



**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**

<b>NÚMERO DE PLIEGO</b>
<b>1143</b>

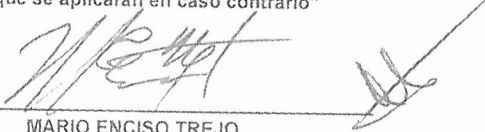
Ciudad de México, a 11 de marzo de 2019

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

<b>ADSCRIPCIÓN: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A CASOS ESPECIALES, INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DELEGACIONAL</b>			
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><b>LUGAR DE LA COMISIÓN: LEON, GTO.</b></td> <td style="width: 25%; border: none;"><b>DEL: 05/03/2019</b></td> <td style="width: 25%; border: none;"><b>AL: 07/03/2019</b></td> </tr> </table>	<b>LUGAR DE LA COMISIÓN: LEON, GTO.</b>	<b>DEL: 05/03/2019</b>	<b>AL: 07/03/2019</b>
<b>LUGAR DE LA COMISIÓN: LEON, GTO.</b>	<b>DEL: 05/03/2019</b>	<b>AL: 07/03/2019</b>	
<b>OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL</b>			
<b>1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN</b>			
<p>Evaluar, verificar y supervisar al personal de las áreas desconcentradas de Atención y Orientación al Derechohabiente (Coordinadores Delegacionales, Jefes de departamento en UMAE y Coordinadores Técnicos), así como al personal TAOD en las unidades médicas y administrativas en los aspectos relacionados con la atención, registro y captación de peticiones de los derechohabientes, verificación de operación del Sistema SIADE en los módulos, así como el análisis de recurrencias y acciones de mejora implementadas en trámites y servicios.</p>			
<b>2. ACTIVIDADES REALIZADAS</b>			
<p>Se realizaron visitas de evaluación y supervisión con el personal TAOD en las unidades médicas de la Delegación y la UMAE de Gineco-Pediatría No. 48, con el fin de verificar los aspectos relacionados con la atención y cumplimiento de actividades normadas en las unidades médicas. Cumplimiento del Procedimiento normativo, Imagen TAOD, registro y atención de peticiones de la ciudadanía. Homologación en la atención, protocolos de servicio, identificación de deficiencias, causas y problemática detectadas.</p>			
<b>3. CONCLUSIONES</b>			
<p>Para la Unidad de Atención al Derechohabiente es de suma importancia que el personal TAOD comparta los objetivos estratégicos del IMSS en materia de orientación y atención a peticiones de los ciudadanos, se reforzaron los principales aspectos del Procedimiento de atención a peticiones en módulos y buzones de Atención y Orientación al DH, Imagen TAOD y el programa SER IMSS; así como los principales aspectos normativos: 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 CNDDH y resultados en los indicadores estratégicos.</p>			
<b>4. RESULTADOS OBTENIDOS</b>			
<p>Atender los hallazgos detectados 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, que conozcan, de manera general, los procedimientos de cada una de las actividades sustantivas de la Unidad de Atención al Derechohabiente.</p>			
<b>5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA</b>			
<p>Mejora en trámites y servicios institucionales detectados desde las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente en las áreas desconcentradas en Delegaciones y UMAE, mejora continua en la población usuaria en los trámites y servicios que presta el IMSS. 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 Unidad de Atención al Derechohabiente, con el fin de contar con información estratégica para la toma de decisiones directivas y seguimiento de acciones implementadas.</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