Ciudadano, sobre sus funciones y responsabilidades.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
9	Registrar en el SIRAVAl a la persona electa durante la asamblea de instalación o ratificación del COSABI o a la organización que ejercerá la figura de Aval Ciudadano, conforme a los requisitos establecidos en la Guía Operativa del Aval Ciudadano.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS

¹ Cuando la capacidad de cobertura lo requiera, se podrá contar con el apoyo de las jurisdicciones sanitarias para el desarrollo de las actividades correspondientes.

10	Validar el cumplimiento de los requisitos de las personas registradas en el SIRAVAl interesadas en ejercer la figura de Aval Ciudadano. ²	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
11	Autorizar el registro de la persona interesada en ejercer la figura de Aval Ciudadano.	DGCES	DGCES
12	Formalizar el nombramiento de las personas que ejercerán la figura de Aval Ciudadano.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
13	Gestionar la formalización del Acta de Instalación del Aval Ciudadano, conforme al Formato de Acta de Instalación vigente.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
14	Entregar reconocimientos, gafetes y actas.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
15	Capacitar a las personas que ejercerán la figura de Aval Ciudadano.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
II. Monitoreo Ciudadano			
No.	Actividad	HRAE	Establecimientos de Salud de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención
16	Entregar los materiales para el Monitoreo Ciudadano a la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
17	Aplicar la muestra de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno obtenida por la fórmula establecida en la Guía Operativa" correspondiente al cuatrimestre en cuestión.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
18	Aplicar el Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de mejora y seguimiento a la Carta Compromiso).	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
19	Revisar el estado que guardan las instalaciones y registrarlo en el Formato para el Monitoreo Ciudadano.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
20	Integrar el concentrado de resultados de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
21	Recabar las encuestas aplicadas y el concentrado de resultados de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS

² Durante la etapa inicial de implementación de la presente cédula, la validación de requisitos será apoyada por los Responsables Estatales de Calidad (REC), conforme a los acuerdos establecidos entre la DGCES y AC/GTS.

22	Capturar los resultados del Monitoreo Ciudadano en el SESTAD.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	- Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/ .
23	Participar de manera voluntaria en el análisis de los resultados del Monitoreo Ciudadano y elaborar las Cartas Compromiso durante la reunión cuatrimestral.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
24	Participar de manera voluntaria en la conducción de las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del CICASEP en el Establecimiento.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
25	Formalizar los compromisos mediante la firma de la Carta Compromiso.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
III. Gestión de Expresiones Ciudadanas			
No.	Actividad	HRAE	Establecimientos de Salud de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención
26	Compartir calendario de apertura del Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión II) a la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
27	Participar en la apertura el Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión II), cada 15 días en conjunto con personal institucional.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
28	Visualizar la extracción de Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión II).	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
29	Avalar la lectura de las Papeletas de Expresiones Ciudadanas del Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión II).	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
30	Validar el número de papeletas contenidas en Buzón de Expresiones Ciudadanas (Sistema Unificado de Gestión II), y describir la numeraria de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Solicitudes de Gestión en el Formato de Acta de Apertura de Buzón y Bitácora de Registro de Expresiones.	Aval Ciudadano	Aval Ciudadano
31	Validar y dar cierre operativo a las Expresiones ciudadanas en conjunto con las áreas de interés en la plataforma del Sistema Unificado de Gestión II.	Aval ciudadano y/o Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Aval ciudadano y/o Supervisor/a de Acción Comunitaria /GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS

32	Convocar a la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano para estar presente en las sesiones de CICASEP cuando se presenten los temas de participación ciudadana y Trato Digno al menos una vez al año.	Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria o Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
IV. Seguimiento y fortalecimiento de la figura de Aval Ciudadano			
No.	Actividad	HRAE	Establecimientos de Salud de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención
33	Coordinar la aplicación de la Encuesta "La Voz de los Avaes Ciudadanos".	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
34	Coordinar la participación de la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano en las sesiones del CICASEP relacionadas con participación ciudadana y trato digno.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
35	Dar seguimiento al cumplimiento de la Carta Compromiso, registrar los avances y resultados en el SESTAD.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS (de acuerdo con la capacidad de cobertura)¹
36	Dar seguimiento a la supervisión anual de la operación de la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano, realizada al menos en el 10 % de las unidades médicas que cuentan con este mecanismo en la entidad federativa, conforme a la directriz oficial del programa Aval Ciudadano.	- RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria - Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	- RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria - Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefes/as de Oficina de Organización Comunitaria
37	Enviar los resultados de la supervisión de la operación de la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano al REC para su concentración estatal y al RIAC para su conocimiento.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefes/as de Oficina de Organización Comunitaria
38	Concentrar los resultados de la supervisión de la operación de la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano y enviarlos a la DGCE.	REC	REC
39	Gestionar la actualización de la información de los establecimientos de salud en el Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAV), cuando exista alta, baja, cambio de nombre, cambio de CLUES o modificación de datos del establecimiento. ²	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS
40	Gestionar la instalación/ratificación de la persona que ejerce la figura de Aval Ciudadano.	- Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria - Jefe/a de Oficina de Organización Comunitaria	Supervisor/a de Acción Comunitaria/GTS o Promotor/a de Acción Comunitaria/GTS

V. Evaluación de la estrategia de Aval Ciudadano			
No.	Actividad	HRAE	Establecimientos de Salud de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención
41	Integrar y elaborar el Informe Anual sobre la operación de la estrategia Aval Ciudadano y el cumplimiento de las Cartas Compromiso en la entidad federativa.	Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria	Jefe/a de Departamento de Acción Comunitaria
42	Consolidar el Informe Nacional sobre la operación de la estrategia Aval Ciudadano y el cumplimiento de las Cartas Compromiso con la información remitida por las entidades federativas.	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria	RIAC - Coordinación de Acción Comunitaria

Ciudad de México, a 20 de agosto de 2026.

Servidores públicos que suscriben la presente cédula

Por la Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud



Dr. Fausto Sarabia Díaz
Director de Mejora de Procesos

Por los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR
Coordinación de Acción Comunitaria



Nemer Alexander Naime S Henkel
Titular de la Coordinación de Acción Comunitaria



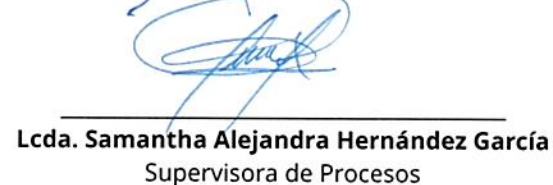
Mtra. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación Ciudadana



Dr. Guillermo José Argueta Monterrosa
Titular de la División de Organización Comunitaria



Dr. Alberto Vega Hernández
Jefe de Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica



Lcda. Samantha Alejandra Hernández García
Supervisora de Procesos



C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas
Apoyo Administrativo en Salud "A7" y Responsable del Mecanismo del Aval Ciudadano

