



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES
DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
INFORME DE LA COMISIÓN

| |
|-------------------------|
| NÚMERO DE PLIEGO |
|-------------------------|

| |
|------------|
| 941 |
|------------|

Ciudad de México, a 4 de marzo de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: **PATRICIA PUENTE BARRÓN**Nombre de la Coordinación Normativa: **UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE**

| |
|---|
| ADSCRIPCIÓN: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A CASOS ESPECIALES, INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DELEGACIONAL |
| LUGAR DE LA COMISIÓN: CULIACAN, SIN. DEL: 27/02/2019 AL: 28/02/2019 |
| OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL |
| <p>1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN</p> <p>Evaluar el cumplimiento del marco normativo vigente, reforzar y supervisar al personal TAOD adscrito a las unidades visitadas en los aspectos relacionados con la captación de peticiones de los derechohabientes en las unidades médicas y verificación de operación del Sistema SIADE en las unidades, así como el análisis de recurrencias y acciones de mejora implementadas en trámites y servicios.</p> |
| <p>2. ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Se realizaron visitas de supervisión a unidades médicas en la ciudad y al personal TAOD adscrito, con el fin de revisar y evaluar aspectos relacionados con la captación de peticiones en las unidades, así como el registro y clasificación de peticiones en el Sistema SIADE.</p> <p>Homologación en la atención, protocolos de servicio, identificación de deficiencias, causas y problemática detectadas.</p> <p>Se evaluaron el cumplimiento normativo de la Coordinación Delegacional y de las Coordinaciones Técnicas en materia de Quejas Médicas, Transparencia, Análisis de Información, Programa de Trabajo, SER IMSS, Atención a Grupos Organizados.</p> |
| <p>3. CONCLUSIONES</p> <p>Se identificaron hallazgos en los Módulos de Atención y Orientación al Derechohabiente en las unidades visitadas, se evaluó al personal TAOD y se instruyó a continuar con la visión que se tiene en la UAD de Nivel Central, así como reforzar los 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; SER IMSS, Programa de Igualdad, y resultados en indicadores estratégicos de la Unidad.</p> |
| <p>4. RESULTADOS OBTENIDOS</p> <p>Se realizaron observaciones durante la visita y se instruyó 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 de la UAD, Protocolo de Buen Trato, así como el valor que tiene su actividad para el registro de peticiones ciudadanas en el SIADE y, de manera general, los procedimientos de cada una de las actividades sustantivas de la Unidad de Atención al Derechohabiente.</p> |
| <p>5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA</p> <p>Mejoras para el seguimiento de peticiones de la ciudadanía, homologación de criterios de análisis de información, seguimiento de acciones de mejora lo que impactará en la mejora de trámites y servicios institucionales de la delegación que den un impacto directo a la satisfacción de los usuarios institucionales en los trámites y servicios que presta el IMSS.</p> |

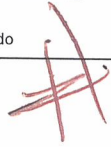
1270-009-032

"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

Nombre y Firma del servidor público comisionado



1270-009-032