



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE ADMINISTRACION Y EVALUACION DE DELEGACIONES
COORDINACION DE CONSERVACION Y SERVICIOS GENERALES
DIVISION DE SERVICIOS GENERALES

AREA DE VIATICOS

INFORME DE LA COMISIÓN
CIUDAD DE MÉXICO A 13 DE FEBRERO DE 2018

NÚMERO DE PLIEGO
813

Nombre del Titular de la Coordinación Normativa: **Lic. María Arizmendi González**

Nombre de la Coordinación Normativa: **Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente**

ADSCRIPCIÓN	Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente				
LUGAR DE LA COMISIÓN:	Tijuana, Ensenada, Mexicali, BC	DEL	07/02/2018	AL	09/02/2018
OBJETO DE LA COMISIÓN :					
1. PROPOSITO DE LA COMISIÓN: Reforzar y supervisar con la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente los aspectos relacionados con la captación de peticiones de los derechohabientes en las unidades médicas y subdelegaciones en Ensenada y San Luis Río Colorado, así como el análisis de recurrencias y acciones de mejora implementadas.					
2. ACTIVIDADES REALIZADAS: Se realizaron visitas de supervisión con la Coordinación Delegacional y Coordinadores Técnicos, con el fin de revisar y evaluar aspectos relacionados con la captación de peticiones en las unidades médicas y subdelegaciones supervisadas. Homologación en la atención, protocolos de servicio, identificación de deficiencias, causas y problemática detectadas.					
3. CONCLUSIONES Es de suma importancia que el personal TAOD compartan la misma visión que se tiene en la CAQOD de Nivel Central, así como reforzar los nuevos aspectos generales del Procedimiento de atención a peticiones en módulos y buzones de Atención y Orientación al DH e Imagen TAOD y el programa SER IMSS; así como el personal sobre los principales marcos normativos como: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Procedimiento de Atención a Quejas Médicas, CONAMED y CNDH y resultados en los indicadores estratégicos.					
4. RESULTADOS OBTENIDOS Compromisos a cumplir para mejorar las actividades sustantivas del personal de Atención y Orientación al Derechohabiente, unificación y comprensión sobre la nueva clasificación de peticiones, formatos de registro, deficiencias, catálogos, causas y problemática relacionada, información en la Comunidad CAQOD, Protocolo de Buen Trato, así como el valor que tiene su actividad para este proyecto y, que conozcan, de manera general, los procedimientos de cada una de las actividades sustantivas de la Coordinación.					
5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA Mejorar la atención a derechohabientes estableciendo compromisos de acciones de mejora, que den un impacto directo a la satisfacción de la derechohabencia en los trámites y servicios que presta el IMSS, dándole seguimiento a las mismas a través de los compromisos signados en la supervisión con la Titular de la Coordinación Delegacional. Unificar y estandarizar el proceso de atención de peticiones de los derechohabientes y dar a conocer al personal de nuevo ingreso los procedimientos de cada una de las actividades sustantivas de la Coordinación, con el fin de contar con información estratégica para la toma de decisiones directivas y seguimiento de acciones implementadas.					
"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario."					
 MARIO ENCISO TREJO					