DATOS GENERALES DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre de la práctica de Transparencia Proactiva: | **Línea de Atención ISSEMYM** | | | |
| Nombre del Sujeto Obligado que implementó la práctica: | **Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios** | | | |
| Tipo de Sujeto Obligado (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismo Autónomo, Partido Político, Sindicato, etc.): | **Poder Ejecutivo** | | | |
| Área responsable de la práctica de Transparencia Proactiva: | **Dirección de Mejoramiento de Procesos** | | | |
| Nombre del Titular de la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado: |  | | | |
| ¿La práctica ha sido reconocida previamente? | Sí | **X** | No |  |

CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA:

Mencione el año en el que surgió la práctica y si se encuentra vigente:

\_La práctica se implementó en 2020 y continua vigente\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Explique de forma sintetizada cuál es el objetivo de la práctica de Transparencia Proactiva:

\_Proporcionar a la población usuaria un medio de contacto rápido y eficaz para brindar información y orientación de una forma clara y precisa sobre los trámites y servicios que proporciona el Instituto.

Explique de forma breve cómo funciona la práctica de Transparencia Proactiva:

\_Línea de Atención ISSEMYM, es un canal de comunicación, dirigido a la población derechohabiente, mediante el cual se proporciona información sobre los trámites y servicios que se brindan en el Instituto, sus requisitos, horarios de atención, pasos a seguir, agendar citas médicas, entre otros, mediante el número telefónico 722 226 1950, el cual está disponible de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes

Señale de forma breve qué información fue publicada como parte de la práctica:

\_Se publica información mensual respecto a las orientaciones proporcionadas a través de la Línea de Atención ISSEMYM \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Describa brevemente el motivo por el que surgió la práctica:

\_La práctica surge por la necesidad de dar continuidad a la prestación de trámites y servicios durante el periodo de contingencia decretado por COVID-19, durante el año 2020 \_De esta forma la población derechohabiente se mantuvo informada sobre los requisitos y áreas ante las cuales debía realizar el trámite o servicio de interés\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Enuncie de forma breve los beneficios generados a partir de la implementación de la práctica:

\_Se evitan traslados innecesarios y largas filas en las unidades de atención al derechohabiente. Las personas servidoras públicas que reciben llamadas están capacitadas para ofrecer información veraz mediante un trato digno, correcto, rápido y oportuno aplicando en todo momento los atributos del buen servicio basados en principios y valores que rigen en el Instituto\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indique el o los objetivos de la práctica:** | | | |
| Disminuir asimetrías de la información | Mejorar el acceso a trámites o servicios | Optimizar la toma de decisiones de autoridades, ciudadanos o de la población en general | Detonar la rendición de cuentas efectiva |
|  | **X** |  |  |
| Explique de qué manera la información publicada permite el cumplimiento del o los objetivos de la práctica: | | | |
| Mencionar las estadísticas de atención dan certeza sobre la funcionalidad de la práctica. | | | |
| Observaciones: (anote aquí cualquier información adicional que permita conocer el detalle del o los objetivos y su cumplimiento) | | | |
|  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información que contiene la práctica se dirige a un sector específico de la sociedad o a un grupo de la población en situación de vulnerabilidad, por ejemplo: mujeres, estudiantes, migrantes, entre otros? | Sí |  | No | **X** |
| En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique a cuál sector se enfoca: | | | | |
|  | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La sociedad —ya sea ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil— participó en el diseño o planteamiento de la práctica? | Sí |  | No | **X** |
| En caso afirmativo, describa cómo participó la sociedad: | | | | |
|  | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma (pueden ser minutas o actas de trabajo, evidencias fotográficas, videos, etc.): | | | | |
|  | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La información de la práctica busca atender una necesidad o una demanda específica de información de la población? | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, indique qué demanda o necesidad atiende: | | | | |
| Conocer los requisitos para la realización de trámites y servicios ante el Instituto.  Conocer el estado que guarda su trámite iniciado. | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indique la o las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la práctica:** | | |
| Información previamente generada no disponible para consulta pública. | Información disponible para consulta pública en la página de internet del Sujeto Obligado o en otro medio. | Conjunto de datos o información no procesados (estructurados y susceptibles de vincularse entre sí). |
|  | **X** |  |
| Detalle las fuentes utilizadas y cómo fueron aprovechadas: | | |
| Registro de Trámites y Servicios del ISSEMYM (Retys) | | |
| Observaciones: | | |
|  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Se tomaron en cuenta las características de la población objetivo de la práctica, para definir el o los medios de difusión de la información? |  | Sí |  | No | **X** |
| En caso afirmativo, indique qué características de la población se tomaron en cuenta y que medios de difusión virtuales o alternos se utilizaron: | | | | | |
|  | | | | | |
| Observaciones: | | | | | |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Para comprender la información que se difunde en el marco de la práctica ¿es necesario contar con conocimientos técnicos sobre algún tema? | Sí |  | No | **X** |
| En caso afirmativo indique por qué: | | | | |
|  | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
|  | |  | | |

| ¿La práctica cuenta con mecanismos de participación ciudadana, por ejemplo, encuestas de satisfacción, grupos focales, consultas a ciudadanos, entrevistas, entre otros? | Sí |  | No | **X** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da: | | | | |
|  | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
|  | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La práctica cuenta con algún registro del número de consultas realizadas a la información difundida? (por ejemplo: número de visitas al sitio de la práctica, número de usuarios atendidos, entre otros mecanismos). | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da: | | | | |
| Se lleva un conteo por tipo de orientación proporcionada y total de llamadas atendidas. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| Reporte por mes de la Línea de Atención ISSEMYM | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿La práctica cuenta con algún mecanismo que permita evaluar sus resultados (encuestas de satisfacción, datos sobre consulta de la información, reporte de resultados, etc.)? | Sí | **X** | No |  |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da para atender las áreas de oportunidad identificadas en la práctica: | | | | |
| Cuenta con un indicador que mide el porcentaje de llamadas atendidas, respecto a las llamadas entrantes. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| https://www.issemym.gob.mx/node/1884 | | | | |
| Observaciones: | | | | |
|  | | | | |

|  |
| --- |
| Listado de soportes documentales —y en su caso hipervínculos— que se adjuntan sobre la práctica: |
| https://www.issemym.gob.mx/node/1884 |