



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**628**

Ciudad de México, a 13 de febrero de 2025

Nombre del Coordinador Normativo: MARCELA CASTRO LÓPEZ**Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD****ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD****LUGAR DE LA COMISIÓN: LA PAZ, B.C.S.****DEL: 09/02/2025****AL: 12/02/2025****OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL****1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Fortalecer la implementación del Modelo Institucional para la Competitividad (MC), en las unidades médicas, sociales y administrativas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), mediante la realización de visitas en sitio que permitan verificar el nivel de madurez que ostentan las unidades implementadoras. Además de verificar los resultados y el nivel de madurez de las unidades que se encuentren implementando el MC, considerando el resultado de su evaluación interna, su planeación estratégica y la ejecución de sus programas operativos.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

Evaluación en las unidades implementadoras del MC. Elaboración de informes de evaluación externa. El líder del equipo de evaluación inició la evaluación conjuntamente con el equipo evaluador, el cuerpo de gobierno de la unidad y líderes de equipos operativos, también se realizó un recorrido inicial por las instalaciones de la unidad con la finalidad de identificar las áreas y los servicios que se proporciona a la derechohabiente y población usuaria. Se documentan los hallazgos relevantes.

3. CONCLUSIONES

La evaluación externa considera la participación de los líderes de los equipos operativos en la unidad evaluada, a fin de que sean ellos quienes puedan describir el funcionamiento de su sistema de gestión de calidad basado en el Modelo.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

La retroinformación que se realizó en la unidad, le permite madurar su sistema de gestión de calidad y en consecuencia mejorar la satisfacción de la derechohabiente y población usuaria, así como el logro de los objetivos de calidad.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Las unidades médicas, sociales y administrativas del IMSS que logran destacar en el cumplimiento de su misión, derivado de la implementación del Modelo Institucional para la Competitividad, dependen de la estructura y desarrollo de sus procesos, siendo los responsables de la calidad de los servicios que se brinda a la derechohabiente y población usuaria. Tales procesos deben ser evaluados con el objetivo de conocer las variables de cada punto crítico de la implementación de todos los criterios del MC, los cuales impactan directa o indirectamente en la satisfacción de la derechohabiente y población usuaria.

"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"

DIANA ALEJANDRA MORA OLVERA

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032