



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

UNIDAD DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento para la asesoría en la implementación del Modelo Institucional
para la Competitividad
0508-003-001

AUTORIZACIÓN

Aprobó

Lic. Patricia Pérez De Los Ríos
Titular de la Unidad de Integridad y Transparencia

Revisó

Mtra. Marcela Castro López
Titular de la Coordinación de
Modernización y Competitividad

Lic. María Guadalupe Lozano Anguiano
Titular de la Coordinación Técnica de
Competitividad Institucional

Elaboró

COORDINACION DE MODERNIZACION
Y COMPETITIVIDAD

L.L.M. Paloma Rodríguez Esparza

Titular de la División de Implementación de la Competitividad Institucional

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACION 17 ABR 2023

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas servidoras públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



ÍNDICE

| | | Página |
|---|----------------------------|---------------|
| 1 | Base normativa | 3 |
| 2 | Objetivo | 3 |
| 3 | Ámbito de aplicación | 3 |
| 4 | Definiciones | 4 |
| 5 | Políticas | 6 |
| 6 | Descripción de actividades | 10 |
| 7 | Diagrama de flujo | 16 |



1 Base normativa

- Numeral 8.1.1, subnumerales primero y cuarto del Manual de Organización del Instituto Mexicano del Seguro Social, clave 0500-002-001 con fecha de emisión 26 de diciembre de 2022.
- Numeral 7.1.2, subnumerales primero, segundo, onceavo y doceavo, 7.1.2.1 subnumerales primero, segundo, noveno y décimo y 7.1.2.1.1 subnumerales primero, segundo, tercero, octavo, décimo primero, décimo tercero y décimo noveno del Manual de Organización de la Unidad de Integridad y Transparencia del IMSS, clave 0500-002-003 con fecha de emisión 16 de diciembre de 2022.
- Numeral 7.1, subnumerales segundo, cuarto y quinto del Manual de Organización de la Coordinación de Competitividad en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales, clave 0500-002-004, con fecha de emisión 14 de diciembre de 2022.
- Números 7.1.5 y 7.1.7 de la Norma para la Implementación del Modelo Institucional para la Competitividad, clave 0503-001-002 registrada el 7 de octubre de 2021.
- ACDO.AS2.HCT.070920/240.P.DA de fecha 7 de septiembre de 2020, por el cual se crea la Unidad de Integridad y Transparencia, la cual fue autorizada por el Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, mismo que puede ser consultado en la siguiente liga: <http://intranet/normatividad/Documents/normatividad/ACDO-240-DA.pdf>

2 Objetivo

Establecer las políticas y actividades para brindar asesoría a las unidades que implementan el Modelo Institucional para la Competitividad, con el propósito de impulsar una cultura institucional orientada a atender las necesidades y expectativas de la derechohabiente y población usuaria.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación de Modernización y Competitividad, la Coordinación Técnica de Competitividad Institucional, la División de Implementación de la Competitividad Institucional, la División de Impulso a la Competitividad Institucional, la División de Desarrollo de la Competitividad, las Coordinaciones de Competitividad adscritas a los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto Mexicano del Seguro Social y las Jefaturas de División de Calidad en las Unidades Médicas de Alta Especialidad.



4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 asesora o asesor: Personal de la División de Implementación y de las Coordinaciones de Competitividad que cumple con las competencias para guiar, en el ámbito de su gestión, a las unidades que se encuentren en proceso de implementación del MC.

4.2 asesora o asesor de UMAE: Titular de la División de Calidad, que cumple con las competencias para guiar a la UMAE en la implementación del MC, en vinculación con la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

4.3 asesoría: Conjunto de actividades presenciales o virtuales que realizan las y los asesores de la División de Implementación, de las CC y de UMAE para orientar, apoyar y guiar al personal directivo y operativo de las unidades para la implementación del MC.

4.4 caso fortuito: Situación o evento impredecible que impide la continuidad en la implementación del MC y se encuentra fuera del ámbito de la gestión de la unidad.

4.5 CC: Coordinación de Competitividad o Coordinaciones de Competitividad en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales.

4.6 CMC: Coordinación de Modernización y Competitividad.

4.7 competencias: Conocimientos, aptitudes y experiencia de las y los asesores y asesores de UMAE en la implementación del MC, así como de otros sistemas de gestión de calidad y competitividad, que son aplicables a las unidades del Instituto.

4.8 competitividad: Capacidad de la unidad para desarrollar buenas prácticas o innovaciones que impacten en la calidad y eficiencia de los procesos y servicios, así como en la satisfacción de la derechohabiente y población usuaria.

4.9 compromiso inicial: Documento que se genera al iniciar el proceso de implementación del MC entre la o el asesor o asesor de UMAE y la o el titular de la unidad asesorada, que contiene los acuerdos que se definen al inicio del proceso de asesoría, con la finalidad de formalizar la relación y determinar el estilo de trabajo que se llevará a cabo durante el periodo de asesoría establecido, previo conocimiento de las necesidades y expectativas de la unidad.

4.10 CTCI: Coordinación Técnica de Competitividad Institucional.

4.11 División de Desarrollo: División de Desarrollo de la Competitividad.

4.12 División de Implementación: División de Implementación de la Competitividad Institucional.



4.13 División de Impulso: División de Impulso a la Competitividad Institucional.

4.14 evaluación externa: Actividad de validación realizada por un equipo externo a la unidad implementadora, que tiene por objetivo verificar los resultados y el nivel de madurez que la unidad ha reportado en su evaluación inicial o interna.

4.15 evaluación inicial: Proceso de análisis que realiza la unidad, previo a la implementación del sistema de gestión, con la finalidad de contar con un resultado basal que permita evaluar su nivel de madurez y establecer acciones de mejora.

4.16 evaluación interna: Actividad de monitoreo y control realizada una vez al año, por un equipo evaluador conformado por personal de la unidad, con el fin de cuantificar y medir el avance, resultados e impacto de la implementación del sistema de gestión.

4.17 implementación del sistema de gestión basado en el MC: Actividades de transformación y mantenimiento de la gestión directiva y operación de las unidades para que, de forma sistémica, adopten las disposiciones del Modelo Institucional para la Competitividad, para la mejora continua e innovación de los procesos y servicios.

4.18 JDC: Jefatura de División de Calidad de la Unidad Médica de Alta Especialidad.

4.19 MC: Modelo Institucional para la Competitividad.

4.20 OOAD Estatal/Regional: Órgano(s) de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal/Regional considerado en el artículo 2, fracción IV, inciso a) del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.21 Órganos Normativos: Se refiere a la Dirección de Administración, Dirección de Operación y Evaluación, Dirección de Finanzas, Dirección de Incorporación y Recaudación, Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, Dirección Jurídica, Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, Dirección de Prestaciones Médicas y Dirección de Planeación para la Transformación Institucional. Así como las unidades y coordinaciones que dependan de ellas.

4.22 Plan integral de implementación: Documento rector en el que se registran las actividades relacionadas con la instrumentación de cada uno de los criterios del sistema de gestión basado en el MC, con objetivos claros y alcanzables, acciones focalizadas, ordenadas y realizables, en sus diferentes fases, plazos y responsables.

4.23 Programa anual de asesoría: Documento que contiene la programación de las asesorías que brindará el personal de la División de Implementación, CC y JDC a las unidades que asesoran.

4.24 Programa nacional de asesoría: Documento que integra la programación anual de todas las asesorías que brindará el personal de la División de Implementación, CC y JDC, a las unidades en el ámbito de su responsabilidad.



4.25 Programa operativo: Es un registro en la PVC que integra las acciones que impactan positivamente a uno o más criterios del MC, se elabora a partir de la evaluación inicial o interna y en su caso, de evaluaciones externas, para dar cumplimiento a los requerimientos del MC y elevar el nivel de madurez de la unidad.

4.26 PVC: Plataforma Virtual de Competitividad.

4.27 sistema de gestión: Herramienta que permite planear, hacer, verificar y actuar con base en el MC.

4.28 UMAE: Unidad(es) Médica(s) de Alta Especialidad.

4.29 unidad(es): Unidad(es) médicas, sociales o administrativas del Instituto, cuya especialidad es determinada por el tipo de servicio, prestación sustantiva o de apoyo que otorga, en apego a las facultades y/o atribuciones conferidas por la normatividad aplicable al Instituto.

5 Políticas

Generales

5.1 El presente documento actualiza y deja sin efectos al “Procedimiento para la asesoría en la implementación del Modelo Institucional para la Competitividad”, clave 0508-003-001, con fecha de registro 10 de febrero de 2022.

5.2 El incumplimiento del contenido del presente documento, por las personas servidoras públicas involucradas será causal de las responsabilidades que resulten procedentes conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

5.3 Todo personal institucional involucrado en la asesoría de la implementación del sistema de gestión basado en el MC deberá conocer y dirigir su actuar con base en lo estipulado en el “Código de Ética de la Administración Pública Federal” y los principios contenidos en el “Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social”.

5.4 El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, con los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia; a través de las pautas de conducta de: buen trato y vocación de servicio; respeto a los derechos humanos y a la igualdad y no discriminación; integridad y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos; y superación personal y profesional, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.251121/319.P.DA, de fecha 25 de noviembre de 2021.



5.5 La CMC, a través de la CTCI será el área facultada para interpretar el presente procedimiento y resolver los casos no previstos en el mismo.

Especificas

5.6 La CTCI a través de la División de Implementación, coordinará las estrategias y actividades de asesoría para impulsar la implementación del MC.

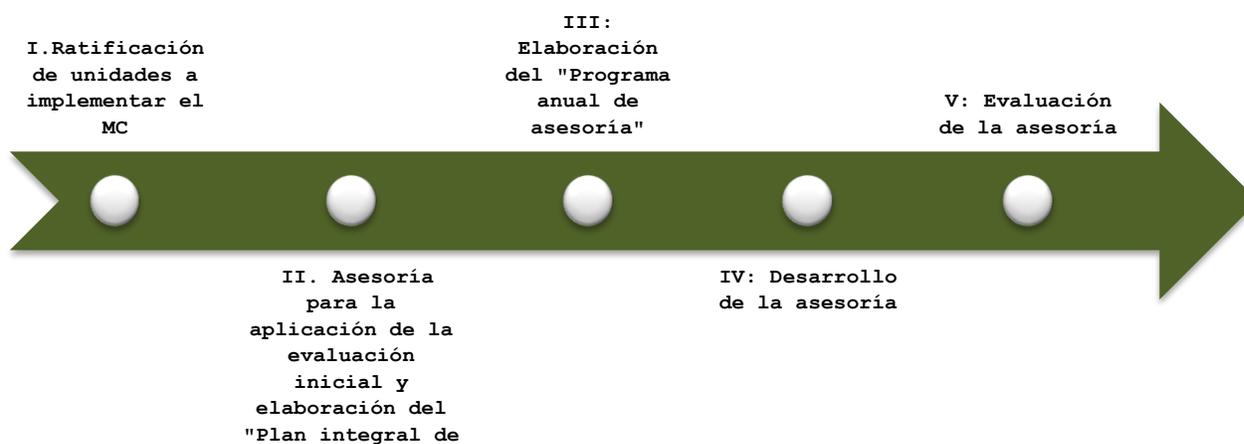
5.7 La CTCI, a través de la División de Implementación, actualizará las herramientas y documentos de apoyo necesarios para la asesoría, y los pondrá a disposición de las y los asesores y asesores de UMAE de las unidades que implementan el MC.

5.8 La CTCI a través de la División de Implementación, designará una asesora o asesor, para cada Órgano Normativo que esté en proceso de implementación del MC.

5.9 Las y los asesores y asesores de UMAE brindarán asesoría relativa al Modelo Institucional para la Competitividad, orientada a impulsar la mejora continua y enfoque transversal en el quehacer de las unidades médicas, sociales y administrativas.

5.10 Las CC y JDC, en su ámbito de aplicación informarán a la CTCI, en el primer y cuarto bimestre de cada año, los avances y resultados de las siguientes etapas del proceso de asesoría:

FIGURA 1. Etapas del proceso de asesoría



Etapla II. Asesoría para la aplicación de la evaluación inicial y elaboración del “Plan integral de implementación”

5.11 Las y los asesores brindarán acompañamiento técnico a las unidades implementadoras a través de la alta dirección para el desarrollo de la evaluación inicial o interna, su registro en la PVC y en el análisis de resultados.



Etapas III: Elaboración del “Programa anual de asesoría”

5.12 La CTCI a través de la División de Implementación, consolidará anualmente la información del “Programa anual de asesoría” para conformar el “Programa nacional de asesoría” y dará seguimiento a su ejecución.

Etapas IV: Desarrollo de la asesoría

5.13 Las y los asesores y asesores de UMAE, en el ámbito de su responsabilidad, en apego a la normatividad institucional y apoyándose de las herramientas y los documentos necesarios, guiarán a las unidades que estén implementando el Modelo Institucional para la Competitividad con el propósito de incrementar su nivel de madurez.

5.14 Las y los asesores y asesores de UMAE, en el ámbito de su responsabilidad, darán seguimiento a las unidades ganadoras del Premio IMSS a la Competitividad, en mantenimiento del sistema de gestión y del desarrollo de prácticas competitivas, con base en lo establecido en el [“Procedimiento para la identificación, documentación, evaluación, registro, reconocimiento, difusión y seguimiento de las prácticas competitivas del Instituto Mexicano del Seguro Social”](#).

5.15 Las y los asesores y asesores de UMAE, validarán los programas operativos registrados por las unidades implementadoras del MC en un periodo máximo de 10 días hábiles posteriores a su registro en la PVC.

5.16 Las y los asesores y asesores de UMAE, validarán la conclusión de los programas operativos registrados por las unidades, dentro de los 10 días posteriores al registro de la evidencia que ampare su conclusión.

5.17 La CTCI, a través de la División de Implementación, División de Impulso y División de Desarrollo podrá realizar visitas presenciales o virtuales a las unidades, con la finalidad de verificar su avance en la implementación del Modelo Institucional para la Competitividad y el impacto de las asesorías brindadas por la CC. En el caso de las UMAE las visitas de verificación de avance en la implementación del MC se realizarán en vinculación con la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad (CUMAE).

Etapas V: Evaluación de la asesoría

5.18 La CTCI mediante la División de Desarrollo, diseñará e implementará anualmente la estrategia para la formación y/o actualización de las y los asesores y asesores de UMAE, en materia de competitividad.

5.19 La CTCI mediante la División de Implementación y las CC serán responsables de evaluar las competencias de su personal en los temas de asesoría en materia de competitividad, y comunicará los resultados a la CMC.



5.20 La CTCI definirá los indicadores que integrarán la evaluación del desempeño de la asesora o el asesor.

5.21 La asesora o el asesor con el mejor desempeño será reconocido, con base en los resultados de la evaluación del desempeño y conforme los criterios que la CTCI defina.



| Responsable | Descripción de actividades |
|--|--|
| <p>6 Descripción de actividades</p> <p>UIT/CMC</p> <p>CC/JDC</p> <p>UIT/CMC/CTCI</p> <p>División de Implementación</p> <p>Asesora o Asesor/Asesora o Asesor de UMAE</p> | <p style="text-align: center;">Etapas I</p> <p style="text-align: center;">Ratificación de unidades a implementar el MC</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicita en el último trimestre del año a las y los Titulares de Órganos Normativos, OOAD Estatal/Regional y UMAE, mediante oficio, la ratificación de la permanencia o incorporación en el proceso de implementación del MC. Acuerda con la alta dirección del OOAD Estatal/Regional o UMAE según corresponda, la ratificación de la permanencia o incorporación de las unidades en el proceso de implementación del MC, en el ámbito de su responsabilidad. Recibe de las y los Titulares de OOAD Estatal/Regional o CC "Oficio" con las unidades que permanecerán, se incorporarán o no continuarán en el proceso de implementación del MC y/o de las y los Titulares de los Órganos Normativos y UMAE "Oficio" de la permanencia, incorporación o no ratificación en el proceso de implementación del MC, y lo envía a la División de Implementación para incorporar las unidades al proceso. Analiza el "Oficio" de las y los Titulares de OOAD Estatal/Regional y/o de las y los Titulares de Órganos Normativos y UMAE y verifica cuales unidades son ratificadas, no ratificadas y de incorporación al proceso de implementación del MC. <p style="text-align: center;">Unidades no ratificadas</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicita, mediante correo electrónico a las y los Titulares de la CC y/o las y los Titulares de UMAE, el requisitado del "Reporte de no ratificación" y su registro en la PVC. Elabora en el último trimestre del año en conjunto con la unidad el "Reporte de no ratificación", lo registra en la PVC y notifica mediante correo electrónico a la División de Implementación para su baja. |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|---|
| División de Implementación | <p>7. Resguarda una copia de los registros de las unidades no ratificadas de la PVC, elimina estos registros de la PVC y lo notifica mediante correo electrónico, a las y los asesores y asesores de UMAE.</p> <p style="text-align: center;">Unidades ratificadas</p> <p>Continúa en la actividad 17.</p> <p style="text-align: center;">Unidades de incorporación</p> |
| División de Implementación/CC | <p>8. Designa en su ámbito de responsabilidad una asesora o asesor para cada unidad que se incorpora al proceso de implementación, de conformidad con lo establecido en los “Lineamientos para la asignación de asesores” que se pueden consultar en la PVC.</p> <p>9. Comunica a las y los asesores las unidades asignadas e informa mediante correo electrónico la designación de la asesora o asesor, a las y los Titulares de los Órganos Normativos o las y los Titulares de las unidades de los OOAD Estatal/Regional correspondientes.</p> |
| Asesora o asesor/Asesora o asesor de UMAE | <p>10. Solicita mediante correo electrónico el alta de la unidad en la PVC, a la División de Implementación.</p> |
| División de Implementación | <p>11. Recibe correo electrónico con información de la unidad (nombre, clave presupuestal, nombre de la o el titular y domicilio), da de alta a la unidad en la PVC, y notifica por correo electrónico a las y los asesores o asesores de UMAE, según corresponda.</p> <p>Continúa en la actividad 12.</p> <p style="text-align: center;">Etapas II</p> <p style="text-align: center;">Asesoría para la aplicación de la evaluación inicial y elaboración del “Plan integral de implementación”</p> |
| Asesora o asesor/Asesora o asesor de UMAE | <p>12. Recibe correo electrónico de la División de Implementación e identifica si la asesoría se dará a una unidad ratificada o de incorporación en el proceso de implementación.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|--|
| Asesora o asesor/Asesora o asesor de UMAE | <p style="text-align: center;">Unidades ratificadas</p> <p>Continúa en la actividad 17.</p> <p style="text-align: center;">Unidades de incorporación</p> <p>13. Elabora en conjunto con la unidad el “Compromiso inicial” y lo registra en la PVC.</p> <p>NOTA: Durante el periodo de implementación del MC, las y los asesores deberán revisar el “Compromiso inicial” para asegurarse de que este aún cubre los alcances establecidos, en caso de determinar que se requiere una actualización, esta deberá realizarse en conjunto con la unidad.</p> <p>14. Asesora a la unidad en la aplicación de la evaluación inicial o interna y su registro en la PVC.</p> <p>15. Participa en el análisis de resultados de la evaluación inicial o interna.</p> <p>16. Asesora a la unidad en la elaboración del “Plan integral de implementación” y en su registro en la PVC.</p> <p style="text-align: center;">Etapas III</p> <p style="text-align: center;">Elaboración del “Programa anual de asesoría”</p> <p>17. Elabora con la unidad asignada en el primer bimestre del año el “Programa anual de asesoría” con base en su “Plan integral de implementación” y lo registran en la PVC.</p> |
| División de Implementación/CC | <p>18. Valida en la PVC el “Programa anual de asesoría” de las y los asesores a su cargo.</p> <p>19. Supervisa el cumplimiento del “Programa anual de asesoría” mediante la PVC.</p> |
| Asesora o asesor/Asesora o asesor de UMAE | <p style="text-align: center;">Etapas IV</p> <p style="text-align: center;">Desarrollo de la asesoría</p> <p>20. Realiza visita de asesoría o sesión virtual con la unidad conforme al “Programa anual de asesoría”.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|--|
| Asesora o asesor/Asesora o asesor de UMAE | <p>21. Registra la visita o sesión virtual con la unidad en la PVC y determina si por caso fortuito se realizan ajustes al “Programa anual de asesoría”.</p> <p>Existen ajustes al “Programa anual de asesoría”</p> <p>22. Realiza ajuste al “Programa anual de asesoría” en la PVC.</p> <p>Continúa en la actividad 23.</p> <p>No existen ajustes al “Programa anual de asesoría”</p> <p>23. Asesora al personal de la unidad para que, en el primer bimestre del año y, cada que se requiera se elaboren los “Programas operativos” por cada criterio del MC, apoyándose de la evaluación inicial, interna o externa y registra evidencia en la PVC.</p> <p>24. Evalúa congruencia de “Programas operativos” con la evaluación inicial, interna o externa, según corresponda y nivel de madurez de la unidad.</p> <p>“Programas operativos” no congruentes</p> <p>25. Emite comentarios a los “Programas operativos” en la PVC.</p> <p>Continúa en la actividad 23.</p> <p>“Programas operativos” congruentes</p> <p>26. Valida los “Programas operativos” en la PVC, de conformidad a lo establecido en la política 5.15 del presente procedimiento</p> <p>27. Da seguimiento al cumplimiento de los “Programas operativos” en la PVC y determina avance de estos.</p> <p>No existen avances</p> <p>28. Notifica mediante correo electrónico a la o el Titular de la unidad implementadora, el incumplimiento de los “Programas operativos”.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|---|
| <p>Asesora o asesor/Asesora o asesor de UMAE</p> <p>División de Implementación/CC/JDC</p> <p>CC/JDC</p> <p>División de Implementación</p> | <p>Continúa en la actividad 27.</p> <p>Existen avances</p> <p>29. Verifica en la PVC el cumplimiento de acciones y tiempos de los “Programas operativos” y determina si están concluido en tiempo y forma con base en la evidencia cargada.</p> <p>Incumplimiento de “Programas operativos”</p> <p>30. Notifica mediante correo electrónico a la o el Titular de la unidad implementadora el incumplimiento de los “Programas operativos”.</p> <p>Continúa en la actividad 29.</p> <p>Cumplimiento de “Programas operativos”</p> <p>31. Valida la conclusión de los “Programas operativos” en la PVC y orienta a la unidad a generar nuevos programas operativos para dar cumplimiento a los requerimientos del MC y elevar el nivel de madurez de la unidad.</p> <p>32. Elabora “Informe de avances de asesoría”, de implementación del MC de las unidades a su cargo, de conformidad a lo establecido en la política 5.10 del presente procedimiento.</p> <p>33. Envía por correo electrónico a la División de Implementación, el “Informe de avances de asesoría” de las unidades a su cargo.</p> <p>34. Recibe correo electrónico con el “Informe de avances de asesoría” y coordina las visitas de verificación y seguimiento de la implementación a las unidades, con el apoyo de la División de Impulso y División de Desarrollo cuando corresponda, en colaboración con la CC y en el caso de las UMAE con la CUMAE.</p> |



7 Diagrama de flujo

