

EXPRESARTE



FIRMA CONVENIO ITSON

## II. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES



## 2.1. PENSIONES Y JUBILACIONES

Al cierre del mes de julio, el Departamento de Pensiones y Jubilaciones cuenta con 9 mil 406 pensionados, lo que equivale al 163% de los pensionados con que contaba el Instituto a inicios del sexenio pasado. En la nómina de pensiones del mes de agosto del presente año, se pagaron 84 millones de pesos. En el periodo comprendido entre el 1° de Octubre de 2010 al 30 de Septiembre de 2011, se ejercieron más de 765 millones, cifra que representa el 262% de incremento respecto al año 2004 y el 133% respecto al 2009.

### DEPARTAMENTO DE PENSIONES Y JUBILACIONES

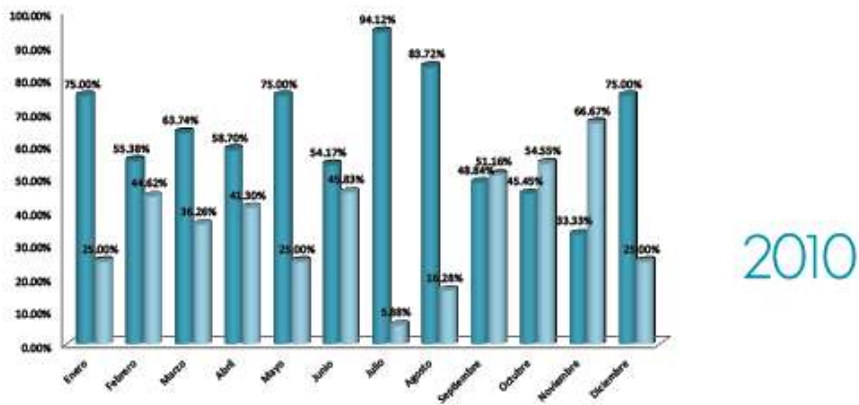
ACCIÓN	2011 ABSOLUTO	2010 ABSOLUTO	2009 ABSOLUTO	%	2004 ABSOLUTO	%
Población de Pensionados al cierre del año	9406	8,809	8,340	112	5,737	163
Monto de pensiones pagadas	\$765,511,979.22	\$692,807,422.85	\$706,757,546.92	108	\$291,897,118.83	262

### DEPARTAMENTO DE PENSIONES Y JUBILACIONES

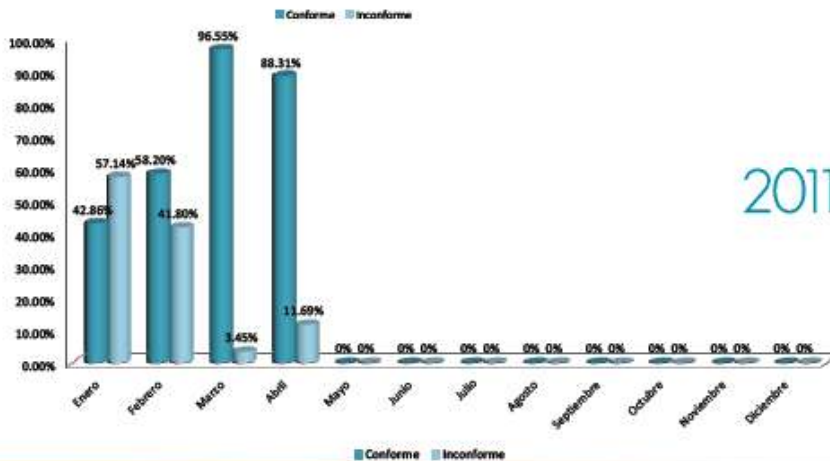
ACCIÓN	PERÍODO OCT. 2010 - SEPT. 2011	(Administración 2003-2009) ABSOLUTO	2009	%
Población de Pensionados al cierre del período	9406	8300		133
Monto de pensiones pagadas	\$765,511,979.22	\$706,757,546.92		108

## 2.1. PENSIONES Y JUBILACIONES

En el periodo comprendido de Octubre 2010 a Septiembre 2011 se han manejado un promedio de 88% de trámites entregados en 30 días o por debajo de ese tiempo, es decir, de cada 10 expedientes que ingresan por ventanilla de pensiones para su cálculo y procesamiento, solamente 1.2 de ellos tendrá alguna dificultad ajena al departamento para ser procesada.



2010



2011

## 2.2 CRÉDITOS CORTO PLAZO, AUTOMOTRIZ Y PRENDARIO

Durante el segundo año de esta Administración, en ISSSTESON hemos incrementado el número de créditos otorgados, beneficiando a más de 3 mil 200 derechohabientes que han tramitado Créditos Corto Plazo o Prendarios para la adquisición de muebles o automóviles, la cual ascendió a casi 60 millones de pesos, lo que representa un aumento del 24 % en relación al período anterior.

### DEPARTAMENTO DE CREDITOS

TIPO DE CREDITO	No. Trámites Oct. 2009- Sep. 2010	No. Trámites Oct. 2010 - Sep. 2011	% de Incremento	Importe Otorgado Oct. 2009 - Sep. 2010	Importe Otorgado Oct. 2010 - Sep. 2011	% de Incremento
Corto Plazo	2,278	2,752	20.81	30,943,382	37,894,362	22.46
Prendario Muebles	376	377	0.27	4,521,599	4,519,264	0.05
Prendario Automotriz	70	88	25.71	11,148,822	15,535,796	39.35
TOTAL	2,724	3,217	18.10	46,613,803	57,949,422	24.32



### 2.3. AFILIACIÓN Y VIGENCIA DE DERECHOS

En lo referente a los Créditos Corto Plazo y Prendario para adquisición de muebles y como medida de acercamiento a las localidades foráneas, estamos entregando solicitudes en el lugar de residencia. Con ello se evitan los traslados y los gastos que conlleva poder gozar de estas prestaciones, a través de la firma de convenios con proveedores de la Región, con el objetivo de que puedan surtir mercancías de calidad y buen precio. Con la finalidad de apoyar a un mayor número de derechohabientes y darles oportunidad para mejorar su calidad de vida, se logró ampliar la autorización del Crédito Prendario Automotriz, siendo ahora no sólo para personal de base, sino que a partir del mes de Abril de este año, el personal de confianza, así como jubilados y pensionados, también cuentan con este beneficio. Por otro lado en el período que nos ocupa, tramitamos 1,670 solicitudes de Indemnización Global a los trabajadores que gestionaron la devolución de sus aportaciones, erogando la cantidad de casi 50 millones de pesos en este concepto.



El departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos, busca acercar ISSSTESON a sus trabajadores así como a su familia, otorgando un servicio con Calidad y Transparencia para cubrir las necesidades en las diferentes localidades del Estado de Sonora; al cierre del mes de noviembre contamos con 179,528 derechohabientes. Integrado por 70,024 Trabajadores y 109,504 Beneficiarios. Para ello se dio apertura a 4 módulos de nueva creación de Vigencias, para la Afiliación al servicio médico ISSSTESON, son: Puerto Peñasco, Navojoa, Moctezuma y Sahuaripa, además se atenderá a las coordinaciones de cada una de estas localidades.



El propósito es descentralizar oficinas generales y poder proporcionar el servicio de Afiliación a los trabajadores y a sus familias.

## 2.4. RECREACIÓN Y CULTURA



Como parte de los esfuerzos emprendidos por el Programa Es Tiempo ¡Cúdate!, delegado por la Dirección General a la Subdirección de Servicios Médicos y coordinado por el Departamento de Medicina Preventiva, se desprende el Programa Es Tiempo ¡Actíivate!, mismo que la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales opera a través del Departamento de Recreación y Cultura.

En este contexto se inscribe el Programa Es Tiempo ¡Actíivate! que tiene como objetivo la promoción de las actividades físicas entre la derechohabiente y público en general, para fomentar una cultura física que ayude en la prevención de enfermedades y molestias ocasionadas por el sedentarismo y obesidad. Para ello se llevaron a cabo desde Junio de 2010 acciones conjuntas de activación y difusión, invirtiendo recursos

en la producción de eventos, producción de camisetas, materiales impresos y desarrollo de proyectos. De estas acciones se desprenden las Clases de Salsa y Zumba en espacios públicos y el fomento a eventos deportivos de tradición en el Instituto, así como nuevas propuestas que corresponden a la premisa del Programa.

Las clases cuentan con una población flotante de 200 personas por clase. En febrero de 2011 se reiniciaron las clases de Salsa y Zumba en Hermosillo, volviendo a abrir el registro para nuevos beneficiarios, llevándose nuevamente a cabo en la Plaza Alonso Vidal. A partir del mes de junio de 2011 se activan las clases de Salsa y Zumba en Guaymas, impartidas en el Auditorio de la Clínica Hospital de Guaymas y que busca beneficiar alrededor de 1,300 derechohabientes de dicho municipio y localidades cercanas. Este proyecto busca expandirse a las localidades de Nogales y San Luis Río Colorado en el presente año.



### CONVENIOS CON GIMNASIOS

Conscientes del gasto que implica para nuestros derechohabientes el acceso a las instalaciones deportivas y gimnasios, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora, se dio a la tarea de gestionar convenios que ofrezcan opciones económicas de acondicionamiento físico, siendo tarea de este Departamento la Gestión de Difusión y Seguimiento de los resultados que han producido en la derechohabencia dichos convenios. Los convenios fueron celebrados a través de la Unidad de Vinculación y Seguimiento, actualmente brindan beneficios en las localidades de Hermosillo, Cajeme, Guaymas y Navojoa, entre los descuentos encontramos:

- En Hermosillo son 10 los Gimnasios que ofrecen descuentos en el uso de sus instalaciones,

sumándose a este beneficio CODESON, que brinda el 50% de descuento en todos sus servicios.

- En Cajeme son 11 los Gimnasios que ofrecen descuentos en el uso de sus instalaciones, sumándose a este beneficio el ITSON, que brinda el 15 % de descuento en todas sus instalaciones deportivas.

- En Navojoa son 5 los Gimnasios que ofrecen descuentos en el uso de sus instalaciones, sumándose a este beneficio el ITSON, que brinda el 15 % de descuento en todas sus instalaciones deportivas.

- En Guaymas son 3 los Gimnasios que ofrecen descuentos en el uso de sus instalaciones, sumándose a este beneficio ITSON Guaymas, que brinda 15% de descuento en todas sus instalaciones deportivas.







CONVENIO MILLA UNISON-ISSSTESON

La Universidad de Sonora emprendió este Programa bajo la misma premisa de la prevención y activación física que comparte este Instituto, ofreciendo el servicio de sus instalaciones y la asesoría en las rutinas de ejercicio adecuadas según la condición física que cada solicitante presente, tal asesoría es impartida por los estudiantes de la Licenciatura de Activación Física. El Programa de la Milla UNISON-ISSSTESON dio inicio el 27 de enero brindando un descuento del 50% para los derechohabientes de ISSSTESON.

Con el objetivo de implementar la activación física entre los trabajadores del Instituto y apoyar las acciones del Programa "Es Tiempo ¡Actívatel!", se llevaron a cabo 3 Eventos Deportivos:

- Torneo Interno de Softbol ISSSTESON-SUEISSSTESON, Edición: Roberto Verdugo Quesada.
- Torneo de Softbol en Navojoa II ISSSTESON-SUEISSSTESON
- Olimpiada Estatal ISSSTESON







EXPRES-ARTE

El Programa Expres-Arte, ha buscado generar un espacio para el encuentro del Arte y la Cultura, sensibilizando a los Funcionarios, derechohabientes y público en general que se da cita para disfrutar de la Programación y la Oferta Recreativa. Este programa se ha llevado cabo en la localidad de Hermosillo, ubicándose en el Andador Comonfort (frente a los dos Palacios de Gobierno), el tercer sábado de cada mes desde marzo a la fecha, de las 18:30 a las 21:00 hrs.

#### Ediciones de Expres-Arte

- Kino 300 e Inauguración (19 de Marzo),
- Día del Niño (16 de Abril),
- Día de las Madres (14 de Mayo),
- Día del Padre (18 de Junio),
- Día del Abuelo (18 de Junio),
- Fiestas Patrias (10 de Septiembre),
- Día de la Raza y de las Naciones Unidas (15 de Octubre),
- Día de la Revolución Mexicana (19 de Noviembre).



El Programa Expres-Arte ha recibido el apoyo de diversas instituciones como el Instituto Hermosillense de la Juventud (IHJ), el Instituto Municipal de Cultura, Arte y Turismo (IMCATUR) y el Instituto Sonorense de Cultura (ISC), quienes han colaborado con nosotros en la Gestión y Operatividad de los eventos.



CARRERA DE LA AMISTAD VII



Miguel Ángel Tapias Romo  
 La Carrera de la Unidad nace con la intención de unir a todas instituciones y organismos que colaboran de una manera u otra con nuestro Instituto, por ello se invita a todas las dependencias del Gobierno Estatal, Ligas y Asociaciones Deportivas, así como Escuelas, Universidades y público en general. El evento incluyó varias categorías en las ramas tanto varonil como femenil, incluyendo una categoría especial para competidores en silla de ruedas, contando con un total de 700 corredores.



Esta Carrera pedestre se realizó en el Municipio de Cajeme el 26 de febrero del presente, convocando a todos los miembros de la familia ISSSTESON y público en general, con el propósito de incentivar a la gente en la práctica deportiva y fomentar este tipo de eventos que son ya una tradición para nuestra Institución. La carrera contó con 500 corredores y se llevó a cabo en Coordinación con el SUEISSSTESON.

Festejo del Día del Niño (Hermosillo), "Los niños guardianes de ISSSTESON por la conservación de nuestro planeta". El evento se realizó bajo la Coordinación de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales. El festejo se llevó a cabo en el Parque Infantil el día 29 de abril de 2011, con una asistencia de 1,500 niños, hijos de trabajadores de ISSSTESON, quienes pudieron disfrutar de juegos con enfoque Ecológico, atracciones mecánicas, alimentos, regalos y varias propuestas.

Carrera de la Unidad XIV, edición:



### III. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS







### 3.1. PROVEEDURÍA

Del monto total autorizado para el Ejercicio 2011 de \$666'137,358.55 pesos correspondiente a Medicamentos, Bienes y Suministros, se ha adquirido al 30 de Septiembre un importe de \$455'074,819.00, del cual \$379'851,961.00 pesos corresponde a Medicinas y productos farmacéuticos, \$53'654,216.00 a Productos químicos básicos y \$21'568,642.00 pesos de equipo médico, permitiendo con ello un abasto oportuno para brindar un servicio de calidad a la derechohabiente.

Con el fin de darle continuidad al programa "Es Tiempo ¡Actívale!", se adquirieron a través de Licitación Pública 3 unidades de transporte tipo VAN PASAJEROS TRANSIT con importe total de \$1'039,754.69 pesos para atender el calendario de visitas programadas a las distintas Dependencias y Organismos Afiliados a ISSSTESON.

Así mismo se adquirieron 2 unidades de transporte CAMIÓN MCA HINO 2011 CHASIS CABINA SERIE 300 para Almacén Central con importe total de \$1'386,167.52, para la distribución y logística de los distintos medicamentos bienes y suministros en toda la región del Estado.

#### SEC

En búsqueda de la modernización de los procesos de sistemas administrativos, se renovó el Sistema Electrónico de Compras SIEC por la versión 02, agregando nuevos módulos para facilitar su operación y transparentar todas las transacciones. En este segundo año de operación del SIEC se pueden resaltar los siguientes beneficios:

- Incremento en el catálogo de proveedores nuevos al pasar de 223 a 616
- Disminución de tiempo de trámite de la adquisición
- Acceso inmediato desde cualquier equipo que cuente con internet
- Invitación electrónica automática a cada uno de los proveedores
- Respuesta inmediata de las dudas y aclaraciones efectuadas en línea
- Información en línea del estatus de las compras
- Promoción del uso de la tecnología entre los proveedores
- Mejores ofertas de precios conforme al mercado
- Mayor variedad de propuestas
- Ahorros en las asignaciones en relación al precio de referencia
- Transparencia ante el público en general y proveedores participantes
- Reportes detallados en línea de las distintas transacciones
- Disminución de costo en los procesos (personal, faxes, teléfono papelería)





### 3.2 RECURSOS HUMANOS

Se estableció un Plan Operativo Integral de Capacitación, Entrenamiento y Desarrollo, donde a través de una DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) se logró integrar de la siguiente manera:

- El primer nivel denominado Básico Institucional, donde a través del curso de Inducción al Instituto y el Taller de Cambio de Cultura de Calidad en el Servicio y Atención a los derechohabientes, se fomenta en nuestros colaboradores el sentido de pertenencia y la necesidad e importancia de brindar un excelente servicio a los derechohabientes, mostrando un cambio de actitud. Esta capacitación se ha impartido en los módulos en diversos puntos del Estado, cabe destacar que por primera vez, se realizaron en ciudades como Navojoa, Huatabampo, San Luis Río Colorado, Puerto Peñasco, Caborca y Nogales, teniendo un impacto positivo en más de 900 colaboradores de ISSSTESON.

Buscando fortalecer el cambio de actitud en la cultura enfocada a la Atención y al Servicio de la derechohabiente, se ha iniciado con el Diplomado "Liderazgo aplicado hacia la máxima satisfacción laboral", el cual está enfocado principalmente aquellas áreas que están en contacto directo con la derechohabiente además de proporcionar un crecimiento personal para nuestros colaboradores, logrando así tener la sensibilidad y el humanismo que demanda nuestra Institución.

- El segundo nivel de este programa de capacitación, es el técnico específico; donde en Coordinación con las diversas áreas que conforman al Instituto principalmente el Área Médica, se han impartido cursos que fortalecen los conocimientos

propios de la Especialidad. Por mencionar algunos están: RCP, Administración de Recursos Materiales, Contabilidad Gubernamental, Implementación de Programas Internos de Protección Civil, Manejo Integral del Paciente Quemado, PALS, Taller de Relaciones Laborales, Photoshop, AUTOCAD 2010, Aplicando Estadística en el Procesamiento de la Información y en la Interpretación de Resultados, entre otros.

- Como Tercer Nivel está en el de Desarrollo

Operativo, en el que se impartieron cursos como: Taller mis relaciones, Mi Equipo y Yo, el Arte de la Redacción, 5's, ¿Cómo Hablar en Público?, Asertividad, Ortografía, Comunicación Efectiva, Desarrollo Humano, etc. Para lograr lo antes mencionado, fue necesario restablecer el procedimiento de Capacitación en conjunto con la Unidad de Planeación. Finalmente cabe mencionar que en relación con lo impartido al año anterior se ha incrementado un 49.3% la Capacitación, teniendo en el año anterior 966 participantes y hoy en día al cierre se están reflejando 1,959 colaboradores capacitados.



### 3.3. SERVICIOS GENERALES

En nuestro Edificio Central se han realizado trabajos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, aplicando Impermeabilizante y pintura así como reparación y en algunos casos reposición a los Sistemas Eléctricos.

- Se remodelaron los baños del Tercer Piso, siendo esta una demanda de parte del personal por encontrarse en malas condiciones, estableciendo espacios dignos para el personal.

- En el área de escaleras se les dio mantenimiento a muros, losas, pisos y se sustituyeron lámparas, dando una nueva imagen con colores Institucionales. Se instalaron nuevos equipos de aire acondicionado en las áreas que ocupan los Departamentos de Servicios Generales, Recursos Humanos, Recreación y Cultura, Medicina Preventiva, Unidad de Informática, Unidad de Comunicación Social, Subdirección Médica, Subdirección de Prestaciones Económicas, Credencialización y Coordinación de Hospitales.

- Se realizaron trabajos en Dirección General, en el Edificio del Departamento de Ingresos, FOVI, Vinculación, Almacén Central y Casa Club de pintura, remodelación de baños y pisos.

- Se instalaron nuevas bombas y sus hidroneumáticos en el sistema hidráulico de la cisterna del Edificio.

#### *Módulos y Farmacias Locales*

- Al igual que en el Edificio Central se realizaron trabajos de Mantenimiento de Impermeabilización y Pintura en los Módulos Sur, Norte, Farmacia

No. 1, Farmacia No. 2 y Clínica Oftalmológica.

- En la Coordinación Médica de Hermosillo y Coordinación de Subrogaciones Médicas se aplicó pintura en muros, losas y herrería y se realizó cambio de centros de carga eléctricos e instalaciones de equipos de aire acondicionado.

#### *Políclínicas, farmacias y módulos foráneos*

- En las localidades de Huatabampo, Pueblo Yaqui, Esperanza, Etchojoa, Bacobampo, San Ignacio Río Muerto, Clínica Médica de Nogales, Agua Prieta, Nacoazari, Ures, Santa Ana, Moctezuma, Magdalena, Bahía de Kino, Casa Club de San Luis Río Colorado y su Módulo se realizaron trabajos de pintura, impermeabilización, mantenimiento a los sanitarios, instalaciones de lámparas interiores y exteriores así como de anuncios luminosos Institucionales.

- En Álamos se habitó un nuevo local para el módulo, aplicando pintura, rehabilitando las instalaciones eléctricas, nueva Imagen Institucional y equipos de aire acondicionado.

- En Coordinación con el Hospital Lic. Adolfo López Mateos y Clínica Hospital de Guaymas, se instalaron equipos nuevos de aire acondicionado.

- Se dio por terminado la instalación del 100% de los Buzones de Quejas y Sugerencias

### 3.4. ALMACÉN GENERAL

solicitado por Órgano de Control, en todos los Hospitales, Policlínicos y Módulos del estado.

- Se recibieron en éste departamento la cantidad de 758 Solicitudes de Servicio, las cuales se realizaron 623 dando este un promedio del 82.18% de eficiencia, en la atención de dichas Solicitudes.
- El monto total de inversión en las acciones realizadas es por el orden de los \$765,500.00 pesos.

#### 3.4 Almacén General

##### Protección Civil

En cumplimiento de la Ley 161 de protección civil, se iniciaron con los trámites necesarios, tanto administrativos, como de proyecto de Infraestructura para cumplir con el Marco Normativo en esta materia, solicitando un presupuesto por el orden de \$1'108,116.79 que deja en claro el compromiso del Instituto de salvaguardar la integridad de las personas.

##### Licencia Sanitaria

Después de 32 años de haber sido inaugurado el Almacén Central de Medicamentos, nunca ha contado con licencia Sanitaria para su operación. Bajo esa realidad se inicia formalmente el trámite de Licencia Sanitaria ante la Secretaria de Salud, destacando que esta acción se realiza en cumplimiento y estricto apego a lo que dicta la Ley General de Salud, regulando así la operación de este Almacén.

### 3.5. CONTROL DE BIENES

Indicadores significativos de Almacén General	Importe
Recuperación por nota de crédito	\$465,341.11
Recuperación por canje a Proveedores	\$162,149.43
Próximos a vencer enviados a Farmacia no. 2	\$952,154.70
Próximos a vencer enviados al Centro Médico "Dr. Ignacio	\$ 83,914.01
<b>Total</b>	<b>\$ 1,663,559.25</b>

#### 3.5 Control de Bienes

En congruencia con las políticas de austeridad y eficiencia que define el Gobierno del Estado, hemos procurado mantener en mejor cuidado y conservación los bienes muebles que forman parte del patrimonio de ISSSTESON realizando inventarios y actualizando los resguardos de los activos fijos de este Instituto. Actualmente nos encontramos implementando un proyecto de Tecnología RFDI (Identificación de Radio Frecuencia) por medio de lectores móviles para el registro e identificación de los Bienes, a través de esta tecnología se pueden realizar inventarios precisos.

#### 3.6. Archivo General

En el Departamento se han iniciado las actividades de digitalización y captura de los documentos ahí resguardados cumpliendo así con la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora y complementando el sistema de consulta vía web.





#### IV. FOVISSSTESON

##### Créditos Hipotecarios

Del mes de enero al 30 de septiembre de 2011, se han registrado 470 expedientes para Créditos Hipotecarios con y sin garantía Hipotecaria que se dividen en 128 créditos con Garantía Hipotecaria, 370 créditos sin Garantía Hipotecaria y 18 créditos para apoyos de enganche; los 470 expedientes registrados dan un total de 70, \$620,793.14 millones de pesos utilizados del presupuesto 2011, que se suman a los \$42 millones 860 mil pesos, asignados vía la entrega de 324 créditos en el período de octubre a diciembre del año 2010.



##### Recuperación de Cartera

Así mismo y en relación a la recuperación de la cartera morosa, de agosto del 2010 al 31 de mayo de 2011 se han recuperado mediante convenios con los derechohabientes que habían caído en morosidad, \$929,567 mil pesos y mediante depósito \$277,062 mil de pesos.

##### Sorteo de Vivienda Hipotecaria

En este mismo sentido y con el propósito de otorgar un servicio transparente, eficiente y equitativo a los trabajadores de confianza del Gobierno del Estado de Sonora, el ISSSTESON a través de la vocalía ejecutiva de FOVISSSTESON, organizó en los meses de marzo y julio, el primer y segundo gran Sorteo de créditos para la Vivienda con Garantía Hipotecaria 2011, donde los trabajadores de confianza que aportan en esta modalidad y que se inscribieron con anterioridad participaron en este evento.

Entre los dos sorteos se proporcionaron 100 créditos hipotecarios de la siguiente manera:

- a) 14 créditos para apoyos de enganche para vivienda
- b) 56 créditos para ampliación, reparación o Construcción de vivienda
- c) 15 créditos para pago pasivo contraído por el trabajador
- d) 15 créditos para compra de vivienda nueva o a terceros.

Dando un monto total de \$15718,174 millones de pesos.

Dicho programa fue planeado y ejecutado con el uso de la tecnología ya que a través del portal de ISSSTESON se llevó a cabo el registro, para que los derechohabientes pudieran registrar su participación para el sorteo. El sorteo fue televisado a través del portal de ISSSTESON, donde al final de la transmisión ya se tenía publicada la lista de los ganadores para su consulta masiva.



UNIDOS CONTRA EL CÁNCER



V. DIRECCIÓN GENERAL



ISSSTESON  
SEGUNDO INFORME DE TRABAJO  
2010-2011



### 5.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Secretaría de la Contraloría del Estado de Sonora fomenta la conformación de Comités Promotores de Nuestros Valores en todas las Dependencias y Entidades de la Administración, valores que norman los criterios de decisión y acción para el buen desempeño como responsables de la conducción del Nuevo Sonora: un Gobierno Humano, Sensible, Ciudadano, Democrático, Institucional y Equitativo, valores que son transversales a los principios de la Responsabilidad Social, por lo que hemos conformado un Comité Promotor Nuestros Valores de ISSSTESON, que se compone de 4 sub comités: de Valores Éticos, de Respeto a las Personas, hacia la Comunidad y Protección al Medio Ambiente.

Con esto, logramos fusionar los valores que guían a nuestro Gobierno y los principios de la Responsabilidad Social, esperando como un primer producto del trabajo de este Comité la actualización de nuestro Código de Conducta que incluirá los valores de la Responsabilidad Social y que promoveremos interna y externamente. Dentro de las actividades encaminadas a fortalecer al ISSSTESON como parte de impulsar una cadena de valor con sus proveedores para la promoción de la Responsabilidad Social, la Dirección General y la Secretaría de la Contraloría General tomaron protesta al Comité Nuestros Valores ISSSTESON.



#### Limpiando y Ayudando

Comprometiéndose como primera acción en trabajar en conjunto con la Fundación Comercio Justo mediante la campaña "Limpiando y Ayudando", que busca fomentar el espíritu solidario en los trabajadores del Instituto con grupos vulnerables. Buscamos ser una Institución profundamente comprometida no sólo con su objeto de creación sino con su personal, con el medio ambiente, con sus proveedores, con su comunidad, estamos seguros de que los valores que promoveremos desde nuestro Comité harán que surjan muchas acciones positivas. En este mismo sentido y en el marco del onceavo año de entrega de reconocimientos a Empresas Socialmente Responsables, el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), otorgó al ISSSTESON el reconocimiento por el esfuerzo impulsado y los resultados obtenidos con sus proveedores al adoptar prácticas que resultan en una mejor aplicación del presupuesto y transparencia en el manejo de los recursos.







### 5.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Banco de Alimentos de Hermosillo AP, "Por un México sin Hambre", "Sé un hombre y luchemos contra el hambre"**  
 Gracias a la participación de 90 trabajadores de ISSSTESON, se logró una donación de Una Tonelada 260 kilos de alimentos superando con ello la meta del año pasado, a favor del Banco de Alimentos de Hermosillo AP en el marco de la Campaña "Por un México sin Hambre", "Sé un hombre y luchemos contra el hambre".



**Unidos contra el Cáncer, "Reciclamos y hacemos la Diferencia"**



Con el objetivo de concientizar a la población del incremento que ha tenido el cáncer de Mama en los últimos 5 años, ISSSTESON sumó esfuerzos con DIF Sonora, para unirse a la campaña de reciclaje de aluminio, plástico y papel con el fin de donar los ingresos recaudados para tratamientos en beneficio de personas vulnerables contribuyendo con ello a la corresponsabilidad que debe existir en materia de salud y con ello reforzar en el ser humano el que tiene con la Responsabilidad Social. Entrega de Instrumentos Musicales "Te regalo la Música"

## 5.2. Unidad de Licitaciones

Se realizaron 40 procesos de Licitación, correspondiendo 23 a la adquisición de bienes y materiales, 11 adquisiciones de servicios y 6 relacionados con la Construcción y Remodelación de Obra Pública. Cabe señalar que durante este periodo, 2 integrantes de la Unidad obtuvieron su certificación en el manejo del Sistema Compranet 5.0, Sistema que tiene como fin el contribuir a la generación de una Política General en la Administración Pública Federal en materia de contrataciones; propiciar la Transparencia y seguimiento de las adquisiciones, arrendamientos y servicios del Sector Público.

## 5.3. Unidad de Planeación

En el marco de los trabajos de la última reunión de la H. Junta Directiva en el mes de diciembre se presentó la nueva Estructura Programática Presupuestal contenida en el Plan Anual, la cual en Coordinación con la Secretaría de Hacienda fue ajustada para orientarla a la nueva Metodología de presupuestos orientada a resultados, pasando de 498 metas a 63 incorporando sus respectivos Indicadores de Evaluación. En el mes de mayo del presente año en Coordinación con la Secretaría Técnica del Ejecutivo, se concluyó la formulación del Plan de desarrollo Institucional (PDI) de mediano plazo 2011-2015 en el que se definen los Objetivos Estratégicos, los proyectos prioritarios y los Indicadores de Evaluación del Desempeño Institucional en

congruencia con el contenido del Plan de Desarrollo Estatal. De igual manera en el mes de agosto y en Coordinación con la Secretaría de la Contraloría General del Estado se concluyeron los trabajos de capacitación para la integración de la Matriz de Indicadores de Evaluación del Desempeño Institucional, en el contexto de la implantación del nuevo Modelo Gestión de presupuesto orientado a resultados, impulsado por acuerdo de la Comisión Intersecretarial del Ejecutivo del Estado. Por otro lado en Coordinación con la Secretaría de la Contraloría General del Estado y Estudios Legislativos se formuló la propuesta de Reforma al Reglamento Interior de la Institución, así como la actualización de los manuales de Organización y Procedimientos de Oficinas Centrales, Policlínica Navojoa, los cuales están en proceso de revisión y su eventual aprobación por la H. Junta Directiva.

## 5.4. Unidad de Informática

En materia de Desarrollo de Software se realizó la versión 2 del Sistema Electrónico de Compras, el cual incorpora en su proceso la solicitud del usuario, pasando por la autorización del Jefe del Departamento, considerando su verificación de la Disponibilidad Presupuestal, hasta la revisión y validación de la Requisición en forma Electrónica por el Departamento de Proveeduría para proceder a su publicación, cotización vía web, finalizando con la emisión de la orden de compra. Con esta versión queda más del 80% del proceso en forma digital.



Se incorporaron al Sistema de Vigencias más de 20 reportes con información Estadística del Instituto. Así mismo, la consulta directa de las Actas del Registro Civil para verificación de éstas. Se implementó el Sistema de Reclutamiento y Evaluación de personal llamado Armstrong para el área de Recursos Humanos, que apoya a la aplicación de pruebas Psicométricas y de Desempeño. Para la generación de Estadísticas sobre las detecciones realizadas en el Programa "Es Tiempo ¡Cuidate!", se desarrolló un Módulo de Registro, lo que permite explotar la información generada para la toma de decisiones sobre las acciones realizadas. Se inicia por primera vez la documentación de los sistemas desarrollados por el Instituto, llevando a la fecha 80% de ellos. Contando de cada uno de ellos, Alcance, Estructura, Diagrama de Caso de Uso, Manual de Usuario, Manual Técnico y Glosario.



### 5.5. Unidad de Vinculación

Como se observa de los 49 convenios promovidos a inicios del presente ejercicio presupuestal se han firmado 37, mismos que representan un 75.51%, mientras que los que se encuentran en revisión por unidad jurídica representan el 1%. Sin embargo el 10.20% de los convenios se encuentran en negociación, de igual modo el 6.12% están por renovarse y otro 6.12% en trámite de firmas, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

STATUS CONVENIOS	VALORES ABSOLUTOS	VALORES RELATIVOS
FIRMADOS	37	75.51%
EN REVISION DE LA UNIDAD JURIDICA	1	2.04%
EN NEGOCIACION	5	10.20%
EN TRAMITE DE FIRMAS	3	6.12%
POR RENOVAR	3	6.12%
TOTAL	49	100%

CONVENIOS DE COLABORACIÓN	
UNIDAD DE VINCULACION Y SEGUIMIENTO: ISSSTESON	
INSTANCIA	EN MATERIA DE:
UNISON- MEDICINA	CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DE CICLOS CLINICOS E INTERNADO DE PREGRADO.
UNISON-PSICOLOGIA	CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES RELACIONADAS CON LA NECESIDAD PLANTEADA POR EL ISSSTESON SOBRE LA PROBLEMÁTICA DEL "SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL".
UNISON-DEPORTE	CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES QUE CELEBRAN EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE ACTIVACION FÍSICA, ENTRE LA LIC. EN CULTURA FÍSICA Y DEPORTE DE LA UNISON Y EL ISSSTESON.
UNISON-QUIMICO	CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DEL PROYECTO "PROMOVIENDO LA SUSTENTABILIDAD EN EL SECTOR SALUD. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN POR EL MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS EN HOSPITALES".
UNIDEP	CONVENIO GENERAL DE COLABORACION EN MATERIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.
UTH UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO	CONVENIO GENERAL DE COLABORACION EN MATERIA DE PRÁCTICAS Y ESTADÍAS.
CENTRO DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS XOCHICALCO, CAMPUS MEXICALI	CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DE CICLOS CLINICOS E INTERNADO DE PREGRADO.
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA	CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DE CICLOS CLINICOS E INTERNADO DE PREGRADO.
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO	(1) CONVENIO GENERAL DE COLABORACION ACADÉMICA
	(2) CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA DE CICLOS CLINICOS
	(3) CONVENIO DE COLABORACION EN MATERIA DE CICLOS CLINICOS E INTERNADO DE PREGRADO.

CODESON	COLABORACION PARA LA OPERACION DE PROGRAMA ACTIVATE Y COMBATE A LA OBESIDAD, PARTICIPACION EN TORNEOS, PRESTAMO DE INSTALACIONES Y DESCUENTOS EN DISCIPLINAS DEPORTIVAS.
UNID	(1) ACUERDO DE COLABORACION, OTORGARAN BECAS DE 30 % A TRABAJADORES DE ISSSTESON, PARA LICENCIATURAS Y MAESTRIAS
	(2) CONVENIO PARA LA REALIZACION DE PRACTICAS PROFESIONALES O ESTADIAS EMPRESARIALES
ITSON-OBREGON	CONVENIO GENERAL DE COLABORACION ACADÉMICA, CIENTIFICA, TECNOLÓGICA Y CULTURAL Y PRACTICA PROFESIONAL.
IMCATUR	ACUERDO DE COLABORACION ENTRE IMCATUR Y EL ISSSTESON
CONALEP SONORA	(1) CONVENIO GENERAL DE COLABORACION EDUCATIVA
	(2) CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA DE CICLOS CLINICOS
	(3) CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA DE PRESTACION DE SERVICIO SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ENFERMERIA
MIRANDA GYM (Gimnasio de Guaymas Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO MIRANDA GYM Y EL ISSSTESON
ESCUELA DE NATACION CASTELO'S (Gimnasio de Guaymas Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO "ESCUELA DE NATACION CASTELO'S " Y EL ISSSTESON
ACADEMIA DE BAILE SANTOSCOY (Gimnasio de Guaymas Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO ACADEMIA DE BAILE SANTOSCOY Y EL ISSSTESON
ACTIVE GYM (Gimnasio de Obregon Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO ACTIVE GYM Y EL ISSSTESON

HEALTH AND FITNESS GYM (Gimnasio de Obregón, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO HEALTH AND FITNESS GYM Y EL ISSSTESON
IRON WORKOUT GYM (Gimnasio de Obregón, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO IRON WORKOUT GYM Y EL ISSSTESON
LA MILLA GYM (Gimnasio de Obregón, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO LA MILLA GYM Y EL ISSSTESON
POLO GYM (Gimnasio de Obregón, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO POLO GYM Y EL ISSSTESON
SMART GYM (Gimnasio de Obregón, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO SMART GYM Y EL ISSSTESON
TOP GYM (Gimnasio de Obregón, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO TOP GYM Y EL ISSSTESON
ITSON	ACUERDO ENTRE ITSON Y EL ISSSTESON
ENFORMA GYM (Gimnasio de Navojoa, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO ENFORMA GYM Y EL ISSSTESON
NAVOJOA FITNESS (Gimnasio de Navojoa, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO NAVOJOA FITNESS Y EL ISSSTESON
VEMO'S GYM (Gimnasio de Navojoa, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO VEMO'S GYM Y EL ISSSTESON
TITAN GYM (Gimnasio de Navojoa, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO TITAN GYM Y EL ISSSTESON
THE NORTH GYM (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO THE NORTH GYM Y EL ISSSTESON



CURVES (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO CURVES Y EL ISSSTESON
LIONS (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO LIONS Y EL ISSSTESON
TOP FITNESS (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO TOP FITNESS Y EL ISSSTESON
ENERGYM FITNESS CENTER (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO ENERGYM FITNESS CENTER Y EL ISSSTESON
MULTIDEPORTIVO FAMILIAR (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO MULTIDEPORTIVO FAMILIAR Y EL ISSSTESON
PROFIT SPORT CLUB (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO PROFIT SPORT CLUB Y EL ISSSTESON
GOLDS GYM (Gimnasio de Hermosillo, Son.)	ACUERDO ENTRE EL GIMNASIO GOLDS GYM Y EL ISSSTESON
Universidad del Valle de Atemajac	CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA DE PRESTACION DE SERVICIO SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE NUTRICION
CESUES, Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora	CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA DE PRESTACION DE SERVICIO SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE NUTRICION
Instituto Educativo Hermosillo	CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA DE PRESTACION DE SERVICIO SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE NUTRICION
COLEGIO LARREA	CONVENIO DE COLABORACION QUE EN MATERIA OTORGAMIENTO DE BECAS A HIJOS DE TRABAJADORES DE ISSSTESON
UNILIDER	CONVENIO EN MATERIA DE COLABORACION ACADÉMICA
GO-ENGLISH	CONVENIOS EN MATERIA DE DESCUENTOS PARA LOS TRABAJADORES

### Servicio Social Alumnos-Isssteson

Las necesidades del servicio requieren de la contratación de más Recurso Humano, lo que en muchas ocasiones no es factible, ni congruente con la Política de austeridad instruida por las autoridades, sin embargo la participación de prestadores de servicios y practicantes, solventan esta carga, es por ello que la vinculación con Instituciones Educativas son de vital importancia. La Unidad de Vinculación y Seguimiento ha sido el puente de interlocución entre las Instituciones Educativas y las diversas áreas del ISSSTESON para promover una adecuada participación, que permitan a prestadores de servicio y practicantes, colaborar con el Instituto cumpliendo con su compromiso educativo-social y contribuir al buen funcionamiento del Instituto. Respecto a la relación sostenida con las Universidades, se han desarrollado 8 proyectos de prestación de Servicio Social con la Universidad de Sonora, así mismo se han integrado diversos proyectos y alumnos de servicio social de las diferentes Universidades y preparatorias con las que contamos con Convenio de Colaboración Académica.

### Fortalecimiento de las Relaciones Interinstitucionales y la Presencia en Eventos de Trascendencia del Sector

Con el objeto de fortalecer la Relación Interinstitucional con diversas Instituciones Públicas, se han concretado eventos de trascendencia, tales como: La mesa Transversal de Participación Social, organizada por el Consejo Estatal para la Concertación de la Obra Pública, el día 10 de Junio del 2011. De manera periódica se realizan las Reuniones de los Comités de Vinculación en las Unidades Médicas del

ISSSTESON, con el objeto de mantener una relación constante con los organismos y los sindicatos que integran dichos comités en la búsqueda de acciones para mejorar la calidad de los servicios que brinda el Instituto.

### Análisis y Seguimiento para la Calidad Gubernamental

Se implementó un Sistema de Evaluación de los servicios prestados al usuario en todas las Unidades, Policlínicas y Módulos de atención en todo el Estado. El Sistema de Evaluación consta en la aplicación de encuestas mensuales de satisfacción del derechohabiente. Las encuestas miden el nivel de satisfacción percibido por el usuario frente al servicio prestado por las diferentes áreas del Instituto lo que permite elaborar un programa de Acciones Correctivas y Preventivas que contribuyen a la Mejora Continua. A la fecha se han aplicado un total de 5,203 encuestas a 6 áreas de servicios del Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez", distribuidas de la siguiente manera:

ÁREA	CANTIDAD
Urgencias	724
Banco de Sangre	403
Laboratorio de	578
Análisis Clínicos	715
Rayos X	701
Hospitalización	961
Consulta Externa	1,121
Farmacia	5,203
TOTAL	

A partir del mes de Enero de 2011, se monitorearon los Módulos de Atención de Hermosillo, se aplicaron un total de 2,403 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

ÁREA	CANTIDAD
Farmacia Centro No. 1	353
Módulo Norte No. 3	
Consulta Externa y Farmacia	323
Módulo Sur "Y" Griega No. 4	
Consulta Externa y Farmacia	676
Módulo del Centro de Gobierno	
Consulta Externa y Dispensario	351
Módulo LINSON	
Consulta Externa y Farmacia	350
Módulo SNTE 54	
Consulta Externa y Farmacia	350
TOTAL	2,403

A partir del mes de agosto en coordinación con el área de Planeación del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez se inicio con el Sistema de encuestas Rápidas de Salida en Calidad, cuyos objetivos son:

- Ofrecer un recuento rápido de la situación de indicadores sencillos del desempeño de una organización.
- Reportar de una forma expedita la situación que guardan un grupo de indicadores desde la perspectiva del usuario, de tal manera que se brinde una respuesta rápida a los problemas encontrados por parte de los diferentes niveles de sistema de salud.
- El instrumento de medición evalúa 3 temas importantes para el derechohabiente: Tiempo de respuesta, trato digno

e Infraestructura Hospitalaria. En este tenor, se realizaron 198 encuestas a derechohabientes de 14 médicos in situ, obteniéndose una Evaluación Satisfactoria al verificar el cumplimiento del Estándar Nacional que marca que el tiempo de espera para recibir consulta NO debe exceder 30 minutos, cuyos resultados fueron:

RESPLUESTA TIEMPO DE ESPERA	%
0 a 10 minutos	72
11 a 30 minutos	14
30 minutos o más	14
TOTAL	100

Actualmente se está procesando la información que habrá de evaluar de manera global el comportamiento de los indicadores respecta a la atención por parte de los médicos a los derechohabientes





### 5.6. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**TRABAJADOR DE CONFIANZA: ¿Necesitas crédito hipotecario?**  
ISSSTESON te da crédito para adquirir casa.

**CONVOCA:**

- 1. OBJETIVO
- 2. ALCANCE
- 3. REQUISITOS
- 4. PROCEDIMIENTO
- 5. PLAZOS
- 6. FONDOS
- 7. CONSIDERACIONES
- 8. DISPOSICIONES
- 9. DISPOSICIONES
- 10. DISPOSICIONES
- 11. DISPOSICIONES
- 12. DISPOSICIONES
- 13. DISPOSICIONES
- 14. DISPOSICIONES
- 15. DISPOSICIONES
- 16. DISPOSICIONES
- 17. DISPOSICIONES
- 18. DISPOSICIONES
- 19. DISPOSICIONES
- 20. DISPOSICIONES
- 21. DISPOSICIONES
- 22. DISPOSICIONES
- 23. DISPOSICIONES
- 24. DISPOSICIONES
- 25. DISPOSICIONES
- 26. DISPOSICIONES
- 27. DISPOSICIONES
- 28. DISPOSICIONES
- 29. DISPOSICIONES
- 30. DISPOSICIONES
- 31. DISPOSICIONES
- 32. DISPOSICIONES
- 33. DISPOSICIONES
- 34. DISPOSICIONES
- 35. DISPOSICIONES
- 36. DISPOSICIONES
- 37. DISPOSICIONES
- 38. DISPOSICIONES
- 39. DISPOSICIONES
- 40. DISPOSICIONES
- 41. DISPOSICIONES
- 42. DISPOSICIONES
- 43. DISPOSICIONES
- 44. DISPOSICIONES
- 45. DISPOSICIONES
- 46. DISPOSICIONES
- 47. DISPOSICIONES
- 48. DISPOSICIONES
- 49. DISPOSICIONES
- 50. DISPOSICIONES

el derechohabiente y la institución a fin de procurar la satisfacción en la atención al optimizar tiempo y recursos. Ante la demanda de más y mejores servicios por parte de los afiliados, así como el establecimiento de sistemas de calidad que certifiquen la atención y los procesos con que cuenta la Institución, es por ello que el Sistema Integral de Citas Médicas para el ISSSTESON dará respuesta a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Innovación Gubernamental, dicho sistema deberá involucrar diversos sistemas de Comunicación y Tecnologías WEB tales como un portal WEB, mensajería de texto vía celular (SMS), correo electrónico, mensajería instantánea tipo Messenger y el programa Sonora Smart. Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase final de acondicionamiento el espacio físico y contratación del personal.

Atención a Quejas y Denuncias  
 a) SISTEMA 01 800 CON TACTO DIRECTO Y SEGUIMIENTO A MEJORA CONTINUA. La línea CON TACTO DIRECTO 01800, PAGINA WEB ISSSTESON, Oficina del Ejecutivo y Contraloría, ha recibido 4,730 quejas, de las cuales 2,248 han sido solventadas, y 1,438 están pendientes de trámite o por solventar. Con la operación de la mejoras en el Sistema de línea CON TACTO DIRECTO 01-800 y pagina "Web" isssteson.gob.mx, se reciben y atienden las quejas presentadas por los derechohabientes, brindándoles seguimiento y respuesta inmediata a las mismas, informando a los mismos, las medidas correctivas implementadas, llevándose a cabo un control y registro conteniendo los datos específicos de los derechohabientes;

ISSSTESON, en 2da. Carretera de Durango y Puerto Rivera (Trayecto) S/N  
 Teléfono: 216 18 13 y 217 13 20 ext. 304

Implementación del Sistema Integral de Citas Médica y Atención al Derechohabiente de Isssteson La modernización de la línea 01-800- Contacto Directo es un instrumento que garantiza el fortalecimiento de la Calidad en la Atención y la Prestación de servicios a nuestros derechohabientes. El Sistema con Tacto Directo es un canal de vinculación que mantiene el contacto entre



La Unidad de Comunicación Social de ISSSTESON tiene como objetivo diseñar las estrategias de comunicación y difusión de los programas implementados y servicios prestados por la Dirección General, Subdirecciones, Hospitales y Unidades Administrativas; proporcionando coherencia e integración entre objetivos, planes y acciones de la dirección, difusión, gestión de la imagen y de la información.

Como apoyo al Programa más ambicioso en la historia de ISSSTESON *"Es Tiempo ¡Cúdate!"*, se llevó a cabo la celebración de su primer Aniversario, donde el principal objetivo es promover hábitos de vida saludable, buena nutrición, ejercitación entre otros; además de ayudar a expandir el exitoso programa a ciudades como Navojoa, Obregón, Guaymas y Huatabampo. De igual forma, se realizaron acciones de difusión para mantener a la sociedad informada acerca de los programas itinerantes de salud de ISSSTESON sobre las Brigadas Médicas Móviles en tu Comunidad, que ofrecen servicios de Medicina General, Odontología, Análisis Clínicos y farmacia a los derechohabientes y sus familias; creado con el fin de servir a comunidades donde el ISSSTESON no cuenta con infraestructura propia y acercar la atención médica donde más se necesita.



Una de las campañas de mayor impacto en la opinión pública lanzadas este año fue *"Respira la Vida"*, orientada para combatir el tabaquismo y que además se tuvo la oportunidad de llevarla a planteles educativos y aplicarla con el equipo de Bomberos de la ciudad, para crear concientización acerca de esta enfermedad tan común. Se ha mantenido también una campaña permanente de promoción de las Prestaciones Económicas y Sociales, para crear mayor participación y transparencia entre los funcionarios públicos. Por ello, se brindó apoyo en la promoción en los dos Sorteos de Créditos de Vivienda, dirigidos a los trabajadores de confianza y organismo afiliados que cuentan con esta prestación.

En respaldo a la propuesta del Gobierno del Estado de Sonora de hacer de este año 2011 un año de Transformación, ISSSTESON inicia la construcción de la Policlínica Hermosillo y la creación de la nueva sala de Imagenología digital. En ambos proyectos, la Unidad de Comunicación Social se ha encargado de registrar y comunicar el proceso de cambio, y con ello mantener un acercamiento con la sociedad a través de los medios de comunicación con conferencias de prensa y entrevistas de radio, televisión y medios impresos. Este año la Unidad de Comunicación Social mejoró la producción y conducción del Programa de Radio Sonora *"Panorama Saludable"*, programándose un total de 48 emisiones con dos entrevistas por cada emisión sumando 96 entrevistas en el año con contenido médico y de servicios institucionales.

Como parte del crecimiento tecnológico que se vive diario, se implementó una nueva estrategia de comunicación con la sociedad a través de la creación de una cuenta de Facebook con el nombre de

“Es tiempo, ¡Cúdate!” y Twitter “ISSSTESON Sonora”. Además de seguir haciendo uso de los tradicionales medios de comunicación, se adquiere la nueva manera de informar acerca de los programas y proyectos por medio de publicaciones diarias, videos y fotos, generando una conexión mucho más cercana, en tiempo real y efectiva con la derechohabiente, de preguntas y respuestas por medio de mensajes dentro de los espacios que la red virtual ofrece. Continuando con la ejecución de proyectos innovadores, se retomó la creación de una revista que pudiera mostrar los avances que la institución tiene a lo largo de los meses, programas que se lanzan, información común relacionada con temas médicos de interés, entre otros; “Sanísima” es el nombre que se le dio a este proyecto con un tiraje anual de 10 mil ejemplares.

La revista es distribuida alrededor de todo el Estado en módulos, farmacias, hospitales, ayuntamientos y organismos afiliados con el fin de mantener a nuestra derechohabiente siempre enterada e integrada a un plan de vida saludable y sobre todo sentirnos parte de la gran familia conformada por ISSSTESON. También se ha creado una sinergia con la Revista “Gobierno”, que edita la Oficina de Imagen del Ejecutivo del Gobierno del Estado con el principal objetivo de mantener a los

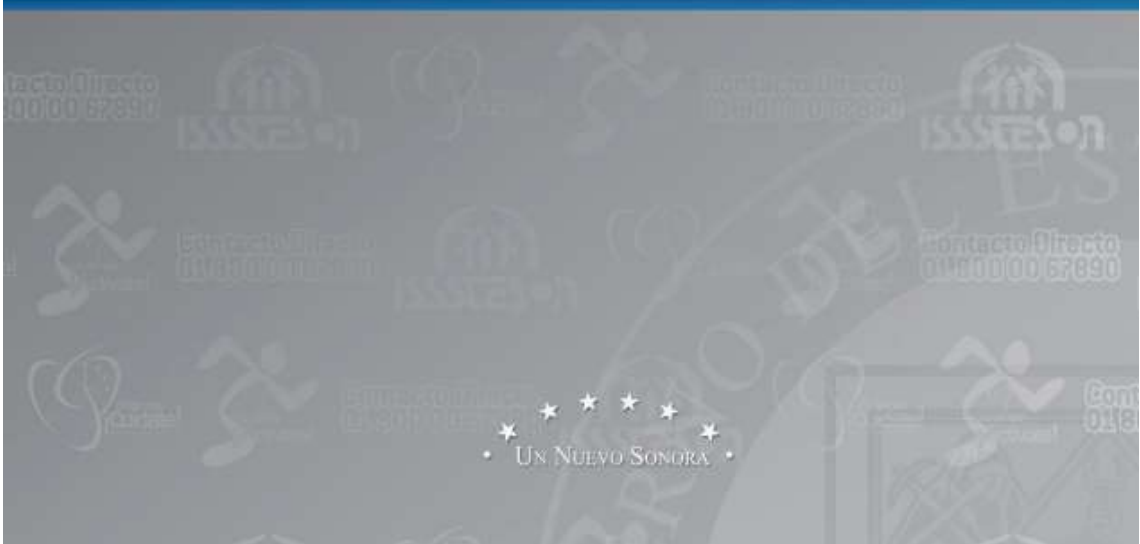
funcionarios públicos enterados de los nuevos servicios y programas que ofrece la Institución, así como el correcto uso de estos. Y por último, para complementar el trabajo de creación de información escrita, se contó este último año con la realización de 186 Boletines Informativos por parte de la Unidad, de temas diversos de ISSSTESON, salud, eventos, proyectos, entre otros; mismos que son enviados a los diferentes medios impresos y electrónicos para que sean publicados y lograr una buena difusión de la información que la Institución maneja día a día.

Dentro del objetivo que maneja la Unidad de Comunicación Social a través del Plan Anual, se realizó una modificación que permite evaluar de manera más precisa el impacto que tiene ISSSTESON en la sociedad, creando una meta que consiste en: “Mantener una imagen positiva mínima del 90% en la opinión pública”. Y ahora, de acuerdo a los reportes semanales generados por las publicaciones diarias, se obtiene un porcentaje que permite conocer si se está cumpliendo o no con el objetivo que se plantea. A la fecha, el porcentaje que se ha manejado durante este último año es de un 93.25% de imagen positiva, lo cual indica que se está cumpliendo la meta de transformar de manera positiva la percepción de los servicios que el Instituto ofrece a la comunidad sonorenses.





Contacto Directo  
018000067890



• UN NUEVO SONORA •



  
**ISSSESON**  
SEGUNDO INFORME DE TRABAJO  
2010-2011



2011. AÑO DE LA TRANSFORMACIÓN

★ ★ ★ ★ ★  
UN NUEVO SONORA