



INFORME

ANUAL 2020

Gobierno del Estado de México

Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Av. Miguel Hidalgo pte. núm. 600, Col. La Merced,
Toluca, Estado de México, C.P. 50080.

Edición y Producción: Unidad de Información, Planeación, Programación
y Evaluación, Secretaría Técnica.

Diseño: Unidad de Comunicación Social.

Toluca, Estado de México, 26 de agosto de 2021.

Impreso en México.

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante autorización expresa de la fuente
y dándole el crédito correspondiente.

www.issemym.gob.mx

CONTENIDO

1.	Mensaje de la Directora General	07
2.	H. Consejo Directivo	11
3.	Prestaciones y Seguridad Social	15
4.	Servicios de Salud	29
4.1	Comisión Auxiliar Mixta	45
5.	Administración y Finanzas	51
6.	Innovación y Calidad	63
7.	Comunicación Social	69
8.	Órgano Interno de Control	77
9.	Tecnologías de la Información	85
10.	Información, Planeación, Programación y Evaluación	93
11.	Valuación Actuarial y Financiera al 31 de Diciembre de 2019	103
12.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género	111
13.	Anexos Estadísticos	121
14.	Directorio del H. Consejo Directivo del ISSEMyM	127
15.	Directorio del ISSEMyM	128





MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

2020 será recordado como un año de cambios radicales en los ámbitos local, nacional y mundial, por los efectos de la pandemia originada por el COVID-19. Derivado de esta pandemia, el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios ha tenido que hacer frente a grandes retos. No obstante, también permitió consolidar proyectos de mejora en beneficio de los derechohabientes y sus familias.

En este entorno hemos ampliado y fortalecido las plataformas digitales para ofrecer una mejor atención a nuestra población, aún a distancia. De igual manera, trabajamos sin interrupción para optimizar los recursos disponibles y garantizar las prestaciones de seguridad social a las y los servidores públicos, así como a los pensionados.

Estamos conscientes del proceso de envejecimiento de la población y del adelgazamiento de la base trabajadora que enfrentan todos los sistemas de pensiones en México y el mundo, por ello, trabajamos tenazmente para optimizar nuestros recursos; gracias a los esfuerzos realizados, hemos logrado mantener en funcionamiento todas las áreas del Instituto, aún en la contingencia actual, generando resultados positivos de productividad tanto en la atención médica como en las prestaciones sociales.

INFORME
DIRECCIÓN GENERAL
2020

INFORME DIRECCIÓN GENERAL 2020

H. CONSEJO DIRECTIVO

El H. Consejo Directivo, atendiendo el mandato que le confiere la Ley, ha tenido a bien definir las estrategias para brindar servicios de calidad en materia de salud y prestaciones socioeconómicas que coadyuvan al bienestar de sus derechohabientes, más aún en esta época en la cual se enfrenta el gran reto del riesgo que tienen todas las personas a causa del brote del COVID-19.

El Órgano de Gobierno, para el otorgamiento de prestaciones y el desarrollo de las actividades del Instituto, aprobó y tomó conocimiento de los asuntos e informes que le fueron presentados para el logro de los objetivos, buscando siempre el beneficio de los derechohabientes.

Durante el período que se informa y debido a la emergencia sanitaria, se celebraron de manera virtual 7 sesiones; de los 87 asuntos presentados se dictaron un total de 76 acuerdos, entre los que destacan:

- Adecuaciones administrativas y financieras para atender la pandemia.
- Anteproyecto de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2021.
- Disposición de Recursos del Sistema Solidario de Reparto.
- Incremento a la Cuota Diaria de Pensiones.
- Incremento al Monto Máximo de Créditos.
- Aportaciones por Riesgos de Trabajo.
- Monto del Seguro por Fallecimiento.
- Programas de Obra Pública y de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2021.
- Tarifas para el año 2021 por el servicio que ofrecen las Estancias para el Desarrollo Infantil, el Centro Social “Eva Sámano de López Mateos” y Centros Vacacionales.
- Tarifa especial de Centros Vacacionales para personal médico durante la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2.

En cuanto a normatividad, se aprobó la reforma al Reglamento Interior del Instituto, la actualización al Reglamento Interno para la Expedición de Certificados de Incapacidad y el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad Informática del ISSEMyM.

Asimismo, el Consejo Directivo tomó conocimiento de los resultados de la Valuación Actuarial con cifras al 31 de diciembre del 2019, el rendimiento y monto de las Reservas del Sistema Solidario de Reparto y del Sistema de Capitalización Individual; informe sobre el Patrimonio Inmobiliario y del Abasto de Medicamento y referente al COVID-19.

De igual forma aprobó los informes presentados por los Comités de Pensiones, Créditos, Afiliación, Ética y Comisión Auxiliar Mixta; así como los Estados Financieros y Presupuestales y la información por Fondos.

Los integrantes del Consejo Directivo continúan trabajando en acciones que repercutan en el mejoramiento de la atención a la salud de la población, procurando a los servidores públicos, pensionados, pensionistas y afiliados, el acceso a los servicios que proporciona el ISSEMyM, cumpliendo siempre con los valores institucionales.

ASSEMBLY

IEDO

DECISIONES FIRMES. RESULTADOS



**PRESTACIONES Y
SEGURIDAD
SOCIAL**

PRESTACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

El Instituto proporciona seguridad social a sus derechohabientes, otorga prestaciones con la finalidad de contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales del servidor público, pensionados y pensionistas con sus respectivas familias.

Atención al Derechohabiente

A través de las 3 unidades y 8 oficinas de atención al derechohabiente, distribuidas a lo largo del Estado de México, se atienden a los servidores públicos y pensionados para facilitar el acceso al régimen de Seguridad Social, por lo que durante el año 2020 se atendieron en total un millón 37 mil 674 trámites gestionados por los derechohabientes del Instituto.

Atención a Instituciones Públicas

Se incorporaron 7 Instituciones Públicas al régimen de seguridad social del Instituto que enteran sus contribuciones de seguridad social a través de la Plataforma de Recaudación e Información de Seguridad Social del Instituto.

Afiliación

El Comité de Afiliación analizó mil 286 solicitudes correspondientes a mil 647 posibles beneficiarios (dependientes económicos), de los cuales se aprobaron mil 141, se negaron 353 y 153 se encuentran en reproceso de información.

El ISSEMyM se ha constituido como la tercera institución de seguridad social más importante del país después del IMSS y del ISSSTE.

Al cierre del 2020 la cifra de la población derechohabiente alcanzó 860 mil 294 personas, integrada por servidores públicos (44.7%); pensionados y pensionistas (8.12%) y dependientes económicos (47.18%).

El trámite de afiliación se lleva a cabo en las Unidades y Oficinas de Atención al Derechohabiente, dicho trámite consiste en la expedición de una identificación (credencial ISSEMyM), asimismo, entre los trámites más solicitados en esas unidades son: las renovaciones, duplicados de credencial y/o modificación de beneficiarios en la carta testamentaria y credencialización, entre otros; en este sentido, durante el ejercicio que se reporta se atendieron un total de 195 mil 141 derechohabientes.

Pensiones y seguro por fallecimiento

El ISSEMyM genera acciones y estrategias para el debido funcionamiento del Sistema Mixto de Pensiones y para que su población tenga acceso a las prestaciones que conforme a la Ley le corresponda al momento de su retiro, por lo que durante el año 2020 el Comité de Pensiones aprobó 5 mil 584 pensiones en sus diferentes modalidades. Por su parte, se llevó a cabo el pago de la nómina de alrededor de 70 mil pensionados y pensionistas alcanzando el 99 por ciento de la meta anual programada.



Con el fin de atender las recomendaciones sanitarias emitidas por las autoridades federales y estatales en materia de salud, durante el 2020 se realizó la bancarización de pagos de 10 mil 823 pensionados y pensionistas, por lo que, al cierre de ese ejercicio fiscal, ya no se generó pago de pensión a través de cheque, todo se realiza a través de transferencia bancaria.

Cabe destacar, que mediante el convenio de colaboración celebrado con el Registro Nacional de Población e Identidad (RENAPO), se sentaron las bases para un procedimiento ágil, inmediato y certero para los pensionados y pensionistas, con lo que la comparecencia presencial ya no es necesaria para acreditar la supervivencia; procurando con ello el cuidado de la salud de nuestros adultos mayores.

Este convenio también ha permitido conocer de inmediato el universo de nuestros pensionados y pensionistas, contribuyendo a erradicar los cobros indebidos.

Como parte de las prestaciones establecidas en la Ley, durante el año 2020 se realizó el pago de seguros por fallecimiento a mil 382 familiares o dependientes económicos, con un monto de 70.6 millones de pesos.

Sistema de Capitalización Individual

Cabe destacar que el Sistema de Capitalización Individual está integrado por: cuentas activas (servidores públicos), cuentas vigentes (ex-servidores públicos), cuentas voluntarias (ahorro voluntario de los servidores públicos).

Con el fin de ofrecer a cada servidor público una cuenta individual que le permita contar con patrimonio que procure un retiro digno, al cierre del 2020 el Sistema de Capitalización Individual tuvo un registro de 863 mil 355 cuentas vigentes, 151 mil 465 se encuentran activas y 17 mil 408 cuentas voluntarias.

Al 31 de diciembre de 2020, el valor de la cartera de las Sociedades de Inversión de fondos para el Retiro (SIEFORES) ascendió a 18 mil 368.6 millones de pesos, lo que representa el 22.54 por ciento más de lo registrado en año 2019.

Cabe destacar que en el ejercicio 2019 se recibieron 11 mil 72 solicitudes de retiro de cuentas individuales en sus diferentes modalidades, mientras que para el 2020 se recibieron 3 mil 106 solicitudes, lo que representa un decremento del 71.9 por ciento.

Créditos

La Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios establece como una prestación obligatoria el otorgamiento de créditos a corto, mediano y largo plazo, mismos que coadyuvan a los servidores públicos y pensionados a cubrir de manera satisfactoria sus necesidades de consumo, recreación y vivienda.

Hoy en día, la situación económica de los trabajadores puede presentar condiciones de apremio para cubrir las necesidades al interior de sus hogares; es por lo que en muchas ocasiones deben recurrir a algún tipo de crédito para adquisición, construcción o mejoramiento de su vivienda familiar, o para el pago de adeudos generados por estos conceptos; o bien, disponer de una cantidad de dinero para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.

Al cierre del ejercicio 2020 se otorgaron 34 mil 71 créditos por un monto de mil 106 millones de pesos, lo que representa un incremento del 34% respecto al número de créditos y 79% al monto total comparado con 2019. Cifra histórica alcanzada por el incremento presupuestal asignado y por la implementación de la aplicación a través del dispositivo móvil (teléfono celular y/o tableta), para el otorgamiento de créditos a corto y mediano plazo por transferencia bancaria, sin necesidad de que los servidores públicos y pensionados se desplacen a las Unidades de Atención al Derechohabiente, contribuyendo además con los protocolos derivados de la contingencia sanitaria.

Hoteles

El Instituto celebró un convenio de colaboración con la Secretaría de Cultura y Turismo del Estado de México, con la finalidad de que los Centros Vacacionales de Tonicaco y Valle de Bravo brinden el servicio de hospedaje y alimentación a profesionales de la salud de la primera línea de atención a pacientes positivos a SARS-CoV-2, de acuerdo con el programa denominado “Huésped Médico”, del 30 de mayo y hasta el 30 de agosto de 2020, atendiendo así a mil 361 médicos y enfermeros.

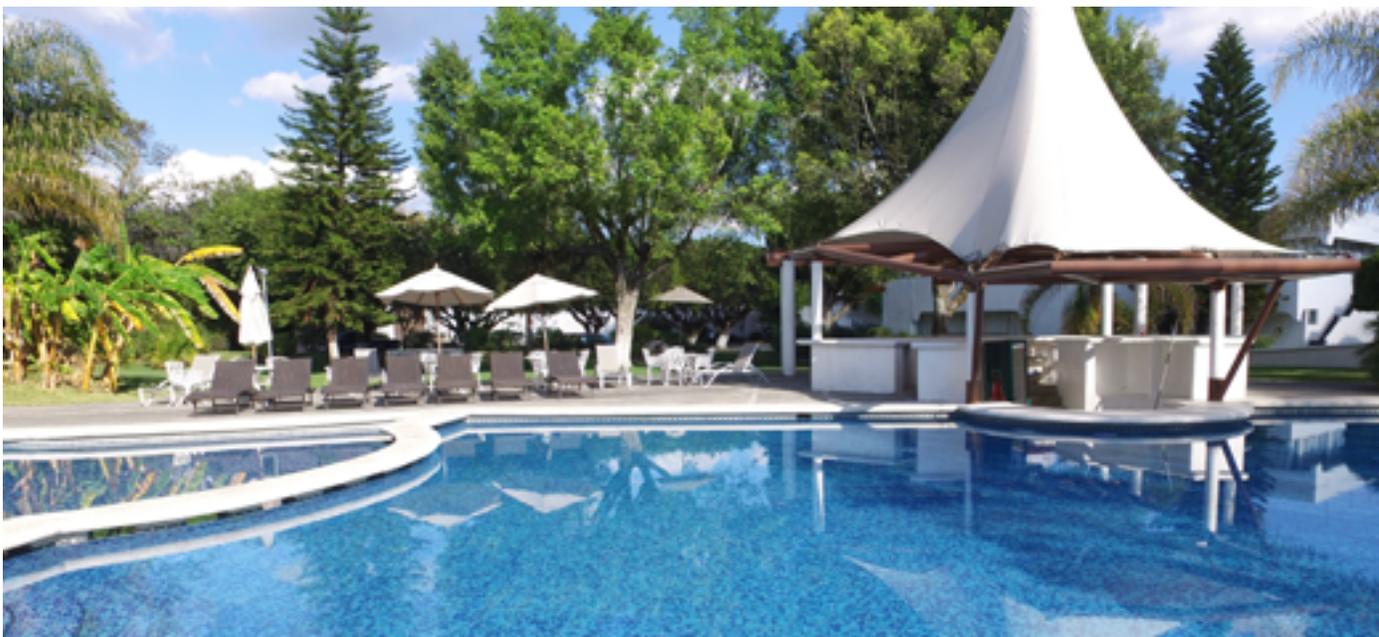
A partir de 6 de junio y hasta el 15 diciembre del 2020, en apego a la semaforización epidemiológica, los Centros Vacacionales abrieron sus puertas para la atención a derechohabientes y población abierta para brindar sus servicios, con un aforo máximo del 30 por ciento extremando las medidas sanitarias, con una ocupación promedio mensual de 919 huéspedes.

Derivado de la contingencia sanitaria que acontece a nivel mundial, los Centros Vacacionales del Instituto se adaptaron a la nueva normalidad, por lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Implementación de filtros sanitarios y de desinfección para el arribo de usuarios y personal de los tres Centros Vacacionales.
- Instalación de estaciones de desinfección de materiales, insumos, herramientas y/o equipaje para el acceso a las instalaciones de los Centros Vacacionales.
- Colocación de barreras físicas móviles y estructurales para la prevención de contagios.
- Implementación de rutinas de desinfección protocolizadas en habitaciones, restaurantes, albercas, áreas comunes y jardines de los Centros Vacacionales.
- Adquisición de materiales, insumos, herramientas y equipo de protección personal para salvaguardar la salud de todos en cumplimiento al protocolo sanitario.
- Se inició con la gestión para la actualización de la certificación de Punto Limpio versión 2020, adaptada a la prevención y mitigación de contagios por SARS-Cov2.

Con el fin de mantener en buenas condiciones la infraestructura hotelera del Instituto, se llevaron a cabo diversas obras en cada uno de los Centros Vacacionales, entre las que destacan:

Centro Vacacional Tónico: Se realizó el mantenimiento de la alberca y la remodelación de los baños del salón de usos múltiples.



Centro Vacacional Valle de Bravo: Se llevó a cabo el cambio de ventanas de los sanitarios; la rehabilitación de muros exteriores en pasillos del área de la alberca y baños; el mantenimiento correctivo de la instalación eléctrica y el cambio de cancelería en 11 habitaciones. Además, se instaló una caldera nueva para hacer más eficiente el abastecimiento de agua caliente en las habitaciones.



Escuela de Música

En el ejercicio fiscal 2020, la escuela de música del Instituto contó con 56 alumnos inscritos. Durante la contingencia sanitaria por el SARS-CoV-2 se les impartió clases en línea a través de la plataforma zoom, con la misma dinámica que se llevaba en forma presencial, para los instrumentos de guitarra, piano, percusión, bajo y canto; así como las clases grupales de violín y las sesiones de orquesta. A partir del mes de septiembre se inició un taller para los alumnos que quisieran aprender a tocar el ukulele, siendo éste un logro más por parte de la Escuela de Música.

Como parte de las estrategias y logros de la Escuela que se implementaron para mantener motivados a los alumnos y evitar la deserción, derivado del estrés por el hacinamiento durante la contingencia de salud, todos los viernes se llevó a cabo la dinámica de “Compartiendo nuestro talento”, donde los alumnos y maestros se reunieron en línea presentando un video donde ellos tocaron la canción de su elección. Un logro importante fue la participación de la Orquesta Infantil y Juvenil del ISSEMyM en la “Fiesta de la Música”, la cual se llevó a cabo los días 20 y 21 de junio de 2020 a través de una plataforma virtual, obteniendo un reconocimiento por parte la Dirección de Cultura del Ayuntamiento de Toluca.



Estancias Infantiles

Al inicio del ejercicio Fiscal 2020 las Estancias para el Desarrollo Infantil del Instituto proporcionaban el servicio a 412 niños inscritos. No obstante, derivado de la contingencia sanitaria por el SARS-CoV-2, al cierre del ejercicio 2020 sólo quedaron inscritos 224 niños, a quienes se les continuó otorgando el servicio.

Desde el inicio de la contingencia sanitaria se tomaron las siguientes acciones para continuar prestando los servicios a los niños inscritos en las Estancias para el Desarrollo Infantil:



- Las docentes realizaron home office y desde el inicio de la contingencia mantuvieron contacto con los padres de familia para sus actividades educativas con los niños y niñas, haciendo uso de WhatsApp y a través de las plataformas zoom y meet.google.
- Para los alumnos que no pudieron ingresar a las clases virtuales, se les enviaron videos realizados por las docentes con las actividades a realizar. Los alumnos cuyos padres no enviaban evidencias de sus actividades, eran localizados vía telefónica por la titular de las salas para recibir asesoría, adecuaciones y acompañamiento.
- Las áreas técnicas de Pediatría, Odontología, Nutrición y Psicología prestaron sus servicios a través de videos y en línea. A los padres que requirieron el servicio presencial, se les proporcionó con todas las medidas sanitarias para prevenir contagios.
- Se llevaron a cabo los Consejos Técnicos Escolares a través de plataformas virtuales, tal como lo instruyeron las autoridades Educativas del Estado.
- Se elaboró el Protocolo de actuación para la reactivación de actividades en las Estancias para el Desarrollo Infantil, revisado por el Área de Mejoramiento de Procesos.
- Las Estancias se dotaron de equipo y materiales para limpiar, purificar y desinfectar permanentemente todas sus áreas, con el fin de reducir riesgos de contagio.
- Se implementaron guardias entre los servidores públicos de las áreas técnicas y administrativas para minimizar riesgos de contagio.
- Para garantizar la sanidad en las instalaciones de las Estancias, una vez que se reactiven los servicios en forma presencial, se inició con el proceso de Certificación de Punto Limpio.

Además de lo anterior, se llevaron a cabo las siguientes obras y trabajos de mantenimiento en las Estancias para el Desarrollo Infantil.

Estancia Rosa Ma. Sánchez Mendoza

Se reubicaron los tanques de gas en una zona segura, esto atendiendo las observaciones por parte del área de protección civil. Se construyó un andador en la parte trasera de la estancia, creando la salida hacia el estacionamiento.



Estancia Margarita Maza de Juárez

Se reubicaron los tanques de gas del área de cocina y banco de leche y se retiró el tanque de gas ubicado en el área de lavandería, atendiendo las observaciones del área de protección civil del Instituto; se impermeabilizó la sala de preescolar y el almacén de papelería; se remodeló el interior de dos salas preescolares y se cambiaron ventanas y puertas de herrería por cancelería de aluminio en 4 salas lactantes y una de preescolar.



Adicionalmente, se mantuvo vigente la incorporación a la SEP, siguiendo las recomendaciones establecidas mediante los consejos técnicos y cursos de actualización, entregando los reportes de evaluación correspondientes y los certificados de educación preescolar.

Centro Social

Al inicio del ejercicio Fiscal de 2020, el Centro Social y Asistencial para Pensionados “Eva Sámano de López Mateos” proporcionó el servicio integral y de calidad a 24 pensionados y pensionistas. Actualmente, sólo tenemos 20 personas.



Desde el inicio de la contingencia sanitaria por el SARS-CoV-2 se llevaron a cabo las siguientes acciones para salvaguardar la integridad de los residentes y servidores públicos que laboran en el Centro:

- Se dotó al Centro Social de equipo y materiales para limpiar, purificar y desinfectar constantemente todas sus áreas.
- Se implementaron guardias entre los servidores públicos, sin descuidar los servicios proporcionados a los residentes.
- Para garantizar la sanidad en las instalaciones, se inició con el proceso de Certificación de Punto Limpio.

En el ejercicio fiscal que se informa se han realizado trabajos de mantenimiento correctivo y acondicionamiento en general, en diferentes áreas.

Protección al Salario

Con la finalidad de fortalecer la economía de los servidores públicos, sus dependientes económicos, así como pensionados y pensionistas, el ISSEMyM suscribe convenios con empresas y prestadores de servicios, así como la presentación de una oferta preferencial de las empresas, haciéndolo bajo los esquemas de pagos de contado y descuento vía nómina.

Considerando lo anterior, durante el ejercicio 2020 se instrumentaron 102 convenios que nos sirven como mecanismos de protección al salario, coadyuvando con esto a la economía familiar, al beneficiar de manera directa a 7 mil 635 servidores públicos, 69 mil 811 pensionados y pensionistas a través de la prestación de bienes y/o servicios con empresas de diversa índole como son aseguradoras, préstamos personales, servicios funerarios, línea blanca y muebles, entre otros.

A través de los convenios de descuento vía nómina, se generó un ingreso para el Instituto de aproximadamente 9 millones 500 mil pesos por concepto de pago del 3 por ciento por gastos de administración, superando en un 26 por ciento los ingresos del ejercicio 2019.

**SERVICIOS DE
SALUD**

SERVICIOS DE SALUD

La pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2, representó en el año 2020 un reto para las Instituciones de salud como la nuestra, la experiencia vivida en 2009 parecía la pauta a seguir, como una ayuda para elaborar la estrategia y con ella afrontar la demanda de nuestros servicios de salud. No obstante la incertidumbre de no contar con los medios para el diagnóstico y un tratamiento específicos implicó, en su momento, uno de los principales obstáculos a sortear, por lo que el trabajo en equipo institucional y la consulta con expertos significó la mejor opción y con ello se definieron dos líneas estratégicas dirigidas a garantizar una atención oportuna, eficiente y segura; una para la atención de nuestras y nuestros derechohabientes y otra para la protección de nuestro personal.

Abasto suficiente y oportuno de medicamentos

Como parte de ello se fortalecieron las líneas de comunicación con nuestros proveedores de insumos médicos, implementando el surtido automático de medicamentos, así como la calendarizaron de las entregas para contar con un inventario de seguridad de tres meses de insumos en nuestras unidades médicas.

De igual manera se puso en marcha el procedimiento de 'Receta resurtible', mediante el cual las personas con enfermedades crónicas recibieron mensualmente la dotación suficiente en nuestras farmacias institucionales sin necesidad de solicitar cita y, con ello, evitar riesgos a la salud de nuestros derechohabientes.

Planeación del procedimiento adquisitivo

En este contexto y con el fin de contar con un abasto oportuno de nuestras 700 claves que integran el cuadro básico de medicamentos institucional, se realizaron contratos anticipados en materia de medicamentos y un convenio para biológicos, precisando en algunos casos los criterios para su prescripción, conforme a las recomendaciones de posología vigentes, para ello:

- Se distribuyeron en las farmacias institucionales 12 mil 50 piezas de hidroxiquina y 2 mil 600 piezas de azitromicina para el tratamiento oportuno de pacientes diagnosticados con COVID-19.
- Mediante una evaluación de los medicamentos con carta de desabasto, se buscaron alternativas terapéuticas para garantizar el tratamiento a los pacientes.
- Se formalizaron contratos pedidos urgentes para contar con los medicamentos necesarios para cubrir padecimientos causados por la pandemia.
- Se adquirieron 50 mil pruebas rápidas para la detección de COVID-19.

Programas de salud

Se brindaron 2 millones 237 mil 28 atenciones en consulta externa durante el año 2020, una cifra menor en 39.0% con respecto a las otorgadas en el año 2019. De la misma manera, 3 mil 41 de nuestros 39 mil 617 egresos hospitalarios fue de pacientes que se recuperaron de infección respiratoria aguda grave relacionada con el coronavirus SARS-CoV-2, representando el resultado de procedimientos de atención de mayor complejidad, como es el caso de los cuidados intensivos brindados en nuestras unidades centinelas.

Para estar en condiciones de otorgar esta atención, la mayor parte de la capacidad instalada se dedicó a la atención de personas afectadas por la pandemia COVID-19, además de implementarse las medidas sanitarias para el ingreso a nuestras unidades médicas para la protección, tanto de nuestros derechohabientes como de nuestro personal de salud.

Lo anterior incluyó a nuestras unidades móviles, las cuales a partir del mes de abril de 2020 fueron asignadas para fortalecer los filtros de triage respiratorios en las unidades médicas, brindando con ello la atención a 21 mil 199 derechohabientes.

Se coordinaron acciones con las autoridades federales y estatales por lo que, en una primera fase, se definieron tres unidades centinela para la atención de pacientes sospechosos y confirmados por COVID-19:

En el Valle de Toluca, el Centro Médico ISSEMyM Toluca para la atención de personas adultas, así como el Hospital Materno Infantil para mujeres embarazadas, además de niñas, niños y adolescentes; para el Valle de México, el Hospital Regional Tlalnepantla. Las demás unidades hospitalarias continuarían con la atención habitual.

Para agilizar la atención en los tres niveles de atención, se implementaron áreas de triage respiratorio para el acceso a las unidades médicas, y con ello identificar a los pacientes con sintomatología respiratoria, brindando atención en 131 consultorios COVID, ubicados en 65 unidades médicas para enfermos respiratorios no graves y en su caso, de acuerdo con su estado clínico, determinar el seguimiento.

Asimismo, con el objeto de otorgar una atención cálida y con los estándares de seguridad recomendados por las autoridades sanitarias, se capacitó al personal de las unidades médicas participando 6 mil 13 profesionales de la salud de las áreas de medicina, enfermería, trabajo social, odontología, nutrición, psicología, técnicos, administrativos, mantenimiento, entre otros.

Como complemento para brindar una atención segura al personal de salud, el Instituto otorgó equipo de protección certificado, conforme a las recomendaciones de bioseguridad internacionales para SARS-CoV-2, esto con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio asociado a exposición laboral, mediante una dotación constante en diferentes tamaños y con las cantidades suficientes para que estuviera protegido durante la atención médica de cualquier paciente, recibiendo capacitación en uso de bioprotección, así como para su disposición final, con lo cual se garantizó una atención segura evitando la propagación de esta pandemia al interior de nuestras unidades médicas, tanto para nuestro personal como para sus familiares.

Conforme ocurría el incremento gradual de casos por el progreso de la pandemia, se llevó a cabo una reconversión programada y gradual de los Hospitales. Primero se establecieron las unidades Centinela: Centro Médico ISSEMyM Toluca, Hospital Regional Tlalnepantla, Hospital Materno Infantil. Sin embargo, por las características de los servicios de dichas unidades médicas se continuó, con la atención de urgencias calificadas, hemodiálisis y hemodinamia a pacientes con otros padecimientos; lo anterior con una estrecha comunicación con las demás unidades médicas, por lo

que nuestra capacidad instalada en materia de servicios de salud quedó integrada a manera de una red institucional, optimizando los recursos e insumos en todos los niveles de atención, con lo que se vio cumplida una recomendación de la Organización Mundial de la Salud de brindar atención integrada, evitando la fragmentación de los servicios.

Para el mes de mayo inició la reconversión mixta o híbrida en las seis regiones: Centro Médico ISSEMyM Ecatepec, Hospitales Regionales Toluca, Nezahualcóyotl, Texcoco, Valle de Chalco Solidaridad, Zumpango, Valle de Bravo Bicentenario, Tejupilco, Atlacomulco y Tenancingo, para atender en unas áreas de las unidades médicas a personas afectadas por la pandemia y en otras a personas con otros padecimientos, divididas de tal manera que se evitaran las infecciones cruzadas tanto para pacientes como para familiares y con las medidas de protección para nuestro personal institucional.

De esta forma, sumadas a las atenciones brindadas por otros padecimientos, es que al cierre del ejercicio fiscal 2020 se otorgaron 21 mil 653 atenciones a población derechohabiente por sospecha de COVID-19, de los cuales se confirmaron 5 mil 201 casos positivos, se tomaron 10 mil 907 muestras, realizándose con ellas pruebas de cadena de polimerasa en tiempo real (PCR).

En los servicios de hospitalización y con la finalidad de prevenir el contagio de las familias de los derechohabientes internados, se implementó la estrategia de proporcionar informes vía telefónica sobre el estado de salud del paciente hospitalizado con enfermedad respiratoria y en muchos casos la comunicación por telefonía celular entre pacientes y sus familiares, y con ello reducir la angustia y la incertidumbre relacionada con la atención de esta pandemia.



Al esperar, de acuerdo con pronósticos de autoridades sanitarias, una sindemia, es decir, la ocurrencia de dos padecimientos como COVID-19 e Influenza, es que se adquirieron 165 mil dosis de vacuna antiinfluenza para proteger a la población derechohabiente y evitar en lo posible hospitalizaciones por enfermedad respiratoria grave a causa de influenza.

En este contexto preventivo, para mantener informada a la población derechohabiente sobre los cuidados preventivos e identificación temprana de signos y síntomas de COVID-19, se emitieron 788 mil 294 mensajes de salud en las pantallas institucionales y redes sociales; asimismo, se realizó material de difusión para colocación en nuestras unidades médicas y se brindó orientación personalizada a 21 mil 653 derechohabientes acerca de las medidas de sana distancia, higiene de manos y protección personal.

Por otra parte, mediante las Clínicas de Estrés Postraumático, ubicadas en los Hospitales Regionales Toluca y Tlalnepantla, se atendió a 7 mil 708 derechohabientes y personal de salud brindando atención y contención emocional al personal médico y del servicio público y usuarios de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de México (CEVAEM) de forma inmediata ante situaciones de crisis.

Supervisión de la Calidad y la seguridad de la Atención para la salud

Como parte de la estrategia de Calidad y Seguridad del paciente se llevaron a cabo 869 visitas, de las cuales se emitieron mil 367 recomendaciones para ser atendidas por los responsables de las unidades médicas, dirigidas a mejorar la calidad y la seguridad de la atención.

Como medida para evaluar la seguridad durante la atención de personas en la pandemia COVID-19, se implementaron dos cédulas de las condiciones de acceso seguro a las unidades médicas y de atención de los pacientes en los filtros respiratorios, elaboradas con base en las recomendaciones de la Organización Panamericana de la Salud, la Organización Mundial de la Salud, la Secretaría de Salud federal, y el Gobierno del Estado de México, mediante las cuales se identificaron aspectos susceptibles de mejora con los que los responsables de las unidades médicas realizaron las acciones oportunas y eficientes, tanto para brindar una atención segura y de calidad a nuestros derechohabientes como para la seguridad de nuestro personal.

Para facilitar el análisis de los indicadores institucionales, se inició el desarrollo de una herramienta electrónica para contar con un tablero con semaforización, con lo cual la toma de decisiones sea más oportuna. En este contexto, mediante reuniones virtuales, se presentan los indicadores de disponibilidad de recursos para la atención de la pandemia COVID-19, para una toma de decisiones más oportuna y eficiente.

No todo fue pandemia

Sumadas a esas acciones y debido a la gran fortaleza que representa el personal profesional en salud, en materia asistencial, durante el año nuestras unidades médicas otorgaron 2 millones 237 mil 28 consultas; de estas 57% fueron de medicina general, 25% de especialidad, 3% odontológicas y el 15% de urgencias. Como complementación diagnóstica se realizaron 5 millones 928 mil 494 estudios de laboratorio clínico y 540 mil 468 estudios de gabinete. Se practicaron 23 mil 529 intervenciones quirúrgicas y se generaron 169 mil 264 egresos en las unidades médicas que cuentan con el servicio de hospitalización.

Cuidados paliativos y voluntades anticipadas

El ISSEMyM como organismo integrante de la Comisión Interinstitucional de Cuidados Paliativos y Dolor del Estado de México, brindó 3 mil 69 consultas paliativas en las unidades médicas y se realizaron 481 intervenciones con fines paliativos.



A su vez, en el ISSEMyM, con la Coordinación de Voluntades Anticipadas del Estado de México, se capacitó a 52 personas como responsables del programa 'Voluntades Anticipadas' para el uso de la plataforma en la cual se suscribieron 21 actas de Voluntad Anticipada.

Finalmente, como parte de la atención tanatológica se otorgaron mil 471 consultas.

Salud en el trabajo

A consecuencia de la contingencia epidemiológica por la pandemia COVID-19 y derivado del trabajo en casa, se observó un descenso en la atención de los servicios de salud en el trabajo institucional. Durante el año se otorgaron 787 atenciones, de las cuales 56.16% fue por accidente de trabajo, 19.31% por accidente en trayecto y el 24.52% por enfermedades de trabajo. De igual manera, se emitieron 119 dictámenes médicos de secuelas por limitación de órgano funcional y se elaboraron 33 dictámenes médicos de defunción por riesgo de trabajo.

Esto significó la atención de 20.46 pacientes por cada 10,000 servidores públicos por riesgo de trabajo. Asimismo, ocurrieron 8.6 defunciones por riesgo de trabajo por cada 1,000 servidores públicos.

Salud materno infantil

Respecto a la protección de la salud de la mujer en edad fértil, así como a las niñas, niños y adolescentes, se brindó atención a 150 pacientes del Código MATER; se otorgaron 73 mil 692 consultas a 12 mil 838 embarazadas, 5.7 consultas por paciente embarazada, de las cuales en 1 mil 300 de ellas (10.1%), se detectó algún factor de riesgo obstétrico, identificándolas mediante la pulsera roja, para que al momento de su atención se brindara con la prioridad necesaria para evitar riesgos y daños en su salud.

Se atendieron 5 mil 202 eventos obstétricos: 2 mil 227 partos y 2 mil 975 mediante cesárea.

De igual manera se promovió la lactancia materna exclusiva los primeros 6 meses de vida, y se contó con 233 madres donadoras en beneficio de 657 lactantes.

En materia de salud perinatal, para la prevención de discapacidad se efectuó la detección oportuna mediante el tamiz neonatal, alcanzando una cobertura del 100% de los recién nacidos, con la detección de seis padecimientos: hipotiroidismo congénito, hiperplasia suprarrenal congénita, galactosemia, fenilcetonuria, fibrosis quística y deficiencia de glucosa 6 fosfato deshidrogenasa, detectando en forma oportuna cuatro casos de defectos metabólicos, mismos que actualmente se encuentran en tratamiento. Otra acción preventiva fue la de evitar la transmisión vertical del VIH de madre a hijo, mediante la oferta a todas las embarazadas de la prueba rápida de VIH, permitiendo su detección y tratamiento oportuno.

Finalmente, para disminuir la morbilidad y mortalidad materna, se realizó la promoción para el acceso a métodos anticonceptivos seguros, con lo que se logró una cobertura con métodos de alta continuidad del 68.24% y de métodos anticonceptivos reversibles de acción prolongada (ARAP), enfocados a los adolescentes del 30.36%, para un total de 46 mil 829 usuarios activos de planificación familiar en el año 2020.

Prevención de cáncer cérvico uterino y de mama

La transición demográfica cuyo efecto es la mortalidad por cáncer en la mujer, tanto de mama como de cuello uterino, representan las dos primeras causas de muerte por neoplasias malignas en mujeres mayores de 25 años.

Durante el año, se realizó la detección citológica cervical a 19 mil 178 mujeres, y se brindó tratamiento a 56 mujeres derechohabientes con este padecimiento.

Respecto al cáncer mamario, mediante la exploración clínica de mama por personal capacitado, se realizaron 36 mil 343 exploraciones, encontrando alteraciones en 5 mil 209 personas, realizando 5 mil 144 mastografías, detectando con ello 206 casos de lesiones mamarias, siendo referidas para su diagnóstico y tratamiento específico.

Sobrevida en la población infantil con padecimientos oncológicos

A finales del ejercicio 2020 se realizaron las gestiones correspondientes para la firma de la Alianza Colaborativa con el Hospital St. Jude, a través de la cual el Hospital Materno Infantil se integrará como miembro oficial, siendo uno de los 10 Hospitales agregados a ésta. Cabe destacar, que, mediante los cuatro ejes estratégicos de la citada Alianza, el ISSEMyM ha logrado llegar a una sobrevida del 65 por ciento en todos los tipos de cáncer infantil que se tratan, estando por arriba de la media nacional que es del 50 por ciento.

De igual forma, con dicha firma se logró la integración del Convenio Casa de la Amistad y el Hospital Infantil Teletón de Oncología, a través del cual el Instituto contará con la asesoría para consolidar las líneas de acción que permitan mejorar de manera continua los resultados en los tratamientos de los pacientes, la calidad de vida y las posibilidades de sobrevivida.

Unidades Médicas Móviles

Las unidades móviles como parte de la infraestructura Institucional de servicios de salud brindan atención particularmente preventiva para 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. Durante los meses de enero a marzo del 2020, se realizaron 14 mil 386 evaluaciones generales; se brindaron 8 mil 612 asesorías nutricionales, se efectuaron 22 mil 729 pruebas de laboratorio, 7 mil 130 ultrasonidos de mama, 354 citologías, así como 458 exploraciones mamarias, detectando en forma oportuna 3 casos con patología mamaria, los cuales se encuentran en tratamiento y otros problemas de salud, que motivaron 127 casos de referencias a sus unidades médicas de adscripción para continuar su atención. De abril a diciembre, las unidades móviles se destinaron para apoyo preventivo al COVID-19, a través del triage respiratorio.



Atención al adulto mayor

Respecto a la atención de las personas adultas mayores, se otorgaron 9 mil 50 atenciones de primera vez por diabetes mellitus e hipertensión arterial, mismos que ingresaron al control mensual.

Salud bucal

En materia de salud bucal se otorgaron 58 mil 517 consultas odontológicas y se realizaron 166 mil 43 tratamientos.

Vacunación

Respecto a la vacunación universal, se aplicaron 57 mil 489 dosis de los diferentes biológicos: poliomielitis, sarampión, rubéola y tuberculosis meníngea a menores de 5 años. En tanto en la vacunación por grupos de edad: en personas de 5 a 59 años en fases permanentes e intensivas, se aplicaron 145 mil 655 dosis, mientras que en el grupo etario de 60 años y más, la aplicación de biológicos alcanzó las 35 mil 723 dosis.

Capacitación y Desarrollo de personal para la atención de la salud

Atendiendo a las recomendaciones de las autoridades sanitarias con respecto a las 65 Estrategias Educativas en diferentes modalidades (cursos monográficos, foros, talleres, jornadas de aniversario), se realizaron de manera virtual participando 6 mil 892 servidores públicos de nuestras unidades.

Se destaca la realización del Sexto Congreso denominado “Educación Continua en Salud en Tiempos de Pandemia” con 30 Conferencias Magistrales a cargo de personal médico del Instituto, contando con mil 187 participantes tanto del Instituto como de diversas Instituciones Educativas y de Salud Estatales y de otros Estados de la República.

De igual manera, se realizó el “Curso de Actualización Derechos y Obligaciones del Personal Médico”, así como la estrategia para la difusión de las Guías de Práctica Clínica publicadas por el Centro Nacional de Excelencia Tecnológica, de las cuales durante el año 2020 un total de 24 de estos importantes auxiliares se remitieron para su lectura a personal médico y de enfermería de nuestras unidades médicas; y finalmente la capacitación impartida por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, acerca de la Calidad en Expediente Clínico en relación con la NOM-004-SSA3-2012, esta última con la asistencia de 475 participantes.

En este contexto y para incentivar el desarrollo profesional continuo del personal, a través del Comité Interno para el Otorgamiento de Becas de Capacitación y Desarrollo para el personal adscrito a la Coordinación de Servicios de Salud del ISSEMyM, se autorizaron 374 becas en tiempo y/o económicas.

Formación de Personal para la Atención de la Salud

En el contexto de las actividades contenidas en 12 de los convenios de colaboración académica entre el ISSEMyM y diferentes Instituciones Educativas, se formaron 905 personas en los procesos de internado médico de pregrado y las carreras de enfermería, nutrición, odontología, gerontología, radiología e imagen, optometría, ingeniería biomédica, fisioterapia y terapia ocupacional.

El H. Consejo Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México otorgó el aval académico a la especialidad en Cirugía de Tórax, con lo cual en el año 2020 sumaban 23 cursos de especialidades médicas, mediante los cuales se forman 742 médicos residentes en seis sedes hospitalarias: Centro Médico ISSEMyM Toluca, Centro Médico ISSEMyM Ecatepec, Centro Oncológico Estatal, Hospital Regional Tlalnepantla, Hospital Materno Infantil y Hospital Regional Nezahualcóyotl.

Como parte de las actividades formativas, durante los meses de agosto y septiembre de 2020 se realizó una capacitación con simuladores quirúrgicos dirigida a nuestros médicos adscritos que fungen como docentes, así como a las y los médicos residentes en tres sedes hospitalarias (Hospital Regional Tlalnepantla, Centro Médico ISSEMyM Ecatepec y Centro Médico ISSEMyM Toluca) con un total de 200 personas capacitadas.



Investigación en Salud

Los Comités Hospitalarios de Investigación sesionaron y aprobaron la realización de 274 trabajos de investigación en diferentes áreas relacionadas con los procesos de atención en salud. Con la finalidad de promover la investigación, se llevó a cabo el evento de Premio a la Investigación ISSEMyM 2020, en el cual fueron reconocidos nueve trabajos del personal médico y ocho trabajos de personal de enfermería.

Información y Documentación en Salud

Con información basada en evidencias, se integró el Compendio Técnico Informativo COVID-19 y una Guía de Práctica Clínica COVID-19. A su vez y con la autorización del Consejo Editorial del Estado de México, se imprimió un total de 300 ejemplares, mismos que se remitieron para su difusión en los tres niveles de atención.

Se actualizó la plataforma federal del Subsistema de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura para la Atención de la Salud (SINERHIAS) y de igual manera de los equipos médicos de alta tecnología, particularmente de los equipos emisores de radiaciones, como son los tomógrafos, resonadores magnéticos, mastógrafos, aceleradores lineales, entre otros.

Manejo Inmediato del Evento Vascular (MIDE)

Durante el año 2020, una situación trascendente de las acciones que fortalecen el aspecto académico del proyecto MIDE, son los reconocimientos que tanto el Consejo Mexicano de Cardiología, como de la Asociación Nacional de Cardiólogos de México, A.C. (ANCAM), otorgó como avales en las actividades de capacitación. En este contexto, recibieron capacitación 210 personas (90 médicos, 107 enfermería y 13 de otras categorías) en código INFARTO y 116 (35 médicos y 81 de enfermería) en código CEREBRO en nuestros 13 Hospitales; y con el apoyo de la Unidad de Comunicación Social se elaboró un video para continuar la capacitación del código CEREBRO el cual está en proceso de difusión. En este aspecto y para conocer el impacto de la capacitación es que durante los meses de febrero y marzo se aplicó un cuestionario objetivo para conocer el desarrollo de las competencias en materia de MIDE cerebral, participando 123 personas (21 médicos y 102 enfermería) obteniendo excelentes resultados en el 93 por ciento de las personas evaluadas.



Convenios de Colaboración Interinstitucionales

Se formalizaron 12 convenios de colaboración académica con instituciones educativas y de salud, tanto públicas como privadas, como es el caso de Laboratorio Farmacéutico Novo Nordisk México y Cytron Medical, con lo cual al final del 2020 se contó con 28 convenios vigentes en esta materia.

COMISIÓN
AUXILIAR
MIXTA

COMISIÓN AUXILIAR MIXTA

La Comisión Auxiliar Mixta como órgano de apoyo del Consejo Directivo, tiene como uno de sus objetivos llevar a cabo la resolución de las solicitudes de reembolsos de gastos médicos y condonaciones o reducciones de pago por servicios médicos otorgados.

Durante el 2020, a través de 48 sesiones ordinarias, se analizaron y dictaminaron 188 casos con un importe que ascendió a 17 millones 648 mil 943 pesos.

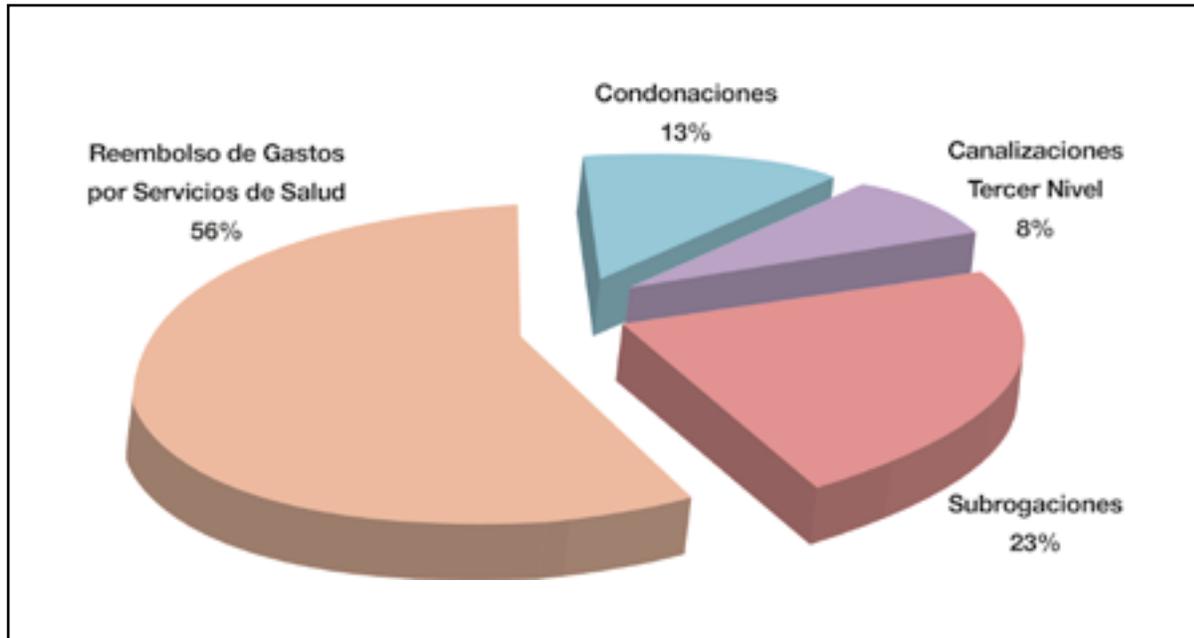
En este sentido, a continuación, se presentan los resultados analizados y valorados:

RESUMEN DE CASOS ANALIZADOS

Concepto	Casos	%	Importe	%
Autorizados	61	32	\$2,773,303.98	16
Negados	116	62	\$14,875,639.39	84
DICTAMINADOS	177	92	\$17,648,943.37	100
Reprocesos	11	6		
TOTAL	188	100	\$17,648,943.37	100

Los conceptos más relevantes de las peticiones autorizadas se presentan en seguida:

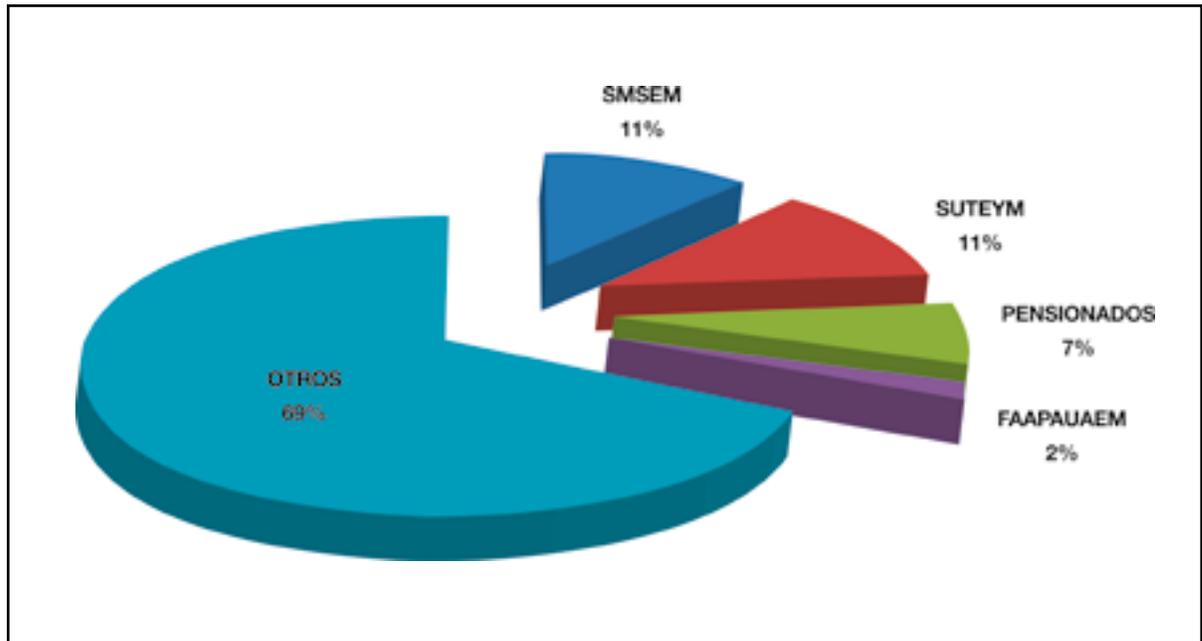
Concepto	Casos	Monto
Reembolso de gastos por servicios de salud	34	\$752,790.33
Condonaciones	8	\$1,381,128.01
Canalizaciones a Tercer Nivel	5	\$73,827.51
Subrogaciones	14	\$565,558.13
Total	61	\$2,773,303.98



El desglose de los casos autorizados por agrupación sindical es el siguiente:

Concepto	Casos	Monto (pesos)
SMSEM	7	\$160,933.38
SUTEYM	7	\$564,339.18
PENSIONADOS	4	\$71,236.06
FAAPAUDEM	1	\$8,042.81
Otros*	42	\$1,968,752.55
Total	61	\$2,773,303.98

*Se refiere a los casos ingresados de manera independiente por la derechohabiente.



**ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Con el fin de que el Instituto realice el otorgamiento de las prestaciones conforme lo establece la Ley, la Coordinación de Administración y Finanzas lleva a cabo la asignación de los recursos financieros, suministros, servicios y materiales que son requeridos por las unidades médico-administrativas para el desarrollo de las funciones encomendadas y el logro de los objetivos institucionales, mediante el establecimiento de las políticas, normas y lineamientos internos que permitan su óptima ejecución.

Servicios Personales

Durante el ejercicio fiscal 2020 se crearon 422 plazas para diferentes unidades médico-administrativas adscritas a la Coordinación de Servicios de Salud (médicos especialistas, enfermeras, nutriólogos y fisioterapeutas). Cabe destacar que derivado de la conclusión las obras de las Clínicas de Consulta Externa en los municipios de Atizapán y Tultitlán y para fortalecer sus recursos físicos del total de plazas creadas, 84 se canalizaron a estas unidades médicas.

En este sentido, la plantilla de personal del Instituto al cierre de 2020 ascendió a un total de 9 mil 222 plazas.

En julio de 2020 el Instituto, con el objeto de reconocer y estimular a los trabajadores que se distinguieron por su sentido de responsabilidad, compromiso y dedicación en la atención de pacientes COVID se entregó un estímulo económico único al personal de las unidades médicas de la primera línea de atención.

Por su parte, en colaboración con el Comité Seccional SUTEYM-ISSEMyM, se dio celeridad a la firma del Convenio de Prestaciones SUTEYM-ISSEMyM 2020, derivándose las siguientes acciones:

- Se realizaron 360 sindicalizaciones adicionales de servidores públicos, con esto se conforma un grupo de 4 mil 896 personas sindicalizadas y el ISSEMyM refrenda el compromiso de brindar mejores condiciones de trabajo a sus servidores públicos.
- Como reconocimiento del esfuerzo obtenido con la profesionalización del personal, se llevaron a cabo 75 recategorizaciones; 3 médicos generales se recategorizaron a médicos especialistas, 6 enfermeras auxiliares a enfermeras especialistas, 62 enfermeras generales a enfermeras especialistas y una enfermera pasante a enfermera especialista.
- Para coadyuvar en la calidad de atención que se brinda a los derechohabientes se apoyó a 199 servidores públicos a cursar estudios superiores: 2 técnicos superiores con título, 14 licenciaturas concluidas, 82 licenciaturas con título, 5 especialidades, 2 dobles licenciaturas (ambas con título), 38 maestrías concluidas, 46 maestrías con título, 2 dobles maestrías (al menos una con título), 5 doctorados concluidos y 3 titulados del doctorado.
- Adicionalmente, 64 servidores públicos acreditaron diplomados en distintas áreas del conocimiento: enfermera quirúrgica, alta dirección y gestión de instituciones de salud.

Desarrollo Profesional y Administrativo

En materia de capacitación administrativa el Instituto se enfrentó a un gran reto, ya que debido a la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19 el tipo de capacitación que predominó fue en línea, como se detalla a continuación:

- El personal del Instituto participó en el curso en línea “Consideraciones y medidas sanitarias para un regreso seguro en el servicio público”, con una participación de 905 servidores públicos administrativos del ISSEMyM.
- En lo referente a la Capacitación en línea, “Academia ISSEMyM” puso a disposición del personal un total de 14 cursos en línea, para atender e informar sobre temas y necesidades detectadas al interior del Instituto como el curso denominado “Medidas institucionales para el regreso seguro a las actividades en el ISSEMyM” y el “Código de conducta de las personas servidoras públicas del ISSEMyM” con un total de 5 mil 765 capacitaciones otorgadas.

Adquisiciones y Servicios

Con el propósito de satisfacer las obligaciones generadas con nuestros derechohabientes, se llevó a cabo la adquisición de medicamentos del cuadro básico, material quirúrgico y de curación, insumos odontológicos y de uso general, así como la contratación de servicios como farmacia subrogada, subrogación de fórmulas magistrales y desinfección para unidades médicas, este último para atender las medidas sanitarias emitidas por la pandemia. De igual forma, para dar continuidad en la adecuada operación y funcionamiento de las áreas médicas se llevaron a cabo contrataciones de servicios generales como alimentación, limpieza, lavandería y recolección de residuos peligrosos, entre otros.



Se realizaron 102 procedimientos adquisitivos, siendo 51 bajo la modalidad de Licitación Pública, 15 en Invitación Restringida y 36 en Adjudicación Directa, suscribiéndose un total de 159 instrumentos jurídicos por un monto estimado de 5 mil 744.9 millones de pesos.

Por otra parte, atendiendo las necesidades más específicas de algunas unidades médico-administrativas, se realizaron 67 Contrataciones a través de la modalidad de Contrato Pedido por un monto de 19.2 millones de pesos.

En el ámbito de los incumplimientos reportados por las unidades médico-administrativas, se instauraron 71 procedimientos administrativos sancionadores, recuperándose un total de 8.9 millones de pesos.

Obras

Continuando con el fortalecimiento de la infraestructura, se invirtieron 117 millones de pesos en su Programa de Obra 2020, el cual comprendió 5 acciones con el fin de modernizar y ampliar los servicios de salud, destacando:

- Se dio continuidad a los trabajos realizados durante el 2019 de la reestructuración del Hospital Materno Infantil (segunda etapa), con un monto de 48.5 millones de pesos, en las áreas de encamados de ginecología, aislados, cuidados intensivos obstétricos de cuidados intensivos neonatales, cuidados intermedios infecciosos neonatales, cuidados intermedios neonatales, crecimiento y desarrollo.
- Se puso en marcha la Unidad de Diálisis Peritoneal en el Centro Médico ISSEMyM Ecatepec, con una inversión de 8.0 millones de pesos; esta Unidad cuenta con 10 estaciones para diálisis, dos cuartos de aislados.
- La Ampliación de Servicios del Hospital Regional Valle de Chalco Solidaridad (tercera etapa), con una inversión de 8.5 millones de pesos, consideró la ampliación de la sala de espera del área de urgencias, se construyó un consultorio ginecológico, un control triage y aislado.
- La obra denominada Ampliación de la Clínica de Consulta Externa Naucalpan (segunda etapa)” se invirtieron 7.0 millones de pesos, en la cual se efectuó la construcción de consultorios y sala de espera; en el exterior se construyó una rampa de concreto armado con barandal de acero; se suministró y colocó cubierta de acero IPR con cristal templado.
- En el Centro Oncológico Estatal ISSEMyM (en su segunda etapa) se contrataron trabajos por 45 millones de pesos, destacando la ampliación del área de quimioterapia y unidad de cuidados intensivos; se construyó el área de residencia médica con dos apartados, 6 consultorios con sala de espera, escalera de salida de emergencia, RPBI y almacén de basura; asimismo, se remodelaron 2 quirófanos existentes.

Mantenimiento de Inmuebles

Para conservar la infraestructura física Institucional en óptimas condiciones de operación, el ISSEMyM suscribió 58 contratos de obra a base de precios unitarios y tiempo determinado, los cuales permitieron dar atención a 69 unidades médicas

(3 unidades médicas de 3er. nivel, 8 hospitales regionales, 5 clínicas regionales, 30 clínicas de consulta externa y 23 consultorios), así como a 56 unidades administrativas (3 unidades de atención al derechohabiente y 8 oficinas, 3 centros vacacionales, 2 estancias infantiles, 1 centro de pensionados y 37 oficinas administrativas).

Cabe destacar, que los trabajos que se realizaron en las unidades médicas, se refieren principalmente a impermeabilización de azoteas; cancelerías de aluminio y acrílico; rehabilitación y adecuaciones de baños; áreas de consulta, hospitalización y salas de cirugía, en su caso; pintura en interiores y todo lo necesario para que las unidades pudieran dar atención y servicio de manera específica y urgente principalmente, a los pacientes con COVID-19, el monto total contratado ascendió a 38.3 millones de pesos.

En lo referente a las unidades administrativas, los trabajos se abocaron principalmente a cumplir con los requisitos establecidos de aislamiento y protección al personal médico, administrativo y derechohabiente con motivo de la pandemia por COVID-19: cancelería de aluminio y acrílico; adecuaciones de algunas áreas; rehabilitación de instalaciones eléctricas, hidráulicas y sanitarias, pintura en interiores e impermeabilización de azoteas, representando en total: 21.5 millones de pesos.

Abasto

El 2020 representó un reto para esta Institución el hacer frente a la pandemia ocasionada por el virus denominado SARS-CoV-2, por lo que a partir del mes de marzo, los almacenes generales estuvieron en constante movimiento, recibiendo material de insumos para la atención de este padecimiento, con más de 576 mil piezas de material que incluyó: gel antibacterial, guantes, caretas, cubrebocas, trajes de protección, tapetes sanitizantes, entre otros; coordinando su entrega con las debidas medidas de seguridad.

Cabe destacar, que, dentro del material recibido, una parte fue donada por diversas organizaciones como Grupo Modelo, C&A, General Motors, Mabe, Voluntariado ISSEMyM, Chrysler, DIFEM, DISUR, Fundación ISSSTE, Fundación Sanfer y SUTEyM ISSEMyM; a quienes agradecemos su solidaridad por tan digo apoyo.

Asimismo, con el fin de cubrir los programas de Vacunación Universal y Jornada Nacional de Salud Pública, se recibieron 123 mil 908 piezas de varios tipos de vacunas distribuidas en 48 unidades médicas con un valor de poco más de 49 millones de pesos.

Estado de Situación Financiera

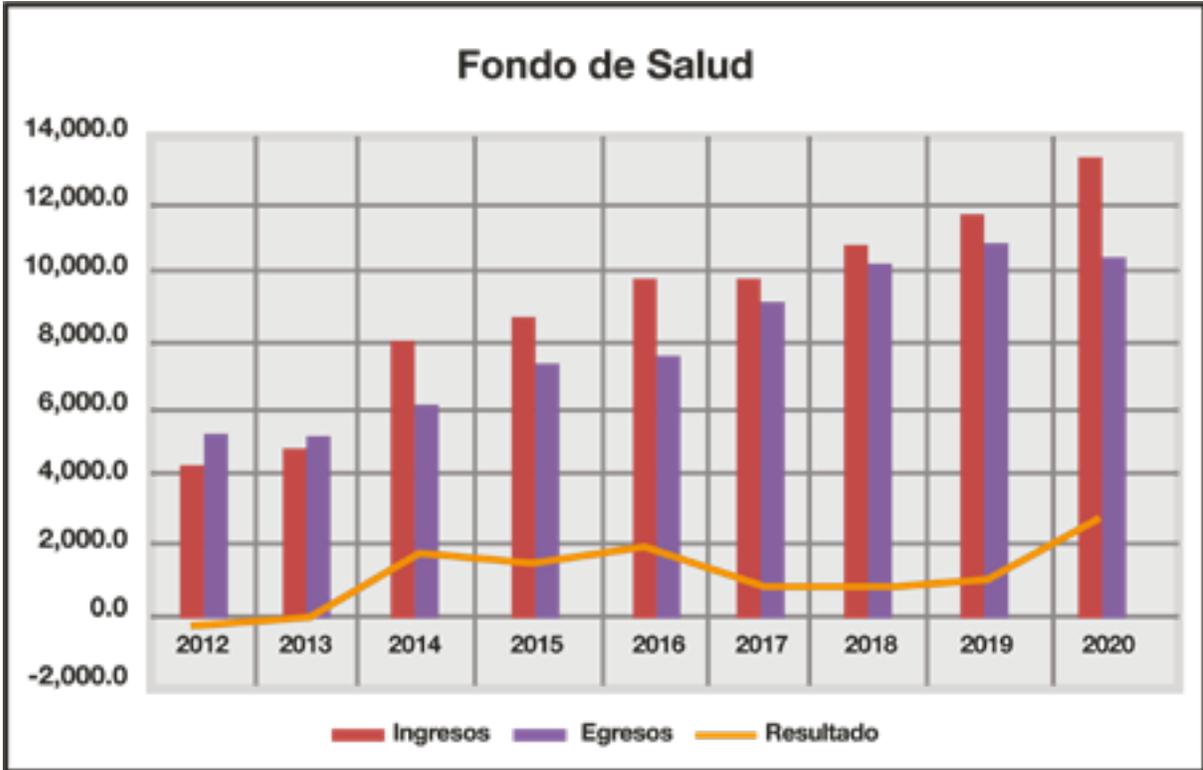
El Estado de Situación Financiera presentó al 31 de diciembre del 2020, activos por 19 mil 495.9 millones de pesos, pasivos que ascienden a 3 mil 822.0 millones de pesos, y un patrimonio de 15 mil 673.9 millones de pesos; se observa un decremento respecto del año anterior del 3.90 por ciento en activos y un incremento en los pasivos de 11.65 por ciento; en el patrimonio se observa un decremento del 7.05 por ciento. El ISSEMyM presenta liquidez al 31 de diciembre del 2020 por un monto de 6 mil 618.3 millones de pesos, lo que significa que por cada peso que se adeuda dispone de 3.07 pesos para cumplir con sus compromisos en el corto plazo.

Estado de Actividades

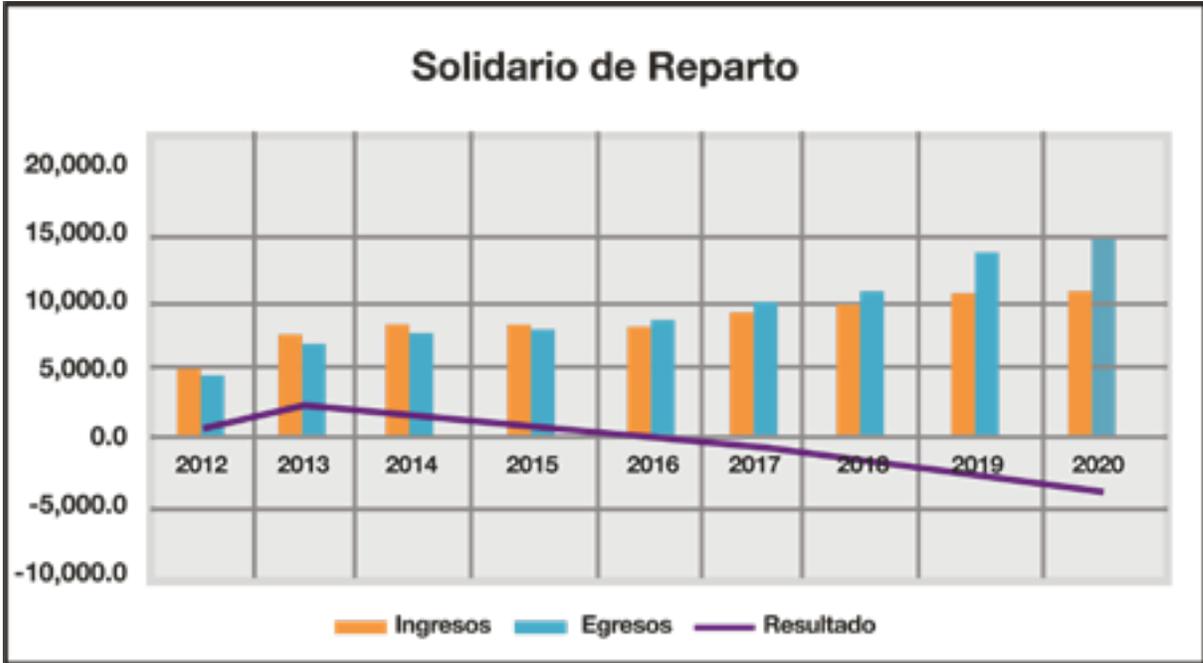
Al 31 de diciembre del 2020, se obtuvieron ingresos totales por 25 mil 313.2 millones de pesos, de los cuales, para el egreso se utilizaron 26 mil 579.6 millones de pesos, obteniendo un desahorro (déficit) por mil 266.4 millones de pesos.



El Fondo de Servicios de Salud alcanzó ingresos por 13 mil 284.6 millones de pesos, derivados de cuotas, aportaciones y diversos aprovechamientos; asimismo, se destinaron para el pago de las prestaciones médicas 10 mil 386.0 millones de pesos; obteniendo en el ejercicio un ahorro (superávit) en este fondo por 2 mil 898.6 millones de pesos.



Por otra parte, el Fondo Solidario de Reparto acumuló la cantidad de 11 mil 157.2 millones de pesos, presentando egresos por 15 mil 323.8 millones de pesos; generando un desahorro (déficit) por 4 mil 166.6 millones de pesos.

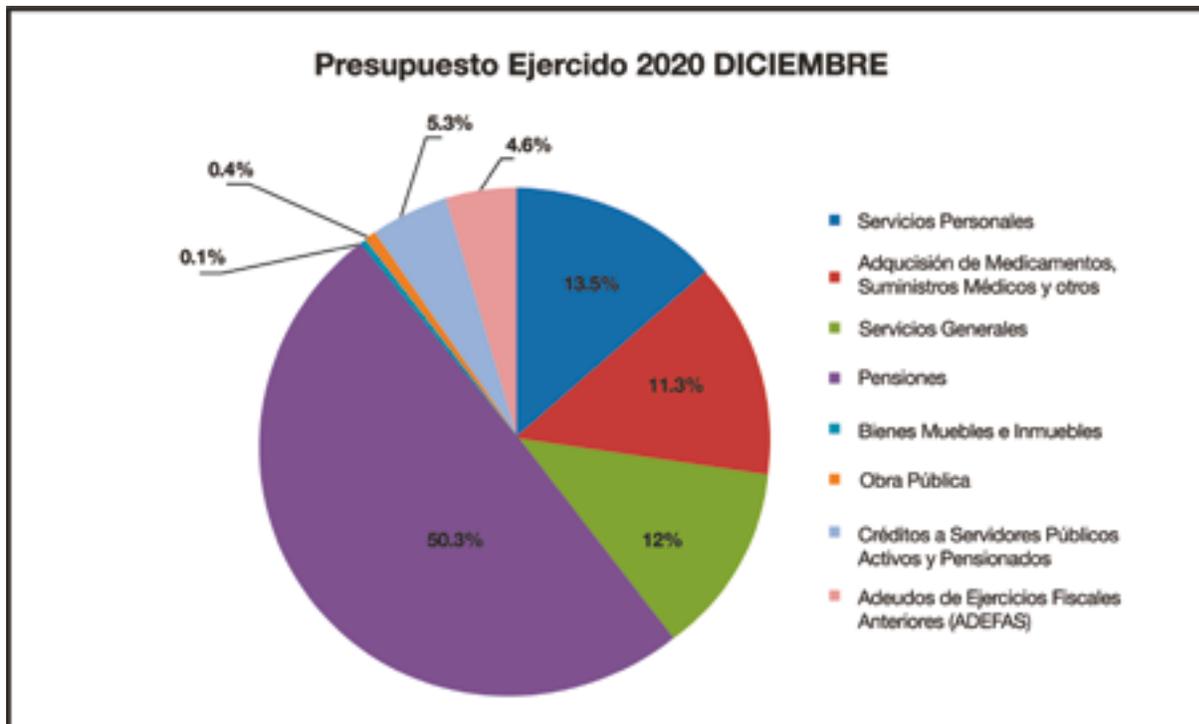


Información Presupuestal

Para el ejercicio fiscal 2020, la H. Legislatura del Estado de México publicó en el periódico oficial “Gaceta del Gobierno” la aprobación del presupuesto de ingresos y egresos en el que al ISSEMyM se le autorizó un monto de 25 mil 152.9 millones de pesos.

Al cierre al mes de diciembre de 2020 que se informa, el presupuesto autorizado modificado ascendió a 31 mil 422.1 millones de pesos, siendo el importe ejercido de 30 mil 191.1 millones de pesos.

En este sentido, del total de los egresos el 50.3 por ciento se destinó al pago de las pensiones; 13.5 por ciento a servicios personales; 13.8 por ciento para la adquisición de medicamentos, suministros médicos y otros; 12 por ciento a Servicios Generales; 4.6 por ciento para cubrir Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS); 5.3 por ciento para el otorgamiento de créditos a servidores públicos activos y pensionados, y 0.1 por ciento a egresos diversos comprendidos en los capítulos 5000 Bienes Muebles y 0.4 por ciento a egresos de Inmuebles e Intangibles y 6000 Inversión Pública (Obra).



Ingresos/Egresos

El programa de fiscalización 2020 contempló la revisión de gabinete a 24 instituciones públicas, de las cuales a 10 se le determinaron diferencias a favor del ISSEMyM por 23.1 millones de pesos, a 5 más se le notificarán diferencias por 14.1 millones de pesos y las restantes 9 se encuentran en proceso de revisión; a la fecha se ha recuperado un total de 9.1 millones de pesos por este concepto. Asimismo, el Municipio de Atizapán de Zaragoza autodeterminó diferencias a favor del Instituto por un monto de 24.4 millones de pesos, de los cuales pagarán el 20% en el mes de febrero del ejercicio fiscal 2021 y el saldo en 11 parcialidades mensuales durante el mismo ejercicio fiscal.

Derivado de la regularización de la cartera de adeudos por contribuciones de seguridad social, se logró convenir adeudos históricos de los municipios de Toluca, Sultepec y Coyotepec por un monto de 257.9 millones de pesos, obteniendo recursos inmediatos por 78.4 millones de pesos y el pago en parcialidades del saldo insoluto por un importe de 167.0 millones de pesos más los recargos por prórroga, recuperándose en promedio mensualmente por este rubro 13.3 millones de pesos.

Adicionalmente, el Municipio de Texcoco pagó en forma anticipada el saldo insoluto de su convenio suscrito al amparo del Decreto 33, correspondiente al Sistema Municipal DIF por un importe cercano al millón de pesos, conservando su vigencia para el pago de contribuciones corrientes, mediante la retención mensual en sus participaciones federales.

Administración de Inversiones

A pesar de que el año 2020 estuvo marcado por alta volatilidad en los mercados financieros, debido a que las medidas de distanciamiento social impuestas en la mayoría de los países para hacer frente a la pandemia del COVID-19, tuvieron importantes efectos adversos sobre la actividad económica, el ISSEMyM adoptó una estrategia de inversión defensiva, logrando un rendimiento nominal anualizado de 8.08% al 31 de diciembre de 2020, equivalente a 503.2 millones de pesos.

Al 31 de diciembre de 2020, el valor de la cartera de las Sociedades de Inversión de Fondos para el Retiro (SIEFORES) ascendió a 18 mil 368.6 millones de pesos lo que representa 22.54% más de lo registrado en el año 2019.

Durante el ejercicio 2020, el ISSEMyM realizó pago a proveedores por un importe cercano a 7 mil 405.1 millones de pesos, de los cuales mil 597.3 millones de pesos correspondieron al pago de ADEFAS 2019 y 5 mil 807.8 millones de pesos al ejercicio informado.

Seguros

Durante el 2020 la cobertura de los seguros fue la siguiente: de la Póliza de Seguro Múltiple Empresarial indemnizó por el monto de 57 mil 249.90; Póliza de Seguro Colectivo de Vida con 24 indemnizaciones a beneficiarios que amparan la cantidad de 6 millones de pesos.

INNOVACIÓN
Y CALIDAD

INNOVACIÓN Y CALIDAD

Calidad de los servicios

Durante el 2020 se atendieron mil 127 quejas, 133 sugerencias y 379 felicitaciones, siendo las quejas de mayor recurrencia las relacionadas con el trato y la atención oportuna, con 37 por ciento y 33 por ciento, respectivamente.

Asimismo, con el propósito de alinear los procesos de nuestras unidades médicas a los estándares de certificación del Consejo de Salubridad General, en coordinación con dichas unidades, se determinaron cédulas de autoevaluación en el Hospital Regional Toluca y en las Clínicas de Consulta Externa Alfredo del Mazo Vélez, Ixtlahuaca y Huixquilucan.

Mejora Regulatoria

En el marco del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2020, la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social logró la implementación del sistema automatizado de afiliación y credencialización, mismo que facilitará el control y seguimiento de las solicitudes, desde su recepción en las unidades y oficinas de atención al derechohabiente, hasta la emisión del dictamen de afiliación (trámite previo a la credencialización) para el caso de padres mayores de 60 años e hijos con alguna discapacidad mayores de 18 años. Asimismo, se implementó un sistema automatizado que permite el control y seguimiento de las solicitudes de retiro del sistema de capitalización individual en sus diferentes modalidades, desde su recepción hasta su conclusión. Es importante destacar que, con estas automatizaciones se ha logrado reducir y optimizar los tiempos de espera, reduciéndolos de 60 días a 30 días hábiles.

Con el objetivo de garantizar que las regulaciones salvaguarden el interés general, considerando los impactos o riesgos de la actividad a regular, así como las condiciones institucionales, se dictaminaron 16 Análisis de Impacto Regulatorio resultando favorables por parte de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y quedando registrados en el Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio (SAIR).

Línea de Atención Telefónica ISSEMyM

En el ISSEMyM, es tarea permanente establecer estrategias para el desarrollo de prácticas eficientes que fomenten una cultura organizacional y de trabajo fundamentada en la calidad, tanto en lo relativo a los procesos internos de gestión institucional, como a los servicios que se otorgan a las y los derechohabientes, con base en un trato humano, adecuado y digno, donde la participación del personal y las autoridades persiguen un mismo fin: el bienestar y satisfacción de nuestros usuarios.

En este sentido y ante la contingencia pandémica de COVID-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud, el ISSEMyM determinó con responsabilidad llevar a cabo una serie de acciones para salvaguardar la salud y seguridad de sus derechohabientes, sin desatender la obligación que tiene de garantizar la continuidad de las actividades y mantener el funcionamiento de sus unidades administrativas.

Es por ello que, a partir del mes de marzo de 2020 se puso en marcha la línea de atención telefónica ISSEMyM, en la que se proporciona orientación sobre los trámites y servicios que ofrece el Instituto. Al cierre de diciembre de 2020, se atendieron 26 mil 31 llamadas telefónicas, de las cuales el 38.3 por ciento fueron orientaciones sobre los trámites de pensión, al 24.4 por ciento sobre la cancelación y programación de citas médicas, al 16.4 por ciento para saber sobre el trámite de afiliación y credencialización ante el Instituto, mientras que al 20.9 por ciento restante se le proporcionó orientación acerca de servicios de créditos, lactancia materna, surtimiento de recetas, directorio y ubicación de unidades médicas, entre otros.

Asimismo, y atendiendo el Plan de Regreso Seguro para retomar las actividades económicas y sociales emitido por el Ejecutivo del Estado de México, el ISSEMyM formuló su Plan de Regreso Seguro para Unidades Administrativas, mediante el cual se implementaron las acciones y medidas institucionales para una reapertura segura, gradual y ordenada, en la ocupación de las oficinas y centros de trabajo de las unidades administrativas (no médicas), incluyendo la adecuación de espacios, aforo en oficinas y ajuste de procesos, con el fin de asegurar la sana distancia y reducir riesgos de contagio, procurando en todo momento espacios de trabajo seguros en pro de la salud de las y los servidores públicos, así como de sus derechohabientes.

Programa Institucional de Mejoramiento de Procesos

La Coordinación de Innovación y Calidad realiza la documentación y actualización de manuales de procedimientos de las áreas médico-administrativas con enfoque de procesos, con el propósito de estandarizar los trámites y servicios para contar con un marco regulatorio ágil para atender las necesidades y expectativas de la población derechohabiente. Durante el 2020, se dictaminaron los Manuales de Procedimientos para el Traslado de Pacientes del ISSEMyM y del Departamento de Protección Civil del ISSEMyM; así como los procedimientos de Control del Acceso y Permanencia de Acompañantes de Pacientes Hospitalizados en Unidades Médicas del ISSEMyM, Emisión de Dictamen Médico por Enfermedad Terminal Solicitado por la Servidora Pública o el Servidor Público Afiliado al Régimen de Seguridad Social del ISSEMyM y Evaluación de los Procesos Identificados en los Manuales de Procedimientos Documentados de las Unidades Médicas y Administrativas del ISSEMyM.

Finalmente, con el propósito de estandarizar los formatos institucionales que se utilizan en las unidades médico-administrativas, para el registro de información y evidencia de las actividades que realizan, se llevó a cabo el rediseño y actualización de 200 formatos.

Comité de Ética

Durante el ejercicio 2020, el Comité de Ética del ISSEMyM tuvo conocimiento de 22 asuntos: 21 denuncias y una sugerencia; 15 fueron concluidos con la emisión de recomendaciones de mejora, a partir de las cuales se han realizado acciones administrativas, de capacitación y concientización que han permitido atender y prevenir las conductas contrarias a las normas, lineamientos, principios y valores que rigen el actuar del servicio público y 7 se encontraban en proceso al cierre del ejercicio.

Se difundió el Código de Conducta de las personas servidoras públicas del ISSEMyM, a través de la página web institucional, dípticos y mailings institucionales. Asimismo, se capacitó a 985 servidores públicos, en materia de Ética y Derechos Humanos, impartidas por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México y por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, respectivamente. Adicionalmente, se desarrolló el curso en línea “Código de Conducta” para la plataforma Academia ISSEMyM.

COMUNICACIÓN
SOCIAL

COMUNICACIÓN SOCIAL

La presencia del SARS-CoV-2 en nuestro país y de manera especial en el Estado de México, obligó a cambiar la forma de realizar el trabajo, por lo que, a finales del mes de marzo se estableció un esquema de trabajo en casa, manteniendo una guardia permanente en las oficinas.

No obstante, la Unidad de Comunicación Social conservó su ritmo de trabajo normal durante la pandemia y, en algunos rubros, se amplió de manera significativa para mantener informados a los derechohabientes acerca de los servicios institucionales, medidas de protección y prevención, citas programadas, atención hospitalaria y, en general, para disipar dudas con respecto al funcionamiento de la institución.

En este sentido, el trabajo de la Unidad estuvo encaminado a orientar a los derechohabientes e informar a la sociedad sobre la atención otorgada por las unidades médicas y administrativas en el marco de la pandemia, con el fin de disipar dudas sobre los servicios o la atención en las diversas áreas de la Institución, sin descuidar la campaña permanente de educación en salud y prevención de las enfermedades.

Imagen Institucional

Este año, la comunicación jugó un papel esencial para acercar a los derechohabientes información precisa, en la prevención, acceso y uso de los servicios institucionales, la cual se caracterizó por su tendencia a las alternativas digitales: sitio web, aplicaciones móviles y materiales para la difusión en redes sociales, entre otras.

Este nuevo panorama exigió el uso de la imagen institucional, al migrar varios servicios presenciales al formato digital para que la difusión de contenidos estuviera canalizada no sólo a la orientación, sino a brindar con seguridad, confidencialidad y eficiencia los servicios modificados ante estos cambios.

Cabe señalar que se desarrollaron 648 materiales gráficos entre los que destaca la campaña de salud alineada con las autoridades sanitarias para enfrentar el COVID-19; los protocolos de acceso y de permanencia en instalaciones del ISSEMyM; los avisos urgentes; así como la migración a las plataformas digitales como el Sistema Único de Citas Administrativas y la aplicación para teléfonos inteligentes en la solicitud de Créditos ISSEMyM, entre otros.

Por lo anterior, y privilegiando los medios digitales, la producción física de materiales se redujo alrededor de un 40 por ciento con respecto al año que antecede, ya que los eventos académicos se difundieron y realizaron mediante plataformas digitales. El total anual impreso llegó a 8 mil 756 ejemplares, principalmente de materiales relacionados con la sana distancia y el plan de regreso seguro a las instalaciones, así como los avisos requeridos en las áreas que continuaron otorgando servicio presencial.

La reducción también tuvo efecto en la validación de formatos administrativos en la misma proporción; la papelería administrativa y los sellos se reactivaron en el último trimestre del año, con un total de 200 formatos autorizados.

Los materiales digitales estuvieron dirigidos a informar a la población sobre eventos virtuales; académicos, culturales y de la Academia ISSEMyM. Adicionalmente, se diseñaron 147 infografías, 52 banners, 29 protectores de pantalla (wallpapers), 84 avisos y 2 perfiles de redes para su divulgación, tanto en medios digitales como en la página institucional, la intranet y los equipos de cómputo del Instituto.

Programa Editorial

El Subcomité Editorial del ISSEMyM, realizó 3 reuniones virtuales, en las cuales se dio puntual seguimiento y se autorizó la ejecución del Programa Editorial 2020 como la proyección 2021, mediante 8 acuerdos establecidos en las reuniones.

Por su parte, el Informe de Evaluación Anual 2020 tuvo los siguientes resultados: se otorgaron 122 números de autorización para el diseño y gestión de productos, bajo los lineamientos establecidos en el Manual de Normas y Políticas Editoriales para la Emisión de Publicaciones Oficiales.

En apego al Manual de Identidad Gráfica, la Dirección General de Mercadotecnia otorgó 51 dictámenes técnicos, que posibilitaron la elaboración de productos solicitados por las unidades médico-administrativas, entre los materiales autorizados, destacan las ediciones del Compendio Técnico Informativo COVID-19, la Guía de Práctica Clínica COVID-19 y la segunda edición de la Guía para Adultos Mayores, ser útil para ellos en casa.

Textos

El trabajo editorial y de corrección de estilo son indispensables para responder de manera óptima y oportuna a las necesidades de comunicación; así también, ofrecer un control de calidad en los mensajes que se emiten desde la Unidad de Comunicación Social del Instituto, por lo que se revisaron 387 textos, con el objeto de que todos los contenidos fueran congruentes y claros para los usuarios.

Señalización

Con las medidas adoptadas para la contención de la pandemia, las actividades regulares de este programa fueron detenidas y el trabajo realizado se enfocó a la identificación de protocolos de acceso, seguridad y sana distancia.

Aunado a ello, se equiparon más de 100 unidades médico-administrativas con señalización de piso, pendones con lineamientos para el ingreso y permanencia en las unidades, así también, se puso a disposición de las áreas, vía intranet, los señalamientos con las disposiciones del regreso seguro.

Adicionalmente, se entregaron 200 placas de identificación para consultorios COVID-19, 200 placas para Triage Respiratorio, 200 placas para montaje y desmontaje de equipos de protección personal y mil 500 flechas para indicar las rutas de enfermedades respiratorias.

Atención a Medios de Comunicación

Durante 2020, el trabajo de difusión de información, a través de los medios de comunicación, fue una de las tareas más cuidadas de la estrategia institucional, la cual obedeció a los lineamientos de promoción y divulgación que dieron cuenta de las diferentes acciones implementadas, para fortalecer los protocolos sanitarios dispuestos, tanto a nivel nacional como estatal, con el objetivo de salvaguardar la seguridad de los derechohabientes y sus familias.

Se emitieron 91 comunicados de prensa que se centraron en proyectar la labor del personal de salud por ofrecer servicios hospitalarios eficientes y eficaces para la población derechohabiente en el marco de la contingencia sanitaria por COVID-19.

Algunos de los temas con mayor relevancia durante el 2020 fueron: las tareas de bancarización de pensionados y pensionistas; los esfuerzos interinstitucionales para acreditar la supervivencia a través de bases de datos; y la ampliación de la vigencia para resurtimiento de medicamentos.



Se mantuvieron de manera activa, la programación de difusión, la implementación de actividades para apoyar a distancia a los servidores públicos y sus familias, como la instauración de la línea de atención telefónica, el sistema de citas para las oficinas y unidades de atención al derechohabiente y la interacción con nuestros derechohabientes a través de las redes sociales.

Los eventos institucionales presenciales se redujeron significativamente, pero la agenda institucional se adaptó a la modalidad virtual, con la finalidad de mantener la actividad académica del Instituto por lo que, durante este año, se dio cobertura a 44 eventos digitales.

Asimismo, la relación con los medios de comunicación permitió estrechar lazos de colaboración que respondieron a los requerimientos informativos y a las necesidades de difusión propias de la institución, alcanzando este año un total de 182 entrevistas.

Redes Sociales

Para el ISSEMyM, el uso de las redes sociales durante la contingencia por COVID-19 fue de gran apoyo, ya que se convirtieron en el primer canal de comunicación con nuestros derechohabientes y el público en general, permitiendo compartir avisos importantes, atención de dudas y apoyo de forma directa, oportuna, eficaz y sin costo. Derivado de esto, el incremento a la atención en medios digitales tuvo un resultado considerable, ya que durante 2019 se brindaron 7 mil 542 atenciones, cifra que contrasta de manera importante con las 37 mil 781 otorgadas en 2020, poco más del 500 por ciento de incremento para la orientación sobre servicios médicos, surtimiento de medicamentos, supervivencia de los pensionados, atención de pacientes COVID-19, incapacidades, trámites con citas en línea y la atención de quejas en general.

Además, se publicaron 3 mil 795 mensajes relativos al quehacer institucional, sobre avisos de servicios, campañas de salud y de fomento a la prevención de enfermedades, principalmente sobre el COVID-19.

Cabe destacar, que durante el 2020 hubo un incremento en los seguidores de la red social de Facebook al pasar de 43 mil a 59 mil; es decir, se sumaron en promedio más de mil seguidores por mes.

Producción Audiovisual

Con la finalidad de otorgar información continua sobre aspectos de salud y prestaciones, se realizó la producción de 44 videos para informar a los usuarios sobre temas relevantes, principalmente para la prevención, diagnóstico y difusión de información sobre COVID-19.

Asimismo, la producción de videos fungió como herramienta en la estandarización de protocolos para el equipamiento del personal de salud, dentro de las áreas COVID-19, mismos que se difundieron a través de las cuentas oficiales de correo electrónico, página web y redes sociales.

Monitoreo, Síntesis y Análisis

Con el propósito de mantener informados a los mandos medios y superiores de la visión pública que se tiene de la Institución, así como su presencia en medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, se llevó a cabo un seguimiento diario de más de 30 medios impresos, 20 electrónicos y 80 digitales, de los cuales se derivaron 260 síntesis informativas, así como 196 concentrados sobre el desarrollo de la pandemia en el mundo, el país, y el Estado de México, con la finalidad de que las autoridades del Instituto, tuviesen una visión completa de este fenómeno.

En materia de comunicación institucional, 2020 fue un año de importante presencia para el ISSEMyM, derivado de la contingencia por la pandemia de COVID-19; durante el periodo que se informa se contabilizaron 3 mil 939 mil menciones en medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, de las cuales 3 mil 334 fueron positivas, con una importante mención de las acciones derivadas de la lucha contra el SARS-CoV-2.

**ÓRGANO
INTERNO
DE CONTROL**

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

El Órgano Interno de Control es la unidad que realiza las acciones de control y evaluación a través de la fiscalización de la gestión administrativa, con el objeto de controlar, examinar, fiscalizar y promover la eficacia, legalidad y transparencia de las operaciones del Instituto.

Acciones de Control y Evaluación

En cumplimiento al Programa Anual de Trabajo que le fue autorizado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, durante el 2020, se realizaron las acciones de control y evaluación señaladas en el mismo, las cuales tienen como finalidad principal el fortalecimiento en el control de los bienes y recursos asignados a las unidades médico-administrativas, así como promover el control preventivo.

Auditorías y Evaluaciones

Durante el ejercicio fiscal 2020, se realizaron 60 auditorías: 6 de ingresos, 23 de egresos, 2 a los estados financieros, 17 administrativas y 12 de obra pública.

De igual forma, se llevaron a cabo 5 evaluaciones, 3 a procesos y 2 al desempeño, obteniendo los siguientes resultados: 204 observaciones de control interno e implementación de acciones de mejora y 28 de presunta falta administrativa.

Otras acciones de fiscalización

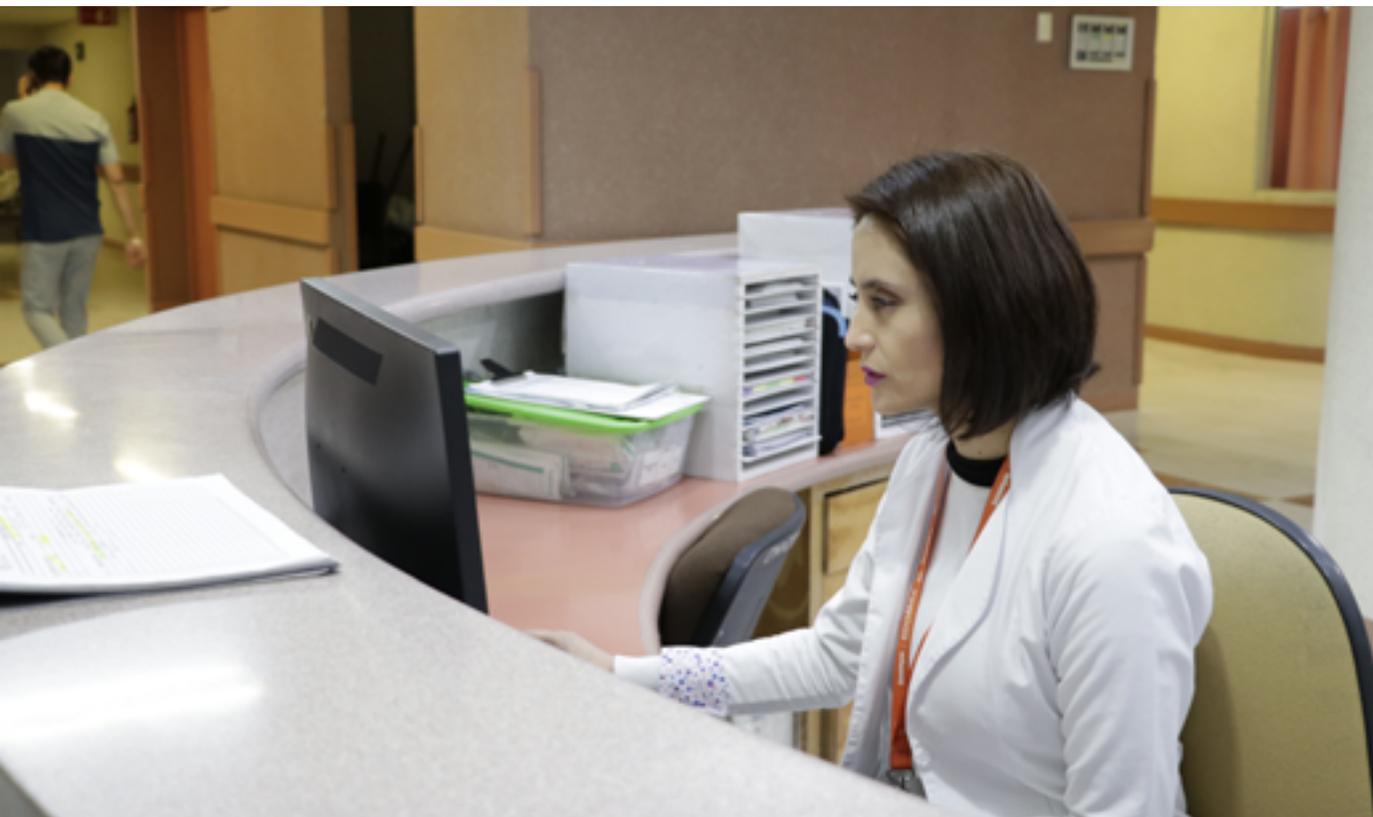
Adicionalmente, se realizaron un total de mil 138 acciones, las cuales incluyeron: 359 inspecciones a los renglones de recursos humanos, financieros y materiales, que se destinan a las unidades médico-administrativas que conforman el Instituto, verificando que su asignación, ejercicio y control se apeguen a los lineamientos establecidos; de igual forma, se tuvo participación en 336 testificaciones de diversos actos administrativos realizados por las áreas institucionales y se participó en 443 reuniones derivadas de los diversos Comités y Comisiones que se tienen integrados en el Instituto, con la finalidad de constatar que su desarrollo se realice conforme a la normatividad que los regula.

Principales resultados

- Se favoreció que las valoraciones técnicas emitidas por las áreas usuarias solicitantes de bienes y servicios, respecto a las propuestas técnicas presentadas por los oferentes participantes en los procesos adquisitivos, señalen los aspectos que en sus propuestas no difieran con lo solicitado.
- Se estableció la homologación del clausulado de los convenios en materia de salud suscritos con instituciones públicas y privadas, previendo las condiciones básicas para su eventual suscripción por el ISSEMyM.
- Se instituyó la implementación del registro interno por paciente, para constatar que las terapias físicas y de rehabilitación se otorguen conforme a las registradas por el prestador del servicio, así como conciliar los servicios reales otorgados contra lo facturado.
- Se acordó que los expedientes del personal adscrito al Instituto cuenten con la totalidad de la documentación personal y laboral requerida, de conformidad con los lineamientos administrativos aplicables en la materia.
- Se promovió llevar a cabo acciones para que en el Sistema Automatizado (TELNET), utilizado para el registro de los pagos realizados a los proveedores de bienes y prestadores de servicios del Instituto, el cual es operado por la Subdirección de Tesorería, se habilite un apartado que genere un reporte que permita llevar el control de dichos pagos por contrato, proveedor y prestador del servicio.

- Se promovió la notificación oportuna a la Subdirección de Suministro de Bienes, por parte de las áreas usuarias de los bienes y servicios contratados, respecto a los cumplimientos y/o incumplimientos en que incurren los proveedores de bienes y prestadores de servicios.
- Se implementaron controles internos en las diferentes unidades médico-administrativas, tales como bitácoras, registros por servicio recibido, cédulas de seguimiento, entre otros, para otorgar el debido seguimiento al cumplimiento de las cláusulas de los diversos contratos suscritos por el Instituto.
- Se generó que el Departamento de Cobranza informe de manera formal a las Estancias para el Desarrollo Infantil, el cobro realizado de la cuota omitida por los padres, madres o tutores que se presentan a efectuar el pago por el servicio que brindan dichas unidades.
- Se promovió que el personal que interviene en la recuperación de los créditos a largo plazo identifique oportunamente a los servidores públicos a los que les fueron otorgados y que causaron baja, generando la evidencia documental que lo acredite, a efecto de llevar a cabo los procesos administrativos de cobro que corresponda.
- Asimismo, se promovió la revisión integral de los créditos otorgados, con la finalidad de identificar aquellos que no se recuperan de manera quincenal, a efecto de llevar a cabo las acciones extrajudiciales de cobro, y una vez agotadas éstas, se integre el expediente para su envío a la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género para su intervención en el proceso de recuperación.
- Se impulsó que el personal del Departamento de Egresos, encargado de la cancelación y recuperación de pagos improcedentes a pensionados y pensionistas que cobran con tarjeta de débito, dejen evidencia documental de las gestiones llevadas a cabo ante las Instituciones bancarias, para la cancelación y recuperación de pagos improcedentes previa solicitud del Departamento de Pensiones.
- Se coadyuvó en el análisis y determinación de las causas que debilitan el mecanismo para la verificación de la supervivencia de pensionados y pensionistas, así como de los cambios en la modalidad de pago o baja temporal, según corresponda, a fin de prevenir pagos improcedentes.

- Se promovió la implementación de controles en el manejo de los certificados de incapacidad, a través de la elaboración del Manual de Procedimientos para el Suministro, Control y Expedición de Certificados de Incapacidad del ISSEMyM; así como del envío de reportes a la Coordinación de Servicios de Salud, por parte de unidades médicas, respecto a los certificados expedidos por cada una; la supervisión por parte de las unidades médicas a la correcta expedición de los certificados; la expedición de certificados médicos a través del “Expediente Médico Avanzado” (EMA) con una firma electrónica que permita autenticar dicho certificado; generándose la creación de un código “QR”, lo que permite a las instituciones públicas la consulta oportuna de dichos certificados.



- Se promovió ante la Secretaría de la Subcomisión de Seguridad e Higiene del Hospital Regional Tlalnepantla, requirir los formatos correspondientes de los servidores públicos que ya no realizan funciones en áreas y/o servicios de riesgos que con anterioridad fueron o no dictaminados por la Comisión, para dejar de percibir dicha prestación y los enviara a la misma para el trámite administrativo correspondiente; derivado de lo anterior, se procedió a la baja en los registros establecidos, del personal médico que ya no realiza las funciones en áreas de riesgos que dictamina la Comisión de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Trabajo.

- Se promovió en el Centro Médico ISSEMyM Ecatepec, que el personal responsable de la recepción de las facturas genere el control correspondiente para el adecuado trámite de entrega de facturas en tiempo y forma, con la finalidad de generar pagos de acuerdo con lo establecido.
- En la verificación a la ejecución de obra pública y servicios relacionados con la misma, se constató que ésta se realice conforme a las condiciones contratadas y en apego a la normatividad aplicable, obteniéndose en algunos casos el reintegro al Instituto de recursos que fueron pagados indebidamente a los contratistas, lo cual coadyuva al correcto ejercicio de recursos.

Acciones en materia de responsabilidades administrativas

En cuanto a la substanciación y resolución de los diversos procedimientos de responsabilidades administrativas; se determinó iniciar procedimiento administrativo disciplinario a 64 servidores públicos, imponiéndose 33 sanciones consistentes en: 30 amonestaciones privadas, una inhabilitación y dos amonestaciones.

Acciones en materia de Investigación de denuncias ciudadanas (SAM)

En relación con el Procedimiento de Investigación derivado de las denuncias presentadas en contra de servidores públicos del Instituto, a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM) en el periodo que se informa se recibieron 802 folios, de los cuales fueron resueltos 522, al emitirse el acuerdo de conclusión por falta de elementos que acreditaran una falta administrativa, contemplada en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; los restantes continúan en etapa de investigación.

**TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El ISSEMyM, durante el ejercicio fiscal 2020 llevó a cabo diversos proyectos en materia de tecnologías de la información, con el propósito de aportar mayor calidad a los servicios de salud y de prestaciones sociales, promoviendo su uso e incrementando la eficiencia de la operatividad institucional en beneficio de los derechohabientes.

Programa Institucional de Innovación Tecnológica

Durante el ejercicio fiscal 2020, para atender los requerimientos de infraestructura Tecnológica, de Sistemas Tecnológicos para automatización de procesos y Proyectos de licenciamiento para la operación dentro del Programa Institucional de Tecnologías de la Información, se llevaron a cabo las siguientes acciones y proyectos:

Renovación de licenciamiento para la operación del Instituto

Con la finalidad de mantener la seguridad de los equipos del instituto, actualizar el licenciamiento de productos Microsoft y para brindar el soporte a las unidades médico-administrativas, se realizó la contratación de los siguientes productos:

- Productos Microsoft que nos permite contar con “Servicio de Licenciamiento de Sistema Operativo, colaboración y productividad”, para la operación de 4 mil 219 equipos de cómputo del Instituto.
- Renovación de 4 mil 500 licencias de software antivirus corporativo con EDR (Endpoint Detection and Response), para proteger al Instituto de amenazas informáticas avanzadas que comprometen la integridad y operación de la información contenida en los equipos de cómputo.
- Licenciamiento de Team Viewer para acceder de forma remota al escritorio de los ordenadores y servidores y poder realizar acciones de control y resolución de problemas vía remota.

- Adobe Creative Cloud y Adobe Pro DC, Adobe Stock de 750 contenidos.
- Software Fresh Service (Suma Tech) que permite dar seguimiento al soporte técnico brindado al personal del Instituto.
- Certificados de Seguridad SSL (Secure Sockets Layer o capa de conexión segura), con la finalidad de reforzar la seguridad y contar con protocolos seguros en los servicios web del Instituto correspondiente al dominio issemym.gob.mx y sus subdominios.

Estructura de Datos Gobernados de Alta Resiliencia (EDGAR) Fase II

Con el objeto de minimizar el riesgo de pérdida de continuidad de los servicios de información del ISSEMyM, así como modernizar y actualizar los procesos de gestión, protección de la información y continuidad operativa de los aplicativos críticos y de mayor importancia se realizaron los servicios administrados para suministrar y gestionar la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y respaldo que permitieron crecer la plataforma hiperconvergente existente en los Centros de Cómputo Principal (CCP) y Alterno (CCA), así como la extensión de las capacidades de la operación actual.

Sistema de Manejo y Administración del Circuito Quirúrgico

Consiste en el desarrollo e implementación de funciones para manejo y control de todo el proceso quirúrgico en la Plataforma ISSEMyM para la Gestión de la Práctica Clínica por fases: trans-operatoria y post-operatoria de los hospitales del Instituto, automatizando el proceso y la generación de información relevante para la toma de decisiones.

Mantenimiento de Sistemas (soporte técnico)

Se realizaron trabajos de mantenimiento por cambios en reglas de operación de los siguientes sistemas:

- Nómina de pensionados y pensionistas.
- Financiero.
- Credencialización (SICRED) Becas.

- Inventarios.
- Emisión en línea de comprobantes de pago para servidores públicos.
- Plantilla.
- Becas.

Expediente Clínico Electrónico

Durante el 2020, se realizó la migración de la herramienta del Expediente Clínico Electrónico sobre la plataforma EDGAR con el fin de consolidar la eficiencia y la disponibilidad de la misma, lo que permitirá: Eficientar y controlar el proceso de referencia y contrarreferencia; consultar catálogo de medicamentos; muestra de signos vitales en la nota de referencia; cálculo de índice corporal en recién nacidos, fecha de salida de servicio de urgencias en constancia de permanencia, programación de procedimientos que así lo requieren; triage respiratorio en atención primaria; reportes de consulta externa, bioestadística de urgencias, defunciones, patología y de triage por edad; registro de pacientes; carga de archivos de resultado de estudios; notas de trabajo social, evolución y general; encriptación de datos de firma digital; registro de clave de recién nacido (RN); receta de medicamentos contrarreferidos; incapacidad de primer nivel hasta por 14 días en todas las unidades médicas; vigilancia domiciliaria; atención oportuna de los incidentes presentados en la operación de la Plataforma ISSEMyM, así como el monitoreo continuo de la correcta operación del sistema.

Servicios Web entre Expediente Médico Avanzado y Vigencia de Derechos

Se continuó con la operación de la interface web entre Expediente Médico Avanzado y Vigencia de Derechos, durante el 2020, se diseñó la estructura para una base de datos maestra de la población derechohabiente; estableciendo las bases conceptuales de operación de los motores de importación y exportación.

Los sistemas y desarrollos nuevos implementados fueron:

- Nómina de pensionados y pensionistas WEB.
- Plantilla de personal WEB.
- Emisión de talones de pago para pensionados en Línea.
- Enrolamiento de Pensionados y Pensionistas.

- Sistema de recuperación de Ingresos.
- Sistema de vigencia de derechos.
- Sistema único de Citas para trámites administrativos.
- Sistema IPOMEX.
- Sistema COVID.
- Webservice para créditos de recuperación y saldos.
- Sistema de Seguros por Fallecimiento.
- Biblioteca Médica.
- Sistema Regreso Seguro.
- Directorio Telefónico Interno.
- Sistema de Citas de Evaluación.
- Encuesta Clima Laboral 2020.
- Trámites de Afiliación.
- Adquisición de 25 Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (UPS).
- Crecimiento de Ancho de Banda Red Privada Virtual.

Renovación de la infraestructura de la red de voz y datos Institucional

Durante el ejercicio fiscal 2020, se continuó con los servicios de infraestructura de comunicaciones y seguridad con equipos de última generación, que son utilizados para proporcionar los servicios de voz y datos institucionales.

Beneficios

Reducción de costos en el largo plazo, en el pago de servicios para la red de telefonía IP y datos. El contrato por 3 años y al concluir, los equipos pasan a ser propiedad del Instituto, por lo que en los años subsecuentes se reducirán los costos de forma importante, ya que solamente se pagarán garantías de hardware, licenciamiento y soporte técnico. Al ser infraestructura de última generación se garantiza la disponibilidad y óptimo rendimiento de la red de voz y datos del Instituto al menos por 6 años.

Disminución al mediano plazo en los costos de la Red Privada Virtual. La nueva infraestructura está diseñada para trabajar con la tecnología conocida como SDWAN (red de cobertura amplia administrada por software) con lo que en el mediano plazo se van aprovechar mejor los enlaces de internet con los que ya cuentan localmente cada unidad médica, de esta forma se separa el tráfico de internet y los enlaces de la Red Privada Virtual solamente se utilizarán para los sistemas institucionales y la voz IP, con ello disminuye el tráfico y por consiguiente el ancho de banda utilizado y los costos.

Renovación Equipo de Cómputo de Escritorio

El Instituto continúa con la contratación multianual consolidada con el Gobierno del Estado, en el servicio arrendamiento de equipo de cómputo, el cual considera cuatro tipos de computadoras de última generación, incluyendo equipo de respaldo de energía, última versión de sistema operativo Windows, paquetería de oficina office 365 y servicios de soporte técnico especializado. Logrando con ello la renovación del 100% instalando mil 419 equipos de cómputo nuevos en los 129 inmuebles del Instituto.

Fortalecimiento de la Seguridad Informática

Aprovechando la renovación de la infraestructura para la red convergente de telefonía IP y red LAN, así como los equipos de cómputo de escritorio, se implementaron las siguientes medidas de seguridad, para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información contenida en los equipos de cómputo, los sistemas y bases de datos Institucionales, reduciendo los riesgos de robo y pérdida de información, controlando el ingreso a la red de dispositivos no institucionales, reduciendo el acceso a páginas de internet de mala reputación y evitar contaminación local o masiva de código malicioso (malware o virus).

Directorio Activo. Es una herramienta utilizada para controlar los equipos que se conectan a la red de datos Institucional, a fin de realizar actividades de forma masiva a través de la red como instalaciones y actualizaciones de software, de forma controlada para no afectar el desempeño de la red, restringir la instalación de software no permitido, evitar que los usuarios cambien las configuraciones en los equipos, etc. Para diciembre 2020 se tenían registrados 2 mil 392 equipos registrados en este directorio.

Seguridad de Sistemas y la Información Antivirus. En noviembre de 2020 se adquirió la renovación del Antivirus Institucional con EDR para servidores y equipos de cómputo de escritorio, mismo que se instaló y actualizó en 2 mil 392. Con ello, se logra la administración y control de forma centralizada sobre los posibles casos de código malicioso para evitar pérdidas de información o afectación en el desempeño de los sistemas y la red.

Filtrado de Contenido Web. Se instalaron equipos de seguridad perimetral en 80 unidades médico-administrativas que cuentan con la funcionalidad para filtrar contenido Web no permitido, reduciendo así el riesgo de código malicioso por ataques conocidos como rasomware, phishing, bootnets, etc. Asimismo, se garantizó el rendimiento de la salida a internet controlando el tráfico hacia sitios de entretenimiento, los cuales consumen más el ancho de banda, afectando la operación de la aplicación institucional. En caso de que se identifique un problema de código malicioso, con esta tecnología se puede aislar la red infectada para evitar una propagación masiva a todo el instituto.

Implementación de Certificados de Seguridad SSL. Se instalaron los certificados de seguridad requeridos en los portales y dominios del Instituto, con la finalidad de realizar el cifrado de la información del Instituto.

Telefonía e Internet

Crecimiento de Ancho de Banda Red Privada Virtual

Derivado de la crisis de salud presentada a nivel mundial por la pandemia COVID-19, el Instituto se vio en la necesidad de implementar un modelo de trabajo mixto, el cual consideró el trabajo desde casa, situación que incrementó la demanda de servicios de internet en su mayoría videoconferencias, por lo que durante el ejercicio 2020, se incrementaron en un 100 por ciento (de 500 mbps -megabits por segundo- a 1 gpbs -gigabits por segundo-) los 2 enlaces de internet instalados en el centro de datos principal, sumando con ello 3 enlaces de 1gpbs, utilizados para garantizar un buen desempeño y rendimiento en el acceso a internet a los usuarios de los 68 inmuebles que se encuentran conectados a la red institucional y/o desde sus domicilios a través de redes privadas virtuales y los sistemas institucionales publicados en internet. Asimismo, se instaló un enlace dedicado de 1gpbs en el Centro Médico Toluca, para uso exclusivo de aproximadamente 600 usuarios conectados a su red local.

**INFORMACIÓN,
PLANEACIÓN,
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN**

INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación entre sus funciones lleva a cabo acciones de coordinación para fortalecer los mecanismos que permitan la generación, el procesamiento y la administración de la información estadística institucional y presupuestal, misma que se genera en las diferentes áreas médico-administrativas del Instituto, las cuales están enfocadas en la planeación estratégica y la evaluación, así como en la gestión y transparencia de la administración pública institucional.

Estadística Institucional

En materia de estadística, se recopiló, organizó y analizó la información generada por las áreas médico-administrativas del Instituto; lo que permitió contar con información relevante, oportuna y objetiva; en ese sentido, se dio atención y cumplimiento a los requerimientos realizados por instancias federales, estatales e internas, destacando: la incorporación de las principales obras y acciones para el Informe de Gobierno; la elaboración de la GLOSA para la comparecencia del Secretario de Finanzas ante la Legislatura Local; la construcción de las fichas técnicas de obra para el Informe de Cuenta Pública 2019; la estadística de la población derechohabiente y la concentración de los Registros Administrativos del IGCEM, entre otros.

Se dio seguimiento a Líneas de acción del Programa Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México 2018-2023 (PROEPINNA); a través de la atención de las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas del SIPINNA EDOMÉX conforme a la participación que le corresponde al Instituto; cabe destacar, que el ISSEMyM forma parte del Programa Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes 2018-2023.

Con el propósito de fortalecer la información estadística a través del Sistema Institucional de Indicadores y las variables que lo integran (381 indicadores y 304 variables de información), así como las acciones adicionales en materia de salud, se permitió generar y procesar la información estadística del Instituto que no está incluida en el Programa Operativo Anual y el Sistema Institucional de Evaluación del Desempeño del Sistema de Planeación y Presupuesto.

Evaluación

Con el propósito de brindar a las instituciones una línea de acción que no sólo apoye con su misión y su visión, sino también en las acciones que lo lleven a su consecución y al logro de resultados es necesario trabajar con una planeación bien definida, por lo que el ISSEMyM cuenta con el Programa Operativo Anual como eje de su planeación, el cual contiene las estrategias y líneas de acción establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo, así como en los Programas Sectoriales, por lo que en apego a la normatividad establecida, se dio seguimiento y actualización, así como evaluación a 59 metas, así como a 40 indicadores estratégicos y de gestión, integrados por 82 variables, lo que generó resultados que han contribuido a la toma de decisiones para la mejora del desempeño, la detección de fortalezas e identificación de áreas de oportunidad.

Departamento de Bioestadística

En materia de información estadística en el rubro de la salud, que es generada por el Instituto durante el ejercicio fiscal 2020, se logró la consolidación de las bases de datos relacionadas con los servicios y principales causas de atención, por unidad médica y nivel de atención, lo que permitió elaborar los Informes de Gobierno, “Health Data” (estadísticas en salud) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Indicadores de Salud Organización Panamericana de la Salud (OPS), los reportes solicitados por la Administración Pública Federal, así como los Registros Administrativos integrados para el INEGI e IGCEM.

Por otra parte, en lo referente a los certificados de nacimiento, el ISSEMyM distribuyó 5 mil 36, mismos que están capturados al 100 por ciento en el Sistema Nacional de Información Básica en Materia de Salud (SINBA v2.0). Asimismo, gracias a la revisión de la plataforma se obtuvieron datos válidos, íntegros y consistentes, con la finalidad de consolidar las estadísticas estatales y nacionales.

COCODI

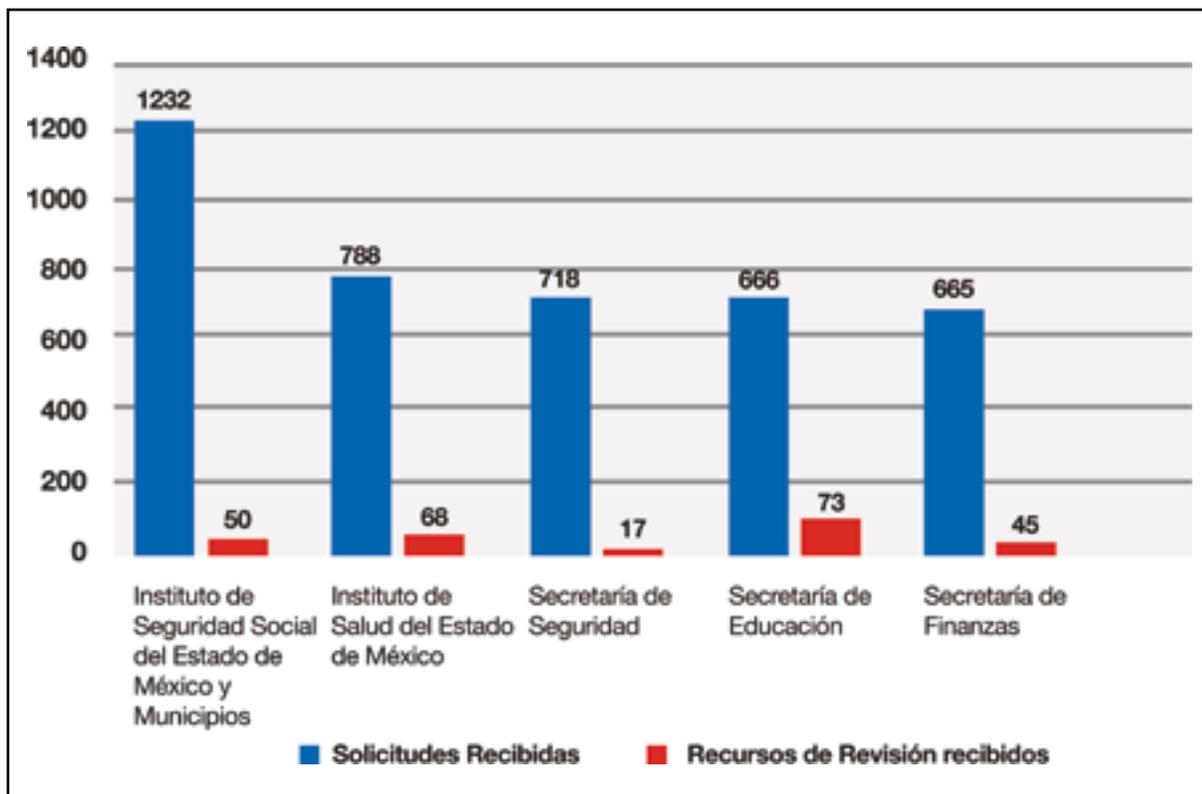
A través de las sesiones realizadas durante el periodo que se reporta, se dio seguimiento al establecimiento del Sistema de Control Interno mediante el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), que tiene como finalidad contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, impulsar la implementación, funcionamiento y actualización de los procesos; brindar atención oportuna a la Gestión de Riesgos, a través del análisis y seguimiento de las estrategias y acciones de control, dando prioridad a los riesgos de acción inmediata y de corrupción. En ese sentido, durante el ejercicio se realizaron acciones de mejora y/o control a los listados finales de existencia de medicamentos y a la probable afectación informática por la falta de encriptación de los portales web mediante el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos. Por su parte, dentro del Programa de Trabajo de Control Interno se registraron un total de 12 procesos sustantivos conformados por 21 acciones de mejora, alcanzando un avance general de 79.2%, lo anterior, derivado de la situación sanitaria que se vivió por el COVID-19, lo que no permitió concluir al 100 por ciento los procesos conforme a los tiempos establecidos.

Transparencia y Protección de Datos Personales

Con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se cuenta con un marco jurídico que establece las bases, principios y procedimientos que permite garantizar la transparencia y tutelar los derechos humanos de acceso a la información pública, así como la protección de los datos personales.

Entre los deberes de los sujetos obligados, se encuentran la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de dichos datos, así como la atención de solicitudes de acceso, rectificación, oposición y cancelación, a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM); de igual forma, se reciben solicitudes a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), las cuales no solo se refieren a información pública, sino también al ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales; en este sentido, se recibieron en los sistemas SAIMEX y SARCOEM mil 232, mismas que han sido atendidas en tiempo y forma. Sin embargo, derivado del año atípico por la contingencia sanitaria del virus SARS CoV-2, existió un decremento del 37 por ciento de las solicitudes recibidas en comparación con el año 2019.

El ISSEMyM, se encuentra entre los cinco sujetos obligados a nivel estatal que recibe el mayor número de solicitudes de información, cuya relevancia radica en el tratamiento de datos sensibles. Sin embargo, el porcentaje que se reciben de recursos de revisión es el más bajo en comparación con los demás sujetos obligados con el mismo número de solicitudes, es decir, de las mil 232 solicitudes recibidas, se recurrieron 50, lo que representa tan sólo el 4.05%.



Cabe destacar que, de los 50 recursos interpuestos, 39 ya fueron resueltos por el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM), de los cuales 23 fueron a favor del ISSEMyM, (lo que representa el 46.0%), 14 en contra, 2 desechamientos y 11 se resolverán durante el ejercicio 2021.

Con respecto al Comité de Transparencia de este organismo auxiliar, se llevaron a cabo 5 sesiones ordinarias y 30 extraordinarias, donde fueron resueltos todos los asuntos que se presentaron.

En el cumplimiento de las obligaciones comunes y específicas de información pública de oficio en el Sistema de Información Pública Mexiquense (IPOMEX), en la verificación realizada por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, se realizaron dos revisiones por parte de la Dirección Jurídica del mencionado Instituto, destacando que el porcentaje de cumplimiento fue de 100% y de 99.47%, respectivamente.

Se promovió y actualizó la publicación de información de transparencia proactiva, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 103 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información ante el INFOEM, misma que aparece en la página oficial del ISSEMyM, en la sección de “Tu ISSEMyM” en el apartado de transparencia proactiva.

De conformidad con lo previsto en los artículos 35, 36 y 37 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, fueron actualizadas las Bases de Datos Personales por el Comité de Transparencia y registradas ante el INFOEM.

Nuevas Bases																
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total acumulado
Registro	50	4	5	4	59	1	0	2	4	1	0	52	0	5	51	239

El registro de las citadas bases de datos ante el INFOEM permite no sólo que la información se encuentre organizada en cuanto a su tratamiento, con registros confiables, disponibles, actualizados y completos, sino que se tomen todas las medidas para su protección, seguridad y confidencialidad.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo Segundo de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se actualizaron y emitieron los Avisos de Privacidad integrales y simplificados de los Sistemas de Datos Personales, y se solicitó a los servidores públicos habilitados realizar mejores prácticas de divulgación, con la publicación de los mismos de forma permanente en ventanillas, tableros o periódicos murales.

Adicionalmente y con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la materia de protección de datos y cumplir con el principio de confidencialidad previsto en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, previa coordinación con la Unidad Jurídica, Consultiva y de Igualdad de Género, así como de la Dirección de Mejoramiento de Procesos adscrita a la Coordinación de Innovación y Calidad del ISSEMyM, se generó la Carta de Confidencialidad de los Servidores Públicos del ISSEMyM, la cual es de observancia general y obligatoria para todos los funcionarios.

Planeación Estratégica y Programación

En lo referente al rubro de información institucional, se coordinó con las áreas responsables las repuestas de 19 auditorías para diversos entes y órganos de fiscalización, las cuales fueron atendidas al 100%, dentro de los plazos establecidos.

Se llevó a cabo el análisis de los principales contratos de bienes y servicios de la Coordinación de Servicios de Salud relacionados con el gasto ejercido y costos unitarios contratados.

Se integró el Anteproyecto de Presupuesto para el ejercicio fiscal 2021, contando con el apoyo de las diferentes unidades médico-administrativas del Instituto, mismo que se presentó ante el H. Consejo Directivo para su autorización por un importe de 29 mil 271.4 millones de pesos; posteriormente se entregó a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Se llevaron a cabo 331 adecuaciones presupuestales, destacando principalmente los traspasos internos que representaron el 61 por ciento con un importe de 628.48 millones de pesos, seguido de los traspasos entre unidades, por un importe de 366.90 millones de pesos y un porcentaje del 36, mientras que los traspasos externos representaron el 3 por ciento, con un importe de 32.99 millones de pesos.

Con el propósito de controlar las partidas centralizadas e identificar economías en los diversos capítulos de gasto, así como subsanar el déficit presupuestal en el rubro de Pensiones, se identificaron economías por un monto de 515.89 millones de pesos, que fueron aplicados a este rubro.

**VALUACIÓN ACTUARIAL Y
FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

VALUACIÓN ACTUARIAL Y FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Estudios Financieros y Actuariales

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios y el artículo 29 del Reglamento Financiero del Instituto, un despacho externo llevó a cabo el estudio financiero y actuarial correspondiente al ejercicio fiscal 2019, con la finalidad de dar a conocer los diferentes escenarios bajo los cuales el Instituto puede mantener el equilibrio financiero y determinar el grado de suficiencia de los recursos con los que cuenta, con el fin de garantizar la cobertura de las prestaciones y servicios que otorga a su población derechohabiente.

Por lo anterior, el Instituto de Seguridad Social del Estado de México lleva a cabo anualmente una Valuación Actuarial y Financiera, para determinar el grado de suficiencia de los recursos destinados a financiar el esquema de prestaciones que la misma Ley establece, principalmente los relacionados con el Sistema Solidario de Reparto y Servicios de Salud. En este sentido, el Estudio fue elaborado por Valuaciones Actuariales del Norte, S. C. con datos al 31 de diciembre de 2019 y con base en los “Términos de referencia para la Valuación Actuarial”, emitidos por la Organización Nacional de Instituciones Estatales de Seguridad Social.

Servidores públicos

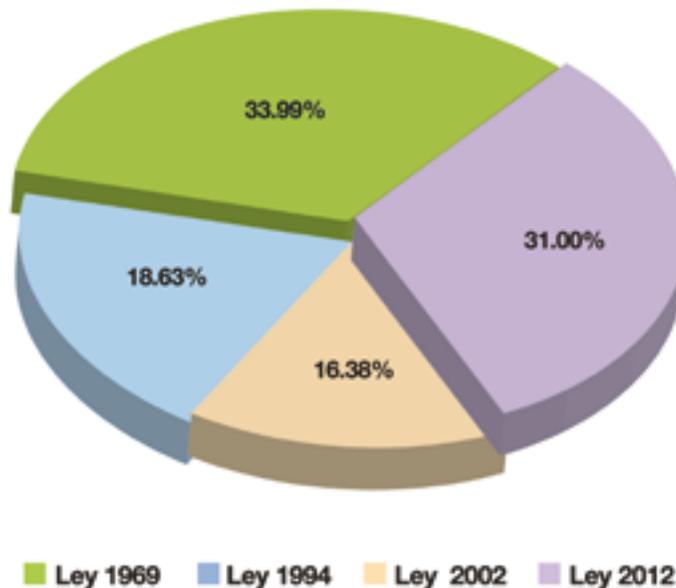
Al cierre del ejercicio 2019 se tenían 386 mil 172 servidores públicos activos, habiendo experimentado un crecimiento del 6.5%, con respecto al ejercicio fiscal 2018, con una edad promedio de 42.35 años, una antigüedad promedio en el servicio de 13.6 años y con derecho a jubilarse 62 mil 860 servidores públicos, en cualquiera de sus modalidades.

Pensionados

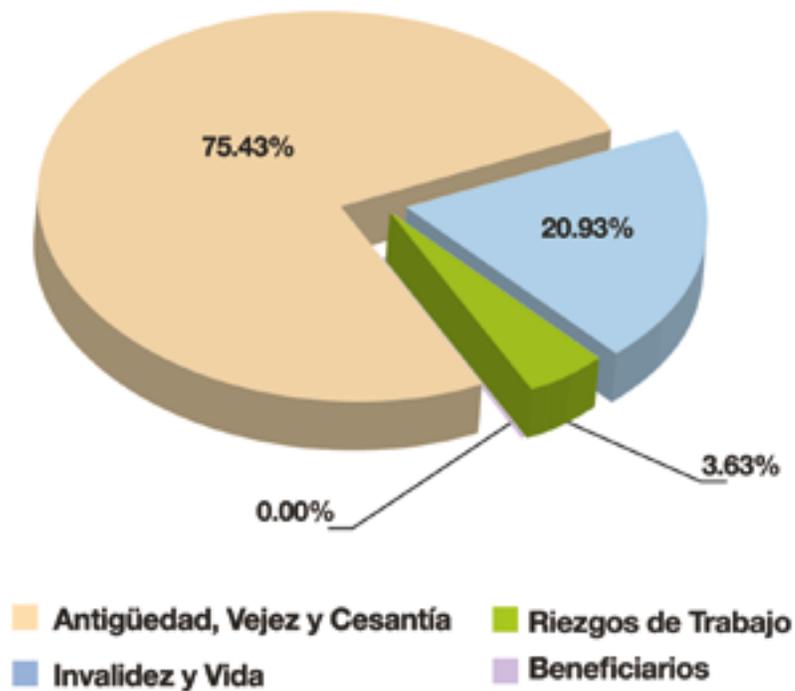
El número de pensionados al 31 de diciembre de 2019 fue de 66 mil 870, que, comparadas con el año anterior, tuvo un crecimiento del 3.75%, con una edad promedio de 64.25 años.

En este ejercicio, el número de pensionados representan el 17.3% con respecto a los servidores públicos activos, es decir, 5.77 servidores públicos por cada pensionado.

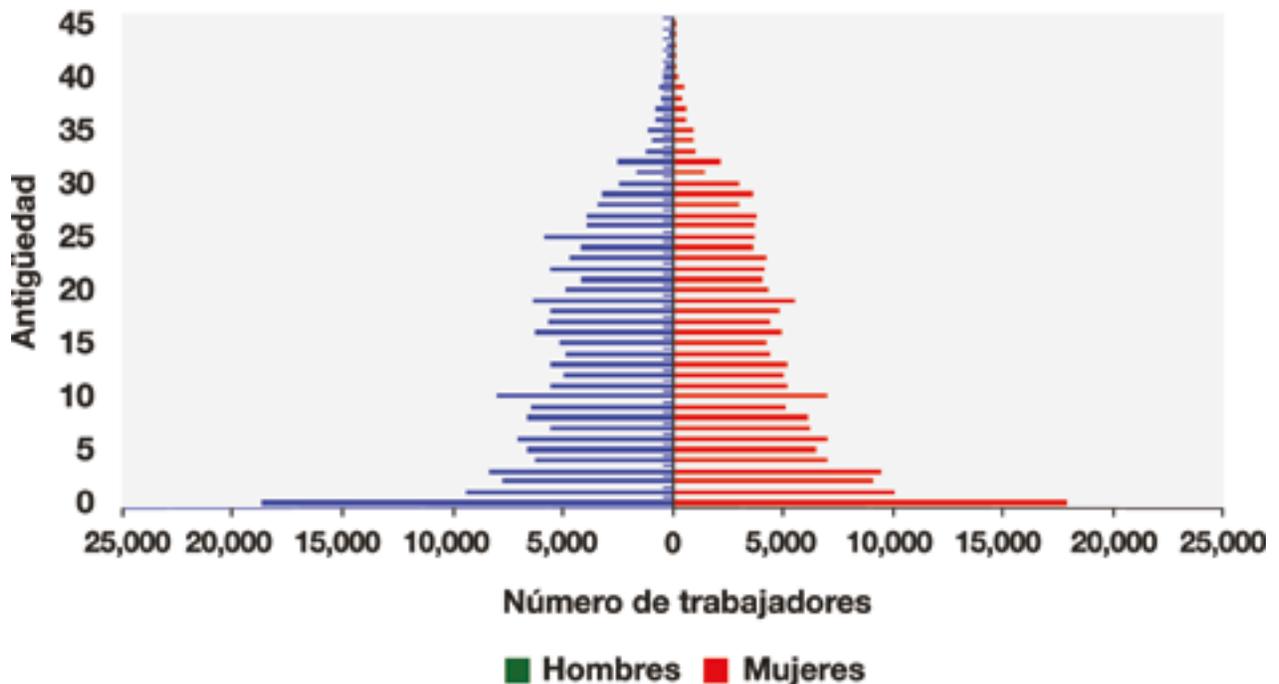
Distribución de activos por régimen



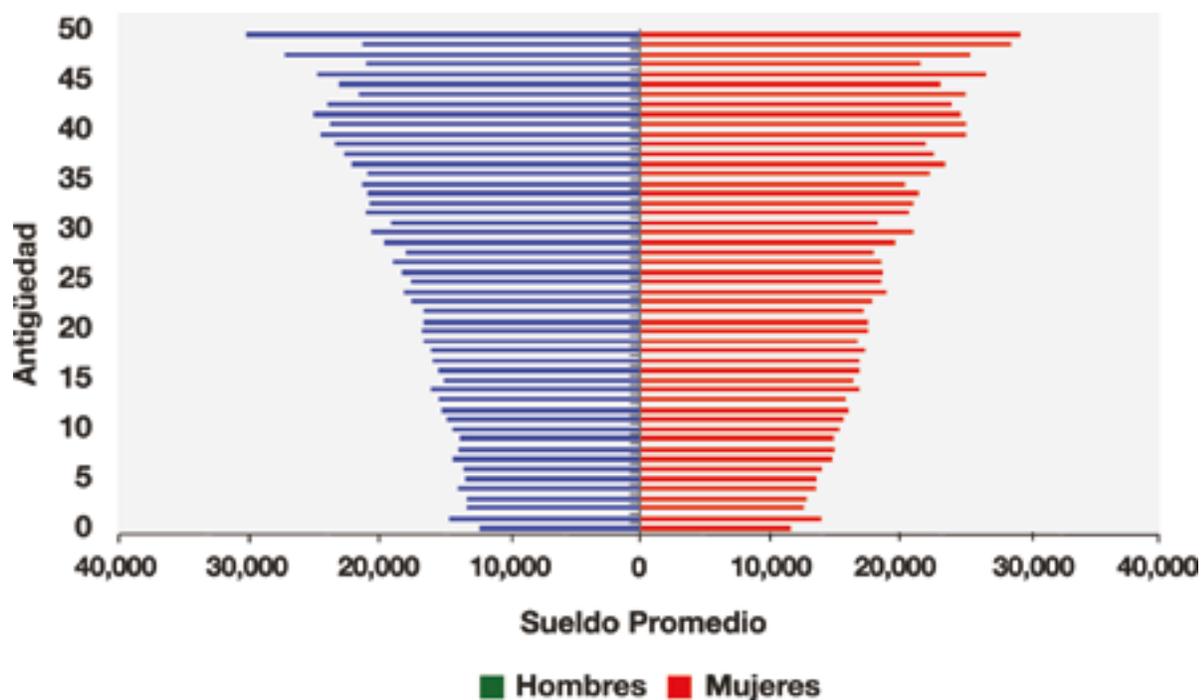
Distribución de pensionados por tipo de pensión



Distribución de trabajadores activos por antigüedad



Distribución de sueldos promedio por antigüedad



Proyección de los egresos, ingresos y reservas futuras

Balance actuarial al 31 de diciembre de 2019

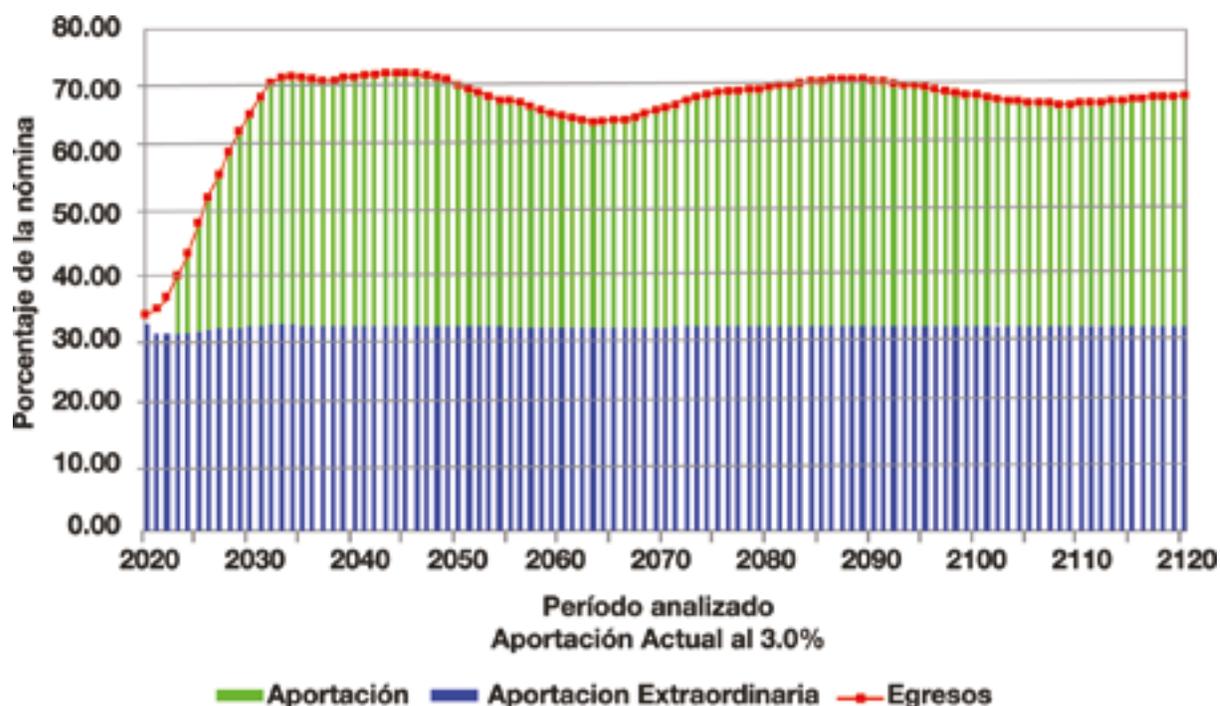
Tasa de Rendimiento del 3.00%

Millones de Pesos de 2019

	Grupo Cerrado		Grupo Abierto		
	Aportación Actual	Prima Media General	Aportación Actual	Prima Media General	Prima Óptima Liquidez
Aportación activos	Nota	136.67	Nota	62.91	61.67
Aportación pensionados	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Activo actuarial					
Reserva	5,953.00	5,953.00	5,953.00	5,953.00	5,953.00
Valor presente de aportaciones futuras de los activos					
a). - De la generación actual	255,948.29	1,196,093.86	255,948.29	526,879.61	521,170.10
b). - De las nuevas generaciones	0.00	0.00	697,723.56	1,452,390.69	1,428,518.09
Valor presente de aportaciones futuras de los activos					
a). - En curso de pago	9,130.19	9,130.19	9,130.19	9,130.19	9,130.19
b). - De la generación actual	36,251.06	36,251.06	36,251.06	36,251.06	36,251.06
b). - De las nuevas generaciones	0.00	0.00	21,848.73	21,848.73	21,848.73
Total activo	307,282.56	1,219,428.14	1,026,654.85	2,055,253.30	2,022,671.19
Activo actuarial					
Valor pre. de obligaciones					
a). - Personal actualmente pensionado	220,700.11	220,700.11	220,700.11	220,700.11	220,700.11
b). - Personal actualmente activo	996,728.02	996,728.02	996,728.02	996,728.02	996,728.02
c). - Personal nuevas generaciones	0.00	0.00	835,825.16	835,825.16	835,825.16
Total pasivo	1,219,428.14	1,219,428.14	2,055,253.30	2,055,253.30	2,055,253.30
(Déficit)/superávit actuarial	(912,145.57)	0.00	(1,028,598.45)	0.00	(32,582.11)

Nota: Debido a que se requieren diferentes primas, se determinó el o los montos expresados en la sección de Valor Presente de Aportaciones Futuras

Comportamiento de los egresos y aportaciones futuras Personal Total



Algunos de los datos más relevantes de la valuación actuarial del personal de la burocracia, considerando una tasa real de rendimiento anual del 3.0%, son:

- El número de trabajadores con derecho a pensión por Jubilación, vejez o cesantía es de 62 mil 860 personas, que representa el 94.00% del número total de pensionados existentes al 31 de diciembre de 2019 y el 16.28% del número de trabajadores activos.
- Se estima que el periodo de suficiencia del fondo de pensiones (periodo durante el cual los gastos se podrán cubrir con recursos propios) abarque hasta el año 2022.

El análisis efectuado permite concluir en su conjunto, que:

- La Prima Media General requerida para hacer frente a las prestaciones debería ser de al menos del 62.91% de la nómina de cotización del personal activo.
- El Valor Presente de Obligaciones para la generación actual de activos y pensionados es el siguiente:

Personal	Monto (Millones de Pesos)
Pensiones en Curso de Pago	\$220,700.11
Generación Actual	\$998,728.02
Total	\$1,219,428.13

- El déficit Actuarial de la generación actual de trabajadores y pensionados asciende a 912 mil 145.57 millones de pesos.

Dado lo anterior, el no tomar medidas correctivas condena a la Institución a una descapitalización, pues el monto de los egresos por concepto de pensiones seguirá creciendo hasta alcanzar niveles económicamente inaceptables, poniendo en peligro la seguridad económica de los actuales y futuros pensionados e incluso la fuente de trabajo que da origen al sistema de pensiones.

Es necesario recordar que independientemente de las reformas realizadas, los pasivos tanto del personal actualmente pensionado como del personal activo son ineludibles, por lo que es recomendable buscar medidas adicionales que ayuden al Instituto a contener costos y presupuestar de manera clara los subsidios requeridos para evitar poner en peligro la seguridad económica de los actuales y futuros pensionados.

No obstante, conforme al estudio actuarial, de acuerdo con los resultados del escenario del 3.0%, para equilibrar los ingresos y los egresos de dicho sistema, es recomendable llevar a cabo nuevas reformas, o bien, establecer las cotizaciones en el 61.87% de la nómina del personal activo, en lugar de las cuotas y aportaciones que se establecen en la Ley.

**UNIDAD JURÍDICA CONSULTIVA
Y DE IGUALDAD
DE GÉNERO**

UNIDAD JURÍDICA CONSULTIVA Y DE IGUALDAD DE GÉNERO

El objetivo principal de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género es la representación legal y la defensa de los intereses del Instituto en los asuntos de carácter jurídico-administrativo, a través del análisis, gestión, opinión o dictaminación de los asuntos en los que la Dirección General o las unidades médico-administrativas sean parte, así como brindar la asesoría jurídica que sea necesaria.

La Unidad ha adquirido nuevas responsabilidades que en esencia se traducen en facultades derivadas de diversas leyes nacionales y estatales, así como de su respectiva reglamentación, en el ámbito de la Igualdad de Género.

Como representante legal se ha dado apoyo y seguimiento a los procedimientos y/o procesos jurídico-administrativos que requieren las diversas unidades médico-administrativas y los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones a través de consultas, opiniones, asesorías, representación y trámites de diversa índole en beneficio del desarrollo eficiente de las actividades sustantivas en estricto apego a la normatividad.

Cabe destacar que, derivado de reformas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se expide la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado, que tienen por objeto fijar las bases y procedimientos para reconocer el derecho a la indemnización de quienes, sin obligación jurídica de soportarlo, sufran daños en cualquiera de sus bienes y derechos como consecuencia de la actividad administrativa irregular del Estado.

De igual manera, se ha participado en sesiones de Comités y Comisiones que se llevan a cabo en el Instituto, si bien en algunos no cuenta con voto, sí con voz para dar opiniones jurídicas especializadas en cada uno de los diferentes temas, lo que requiere un estudio previo o posterior a la sesión, destacando de igual forma su participación en foros y eventos.

Finalmente, el área encargada de los temas de Igualdad de Género ha realizado múltiples funciones estratégicas tendientes a la prevención y erradicación de la violencia de género, propiciando un clima laboral de respeto a los derechos humanos y de igualdad entre las personas que prestan un servicio en el organismo. Además, se han desahogado diversos procedimientos orientados a proteger la integridad individual de todos los servidores públicos al interior del Instituto, promoviendo la cultura de la denuncia ante casos de hostigamiento y acoso sexual.

En el año que se informa se desarrollaron las siguientes actividades:

Convenios y contratos

Durante el ejercicio 2020, la Unidad Jurídica participó en la revisión y validación de 105 instrumentos jurídicos de los cuales 55 fueron suscritos por el Instituto, destacando:

- El convenio de suministro con el que se amplía la compra de biológicos y vacunas, entre ellas, la de la influenza con la empresa paraestatal Birmex, a fin de acortar tiempos y trámites.
- 43 convenios de Protección al Salario, cuyo objetivo es generar beneficios para los trabajadores y pensionados del Instituto para la adquisición y/o contratación de bienes y servicios.
- Los convenios de autorización de pago en parcialidades por concepto de aportaciones y cuotas de seguridad social, retenciones institucionales y de terceros, así como aprovechamientos y accesorios con los municipios de Tenancingo, Toluca y Coyotepec, entre otros.

Igualdad de Género

Se implementó un protocolo interno, así como acciones de seguridad, prevención y acceso a la justicia para la atención de denuncias por actos que atenten, vulneren y/o menoscaben la integridad y los derechos de las mujeres, con la finalidad de sensibilizar

al personal médico y administrativo en temas relacionados con el Hostigamiento, Acoso y Violencia Sexual y Laboral, en los siguientes términos:

- Pronunciamiento de Cero Tolerancia a conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, mediante la circular DG/01/2020, con fecha 14 de febrero del 2020.
- Atención de primer contacto con la víctima, de forma presencial, telefónica y vía oficio.
- Para la Protección integral de las víctimas, se emitieron medidas de prevención y protección, ya sea de forma general o individual, atendiendo a la particularidad del caso denunciado.
- Fomento de la cultura de la denuncia en contra de conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual, por medio de carteles ubicados en áreas estratégicas donde hay mayor afluencia de personal y derechohabientes; así como por medio de dípticos sobre la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, la equidad, la perspectiva de género y la ruta de la desigualdad y discriminación.

Del protocolo interno y las acciones descritas se realizaron durante el 2020 un total de 79 denuncias, de las cuales el 69.7 corresponde a temas de hostigamiento sexual, el 24 por ciento de acoso sexual y el 6.3 por ciento a violencia laboral.

En cuanto a los temas de comunicación y difusión de la política de “Cero Tolerancia a la Violencia de Género”, el Instituto ha trabajado para reforzar los canales de atención para visibilizar los diferentes tipos de violencia y erradicar su normalización, creando una cultura de denuncia, la cual se fortaleció a través de 411 carteles distribuidos en la unidades médico-administrativas.

Se distribuyeron 5 mil dípticos “Hablemos de Igualdad” en las unidades médicas, que conforman las diferentes regiones del Instituto.

Foros

Cabe destacar que durante el año 2020, se capacitaron a 538 servidoras públicas de áreas administrativas en materia de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual; por su parte la Unidad Jurídica participó virtualmente en foros con perspectiva de género, los cuales fueron programados por diferentes instancias públicas, también participó

en conjunto con la Secretaría de la Mujer en los “16 Días de Activismo Contra la Violencia de Género” en el Estado de México, entre los que destacan la Jornada contra la Violencia Obstétrica; el Encuentro, Mujeres Mexiquenses y una participación en la Política; Convención de Belem Do Para, CODHEM; Derechos Humanos y Género; El Desafío de la Inclusión en el Servicio; Igualdad Laboral; Reunión Plenaria del Mecanismo de Seguimiento de las Medidas de Seguridad y Las Niñas en la Cultura del Deporte y la Ciencia.

Por otro lado, se participó en el foro virtual “Taller Estratégico México Alianza Con St. Jude”, con el fin de colaborar con las instituciones dedicadas a mejorar la calidad de la prestación de la atención médica y aumentar los índices de supervivencia de niños con cáncer y enfermedades de la sangre.

Responsabilidad Patrimonial

Durante el ejercicio 2020 se concluyeron 2 procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial, uno mediante resolución y el otro se tuvo por no presentado por falta de requisitos.

Juicios Administrativos

Respecto a los juicios administrativos, se emplazó a este Instituto en 741 procesos nuevos de los cuales se resolvieron 311, siendo 136 a favor y 175 en contra, los restantes se encuentran en proceso.

Quejas

Durante 2020, se notificaron a este Instituto 214 requerimientos de informe por parte de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. Para el cierre del ejercicio se tiene un acumulado de 166 procedimientos activos, 28 relativos al 2019 y 138 pertenecen a 2020 (65% del total reportado). En ese mismo periodo se concluyeron 76 procedimientos de queja, lo que representa el 35% del total de quejas recibidas. Cabe señalar que la información corresponde a quejas iniciadas.

Juicios Laborales

En el periodo reportado, el Instituto fue emplazado en 47 nuevos procesos laborales, concluyéndose 49 procesos relativos a ejercicios anteriores y destacando 20 laudos a favor del Instituto y 4 en contra, mientras que en 25 procesos se participó como codemandado o tercero interesado.

Requerimientos

En el mismo año, se dio cumplimiento a 3 mil 780 requerimientos de información ordenados por distintas autoridades del ámbito federal, estatal y municipal, desahogándolos dentro del término legal concedido para tal efecto.

Asuntos judiciales

Actualmente se tienen 96 procesos judiciales en trámite, durante 2020 se emplazó al Instituto como demandado en 5 juicios nuevos, se iniciaron 17 procesos judiciales, 15 mercantiles derivados de los adeudos a pacientes clave (06) y 2 de naturaleza civil como demandado el Instituto (usucapión y pago de daños por perjuicios).

En ese periodo destaca la conclusión de un juicio ordinario civil por daño moral, en el que se condenó al Instituto al pago de 29 millones de pesos por concepto de indemnización, realizándose un pago parcial de 4 millones de pesos y, posteriormente, mediante la firma de un convenio, se realizó un pago de 19 millones de pesos, generando con esta acción un ahorro para el ISSEMyM de 6 millones de pesos.

Carpetas de Investigación

En relación con la materia penal se tienen 46 carpetas de investigación, durante el ejercicio que nos ocupa se judicializaron 9, iniciando con ello el proceso penal, siendo los delitos más relevantes el cobro indebido de pensión y la ocupación ilegal de un inmueble propiedad del Instituto.

Regularización del Patrimonio Inmobiliario

En cuanto al Programa permanente de Regularización del Patrimonio Inmobiliario del Instituto, se realizaron 140 trámites, y con el propósito de cumplir con los documentos legales necesarios para la desincorporación de 32 predios, se concretaron 3 reuniones con autoridades Agrarias del Estado de México para gestionar avances y regularizar 6 predios ejidales; además, se obtuvieron: 32 croquis de ubicación de los predios a desincorporar, 32 dictámenes de no calidad monumental, histórica y arqueológica expedidos por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, 23 constancias o recibos de pago del impuesto predial y/o exenciones correspondientes de los predios, 20 avalúos de los predios a desincorporar expedidos por el IGECM y se realizaron 6 visitas físicas a los predios para identificar riesgos o problemáticas de invasión.

Respecto a los avances de regularización de 21 inmuebles del Instituto, se obtuvieron: 11 croquis de ubicación, 2 trámites de exenciones de pago predial del año 2020, 2 trámites concluidos de traslado de dominio a favor del Instituto en los municipios de Acambay y Oztoloapan, 2 constancias de no afectación de bienes del dominio público municipal, 4 constancias de no ubicación de predios en terrenos ejidales o comunales.

Trámites Notariales

En esta materia se contó con los siguientes avances:

Nombre del Trámite	Trámites Concluidos
Escrituras de cancelación de hipoteca	25 (17 de ejercicios anteriores)
Cartas de instrucción para cancelación de hipoteca	35
Escrituras de reserva de dominio	2
Escrituraciones plenas	1
Créditos hipotecarios	3 (de ejercicios anteriores)
Poderes notariales	4

Actualización Normativa

Como parte de sus actividades, la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género participó en la revisión, modificación y actualización de 20 documentos relacionados con la diversa normatividad del Instituto, solicitadas por distintas unidades administrativas, destacando con su publicación las siguientes:

- Reglamento Interior de la Comisión Auxiliar Mixta del ISSEMyM.
- Reglamento Interior del ISSEMyM.
- Lineamientos para la Actualización Normativa.
- Lineamientos para la Expedición del Certificado de Lactancia Materna en el ISSEMyM, durante el periodo por contingencia por COVID-19.
- Acuerdos por los que se amplió el periodo de implementación de las medidas para el personal adscrito a las unidades médicas y administrativas del ISSEMyM para enfrentar la situación sanitaria derivada del COVID-19.
- Acuerdo por el que se establecen los Criterios para la Calificación de casos de Servidores Públicos con SARS-CoV-2 como Enfermedad de Trabajo en el ISSEMyM.
- Criterios para un Regreso Seguro a las labores del personal en situación de vulnerabilidad adscrito a las unidades médicas y administrativas del ISSEMyM.

Opiniones jurídicas

Por último, respecto a opiniones jurídicas se realizaron un total de 222, de las cuales 58 fueron relacionadas con la calificación de Riesgos de Trabajo y 83 con las unidades administrativas del ISSEMyM relativas a las relaciones laborales, mientras que el resto corresponden a diversos temas y consultas realizadas por las unidades médico-administrativas del Instituto.

Asimismo, se emitieron 81 opiniones de diversa índole, destacando “El albergue temporal para personal de salud en los Hoteles del ISSEMyM”, derivado de la pandemia por SARS-CoV-2. “La creación del Fondo para la Vivienda para los servidores públicos”; “Interpretación de la normatividad para realizar la compra directa de medicamentos por parte de las unidades médico-administrativas del Instituto,” así como en materia de: igualdad de género y erradicación de la violencia, sistema de capitalización individual, condiciones generales de trabajo, pago de pensiones, pago de cuotas y aportaciones, condonación de accesorios de las contribuciones, normas y políticas de desarrollo de personal, adquisiciones y servicios, entre otros temas.

ANEXOS
ESTADÍSTICOS

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Prestaciones sociales y culturales											
Histórico de la población derechohabiente											
Servidores públicos activos	327,951	340,018	342,562	353,794	363,781	358,920	370,042	375,088	362,542	386,172	384,588
Pensionados y pensionistas	32,110	34,598	38,392	41,743	45,379	49,911	54,442	59,818	64,649	66,870	69,811
Dependientes económicos	616,548	639,234	644,017	665,133	683,909	674,770	695,679	705,166	681,579	424,085	405,895
Total	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	877,127	860,294
Pensiones autorizadas por año											
Por jubilación	1,818	2,582	2,862	3,508	3,709	4,242	4,127	5,549	4,826	3,629	2,504
De retiro por edad y tiempo de servicio	1,256	1,592	1,639	1,893	1,619	1,535	1,611	2,533	2,723	2,462	1,523
Por inhabilitación por causas ajenas al servicio	139	237	294	248	146	247	316	283	238	323	186
Por inhabilitación por riesgo de trabajo	21	32	36	45	24	25	28	35	41	57	33
De retiro en edad avanzada	217	142	115	139	85	62	73	33	73	91	56
Por fallecimiento del S.P. por causas ajenas al servicio	322	452	464	397	351	461	569	519	427	699	402
Por fallecimiento del S.P. a causa o riesgo de trabajo	32	60	81	55	41	61	64	57	50	63	43
Por fallecimiento de pensionado	291	369	472	399	588	458	639	508	656	652	837
Total	4,096	5,466	5,963	6,684	6,563	7,091	7,392	9,517	9,034	7,976	5,584
Número total de pensiones según modalidad											
Por jubilación	14,724	15,915	17,705	19,549	19,906	23,089	25,970	29,299	32,466	34,290	35,569
De retiro por edad y tiempo de servicio	6,632	7,317	8,088	8,903	11,317	12,042	12,707	13,796	14,844	15,264	15,932
Por retiro en edad avanzada	802	848	902	918	970	972	966	942	916	889	885
Por inhabilitación por causas del servicio	290	305	335	361	385	403	418	458	473	476	508
Por inhabilitación por causas ajenas al servicio	1,396	1,441	1,565	1,626	1,653	1,661	1,736	1,881	1,965	1,951	1,984
Por fallecimiento del S.P. por causas ajenas al servicio	3,340	3,686	4,051	4,325	4,611	4,877	5,298	5,757	6,036	6,109	6,588
Por fallecimiento del S.P. por riesgo de trabajo	1,008	1,041	1,100	1,142	1,175	1,190	1,223	1,274	1,296	1,292	1,309
Por fallecimiento de pensionado	2,989	3,258	3,599	3,840	4,251	4,483	4,877	5,333	5,579	5,728	6,085
Por fallecimiento divididas	458	498	568	601	635	734	808	870	877	868	940
GEM (Pensión por gracia)	471	289	479	478	476	460	439	208	197	3	11
Alimenticia*	274	314	349	372	413	477	532	613	694	712	708
Total	32,110	34,598	38,392	41,743	45,379	49,911	54,442	59,818	64,649	66,870	69,811
* 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	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	9,394.0	10,577.9
De retiro por edad y tiempo de servicio	552.9	658.5	812.0	875.4	1,113.4	1,248.2	1,395.2	1,593.1	1,786.6	1,958.4	2,261.5
Por retiro en edad avanzada	39.1	43.5	49.5	52.1	58.4	60.2	63.5	65.8	67.8	70.1	81.7
Por inhabilitación por causas del servicio	24.3	27.4	31.8	40.1	62.1	54.6	59.9	56.6	58.6	78.7	73.7
Por inhabilitación por causas ajenas al servicio	77.2	84.4	94.1	99.4	90.7	106.3	115.6	142.6	154.0	150.0	192.6
Por fallecimiento del S.P. por causas ajenas al servicio	209.9	253.6	299.3	332.2	365.2	416.1	481.5	537.5	577.2	601.1	785.6
Por fallecimiento del S.P. por riesgo de trabajo	76.4	89.3	106.6	115.3	125.9	131.0	143.6	161.3	165.6	167.7	198.4
Por fallecimiento de pensionado	192.6	228.5	274.8	312.9	363.1	418.8	481.9	556.4	611.2	693.4	841.4
Por fallecimiento divididas	19.2	22.7	29.2	33.0	29.2	47.2	58.5	60.5	61.1	58.9	78.9
GEM (Pensión por gracia)	23.2	22.6	26.1	28.1	34.7	30.2	29.7	26.2	18.0	12.2	2.3
Alimenticia*	10.2	12.3	15.4	17.2	19.7	22.6	26.0	32.6	39.1	45.8	50.7
Total	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	13,183.9	15,093.9
* Su importe no representa una erogación para el Instituto, debido a que se otorga para cumplir con un mandato judicial											

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Prestaciones sociales y culturales											
Monto otorgado por Seguro por Fallecimiento (cifras en millones)											
Número de trámites	1,122	1,200	956	1,483	1,363	1,343	1,442	1,705	1,796	1,669	1,382
Monto	31.3	32.2	27.9	44.3	40.9	48.8	49.8	61.2	73.7	79.6	70.6
Número de créditos autorizados											
A corto plazo quirografarios											
De línea blanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vacacionales	55	51	70	73	87	58	51	49	54	50	0
A mediano plazo	32,972	20,565	21,978	20,621	19,222	16,513	20,988	20,319	15,276	20,352	26,448
A largo plazo (hipotecarios)	56	62	55	45	36	45	39	38	19	11	2
De enganche de vivienda	40	17	27	10	8	1	2	1	1	1	0
Total	41,511	34,838	30,634	28,497	30,101	31,410	32,433	28,813	26,950	25,542	34,071
Monto ejercido en créditos otorgados (cifras en millones)											
A corto plazo quirografarios											
De línea blanca	79.9	173.7	91.7	109.9	175.2	216.3	178.1	156.9	232.7	121.2	142.8
Vacacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A mediano plazo	606.1	391.9	399.1	395.2	355.5	323.7	371.1	397.4	322.2	490.0	962.8
A largo plazo (hipotecarios)	14.0	15.8	14.4	12.2	10.7	14.9	14.8	13.3	9.1	5.1	0.5
De enganche de vivienda	2.0	0.8	1.5	0.6	0.5	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1	0.0
Total	702.2	582.4	507.1	518.3	542.3	555.2	564.6	568.0	564.6	616.7	1,106.0
Suficiencia operativa de las Estancias Infantiles (cifras en millones)											
Ingresos	18.1	19.9	21.7	21.9	22.8	25.4	23.6	21.6	20.6	24.8	20.7
Egresos	24.6	35.4	36.0	34.2	35.1	35.6	36.9	39.1	41.2	44.0	42.8
Resultado	-6.6	-15.5	-14.3	-12.3	-12.3	-10.2	-13.3	-17.5	-20.6	-19.2	-22.1
Suficiencia operativa del Centro Social Eva Sámano de López Mateos (cifras en millones)											
Ingresos	1.2	1.3	1.3	1.6	1.5	1.3	1.3	1.3	1.2	1.2	1.1
Egresos	7.6	14.4	11.7	10.0	11.2	12.4	12.8	12.9	13.0	16.4	16.2
Resultado	-6.4	-13.1	-10.4	-8.4	-9.7	-11.1	-11.5	-11.6	-11.8	-15.2	-15.1
Suficiencia operativa de los Hoteles (cifras en millones)											
Ingresos	12.0	12.7	15.2	15.4	16.3	14.3	15.2	14.5	14.1	13.2	5.2
Egresos	20.0	24.8	26.3	27.1	25.6	30.1	29.3	29.9	31.0	38.7	38.6
Resultado	-8.0	-12.1	-11.1	-11.7	-9.3	-15.8	-14.1	-15.4	-16.9	-25.5	-33.4

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servicios de salud											
Número de consultas otorgadas											
Consulta externa general	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	1,899,796	1,232,292
Consulta especializada	817,269	849,151	809,539	763,118	769,268	815,457	822,243	880,838	888,884	969,220	519,892
Consulta de urgencias	335,610	408,586	403,552	386,645	356,172	359,334	405,628	395,873	398,385	454,828	334,017
Consulta domiciliaria	332	615	404	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta de planificación familiar	46,227	59,553	76,118	52,634	58,885	66,368	54,612	57,470	52,393	37,594	29,576
Consulta de salud mental	68,595	83,177	81,301	72,835	73,352	76,314	70,467	86,378	98,129	101,587	55,248
Consulta de rehabilitación	19,346	15,578	15,692	16,152	12,068	12,371	11,673	12,749	16,318	17,421	7,486
Consulta odontológica	185,077	207,055	211,708	170,270	203,292	196,321	185,867	189,131	185,430	185,100	58,517
Total	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	3,665,546	2,237,028
Auxiliares de diagnóstico											
Laboratorio	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	8,557,886	5,928,494
Gabinete y otros	476,080	523,983	583,307	629,306	657,887	684,482	736,721	662,658	753,255	1,030,024	540,468
Total	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	9,587,910	6,468,962
Servicios de salud											
Número de medicamentos	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	19,896,821	12,891,786
Cirugías dentro de quirófano	29,612	32,124	31,810	30,270	32,261	33,679	32,771	33,470	35,212	37,202	20,590
Cirugías fuera de quirófano	4,106	4,749	6,042	6,633	8,308	8,509	8,604	8,441	8,938	8,563	2,939
Hospitalización (Egresos)	129,006	125,789	131,430	132,099	146,981	148,382	172,588	178,446	204,021	205,729	169,264
Partos	4,027	4,135	4,007	3,632	3,352	3,149	2,995	3,146	2,867	2,845	2,227
Cesáreas	4,895	4,786	4,477	4,189	4,345	4,219	4,258	4,136	4,182	3,733	2,975
Recursos Humanos											
Médicos Especialistas	1,042	1,076	1,085	1,103	1,150	1,160	1,192	1,215	1,391	1,395	1,501
Médicos Generales	491	497	488	470	463	453	454	447	468	464	476
Odontólogos*	92	96	96	96	96	96	96	96	99	99	103
Enfermeras	2,231	2,285	2,285	2,285	2,396	2,396	2,480	2,486	2,705	2,705	2,821
Técnicos de la Salud	484	775	769	769	775	777	780	780	820	820	875
Administrativos de apoyo a los Servicios de Salud	1,460	1,865	1,871	1,871	1,878	1,876	1,877	1,879	1,879	1,879	1,907
Médicos en adiestramiento	484	606	611	664	664	664	664	700	700	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	264	263	299	289	302	304	299	340	347	347	345
Consultorios Generales	246	247	256	247	258	259	242	248	251	251	238
Consultorios Odontológicos	55	55	57	64	65	65	58	62	62	62	71
Consultorios de Urgencias	44	44	42	40	45	44	46	55	50	50	44
Camas Censables	756	756	769	750	858	852	864	933	859	859	851
Camas no Censables	546	546	565	541	581	576	596	545	533	533	482
Unidades Odontológicas	65	65	68	69	73	73	78	85	84	84	84
Quirófanos				44	44	43	44	70	69	69	62

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Finanzas											
Sistema de Capitalización Individual											
Monto del SCI (cifras en millones)	2,700.1	3,587.8	4,724.1	5,493.5	6,714.3	7,726.5	8,954.0	10,829.0	11,848.9	14,989.5	18,388.6
Cuentas vigentes del SCI	359,652	453,016	510,025	568,837	608,059	642,396	668,977	746,493	775,259	828,372	863,355
Rendimiento Real de los Fondos											
Reservas del Fondo Solidario de Reparto	3.38%	2.61%	5.70%	0.18%	0.79%	0.79%	2.16%	1.34%	1.10%	6.71%	4.78%
Sistema de Capitalización Individual	NA	NA	10.40%	-0.82%	4.62%	0.12%	0.73%	2.93%	-5.08%	13.63%	9.11%
Sistema de Capitalización Individual BBVA	8.25%	3.55%	11.19%	-0.01%	4.49%	0.26%	0.89%	3.03%	-4.97%	13.68%	9.12%
Sistema de Capitalización Individual Banorte	12.34%	5.21%	8.03%	-2.23%	4.40%	-0.17%	0.45%	2.74%	-5.28%	13.53%	9.09%
SIEFORES (Promedio)*	7.6%	2.39%	10.64%	-1.26%	5.20%	-0.80%	0.02%	1.55%	-4.53%	10.63%	9.51%
A partir del 2009 se considera el promedio de la Siefore Básica 3.											
Monto de la Reserva Actuarial (cifras en millones)											
Reserva líquida	5,052.7	4,180.9	2,999.4	3,409.6	4,098.2	4,777.6	5,046.7	5,465.1	5,795.1	6,360.5	4,284.2
Reserva territorial	691.2	691.2	691.2	668.2	668.2	667.7	667.7	667.7	682.6	721.0	722.9
Créditos a servidores públicos	723.2	621.2	441.9	499.5	494.8	575.6	610.0	641.7	638.7	666.9	1,135.5
Cuotas y aportaciones por cobrar	1,788.9	1,149.3	1,214.2	1,066.8	1,239.3	1,494.6	1,496.6	1,784.8	1,584.3	2,248.1	2,345.7
Total	8,256.0	6,642.6	5,346.7	5,644.1	6,500.5	7,515.5	7,821.0	8,559.3	8,700.7	9,996.5	8,488.3
Suficiencia operativa institucional (cifras en millones)											
Ingresos	8,925.8	9,716.5	10,215.1	15,637.8	16,867.5	18,386.0	18,992.3	20,595.3	22,105.4	23,199.7	25,313.2
Egresos	8,552.3	9,694.3	10,210.4	12,189.5	14,367.6	15,998.6	16,502.0	20,952.7	23,010.5	25,190.8	26,579.6
Resultado	373.5	22.2	4.7	3,448.3	2,499.9	2,387.4	490.3	-357.4	-905.1	-1,991.1	-1,266.4
Suficiencia operativa del Fondo de Salud (cifras en millones)											
Ingresos	3,788.9	4,244.5	4,453.9	7,953.4	8,636.5	9,702.9	9,741.1	10,445.2	11,358.7	11,754.9	13,284.6
Egresos	4,513.4	5,065.2	4,847.0	6,141.7	7,233.0	7,766.3	9,070.2	9,906.5	10,455.7	10,892.0	10,386.0
Resultado	-724.5	-820.7	-393.1	1,811.7	1,403.5	1,936.6	670.9	536.7	903.0	862.9	2,898.6
Suficiencia operativa del Fondo Solidario de Reparto (cifras en millones)											
Ingresos	4,506.2	4,839.2	5,190.1	7,071.5	7,673.5	8,102.0	8,623.6	9,432.1	10,027.6	10,700.8	11,157.2
Egresos	3,532.0	4,091.6	4,812.6	5,560.2	6,479.1	7,568.0	8,821.1	10,294.1	11,846.2	13,446.8	15,323.8
Resultado	974.2	747.5	377.5	1,511.3	1,194.4	534.0	-197.5	-862.0	-1,818.6	-2,746.0	-4,166.6
Suficiencia operativa del Fondo de Prestaciones (cifras en millones)											
Ingresos	31.3	34.0	38.2	38.9	40.6	41.0	40.1	37.4	35.8	39.2	27.1
Egresos	61.6	74.7	74.0	71.3	79.3	78.1	79.0	81.9	85.1	99.1	97.6
Resultado	-30.3	-40.7	-35.8	-32.4	-38.7	-37.1	-38.9	-44.5	-49.3	-59.9	-70.5
Suficiencia operativa del Fondo de Administración (cifras en millones)											
Ingresos	599.3	598.9	532.8	574.0	516.9	540.1	587.5	680.6	683.3	704.8	844.3
Egresos	445.3	462.8	476.8	416.3	576.2	586.2	531.7	663.2	623.5	752.9	772.2
Resultado	154.0	136.1	56.0	157.7	-59.3	-46.1	55.8	12.4	59.8	-48.1	72.1

Directorio del H. Consejo Directivo del ISSEMyM

Lic. Alfredo Del Mazo Maza
Gobernador Constitucional del
Estado de México

Rodrigo Jarque Lira
Presidente

Bertha Alicia Casado Medina
Directora General

Maurilio Hernández González
Representante del Poder Legislativo

Juan Manuel Trujillo Cisneros
Representante del Poder Judicial

Herminio Cahue Calderón
Representante del SUTEYM

Virginia Ovando Esquivel
Representante del SUTEYM

José Manuel Uribe Navarrete
Representante del SMSEM

Sonia Mayela García Suárez
Representante del SMSEM

Gilda González Villaseñor
Representante de los Sindicatos Universitarios

Raymundo Hernández Mendoza
Representante de los Pensionados y Pensionistas

Juan Pablo Noguez Cornejo
Comisario

Jaime S. Pulido López
Secretario

Directorio **ISSEMyM**

Bertha Alicia Casado Medina
Directora General

Juan Carlos Melgarejo Carrillo
**Coordinador de Prestaciones y
Seguridad Social**

Jorge Guerrero Aguirre
Coordinador de Servicios de Salud

Eduardo Martínez Guerra
Coordinador de Administración y Finanzas

Flor de María Alejandra Martínez Ibarrola
Coordinadora de Innovación y Calidad

Rafael Zárate César
Titular del Órgano Interno de Control

Tomás Valladares Maldonado
**Jefe de la Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación**

Jaime S. Pulido López
Secretario Técnico

Javier Martín Quijano Romero
**Jefe de la Unidad Jurídica Consultiva y de
Igualdad de Género**

Ingrid Paola Madrigal Martínez
Jefa de la Unidad de Comunicación Social

José Manuel Álvarez Packza
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información

Alberto Morales Hernández
Secretario de la Comisión Auxiliar Mixta



**GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO**

