



**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**

**7**

Ciudad de México, a 13 de enero de 2025

**Nombre del Coordinador Normativo: DRA BEATRIZ PÉREZ ANTONIO**

**Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL**

**ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE HOSPITALES**

**LUGAR DE LA COMISIÓN: TAPACHULA, CHIS.**

**DEL: 07/01/2025**

**AL: 09/01/2025**

**OBJETO DE LA COMISIÓN: SUPERVISION EN UNIDADES MED.**

**1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Visita de asesoría para el proceso de Trabajo Social a las Unidades Hospital General de Zona no. 01, Hospital General de Zona no. 02 y al Hospital General de Sub Zona no. 15; del ÓOAD Chiapas

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Reunión de acuerdo a la programación por día, con los Cuerpos de Gobierno del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Chiapas y de las unidades: Hospital General de Zona no. 01, Hospital General de Zona no. 02 y del Hospital General de Sub Zona no. 15, donde se informa el objetivo y logística de la visita.

Visita de asesoría en el servicio, oficinas y con el personal de Trabajo Social identificando los flujos de actividades y su apego a los procesos sustantivos y los procedimientos normativos.

Reunión de acuerdo a la programación por día, con los Cuerpos de Gobierno del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Chiapas y de las unidades: Hospital General de Zona no. 01, Hospital General de Zona no. 02 y del Hospital General de Sub Zona no. 15,; donde se informan los hallazgos encontrados

B

### 3. CONCLUSIONES

Se realiza seguimiento a los procesos de trabajo social en los servicios de urgencias, cirugía, diálisis y hospitalización; con enfoque en la atención centrada en el usuario; detectando que hay necesidades de capacitación en procesos sustantivos, directivos y en los procedimientos normativos.

Se detectan áreas de oportunidad en los diferentes servicios con relación en la elaboración de controles internos y la realización de actividades apegadas al proceso sustantivo.

Hospital General de Zona No. 01 Nueva Frontera, Tapachula, Chiapas.

La revisión de apego a procesos incluyó Urgencias, Cirugía y Terapias Dialíticas, con enfoque en la atención centrada en el usuario. En urgencias se cuenta con un apego del 53% con áreas de oportunidad en la participación de la organización del servicio que permita que Trabajo Social realice las actividades apegadas a Normativa, ya que no se otorgan sesiones educativas en el horario debido a que no se otorgan informes médicos en los horarios establecidos. En cirugía cuenta con un 46% de orientación pre quirúrgica, debido a una sobrecarga de solicitudes de llamadas y actividades fuera de norma, por una colegiada ineficiente y a la falta de Jefes de servicio. En el servicio de Diálisis los expedientes sociales cuentan con un 80% del registro de notas iniciales, seguimientos, visitas domiciliarias y calidad de la nota.

Hospital General de Sub Zona No. 15, Tonalá, Chiapas.

La revisión de apego a procesos incluyó Urgencias, Cirugía y Terapias Dialíticas, con enfoque en la atención centrada en el usuario. Solo se cuenta con una Trabajadora Social para todos los procesos, la cual proviene de cambio de rama y no tiene experiencia en manejo de las actividades de Trabajo Social, por lo que se deberá de realizar la capacitación en la Coordinación Delegacional e Trabajo Social y en las Unidades Médicas con el método de capacitación de pares. Se solicita reacomodo de mobiliario en la oficina que comparte por la remodelación, para mejor trato del usuario. Se solicita gestión de plazas faltantes de acuerdo a indicador; y para la plaza del programa de Hemodiálisis se solicita garantizar un espacio físico previo a la gestión de la plaza.

Hospital General de Zona No. 02 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

La revisión de apego a procesos incluyó Urgencias, Cirugía, Estancias Prolongadas y Terapias Dialíticas, con enfoque en la atención centrada en el usuario. En urgencias se cuenta con un apego del 80% con el cumplimiento de compromisos de la supervisión del mes de agosto 2024, en los compromisos para la unidad ya cuenta con sala de espera, se suspendió el pase de estancia, y se otorgan informes en los horarios establecidos. En cirugía cuenta con un 97% de orientación pre quirúrgica, sin embargo, la suspensión de cirugía es en gran medida por la petición previa de donación de sangre; no hay claridad en que es una estrategia y no una actividad normada. En el servicio de Diálisis los expedientes sociales cuentan con un 80% del registro de notas iniciales, seguimientos y visitas domiciliarias; así como un 62% y calidad de la nota; En Estancias prolongadas tiene un 54% de seguimiento con área de oportunidad en la identificación de necesidades sociales; así mismo cuenta con solo el 35% de la cobertura de equipos de cómputo para el servicio.

### 4. RESULTADOS OBTENIDOS

Se realiza la visita de asesoría en compañía con el personal directivo y delegacional

Se realiza la asesoría de acuerdo a documentos normativos y procedimientos in situ; al personal delegacional, de la unidad y operativo.

Se establecen compromisos para reorientar las actividades de acuerdo a los procedimientos normativos; garantizando la participación de las categorías involucradas.

### 5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Se capacita al personal operativo en la atención centrada en el paciente, en el servicio de urgencias.

Se capacita al personal directivo de las unidades y delegacionales en los diversos procesos sustantivos, con base en los documentos normativos, enfocando las actividades en los temas de información a familiares, atención a grupos vulnerables, organización de redes de apoyo, intervención en paciente y familiar en estancias prolongadas y en las actividades de apoyo social enfocadas en la atención a familiares en caso de defunción.

Se establecen acciones programadas de gestión directiva para la reorientación y apego a los procedimientos normativos, en conjunto con el cuerpo de gobierno.

"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"

  
FABIOLA YETZEBAL ANGELES GARCIA

Nombre y Firma del servidor público comisionado