



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

NOMBRE Y CLAVE

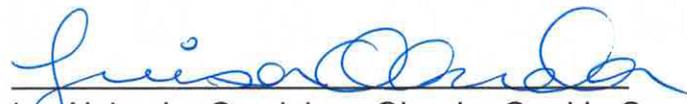
Procedimiento para la evaluación y verificación de los
Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada
GA00-A03-001

AUTORIZACIÓN

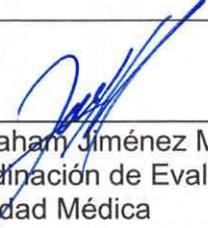
Aprobó


Lic. Javier Guerrero García
Titular de la Dirección de Operación y Evaluación

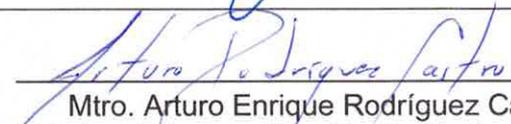
Revisó

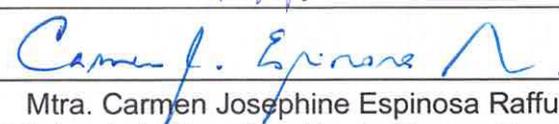

Lic. Luisa Alejandra Guadalupe Obrador Garrido Cuesta
Titular de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados

Elaboró

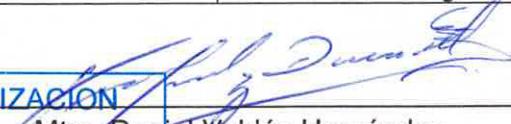

Dr. Irving Abraham Jiménez Morfín
Titular de la Coordinación de Evaluación de
Calidad Médica


Lic. Patricia Yáñez Alarcón
Titular de la Coordinación de Evaluación
Administrativa y de Finanzas


Mtro. Arturo Enrique Rodríguez Castro
Titular de la Coordinación de Evaluación de
Prestaciones Económico-Sociales


Mtra. Carmen Josephine Espinosa Rafful
Titular de la Coordinación de Evaluación del
Programa IMSS-Bienestar

**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN
Y COMPETITIVIDAD**


Mtro. Daniel Valdés Hernández
Titular de la Coordinación de Evaluación de Incorporación y Recaudación

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

CONSOLIDACION

25 JUN 2024

"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, con pleno respeto a los derechos humanos y la no discriminación, así como prevenir los actos de corrupción".



ÍNDICE

		Página
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	11
	5.1 Generales	11
	5.2 Específicas	13
6	Descripción de actividades	21
7	Diagrama de flujo	33
Anexos	Los anexos del presente procedimiento se encuentran disponibles en http://172.29.19.47:8081/SICSEV/	
Anexo1	Criterios de selección del caso clínico con metodología trazadora Clave GA00-A18-001	
Anexo 2	Muestra de expedientes y casos a revisar GA00-A09-005	
Anexo 3	Plan de mejora de la CEIR GA00-A09-006	
Anexo 4	Minuta de evaluación integral de Incorporación y Recaudación GA00-A09-007	
Anexo 5	Hallazgos prioritarios y retroalimentación GA00-A09-001	
Anexo 6	Plan de mejora de la CEAF, CEPES, CECM Clave GA00-A09-002	
Anexo 7	Plan de mejora de la CEPIB Clave GA00-A09-004	
Anexo 8	Plan de mejora de verificación GA00-A09-003	



1 Base normativa

- Artículos 5 y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.
- Numeral 7.1.1. subnumerales 1 al 9; 7.1.1.1 subnumerales 1 al 15; 7.1.1.1.1 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.1.2 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.2 subnumerales 1 al 14; 7.1.1.2.1 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.2.2 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.3 subnumerales 1 al 13; 7.1.1.3.1 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.3.2 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.4 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.4.1 subnumerales 1 al 13; 7.1.1.4.2. subnumerales 1 al 13; 7.1.1.5 subnumerales 1 al 12; 7.1.1.5.1 subnumerales 1 al 13; 7.1.1.5.2 subnumerales 1 al 13; 7.1.1.5.3 subnumerales 1 al 13; 7.1.1.6 subnumerales 1 al 14 del Manual de Organización de la Dirección de Operación y Evaluación, clave G000-002-001, validado y registrado el 06 de diciembre de 2022.
- Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados, clave G000-001-001, con fecha de registro 11 de octubre de 2023.

2 Objetivo

Establecer las políticas, actividades y metodología de la evaluación y verificación de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Unidades Médicas de Alta Especialidad, Órganos Operativos, Hospitales Rurales, Unidades Médicas Rurales y Centros de Atención Rural Obstétrica del Programa IMSS-Bienestar, que han de observarse de manera previa, durante y posterior al desarrollo de las visitas en sitio y/o virtuales, respecto del cumplimiento de objetivos, metas institucionales y normatividad aplicable, para propiciar acciones que mejoren los servicios brindados a la población derechohabiente y usuaria.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia general y obligatoria para las Coordinaciones de: Evaluación de Calidad Médica; Administrativa y de Finanzas; de Prestaciones Económico-Sociales; del Programa IMSS-Bienestar; y de Incorporación y Recaudación, así como de las divisiones de evaluación adscritas a ellas, conforme a la estructura organizacional establecida y en el ámbito de sus respectivas competencias.

4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:



4.1 acciones de mejora: Actividades preventivas o correctivas para eliminar las causas o reducir los riesgos de no conformidad real o potencial que contribuyan al mejoramiento de la eficiencia operativa y calidad de la atención de los servicios, las cuales deben formularse considerando los siguientes atributos:

- Alcanzable: Acción que se pueda ejecutar en el periodo establecido.
- Efectiva: Acción que produce un efecto deseado para un objetivo específico.
- Entendible: Acción de fácil comprensión por todos aquellos que la ejecutan.
- Medible: Acción que se puede cuantificar.
- Viable: Acción que se puede realizar.

4.2 acuerdo de gestión: Documento de convenio entre la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados y los Órganos Normativos, el cual contiene elementos de evaluación y/o verificación a aplicar en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Unidades Médicas de Alta Especialidad, Órganos Operativos, así como Hospitales Rurales, Unidades Médicas Rurales y Centros de Atención Rural Obstétrica del Programa IMSS-Bienestar.

4.3 administrador del VVSEIMBI: Persona encargada de generar los usuarios en el aplicativo, administrar las listas de verificación de cada tipo de unidad a verificar, generar las ligas en las plataformas Webex y/o enlaces en Microsoft Teams, así como ser el enlace entre la unidad verificada y verificador para apoyar y orientar sobre el uso del aplicativo VVSEIMBI.

4.4 agenda de evaluación coordinaciones: Documento elaborado por las coordinaciones de evaluación que contiene la relación ordenada de procesos a evaluar y/o módulos a verificar, participantes, periodo y sedes a visitar.

NOTA: La "Agenda de evaluación de Coordinaciones", clave G000-009-004, se encuentra en la "Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados", clave G000-001-001 y puede ser consultada en la siguiente liga: <http://172.29.19.47:8081/SICSEV/>.

4.5 agenda de evaluación integrada: Documento aprobada por la UEOD que contiene la relación consolidada de las coordinaciones de evaluación, e incluye los procesos a evaluar y/o módulos a verificar, participantes, periodo y sedes a visitar.

NOTA: La "Agenda de evaluación integrada", clave G000-009-005, se encuentra en la "Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados", clave G000-001-001, y puede ser consultada en la siguiente liga: <http://172.29.19.47:8081/SICSEV/>.

4.6 aplicativo de verificación virtual: Plataforma informática diseñada para conocer el estatus de los servicios estratégicos del Programa IMSS-Bienestar y, con el apoyo del uso de tabletas con conexión a internet, visualizar de manera remota las condiciones físicas y operativas de dichos servicios a nivel Representación, en Hospitales Rurales, Unidades Médicas Rurales y Centros de Atención Rural Obstétrica.



4.7 áreas de oportunidad: Hallazgos de inconsistencias en los procesos que deberán ser incluidos en el plan de mejora.

4.8 CADIDO: Catálogo de Disposición Documental.

4.9 calendario: Documento en el que se detallan las fechas para la realización de las evaluaciones, verificaciones y seguimientos.

4.10 CARO: Centros de Atención Rural Obstétrica.

4.11 caso clínico: Descripción secuencial de los acontecimientos que ocurren a un paciente en el curso de una enfermedad, de los datos complementarios proporcionados por los procedimientos diagnósticos, quirúrgicos o terapéuticos, así como el razonamiento clínico, la conclusión diagnóstica, el tratamiento empleado y la evolución clínica.

4.12 caso clínico con metodología trazadora: Herramienta de calidad para hacer el seguimiento o evaluación de la atención de un paciente hospitalizado, utilizando como instrumento de análisis el expediente clínico, con el fin de detectar las dificultades experimentadas por éste en los diferentes lugares de atención, así como las inconsistencias en el funcionamiento de los procesos médicos y administrativos relacionados con su atención.

4.13 cédula de evaluación: Herramienta diseñada para el registro y medición de los elementos que componen los procesos o revisión del cumplimiento de la normatividad.

4.14 CEAF: Coordinación de Evaluación Administrativa y de Finanzas.

4.15 CECM: Coordinación de Evaluación de Calidad Médica.

4.16 CEIR: Coordinación de Evaluación de Incorporación y Recaudación.

4.17 CEPES: Coordinación de Evaluación de Prestaciones Económico-Sociales.

4.18 CEPIB: Coordinación de Evaluación del Programa IMSS-Bienestar.

4.19 conectividad: Condiciones que permiten que se pueda sostener una videoconferencia con la unidad a verificar de manera total o parcial sea por antena, wifi o datos, mediante las plataformas establecidas por la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (Microsoft Teams, Webex).

4.20 contingencia: Suceso no previsto, espontáneo o provocado, que afecta el desarrollo normal de las actividades de los OOAD, UMAE o la UEOD.

4.21 coordinaciones: Coordinación de Evaluación de Calidad Médica, Coordinación de Evaluación Administrativa y de Finanzas, Coordinación de Evaluación de Prestaciones Económico-Sociales, Coordinación de Evaluación del Programa IMSS-Bienestar y



Coordinación de Evaluación de Incorporación y Recaudación.

4.22 CTASE: Coordinación Técnica de Análisis y Seguimiento a Evaluaciones.

4.23 cuerpo de gobierno: Las personas titulares o encargadas de los siguientes puestos:

a) En Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada:

- Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas
- Jefatura de Servicios de Afiliación y Cobranza
- Jefatura de Servicios Administrativos
- Jefatura de Servicios de Desarrollo de Personal
- Jefatura de Servicios de Finanzas
- Jefatura de Servicios Jurídicos
- Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo y Prestaciones Económicas y Sociales
- Coordinación de Competitividad
- Coordinación de Informática
- Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente
- Coordinación de Comunicación Social

Del Programa IMSS-Bienestar:

- Supervisor Médico del Equipo de Gestión, Asesoría y Seguimiento
- Supervisor Médico del Equipo Multidisciplinario de Supervisión

b) En Unidades Médicas de Alta Especialidad:

- Dirección Médica
- Dirección de Enfermería
- Dirección de Educación de Investigación en Salud
- Dirección Administrativa
- División de Calidad
- División de Epidemiología Hospitalaria
- División de Ingeniería Biomédica
- División de Asuntos Jurídicos
- Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente

4.24 departamento de supervisión: Departamentos que pertenecen a la estructura organizacional de la JAC y JSSTPES.

4.25 divisiones de evaluación: Son las pertenecientes a la estructura de las coordinaciones adscritas a la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados:

- División de Evaluación Médico-Administrativa.
- División de Evaluación de Prestaciones Médicas.
- División de Evaluación Administrativa.
- División de Evaluación Financiera.



- División de Evaluación y Seguimiento de Afiliación.
- División de Evaluación y Seguimiento de Auditoría a Patrones.
- División de Evaluación y Seguimiento de Cobranza.
- División de Evaluación de Prestaciones Económicas.
- División de Evaluación de Prestaciones Sociales.
- División de Evaluación Comunitaria y Verificación de Procesos.
- División de Evaluación Médica y Servicios de Apoyo.

4.26 DEA: División de Evaluación Administrativa.

4.27 DEF: División de Evaluación Financiera.

4.28 DESA: División de Evaluación y Seguimiento de Afiliación.

4.29 DEAVP: División de Evaluación de Acción Comunitaria y Verificación de Procesos.

4.30 DEMSA: División de Evaluación Médica y de Servicios de Apoyo.

4.31 documentos de trabajo: Medios que se utilizan para recopilar y analizar información relacionada a un proceso de evaluación. Se pueden usar para identificar hallazgos y/o áreas de oportunidad.

4.32 DSID: División del Sistema de Información Directiva.

4.33 EGAS: Equipo de Gestión, Asesoría y Supervisión conformado por un supervisor médico y un administrador; en algunos Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, también se integra un responsable de acción comunitaria y de enfermería; y son los responsables a nivel del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada en el Programa IMSS-Bienestar.

4.34 EMS: Equipo Multidisciplinario de Supervisión conformado por un supervisor médico, de enfermería, de acción comunitaria y del área administrativa, responsables de una región o a nivel del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada en el Programa IMSS-Bienestar.

4.35 equipos de conducción del Programa IMSS-Bienestar: Son los directivos responsables del Programa IMSS-Bienestar en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y puede ser el EGAS y el EMS.

4.36 equipo evaluador: Personal adscrito a las divisiones de evaluación, que interviene en la realización de las visitas de evaluación, así como en el seguimiento a los planes de mejora y, en su caso, los titulares de las divisiones cuando ejerzan la función.

4.37 equipo verificador: Personal adscrito a las divisiones de evaluación del Programa IMSS-Bienestar que interviene en la realización de las verificaciones sean virtuales o presenciales, así como en el seguimiento a los planes de mejora y, en su caso, los



titulares de las divisiones cuando ejerzan la función.

4.38 evidencia: Documentos, archivos, minutas, memorandos, informes, correo electrónico, entre otros, que sirven de sustento para los fines de la evaluación, verificación y seguimiento a planes de mejora.

4.39 evaluación: Proceso sistemático de recolección, medición, análisis y valoración de los resultados obtenidos de los procesos, con relación a las disposiciones normativas internas y externas vigentes, implementados por el Instituto y/o establecidas en acuerdos de gestión celebrados, a fin de mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de estos, la cual puede realizarse conforme a las siguientes:

Modalidades:

Específica: Evaluación presencial o a distancia no programada, realizada por un equipo de evaluadores a solicitud expresa de los Órganos Normativos y/o titular de la coordinación correspondiente, derivada del seguimiento a procesos específicos y sucesos o situaciones extraordinarias.

Integral: Evaluación presencial o a distancia calendarizada en el programa anual de trabajo, realizada por las coordinaciones adscritas a la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados.

4.40 fichas técnicas: Documentos que contienen los elementos de un indicador de evaluación; resume el funcionamiento, la metodología de medición y otras características con el suficiente detalle para ser replicado y que, a la vez, permite conocer los componentes del proceso evaluado.

4.41 guía técnica de indicadores: Se refiere a la guía de la Coordinación de Evaluación del Programa IMSS-Bienestar, que contiene las fichas técnicas de los indicadores a evaluar, se describe el objetivo, medición, método de cálculo, fuentes de información bibliográfica, personal participante, evidencia con qué se verifican los indicadores y cómo se levanta la información.

4.42 hallazgo: Resultado del análisis y observación de los procesos evaluados respecto del cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la función de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Unidades Médicas de Alta Especialidad, Órganos Operativos, así como Hospitales Rurales, Unidades Médicas Rurales y Centros de Atención Rural Obstétrica del Programa IMSS-Bienestar, el cual debe estar incluido en el informe de evaluación.

4.43 IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.44 informe: Documento que contiene los resultados de una evaluación y/o verificación. Se refiere a cualquiera de los siguientes tipos:



- a) Informe de evaluación específica;
- b) Informe de evaluación integral;
- c) Informe de verificación;
- d) Informe ejecutivo.

4.45 instrumentos de evaluación: son los documentos, formatos, oficios, cédulas de evaluación, fichas técnicas, guías, listados de verificación, entre otros, que se aplican para evaluar y verificar a los OOAD, UMAE, OO y Programa IMSS-Bienestar.

4.46 JAC: Jefatura de Servicios de Afiliación y Cobranza.

4.47 JSSTPES: Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

4.48 muestra: Subconjunto o parte de un universo o población en que se llevará a cabo la evaluación.

4.49 Norma: Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados.

4.50 ON: Órganos Normativos, los establecidos en el artículo 2, fracción V, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social y los autorizados en la estructura orgánica básica del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.51 OOAD: Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada estatales y regionales, conforme a lo establecido en el artículo 2, fracción IV, inciso a) del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.52 OO: Órganos Operativos, establecidos en el artículo 2, fracción VI, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.53 plan de mejora: Instrumento para dar seguimiento a las áreas de oportunidad en las evaluaciones y verificaciones realizadas a los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, Unidades Médicas de Alta Especialidad, Órgano Normativo, así como Hospitales Rurales, Unidades Médicas Rurales y Centros de Atención Rural Obstétrica del Programa IMSS-Bienestar, a fin de exponer las acciones de mejora de manera planificada en el tiempo y los medios de verificación que evidencian las correcciones a las inconsistencias o fallas identificadas de los procesos evaluados.

4.54 programa anual de trabajo: Documento mediante el cual se establece la planeación estratégica de evaluación, verificación y sus seguimientos, de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados.

4.55 reunión de encuadre: Reunión de cada una de las coordinaciones con el equipo directivo del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada, Unidad Médica de Alta Especialidad, Órganos Operativos y, en su caso, de los Hospitales Rurales, Unidades



Médicas Rurales y Centros de Atención Rural Obstétrica del Programa IMSS-Bienestar a evaluar/verificar, según corresponda, durante la que se realiza lo siguiente:

- Presentación del equipo evaluador/verificador.
- Descripción de la mecánica de evaluación/verificación.
- Integración de los equipos.
- Información para el llenado de una encuesta de satisfacción.
- Generalidades.

4.56 reunión de trabajo virtual: Sesión en virtud de la convocatoria que se realiza posterior a la revisión de las evidencias del plan de mejora, recibidas por los responsables del Programa IMSS-Bienestar del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada, para la aclaración de dudas y/o asesoría en la implementación de las acciones de mejora comprometidas.

4.57 seguimiento: Proceso de recopilación de evidencia y análisis de datos, para monitorear el progreso y los resultados de ejecución de las acciones de mejora plasmadas en el plan de mejora aprobado.

4.58 SICSEV: Sistema Integral de Control y Seguimiento de Evaluaciones y Verificaciones.

4.59 subdelegación: Órganos Operativos de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, sujetos a evaluación y seguimiento en sus áreas de afiliación y vigencia, auditoría a patrones, cobranza y pensiones.

4.60 UEOD: Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados.

4.61 UMAE: Unidad Médica de Alta Especialidad.

4.62 unidades del Programa IMSS-Bienestar: Hospitales Rurales, Unidades Médicas Rurales y CARO.

4.63 UPIB: Unidad del Programa IMSS-Bienestar.

4.64 verificación: Proceso sistemático de recolección de información de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y unidades del Programa IMSS-Bienestar, para comprobar la disponibilidad y funcionalidad de los recursos materiales, financieros, humanos, informáticos y normativos, y determinar la calidad de los servicios básicos para la atención a la salud; esta puede ser de tipo virtual o presencial y la información se registra en el sistema VVSEIMBI.

4.65 VVSEIMBI: Aplicativo de Verificación Virtual y Evaluación en IMSS-Bienestar, que se utiliza para llevar a cabo la verificación virtual y presencial, así como la evaluación presencial y a distancia que se realiza a las unidades del Programa IMSS-Bienestar y en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.



5 Políticas

5.1 Generales

5.1.1 La entrada en vigor del presente documento consolida y deja sin efecto al “Procedimiento para la evaluación Médico-Administrativa”, clave GA10-003-001, validado y registrado el 29 de noviembre de 2021; y “Procedimiento de evaluación y seguimiento a la operación del nivel desconcentrado, en materia de Incorporación y Recaudación”, clave GA50-003-001, validado y registrado el 28 de noviembre de 2022.

5.1.2 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.

5.1.3 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 las personas servidoras públicas del IMSS, cuyos compromisos son: desarrollar ambientes laborales libres de violencia; de respeto a los derechos humanos; de igualdad y a la no discriminación; de integridad y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos; y contra las conductas que pudieran constituir actos de corrupción, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.260124/19.P.DA, de fecha 26 de enero de 2024.

5.1.4 Corresponde a la persona titular de la UEOD, en su caso, con previa opinión de la persona titular de la coordinación, según el ámbito de competencia, interpretar para efectos administrativos el presente procedimiento y resolver los casos no previstos en este. Asimismo, la UEOD a través de la CTASE será el área encargada de coordinar las acciones de actualización del presente documento.

5.1.5 En las políticas y actividades previstas en el presente procedimiento que se refieran a disposiciones de la Norma, se aplicarán los tiempos establecidos en la misma. En casos excepcionales, será potestad exclusiva de la persona titular de la UEOD determinar una prórroga o plazo distinto.

5.1.6 El personal involucrado en la aplicación del presente documento deberá guardar total confidencialidad y discreción respecto en el desempeño de sus labores, esto incluye el deber de no informar o dar indicio a cualquier persona que no esté involucrada directamente con el proceso, sobre información, documentación y demás datos relacionados con dichos asuntos, los cuales tienen el carácter de ser clasificados como información reservada y confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 22 y 303 de la Ley del Seguro Social, 16 y 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 110, fracciones VI, VII y VIII, y 113,



fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.1.7 Los anexos referidos en el presente procedimiento podrán ser consultados y descargados en la siguiente liga: <http://172.29.19.47:8081/SICSEV/>. El acceso a esta liga está limitado a personal adscrito a la UEOD y a las coordinaciones; por lo que, en caso de no contar con credenciales de acceso, las mismas deberán ser solicitadas para su autorización y creación a la CTASE.

5.1.8 Las personas titulares de las coordinaciones, en el ámbito de su respectiva competencia, serán responsables de difundir oportunamente el presente procedimiento a su personal, para su cumplimiento.

5.1.9 Las reuniones de trabajo que se lleven a cabo entre el personal adscrito a la UEOD y sus coordinaciones, con otras áreas del Instituto, podrán efectuarse de manera presencial y/o virtual.

5.1.10 Para la realización de las actividades de evaluación y verificación, las coordinaciones deberán sustentarse en los ordenamientos legales, reglamentos, normatividad institucional y oficios circulares, que apliquen en los procesos a evaluar.

5.1.11 Las personas titulares de las coordinaciones y de las divisiones de evaluación dependientes de estas, conforme a su estructura organizacional establecida y en el ámbito de sus respectivas facultades, serán responsables de supervisar que el personal adscrito se apegue a las políticas, actividades y metodología contenidas en el presente procedimiento.

5.1.12 Las personas titulares de las coordinaciones, en el ámbito de su competencia, podrán proponer a la persona titular de la UEOD, la suspensión, modificación y/o cambio de OOAD y OO a visitar, derivado de un caso fortuito y/o de fuerza mayor. De ser el caso, la persona titular de la UEOD autorizará por escrito la propuesta, adecuando el programa anual de trabajo, a efecto de que se dé cumplimiento al número de visitas programadas.

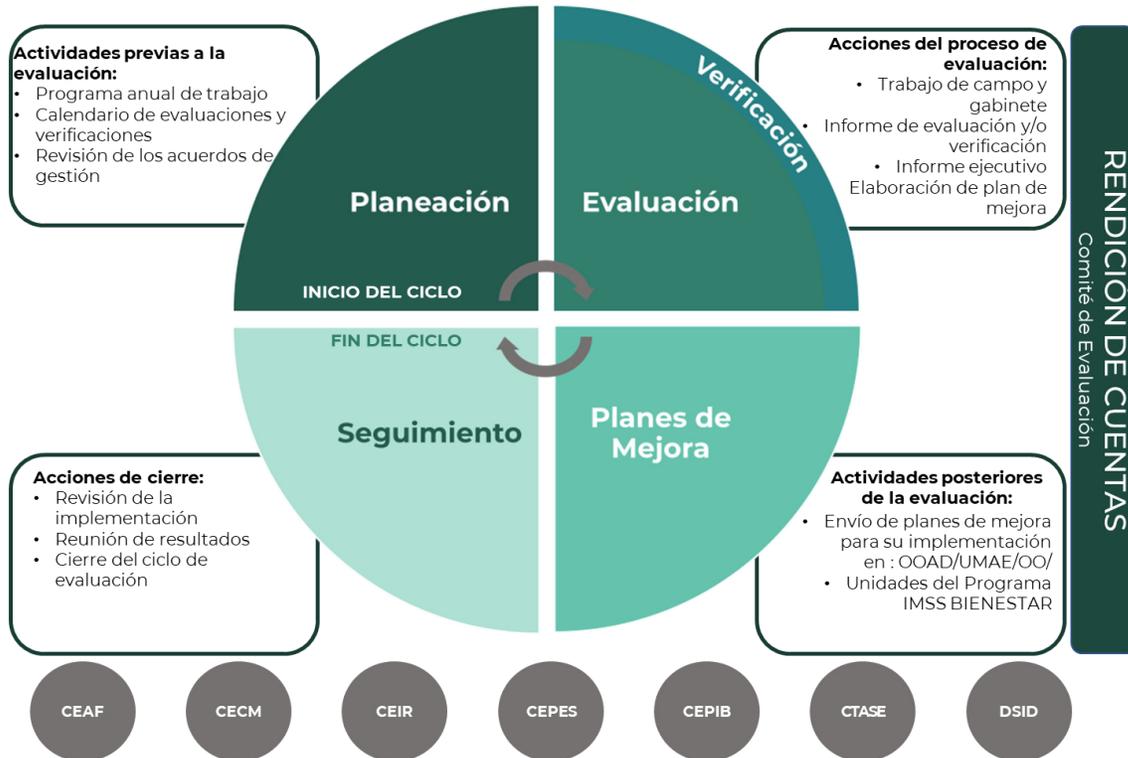
5.1.13 Las personas titulares de las coordinaciones, en el ámbito de su competencia, serán las únicas autorizadas, para modificar y adaptar el presente procedimiento cuando así se requiera por razones de operación y ajuste a la normatividad, con previa autorización de la persona titular de la UEOD.

5.1.14 Las personas titulares de las coordinaciones remitirán un enlace electrónico generado por la UEOD, para que las personas evaluadas/verificadas requirieran la encuesta de satisfacción una vez concluida la evaluación y/o verificación correspondiente.

5.1.15 Las personas titulares de las coordinaciones realizarán las acciones con apego al modelo de evaluación y verificación previsto en la Norma, conforme a la siguiente figura:



FIGURA 1. Modelo de Evaluación



5.1.16 Las evaluaciones específicas se llevarán a cabo únicamente por instrucciones de la persona titular de la UEOD, quien indicará a las personas titulares de las coordinaciones la causa o motivo, y el OOAD, UMAE, OO y/o Unidad del Programa IMSS-Bienestar a evaluar, atendiendo los numerales 7.2.24 y 7.2.25 de la Norma.

5.1.17 En el supuesto que se decrete estado de contingencia, las evaluaciones integrales y/o específicas presenciales y/o a distancia, así como las verificaciones, se realizarán conforme a los mecanismos institucionales que para el efecto determine la persona titular de la UEOD.

5.1.18 En el caso de verificaciones presenciales, estas se llevarán a cabo conforme a la agenda de la evaluación integral de los OOAD que tienen Programa IMSS-Bienestar.

5.1.19 Las personas titulares de las coordinaciones designarán a la o las personas responsables de la carga de la información correspondiente en la plataforma del SICSEV.

5.2 Específicas

De la planeación

Acuerdos de gestión

5.2.1 Las personas titulares de las coordinaciones realizarán la revisión de los



acuerdos de gestión de manera conjunta con los ON y, en su caso, propondrán a la persona titular de la UEOD la actualización o la formulación de nuevos acuerdos para su autorización de conformidad a lo establecido en la disposición 7.2.1 de la Norma.

5.2.2 Las personas titulares de las divisiones de evaluación llevarán a cabo una revisión de los reactivos establecidos en los instrumentos de evaluación, a fin de proponer, en su caso, modificaciones a los acuerdos de gestión.

5.2.3 En caso de que las modificaciones en sus directrices por parte de las áreas normativas afecten los reactivos establecidos en las cédulas de evaluación y/o en el contenido de las fichas técnicas, las evaluaciones que se lleven a cabo no contemplarán dichos reactivos o contenidos hasta en tanto se modifiquen los acuerdos de gestión correspondientes.

5.2.4 Las personas titulares de las divisiones de evaluación revisarán y validarán en el ámbito de su competencia, previo a la firma del acuerdo de gestión y los instrumentos de evaluación.

Calendario

5.2.5 Las personas titulares de las coordinaciones serán responsables de comunicar el calendario y programa anual de trabajo aprobado para el ejercicio en curso, a las personas titulares de las divisiones de evaluación a su cargo, a efecto de hacer de su conocimiento las fechas en que se hará la petición a la persona titular del OOAD, UMAE y/o unidades del Programa IMSS-Bienestar que serán visitadas, para que se otorguen las facilidades e información necesaria, de manera previa y durante el desarrollo de la visita de evaluación/verificación y el seguimiento.

5.2.6 Corresponde a las personas titulares de las divisiones de evaluación identificar y seleccionar las unidades a evaluar/verificar, respetando al menos los siguientes criterios de selección:

- Resultados estadísticos obtenidos de los sistemas y fuentes institucionales;
- Distancia geográfica y situación de seguridad de la zona de influencia a cubrir.

De la evaluación

5.2.7 Las personas titulares de las coordinaciones podrán establecer acciones conjuntas de evaluación a fin de fortalecer los procesos transversales.

5.2.8 Las personas titulares de las divisiones de evaluación realizarán consultas a los ON en aquellos casos en los que exista duda, controversia o aspectos no previstos en la normatividad aplicable.

5.2.9 La documentación física quedará bajo resguardo de la persona responsable del archivo de trámite de cada coordinación con base en el CADIDO y demás normatividad



aplicable.

De la CECM

5.2.10 La persona titular de la coordinación será responsable de entregar a la persona titular de la UMAE al inicio de la visita de evaluación, el “Acta de inicio de trabajos de evaluación versión OOAD y UMAE”, clave G000-009-006, a efecto de recabar su firma autógrafa y ser entregado en original a la persona titular de la UEOD al regreso de la visita de evaluación.

NOTA: El “Acta de inicio de trabajos de evaluación versión OOAD y UMAE”, clave G000-009-006, se encuentra en la “Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados”, clave G000-001-001, en la siguiente liga: <http://172.29.19.47:8081/SICSEVI/>.

5.2.11 La persona titular de la coordinación determinará si aplicará la evaluación del caso clínico con metodología trazadora, de acuerdo con las condiciones internas y externas que se presenten durante la evaluación establecidas en los “Criterios de selección del caso clínico con metodología trazadora”, clave GA00-A18-001 (Anexo 1), pudiendo designar un responsable de equipo de la evaluación que se encargará de dichas actividades.

De la CEAFF

5.2.12 La persona titular de la coordinación será responsable de entregar a la persona titular del OOAD al inicio de la visita de evaluación, el “Acta de inicio de trabajos de evaluación versión OOAD y UMAE”, clave G000-009-006, a efecto de recabar su firma autógrafa y ser entregado en original a la persona titular de la UEOD al regreso de la visita de evaluación.

5.2.13 Las personas titulares de la DEA y DEF fungirán como evaluadores de acuerdo con las necesidades de la coordinación.

5.2.14 La DEA y la DEF son responsables de generar las estadísticas de los procesos a evaluar a partir de las bases de datos almacenadas en plataformas institucionales.

5.2.15 La reunión de encuadre para la evaluación de procesos administrativos se realizará con la presencia de al menos las personas titulares de:

- Jefatura de Servicios Administrativos (o quien designe),
- Coordinación de Abastecimiento y Equipamiento,
- Departamento de Suministro y Control del Abasto, y
- Departamento de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

5.2.16 La reunión de encuadre para la evaluación de procesos de conservación se realizará con la presencia de al menos las personas titulares de:



- Jefatura de Servicios Administrativos (o quien designe), y
- Departamento de Conservación y Servicios Generales.

5.2.17 La reunión de encuadre para la evaluación de servicios integrales médicos y servicios subrogados se realizará con al menos las personas titulares de:

- Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas (o quien designe), y
- Coordinación Auxiliar Operativa Administrativa.

5.2.18 La reunión de encuadre para la evaluación de procesos de finanzas se realizará con la presencia de al menos las personas titulares de:

- Jefatura de Servicios de Finanzas (o quien designe), y
- Departamento de Presupuesto, Contabilidad y Erogaciones.

De la CEPES

5.2.19 Los criterios, indicadores y metodología de evaluación se describirán en las fichas técnicas, las cuales son actualizadas periódicamente y se encuentran alojadas en el repositorio señalado en el numeral 5.1.7 del presente procedimiento.

5.2.20 La persona titular de la División de Evaluación de Prestaciones Sociales deberá gestionar ante la JSSTPES, la elaboración de los oficios de presentación del equipo evaluador previo al inicio de la visita, con el objeto de que puedan tener acceso a las unidades.

5.2.21 Para el acompañamiento del personal adscrito al OOAD en las evaluaciones, se solicitará preferentemente la presencia de:

1. **Guarderías:** Dos coordinadoras zonales, una de ellas deberá ser la asignada a la guardería a evaluar, así como la directora de la guardería.
2. **Prestaciones Sociales:** Una de las personas titulares de las jefaturas de oficina adscrita al Departamento de Prestaciones Sociales, así como el director de la unidad operativa a evaluar.
3. **Prestaciones Económicas:** La persona titular del Departamento de Supervisión de Prestaciones Económicas, y/o de oficina adscrita a esta (subsidios y ayudas y/o de pensiones), así como el titular del Departamento de Pensiones en la subdelegación a evaluar.
4. **Salud en el Trabajo:** Persona titular de la coordinación delegacional de Salud en el Trabajo, así como la persona titular de dirección de la unidad médica a evaluar, o a quien estos designen.



De la CEPIB

Evaluación/Verificación

5.2.22 Corresponde a las personas titulares de las DEMSA y DEAVP seleccionar las unidades a evaluar/verificar previo diagnóstico del desempeño, criticidad de la problemática, distancia geográfica y seguridad de la zona de influencia a cubrir.

5.2.23 Corresponde a las personas titulares de la DEMSA y DEAVP vigilar que la información a solicitar al EGAS o EMS para el desarrollo de la evaluación se disponga al menos cinco días previos a la evaluación presencial y a distancia.

5.2.24 Corresponde a las personas titulares de la DEMSA y DEAVP dar cumplimiento a la agenda de trabajo en los tiempos previstos y, en caso de contingencia, comunicar oportunamente a la persona titular de la CEPIB para la autorización de suspensión o acciones a establecer para la conclusión de la evaluación/verificación.

5.2.25 Corresponde a las personas titulares de la DEMSA y DEAVP supervisar y retroalimentar al personal evaluador/verificador en el análisis cuantitativo y cualitativo de la información antes, durante y posterior a la evaluación/verificación, así como del seguimiento al plan de mejora.

5.2.26 Las personas responsables de atender la evaluación en la Unidad Médica Rural será el equipo de salud y el responsable de la zona; en el hospital rural corresponde al cuerpo de gobierno y responsables de los servicios a evaluar; en el OOAD a los jefes de servicio de los procesos a evaluar; así como a los equipos de conducción del Programa IMSS-Bienestar.

5.2.27 Corresponde a las personas titulares de la DEMSA y DEAVP, garantizar la calidad y consistencia de la información de los informes y presentación de resultados de la evaluación/verificación, así como del análisis y presentación en el avance del seguimiento al plan de mejora de evaluación/verificación.

5.2.28 El equipo evaluador/verificador deberá cumplir con la agenda de trabajo autorizada; evaluar los indicadores correspondientes conforme a la guía técnica de indicadores aprobados en cada acuerdo de gestión con la UPIB; de manera consensuada con el personal evaluado, determinar la causa raíz de los hallazgos encontrados, establecer las acciones de mejora y otorgar el derecho de réplica; y acceder al sistema VVSEIMBI para el registro de resultados.

5.2.29 El equipo evaluador/verificador deberá presentarse correctamente, dirigirse con respeto, llamar por su nombre al personal participante, propiciar la escucha atenta, explicar el objetivo y método de levantamiento de hallazgos, fuentes documentales a revisar y/o datos de los sistemas de información necesarios para la evaluación; así como conducir los recorridos a las instalaciones y entrevistar al personal operativo y población usuaria.



5.2.30 El personal evaluador/verificador podrá retroalimentar, previa solicitud vía correo electrónico, al personal evaluado/verificado, a fin de generar la evidencia del proceso a revisar en el ámbito de su competencia y productividad.

5.2.31 Corresponde a las personas titulares de la DEMSA y DEAVP, vigilar que la información solicitada para el análisis del seguimiento a plan de mejora se reciba en tiempo y verificar que las evidencias documentales y/o medios de verificación puedan descargarse por el medio utilizado de envío por los responsables del Programa.

5.2.32 Corresponde a la persona titular de la DEMSA, en caso necesario, organizar la convocatoria y agenda de trabajo para la reunión de trabajo virtual para la retroalimentación y aclaración de dudas en la implementación de las acciones de mejora comprometidas, posterior a la revisión de las evidencias del plan de mejora, recibidas por los responsables del Programa IMSS-Bienestar del OOAD.

5.2.33 Las evaluaciones y verificaciones integrales al Programa IMSS-Bienestar se realizarán siempre y cuando el OOAD a evaluar cuente con dicho Programa.

5.2.34 En el caso de las evaluaciones a distancia de la Coordinación de Evaluación del Programa IMSS-Bienestar, se llevarán a cabo por instrucción de la persona Titular de la UEOD, bajo un esquema acortado de indicadores relevantes determinados; por videoconferencia con las unidades seleccionadas en la plataforma Microsoft Teams/Webex, mediante una agenda de trabajo; utilizando el sistema VVSEIMBI para el registro de la información levantada; y se elaborará un informe y presentación de resultados, así como un plan de mejora.

De la Verificación virtual

5.2.35 Los titulares de la DEMSA y DEAVP informarán a las unidades a verificar que será de su responsabilidad contar con equipo institucional necesario para atender la verificación virtual.

5.2.36 Los titulares de la DEMSA y DEAVP informarán a las unidades hospitalarias que será de su responsabilidad el resguardo de las tabletas, así como que éstas cuenten con los datos necesarios para llevar a cabo la verificación.

5.2.37 El equipo verificador deberá asegurarse que el personal de la unidad a verificar cuenta con la conectividad adecuada para poder visualizar las áreas físicas y la documental solicitada, así como un audio claro, y sin recurrencia de intermitencia de la conectividad.

5.2.38 Cuando el equipo verificador esté llevando a cabo una verificación virtual y surja un problema de conectividad, notificará a la persona titular de la CEPIB la problemática a fin de que determine las acciones a seguir para continuar, suspender o concluir la verificación.



5.2.39 El equipo verificador deberá presentarse, conducirse con respeto, llamar por su nombre al personal participante, escuchar atentamente, explicar a los verificados en caso de dudas del reactivo y otorgar derecho de réplica; así mismo notificar a las personas participantes que la sesión será grabada.

5.2.40 Las personas responsables de atender la verificación virtual en la Unidad Médica Rural será el equipo de salud de la unidad o responsable de la zona/encargado; en el Hospital Rural corresponderá al director de la unidad o responsable de la región; en el CARO, corresponderá al equipo de salud de la unidad o responsable de la zona; y en el OOAD, a la persona titular o encargada de este.

De la CEIR

5.2.41 La persona titular de la CEIR deberá enviar por correo electrónico a la persona titular de la JAC de la subdelegación a visitar, el documento “Muestra de expedientes y casos a revisar”, clave GA00-A09-005 (Anexo 2), conforme el numeral 7.2.13 de la norma.

5.2.42 Las personas enunciadas en el proceso que señale la “Agenda de evaluación de Coordinaciones”, clave G000-009-004 de la CEIR, serán responsables de llevar a cabo la evaluación en sitio en el ámbito de su competencia y deberán registrar las áreas de oportunidad observadas en el “Plan de mejora de la CEIR”, clave GA00-A09-006 (Anexo 3).

5.2.43 Las personas titulares de las divisiones de la CEIR informarán de la responsabilidad de las personas titulares de las jefaturas de departamento de supervisión de la JAC, para supervisar, verificar y corroborar que la información proporcionada como evidencias sustente la atención de las áreas de oportunidad.

5.2.44 Las personas titulares de las divisiones de la CEIR comunicarán a la persona titular de la JAC, de las jefaturas de supervisión y subdelegación, que es de su responsabilidad subir la información proporcionada como evidencia en la dirección electrónica establecida para tal efecto, la cual estará configurada para dar acceso a las carpetas compartidas de acciones de seguimiento y evidencias.

5.2.45 Las personas titulares de las divisiones de la CEIR informarán a la persona titular de la JAC, de las jefaturas de supervisión y subdelegación visitada que, cualquier información depositada en la carpeta de evidencias que no haya sido validada por las jefaturas de supervisión adscritas a la JAC, no será tomada en cuenta para subsanar las áreas de oportunidad.

5.2.46 La persona titular de la CEIR comunicará a las personas titulares del OOAD, JAC y subdelegación que, a partir de recibir el “Plan de Mejora de la CEIR”, clave GA00-A09-006 (Anexo 3), con los compromisos establecidos, el personal evaluado contará con la asignación de personas del equipo evaluador, para consultar y en su caso solicitar



retroalimentación referente a la atención de las acciones de mejora, dentro del plazo de 120 días establecido en el numeral 7.2.35 de la Norma.

5.2.47 La persona titular de la CEIR deberá documentar la participación de los directivos de la OOAD, JAC y subdelegación durante la visita de evaluación, en la “Minuta de Evaluación Integral de Incorporación y Recaudación”, clave GA00-A09-007 (Anexo 4).

Plan de mejora

5.2.48 Las personas titulares de las coordinaciones informarán a la persona titular del OOAD, UMAE y/o responsable del Programa IMSS-Bienestar y demás personal evaluado que es de su responsabilidad la realización de las acciones de mejora comprometidas en el “Plan de mejora de la CEAF, CEPES, CECM”, clave GA00-A09-002 (Anexo 6), “Plan de Mejora de la CEIR”, clave GA00-A09-006 (Anexo 3), “Plan de mejora de la CEPIB”, clave GA00-A09-004 (Anexo 7), y “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), y las acciones de seguimiento derivadas de las áreas de oportunidad detectadas en la visita.

Del seguimiento

5.2.49 Las personas titulares de las divisiones de evaluación o, en su caso, el equipo evaluador/verificador, podrá requerir información a los OOAD y/o UMAE, respecto del avance en la implementación de las acciones de mejora, para su retroalimentación.

5.2.50 Las personas titulares de las divisiones de evaluación revisarán la implementación de las acciones comprometidas de acuerdo con su impacto, fecha compromiso, periodicidad y medición para retroalimentación del OOAD y/o UMAE.



Responsable	Descripción de actividades
<p>6. Descripción de actividades</p> <p>Persona titular de la coordinación</p> <p>Persona titular de la división de evaluación</p> <p>Persona titular de la coordinación</p> <p>Persona titular de la DSID</p>	<p>1. Procede conforme al caso:</p> <p>Modalidad A: Evaluación integral y verificación presencial. Continúa en la actividad 2.</p> <p>Modalidad B: Verificación virtual. Continúa en la actividad 46.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad A Evaluación integral y verificación presencial</p> <p style="text-align: center;">Etapa I Planeación de la evaluación integral y verificación presencial</p> <p>2. Recibe de la persona titular de la UEOD a través de la CTASE, correo electrónico con la determinación de OOAD, UMAE, unidades del Programa IMSS-Bienestar, según corresponda, para realizar la visita de evaluación/verificación.</p> <p>3. Comunica por correo electrónico a las personas titulares de las divisiones de evaluación, la determinación del OOAD, UMAE, unidades del Programa IMSS-Bienestar, según corresponda, la evaluación/verificación a realizar y solicita la elaboración de la “Agenda de evaluación de Coordinaciones”, clave G000-009-004.</p> <p>4. Elabora y envía por medio electrónico la “Agenda de evaluación de Coordinaciones”, clave G000-009-004, a la persona titular de la coordinación.</p> <p>5. Recibe, valida y envía por correo electrónico la “Agenda de evaluación de Coordinaciones”, clave G000-009-004, a la CTASE y DSID.</p> <p>6. Integra la “Agenda de evaluación de Coordinaciones”, clave G000-009-004, elabora la “Agenda de evaluación integrada”, clave G000-009-005, y la remite a la persona titular de la CTASE vía correo electrónico.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la CTASE	<p>7. Revisa la “Agenda de evaluación integrada”, clave G000-009-005, y remite a la persona titular de la UEOD vía correo electrónico.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones la devuelve a la DSID para las adecuaciones pertinentes.</p>
La persona titular de la UEOD	<p>8. Aprueba y remite por correo electrónico la “Agenda de evaluación integrada”, clave G000-009-005, a las personas titulares de las coordinaciones, OOAD y/o UMAE.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones la devuelve a las coordinaciones para las adecuaciones pertinentes.</p>
Persona titular de la coordinación	<p>9. Recibe y comunica por medio electrónico a las personas titulares de la división de evaluación y/o equipo evaluador/verificador designado, la “Agenda de evaluación integrada”, clave G000-009-005, para la planeación de actividades de las personas incluidas en ella.</p>
Persona titular de la división de evaluación y/o equipo evaluador	<p>10. Analiza si requiere información previa para el desarrollo de los trabajos de evaluación con base en la “Agenda de evaluación integrada”, clave G000-009-005.</p> <p style="text-align: center;">Requiere información previa para el desarrollo de los trabajos de evaluación</p>
Persona titular de la coordinación y/o división de evaluación	<p>11. Solicita vía correo electrónico la información necesaria para el desarrollo de los trabajos de evaluación a los responsables de los procesos en el OOAD, UMAE, y en el Programa IMSS-Bienestar.</p> <p>12. Recibe de la persona responsable de los procesos en el OOAD, UMAE y/o equipos de conducción del Programa IMSS-Bienestar vía correo electrónico, la información solicitada para el desarrollo de los trabajos de evaluación y pone a disposición del equipo evaluador la información solicitada.</p> <p>Continúa en la actividad 13.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la coordinación y/o división de evaluación	<p>No requiere información previa para el desarrollo de los trabajos de evaluación/verificación</p> <p>13. Solicita la preparación y análisis de información necesaria para llevar a cabo la visita de evaluación/verificación, como lo son: la determinación de muestras, extracción y análisis de bases de datos, etc.</p>
Persona titular de la coordinación, división de evaluación y/o equipo evaluador/verificador	<p style="text-align: center;">Etapas II</p> <p style="text-align: center;">Ejecución de la evaluación integral/verificación presencial</p> <p>14. Realizan con el titular del OOAD, UMAE y/o unidades del Programa IMSS-Bienestar y su equipo directivo, la reunión de encuadre. Asimismo, se acuerda la logística de transporte a los OO, el personal de acompañamiento por cada proceso, espacios de trabajo, requerimientos técnicos, etc.</p>
Persona titular de la división de evaluación y/o equipo evaluador/verificador	<p>15. Acuden a los OO y/o UMAE y/o unidades del Programa IMSS-Bienestar e inician la evaluación/verificación conforme a la metodología establecida.</p>
Persona titular de la división de evaluación y/o equipo evaluador/verificador	<p>16. Identifican y registran los hallazgos a través de instrumentos de evaluación en los OO y/o unidades del Programa IMSS-Bienestar de los procesos normados y comunica a las personas titulares de la coordinación.</p>
Persona titular de la coordinación, división de evaluación y/o equipo evaluador/verificador	<p>17. Celebran reunión con el equipo directivo del OOAD, UMAE, OO y/o unidades del Programa IMSS-Bienestar, comunica los principales hallazgos identificados durante la visita de evaluación/verificación y, en su caso, proporcionan retroalimentación.</p> <p>NOTA: Para el caso de la CECM y la CEPES, durante el desarrollo de la visita de evaluación, el personal evaluador requisitará el formato "Hallazgos prioritarios y retroalimentación", clave GA00-A09-001 (Anexo 5), y enviará a los titulares de la división de evaluación que corresponda en un plazo no mayor a un día previo a la reunión con el equipo directivo del OOAD y/o UMAE.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Equipo evaluador/verificador	<p>18. Elabora y envía por correo electrónico al titular de la división que corresponda lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe de evaluación/verificación.• Presentación de resultados.• Plan de mejora (ver nota 2).• Informe ejecutivo. <p>NOTA 1: En adelante, la documentación enlistada se referirá como “Entregables de evaluación/verificación”.</p> <p>NOTA 2: El formato “Plan de mejora” se presenta como anexo en el presente procedimiento conforme al ámbito de competencia de la coordinación que corresponda:</p> <p>a) Plan de mejora de la CEAF, CEPES, CECM, clave GA00-A09-002 (Anexo 5).</p> <p>b) Plan de mejora de la CEPIB, clave GA00-A09-004 (Anexo 7).</p> <p>c) Plan de mejora de la CEIR, clave GA00-A09-006 (Anexo 3).</p>
Persona titular de la división de evaluación	<p>19. Recibe los “Entregables de evaluación/verificación”, los revisa y los remite vía correo electrónico a la persona titular de la coordinación.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones devuelve al equipo evaluador/verificador para las adecuaciones pertinentes.</p>
Persona titular de la coordinación	<p>20. Recibe y valida los “Entregables de evaluación/verificación” y remite a las personas titulares de la CTASE y la DSID, vía correo electrónico.</p> <p>NOTA: El envío deberá realizarse dentro del término previsto en la disposición 7.2.18 de la Norma.</p>
Persona titular de la DSID	<p>21. Revisa, consolida los “Entregables de evaluación/verificación” y los remite a la persona titular de la CTASE vía correo electrónico.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones devuelve a las coordinaciones para las adecuaciones pertinentes</p>
Persona titular de la CTASE	<p>22. Recibe y verifica los “Entregables de evaluación/verificación” consolidados y los envía por correo electrónico a la persona titular de la UEOD.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones devuelve a las DSID para las adecuaciones pertinentes.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la UEOD	<p>23. Realiza y remite por correo electrónico, la “Convocatoria para la presentación de resultados de evaluación/verificación”, a las personas titulares de las coordinaciones y del OOAD o UMAE.</p> <p>NOTA: La convocatoria será realizada en apego a lo establecido en la disposición 7.2.20 de la Norma.</p>
Persona titular de la coordinación	<p>24. Recibe de la persona titular de la UEOD, “Convocatoria a la reunión de presentación de resultados de la evaluación/verificación” con la persona titular del OOAD, UMAE y/o responsable del Programa IMSS-Bienestar.</p>
Persona titular de la coordinación y/o división de evaluación	<p>25. Presentan los resultados de la evaluación/verificación realizada a las personas titulares de los OOAD, UMAE, responsable del Programa IMSS-Bienestar y al personal designado por este.</p> <p>NOTA: La presentación de los resultados deberá apegarse a lo establecido en la disposición 7.2.21 de la Norma.</p>
Persona titular de la UEOD	<p>26. Remite los “Entregables de evaluación/verificación” a la persona titular del OOAD o UMAE para su conocimiento y atención.</p> <p>NOTA: El informe de evaluación/verificación y la propuesta del plan de mejora deberán apegarse a lo establecido en la disposición 7.2.31 de la Norma.</p>
Etapa III Plan de mejora	
Persona titular de la coordinación	<p>27. Recibe por correo electrónico de la UEOD, la propuesta del “Plan de mejora”, y remite a las personas titulares de las divisiones de evaluación, para su revisión y análisis.</p> <p>NOTA: La propuesta del plan de mejora deberá apegarse a lo establecido en la disposición 7.2.32 de la Norma.</p>
Persona titular de la división de evaluación	<p>28. Recibe y solicita por correo electrónico al equipo evaluador/verificador plasmar las observaciones al formato “Plan de mejora”.</p>
Equipo evaluador/verificador	<p>29. Recibe, analiza la pertinencia y congruencia de las acciones de mejora propuestas, y plasma las</p>



Responsable	Descripción de actividades
Equipo evaluador/verificador	observaciones que correspondan al “Plan de mejora”. 30. Envía por correo electrónico a la persona titular de la división que corresponda el “Plan de mejora” con observaciones.
Persona titular de la división de evaluación	31. Recibe, revisa y envía por correo electrónico el formato “Plan de mejora”, a la persona titular de la coordinación. NOTA: En caso de tener observaciones devuelve al equipo evaluador/verificador para las adecuaciones pertinentes.
Persona titular de la coordinación o a quien este designe	32. Recibe, revisa y envía por correo electrónico el “Plan de mejora”, a las personas titulares de la DSID y CTASE. NOTA 1: El envío deberá realizarse dentro del término previsto en la disposición 7.2.33 de la Norma. NOTA 2: En caso de tener observaciones devuelve a la persona titular de la división de evaluación para sus correcciones.
Persona titular de la CTASE y DSID	33. Consolidan los “Planes de mejora” y los remiten a la persona titular de la UEOD vía correo electrónico, para su envío a las personas titulares del OOAD y/o UMAE. Etapa IV Seguimiento
Persona titular de la coordinación	34. Solicita mediante correo electrónico las evidencias de las acciones establecidas en el “Plan de mejora” a los OOAD, UMAE y/o equipos de conducción del Programa IMSS-Bienestar para preparar su seguimiento, y notifica los mecanismos de recepción de esta información marcando copia a los titulares de la división. NOTA: La solicitud deberá realizarse una vez transcurrido el plazo previsto en la disposición 7.2.35 de la Norma.



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la división de evaluación y/o equipo evaluador/verificador	<p>35. Recibe del OOAD, UMAE y/o equipos de conducción del Programa IMSS-Bienestar las evidencias dentro del plazo del seguimiento en el repositorio o medio que se destine.</p> <p>36. Analizan y registran el estado de avance de las acciones de mejora propuestas y elaboran presentación de resultados del seguimiento a los planes de mejora.</p> <p>NOTA: En caso de que resulte necesario, realizarán retroalimentación al equipo evaluado/verificado.</p>
Persona titular de la división de evaluación	<p>37. Integra y envía por correo electrónico a la persona titular de la coordinación, la presentación de resultados del seguimiento a los planes de mejora del OOAD, UMAE y/o unidades del Programa IMSS-Bienestar.</p>
Persona titular de la coordinación	<p>38. Recibe y valida la presentación de resultados del seguimiento a los planes de mejora, y remite a la persona titular de DSID.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones devuelve a la persona titular de la división de evaluación para las adecuaciones pertinentes.</p>
Persona titular de la DSID	<p>39. Recibe las presentaciones de resultados del seguimiento a los planes de mejora para su consolidación, carga en el SICSEV, y remite vía correo electrónico a la persona titular de la CTASE.</p>
Persona titular de la CTASE	<p>40. Elabora la convocatoria para la reunión de presentación de resultados de seguimiento a los planes de mejora con la persona titular del OOAD o UMAE y envía a la persona titular de la UEOD.</p>
Persona titular de la UEOD	<p>41. Aprueba y remite la convocatoria para la reunión de presentación de resultados de seguimiento a los planes de mejora a las personas titulares de las coordinaciones y del OOAD o UMAE.</p>
Persona titular de la coordinación	<p>42. Recibe de la persona titular de la UEOD, convocatoria para la reunión de presentación de resultados de seguimiento a los planes de mejora con la persona titular del OOAD, UMAE, responsable del</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Persona titular de la coordinación y/o división de evaluación</p>	<p>Programa IMSS-Bienestar y el personal designado por este.</p> <p>NOTA: La recepción de la convocatoria deberá apegarse a lo establecido en la disposición 7.2.37 de la Norma.</p> <p>43. Presentan los resultados del seguimiento realizado a la persona titular del OOAD, UMAE, responsable del Programa IMSS-Bienestar y el personal designado por este.</p>
<p>Persona titular de la DSID</p>	<p>44. Prepara el “Acta de cierre de evaluación versión OOAD y UMAE”, clave G000-009-010, y envía por correo electrónico a la CTASE.</p> <p>NOTA: El “Acta de cierre de evaluación versión OOAD y UMAE”, clave G000-009-010, se encuentra en la “Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados”, clave G000-001-001, en la siguiente liga: http://172.29.19.47:8081/SICSEV/.</p>
<p>Persona titular de la CTASE</p>	<p>45. Recibe, revisa y envía la versión final del “Acta de cierre de evaluación versión OOAD y UMAE”, clave G000-009-010, a la persona titular de la UEOD para su formalización.</p> <p>Termina proceso para la Modalidad A.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad B Verificación virtual</p> <p style="text-align: center;">Etapas Etapa I Planeación de la verificación virtual</p>
<p>Persona titular de la CEPIB</p>	<p>46. Envía por correo electrónico a la persona titular de la UEOD, la “Agenda de verificación”, clave G000-009-008, para su aprobación y su envío a la persona titular del OOAD.</p> <p>NOTA 1: La “Agenda de verificación”, clave G000-009-008, se encuentra en la “Norma del Modelo de Evaluación y Verificación de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados”, clave G000-001-001, en la siguiente liga http://172.29.19.47:8081/SICSEV/.</p> <p>NOTA 2: Para la planeación se considera el criterio de conectividad y accesibilidad geográfica.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la UEOD	<p>47. Aprueba la “Agenda de verificación”, clave G000-009-008, y notifica a través de correo electrónico a los OOAD de las unidades a verificar con copia al CEPIB, para que este realice las ligas.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones devuelve a la CEPIB para las adecuaciones pertinentes.</p>
Persona titular de la CEPIB	<p>48. Solicita al administrador del VVSEIMBI, que elabore las ligas WEBEX y genere los usuarios del personal que atenderá la verificación.</p>
Administrador del Sistema VVSEIMBI	<p>49. Elabora ligas WEBEX, genera los usuarios y envía al personal de las unidades a verificar y equipo verificador de la CEPIB.</p> <p>50. Realiza pruebas de conectividad con el personal a verificar.</p> <p style="text-align: center;">Etapa II Verificación virtual</p>
Equipo verificador	<p>51. Realiza presentación y comunica metodología de la verificación, el objetivo, alcance y los módulos a verificar según la unidad al personal a verificar.</p> <p>52. Solicita al personal que participará en la verificación que ingrese al sistema VVSEIMBI con el usuario y contraseña asignado por el administrador del VVSEIMBI y se asegura que esté en condiciones de llevar a cabo la verificación.</p> <p>NOTA: Deberá informar al personal que participará en la verificación, que una de las tabletas será utilizada para mostrar en cámara la evidencia solicitada y la otra para ingresar al VVSEIMBI.</p> <p style="text-align: center;">No existen condiciones para realizar la verificación</p> <p>53. Elabora y envía por correo electrónico a la persona titular de la CEPIB, con copia al DEAVP y al administrador del Sistema, “Nota informativa”, haciendo constar el motivo por el cual no se llevó a cabo la verificación, debiendo contener fecha, nombre de la unidad, CLUES, personal que acudió a atender la verificación y tipo de conectividad de la</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la CEPIB	<p>unidad.</p> <p>54. Analiza los motivos de la cancelación y responde correo electrónico señalando la viabilidad de la reprogramación o cancelación definitiva.</p> <p style="text-align: center;">Cancelación definitiva de verificación</p> <p>Concluye proceso para esta opción.</p> <p style="text-align: center;">Reprogramación de verificación</p> <p>Continúa en la actividad 46.</p> <p style="text-align: center;">Si existen condiciones para realizar la verificación</p>
Equipo verificador	<p>55. Solicita al personal que participa en la verificación en el OOAD o en las unidades seleccionadas, que inicie el recorrido a los diversos servicios del hospital o unidades de salud mediante la plataforma Microsoft Teams/Webex, muestre la evidencia documental, equipo, material, medicamento e infraestructura conforme a los conceptos y criterios que integran cada módulo del VVSEIMBI.</p> <p>56. Revisa y analiza de manera consensuada con el personal verificado las evidencias documentales, equipo, material, medicamento o infraestructura conforme al criterio de cada concepto y área de verificación.</p> <p>57. Captura el resultado del criterio revisado en el VVSEIMBI.</p> <p>58. Registra en el sistema VVSEIMBI, en el apartado de observación de cada módulo, alguna situación relevante o incumplimiento del criterio.</p> <p>59. Informa al personal participante en la verificación los resultados obtenidos por modulo, así como la calificación global y concluye la verificación.</p>
Persona titular de la CEPIB	<p>60. Elabora con periodicidad mensual un “Informe” con las verificaciones realizadas que se obtiene del sistema VVSEIMBI y lo remite por correo electrónico</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la DEAVP	<p>a la persona titular de la UEOD.</p> <p style="text-align: center;">Etapa III Plan de mejora</p> <p>61. Analiza los resultados de las verificaciones llevadas a cabo y las observaciones para determinar las acciones de mejora que deberán implementar los OOAD.</p> <p>62. Elabora “Informe de resultados” de las unidades verificadas y propuesta de “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), y envía con las acciones sujetas de seguimiento por correo electrónico, a la persona titular de la CEPIB.</p>
Persona titular de la CEPIB	<p>63. Recibe, valida y envía “Informe de resultados” y “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), a la persona titular de la UEOD para el envío a la persona titular del OOAD.</p> <p>NOTA: En caso de tener observaciones devuelve persona titular de la DEAVP para las adecuaciones pertinentes.</p>
Persona titular de la UEOD	<p>64. Envía a la persona titular del OOAD correo electrónico notificando la conclusión de las verificaciones y el “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), con las observaciones sujetas de seguimiento y el tiempo perentorio para su resolución.</p>
Persona titular CEPIB	<p style="text-align: center;">Etapa IV Seguimiento</p> <p>65. Solicita por correo electrónico al equipo de conducción del Programa IMSS-Bienestar el avance del “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), de las observaciones sujetas a seguimiento de las verificaciones realizadas (evidencias documentales).</p> <p>66. Envía a la persona titular de la DEAVP mediante correo electrónico, el “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), para el análisis, así como la ubicación de las evidencias.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Persona titular de la DEAVP	67. Recibe de la persona titular de la CEPIB por correo electrónico, el “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), así como la ubicación de las evidencias y lo envía por correo electrónico al equipo verificador para su revisión.
Equipo verificador	68. Analiza las acciones cumplidas y pendientes de atender, mediante las evidencias documentales y envía al titular de la DEAVP las observaciones al “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8).
Persona titular de la DEAVP	69. Revisa y valida el estatus de información cualitativa y cuantitativa de cada una de las acciones registradas en el “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8). 70. Elabora “Informe de seguimiento” al “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), de las observaciones derivadas de las verificaciones al OOAD. 71. Envía por correo electrónico a la persona titular de la CEPIB el “Informe de seguimiento” y “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), para su aprobación.
Persona titular de la CEPIB	72. Revisa y valida el “Informe de seguimiento” y “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8) y, en su caso, propone continuar con el seguimiento para aquellas acciones no resueltas. 73. Envía a la persona titular de la UEOD y CTASE el “Informe de seguimiento” y “Plan de mejora de verificación”, clave: GA00-A09-003 (Anexo 8) y, en su caso, la propuesta de continuar con el seguimiento para aquellas acciones no resueltas.
Persona titular de la UEOD	74. Envía a la persona titular del OOAD el “Informe de seguimiento” y “Plan de mejora de verificación”, clave GA00-A09-003 (Anexo 8), y comunica en su caso que será sujeto a seguimiento de aquellas acciones no resueltas. Fin del procedimiento



7. Diagrama de flujo

