



**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>9304</b>
-------------

Ciudad de México, a 19 de noviembre de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: SANDRA GIRÓN BRAVO

Nombre de la Coordinación Normativa: IGUALDAD Y GENERO

ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DELEGACIONAL

LUGAR DE LA COMISIÓN: GUADALAJARA, JAL.

DEL: 12/11/2019

AL: 14/11/2019

OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL

**1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

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, apego a los procesos normativos, así como el análisis de recurrencias y acciones de mejora implementadas de la voz del usuario. Verificar estatus quejas de servicio por Maltrato en unidades seleccionadas.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Se realizaron visitas de supervisión con el personal TAOD, con el fin de revisar y evaluar aspectos relacionados con la captación de peticiones en las unidades médicas supervisadas, así como, el registro y clasificación de peticiones en el Sistema SIADE. 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 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 y resultados en los indicadores estratégicos.

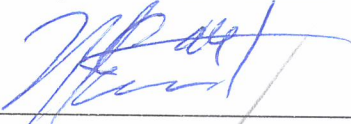
**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

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 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.

**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 los derechohabientes en los trámites y servicios que presta el IMSS, para dar seguimiento a las mismas a través de los compromisos signados en la supervisión con las Titulares de la Coordinación Delegacional y Coordinaciones Técnicas. 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, 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

Nombre y Firma del servidor público comisionado



1270-009-032