



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

4055

Ciudad de México, a 21 de junio de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: RICARDO HERNÁNDEZ FORCADA

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A CASOS ESPECIALES, INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DELEGACIONAL

ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DELEGACIONAL
LUGAR DE LA COMISIÓN: TLAXCALA, TLAX. DEL: 19/06/2019 AL: 20/06/2019
OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL
1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN Reforzar y supervisar el área de atención al derechohabiente en aspectos relacionados con la captación de peticiones de los derechohabientes en las unidades médicas en el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE).
2. ACTIVIDADES REALIZADAS Supervisión a tres unidades médicas, con el fin de revisar infraestructura de módulos y buzones de atención y orientación al derechohabiente; imagen TAOD (portación de uniforme); así como aspectos relacionados con la captación de peticiones de los derechohabientes y análisis de información, para la identificación de deficiencias, causas y problemáticas y la presentación de las mismas en Juntas de Cuerpo de Gobierno para la promoción de acciones de mejora.
3. CONCLUSIONES Es de suma importancia que todas las TAOD compartan la misma visión que se tiene en la UA nivel central, así como darles a conocer nuevos aspectos generales del Procedimiento para la atención de peticiones en módulos y buzones de atención y orientación al derechohabiente; de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; flujo del procedimiento de atención a quejas médicas, CONAMED y CNDH; y de la consolidación del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE).
4. RESULTADOS OBTENIDOS Compromisos a cumplir para mejorar las actividades sustantivas de atención al derechohabiente y de los trámites y servicios que presta el Instituto, unificación y comprensión sobre la nueva clasificación de peticiones en el SIADE, deficiencias, catálogos, causas y problemática relacionada; 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 de Atención y Orientación al Derechohabiente.
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 derechohabiencia en los trámites y servicios que presta el IMSS, dando seguimiento a los mismos, a través de los compromisos signados en la supervisión con la Encargada 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 del área, con el fin de contar con información estratégica para la toma de decisiones directivas.

"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"



EDGAR FLORES JIMENEZ

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032