



***Marco de Actividades entre la Dirección
General de Calidad y Educación en Salud
(DGCES) y los Servicios de Salud del Instituto
Mexicano del Seguro Social para el
BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR) para la
Operación del Sistema de la Encuesta de
Satisfacción, Trato Adecuado y Digno
(SESTAD)***

Handwritten signatures and initials in blue and red ink.



Antecedentes y Justificación

El presente instrumento constituye una actualización de la cédula de responsabilidades de actividades del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), suscrita en octubre de 2024, en la que participan la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) y los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR). La actualización responde a la necesidad de precisar la distribución de actividades operativas derivadas de la implementación de la plataforma digital del SESTAD, homologar la terminología conforme a la normatividad vigente, e integrar en un solo instrumento las actividades de operación y gestión de plataforma tanto para el Monitoreo Institucional (MI) como para el Monitoreo Ciudadano (MC), garantizando los principios de validez, seguridad jurídica, exigibilidad y transparencia.

Instituciones Participantes

Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)

Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

I. Capacitación para Establecimientos de Atención Médica IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor Involucrado
1	Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)	Conducir y supervisar la capacitación al personal responsable de la operación del SESTAD a nivel central de la Institución.	Dirección de Mejora de Procesos Responsable Institucional (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR) (para el Monitoreo Institucional) Coordinación de Acción Comunitaria / Gestión Territorial (para el Monitoreo Ciudadano)
2	IMSS – BIENESTAR	Replicar la capacitación recibida de la DGCES hacia las Coordinaciones Estatales y supervisar que éstas la lleven a cabo con el personal responsable de la operación del SESTAD en los Establecimientos de Atención Médica (EAM), incluyendo personal de nuevo ingreso. A nivel estatal, el Responsable Estatal de Calidad (REC) podrá fungir como figura de apoyo de estas capacitaciones.	Responsable Institucional (RIC) de la División de Calidad y Certificación (IMSS-BIENESTAR) (para el Monitoreo Institucional) Coordinación de Acción Comunitaria / Gestión Territorial (para el Monitoreo Ciudadano) Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-



			BIENESTAR (RIEC) (Monitoreo Institucional) Jefatura de Departamento de Acción Comunitaria/GTS (Monitoreo Ciudadano) Responsable Estatal de Calidad (REC) (Apoyo a nivel estatal)
--	--	--	--

II. Despliegue para Establecimientos de Atención Médica IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor involucrado
1	DGCES	Generar los usuarios y contraseñas de la plataforma SESTAD para los perfiles de nivel central, de la Institución.	Dirección de Mejora de Procesos División de Calidad y Certificación de IMSS-BIENESTAR (Perfil de acceso para Monitoreo Institucional). Coordinación Acción Comunitaria /Gestión Territorial en Salud (Perfil de acceso para Monitoreo Ciudadano)
2	IMSS-BIENESTAR	Generar usuarios y contraseñas de la plataforma para perfiles de nivel estatal del IMSS-BIENESTAR.	División de Calidad y Certificación (Monitoreo Institucional) División de organización comunitaria de la Coordinación de Acción Comunitaria (Monitoreo Ciudadano)
3		Generar accesos a la plataforma del SESTAD en su modalidad de Monitoreo Institucional a nivel Establecimientos de Atención Médica (EAM)	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) (Monitoreo Institucional)



III. Implementación para Establecimientos de Atención Médica IMSS-BIENESTAR

Número	Institución	Actividad	Actor involucrado
1	IMSS-BIENESTAR	Designar al responsable de realizar las actividades del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano de SESTAD	Coordinación estatal del IMSS-BIENESTAR (RIEC) Persona Titular o Responsable del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento Equipo Regional de Conducción Supervisor(a) de Acción Comunitaria (para el Monitoreo Ciudadano)
2		Calcular el tamaño muestral del Monitoreo Institucional y el Monitoreo Ciudadano	Persona Titular o Responsable del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento Equipo Regional de Conducción Supervisor(a) de Acción Comunitaria (Conocimiento)
3		Llevar a cabo la aplicación de la Encuesta de Satisfacción y Trato Adecuado y Digno (ESTAD) del Monitoreo Institucional y Ciudadano a los usuarios de los servicios de salud.	Persona Titular o Responsable del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento Equipo Regional de Conducción Aval ciudadano (para el Monitoreo Ciudadano)
4		Concentrar los datos y la información de la ESTAD del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano	Persona Titular o Responsable del Establecimiento. Persona responsable de Calidad en el Establecimiento.



			Equipo Regional de Conducción. Aval ciudadano y/o Supervisor(a) de Acción Comunitaria (para el Monitoreo Ciudadano)
5		Capturar los concentrados de información del Monitoreo Institucional y Monitoreo Ciudadano en la plataforma del SESTAD conforme los lineamientos de la línea de acción por la DGCES.	Persona Titular o Responsable del Establecimiento Persona responsable de Calidad en el Establecimiento Equipo Regional de Conducción Supervisor(a) de Acción Comunitaria(para el Monitoreo Ciudadano)
6		Conducir las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del COCASEP/CICASEP en el EAM de conformidad con los lineamientos emitidos por la DGCES.	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento Equipo Regional de Conducción (Coordinador del Equipo Regional de Conducción Médica y/o Supervisor(a) de Atención Médica) Persona Titular o Responsable del Establecimiento
7	IMSS- BIENESTAR	Difundir a los usuarios del EAM, los resultados cuatrimestrales y de las acciones de mejora derivadas de la aplicación de la encuesta y de los Indicadores reportados en el SESTAD	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento (elabora, seguimiento y cierre) Equipo Regional de Conducción - Coordinador Regional (elabora, seguimiento y cierre) Supervisor(a) de Acción Comunitaria (validación) Persona Titular o Responsable del Establecimiento (seguimiento)
8		Enviar y presentar resultados del SESTAD y casos para análisis en el COCASEP / CICASEP.	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento



		Plantear, implementar y dar seguimiento de las Acciones de Mejora que se integren en el Plan de Mejora Continua del COCASEP/ CICASEP en el Establecimiento.	Equipo Regional de Conducción Supervisor(a) de Acción Comunitaria (seguimiento de los resultados de las acciones de mejora implementadas) Persona Titular o Responsable del Establecimiento
9	IMSS-BIENESTAR	Solicitar ante la DGCES el alta o modificación en la plataforma del SESTAD de los EAM que no se encuentren registrados.	División de Calidad y Certificación
10	IMSS-BIENESTAR	Solicitar el alta o modificación de los Establecimientos en la plataforma del SESTAD en la Entidad Federativa.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC)

IV. Gestión y Análisis de la información para establecimientos IMSS-BIENESTAR

Número	No.	Actividad	Actor Involucrado
1	IMSS-BIENESTAR	Conducir, supervisar y analizar el reporte de información en la plataforma SESTAD para el Monitoreo Institucional (MI) y Monitoreo Ciudadano (MC) en los Establecimientos de Salud, e integrar la información solicitada por las autoridades institucionales, estatales y federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en coordinación con Autoridades y Responsables de Calidad del IMSS-BIENESTAR en la Entidad Federativa.	Responsable Institucional Estatal de Calidad del IMSS-BIENESTAR (RIEC) para el Monitoreo Institucional (elabora) División de Calidad y Certificación para el Monitoreo Institucional (validación) Jefatura del Departamento de Acción Comunitaria para el Monitoreo Ciudadano (elaboración). Coordinación de Acción Comunitaria / Gestión Territorial para el Monitoreo Ciudadano (validación).
2		Conducir, supervisar y analizar el reporte de información en la plataforma SESTAD para el Monitoreo Institucional (MI) y Monitoreo Ciudadano (MC) en el Establecimiento de Atención Médica, e integrar la información solicitada por las autoridades con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en el	Persona responsable de Calidad en el Establecimiento para Monitoreo Institucional (elabora) Supervisor(a) de Acción Comunitaria para Monitoreo



		Comité Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente (CICASEP)	Ciudadano (seguimiento a reportes) Equipo Regional de Conducción para Monitoreo Institucional (seguimiento)
3	DGCES	Conducir, supervisar y analizar el reporte de información en la plataforma SESTAD para el Monitoreo Institucional (MI) y Monitoreo Ciudadano (MC) en los Establecimientos de Salud, e integrar la información solicitada por las autoridades federales con fines de fiscalización, supervisión o para su presentación en las instancias correspondientes (Interinstitucional).	Dirección General de Calidad y Educación en Salud Responsable Estatal de Calidad (REC)



FIRMAS DE CONFORMIDAD

Dr. Fausto Sarabia Díaz
Titular de la Dirección de
Mejora de Procesos
DGCES

Lic. Nemer Alexander Naime
S. Henkel
Titular de la Coordinación
de Acción Comunitaria
IMSS-BIENESTAR



Dr. Arturo González Ledesma
Titular de la Coordinación
de Supervisión
IMSS-BIENESTAR

Mtra. Mónica Sánchez
Rodríguez
Subdirectora de Gestión de
la Calidad y Seguridad de la
Atención
DGCES

Dr. Gabriel Gutiérrez Morales
Titular de la Coordinación
de Unidades de Primer Nivel
IMSS-BIENESTAR

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

Mtra. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación
Ciudadana
DGCES

Dr. en D. Alberto Vega
Hernández
Jefe del Depto de Calidad
Percibida en la Atención
Médica
DGCES