



**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**

FOLIO: 4992

NÚMERO DE PLIEGO

7686

Ciudad de México, a 19 de septiembre de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: MTRA. DULCE LESVIA PINEDA Y TORRES

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DVIED

ADSCRIPCIÓN: COORDINACIÓN TÉCNICA DE ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO A EVALUACIONES

LUGAR DE LA COMISIÓN: TLAXCALA, TLAX.

DEL: 13/09/2019

AL: 13/09/2019

OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL

**1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Presentación, contexto y aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Cliente pilotos a Titular de la Jefatura de Prestaciones Económicas y Sociales y Titulares de Departamentos adscritos a dicha Jefatura, en el marco de la Certificación en la Norma Internacional ISO 9001:2015 de la Coordinación de Evaluación Económico Financiera.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Presentación de las Encuestas de Satisfacción del Cliente pilotos.
- Explicación del contexto y objetivo de las encuestas.
- Aplicación de las encuestas a Titular de la Jefatura de Prestaciones Económicas y Sociales y a Titulares de los Departamentos evaluados y adscritos a esta.

**3. CONCLUSIONES**

Por parte de los Titulares de la Jefatura y Departamentos se comprendieron las encuestas y se resolvieron dudas.

**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

Se obtuvieron resultados satisfactorios en las evaluaciones de las encuestas.

**5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA**

- Mejora en la calidad de la evaluación y su producto.
- Obtención de información medible para su análisis.
- Mejor organización de la logística de aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Cliente de la Coordinación de Evaluación Económico Financiera.

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"

  
MIGUEL ANGEL GUERRERO IBARRA  
Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032