



7.1.3.3 División de Investigación y Estudios de Usuarios

1. Analizar las solicitudes de la persona Titular de la Dirección General y Direcciones Normativas sobre el desarrollo de estudios cualitativos y/o cuantitativos que permitan conocer la percepción de los derechohabientes y/o población en general de los servicios que otorga el Instituto, con el propósito de identificar las técnicas de recopilación de información más adecuadas conforme a los objetivos establecidos por el área solicitante.
2. Contribuir desde la percepción de los usuarios a la integración de un sistema institucional de percepción social y, con ello, disponer de insumos para apoyar el proceso de planeación y transformación del Instituto.
3. Diseñar los instrumentos de recolección de información, así como las metodologías de levantamiento de información que se requieran para cada caso, de acuerdo con el objetivo de los estudios y las características del servicio institucional que se encuentre inmerso, con el objeto de contar con los insumos necesarios para su aplicación y desarrollo.
4. Aplicar las técnicas de recopilación de información de conformidad con la metodología diseñada con el apoyo del personal de la Coordinación de Investigación Estratégica, de la Dirección Normativa solicitante y con la participación de áreas normativas y Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada involucradas, así como de las empresas o entes públicos contratados para tal efecto, con el propósito de conocer la percepción de los derechohabientes y/o población en general en cuanto a los servicios y atención que otorga el Instituto.
5. Diseñar y presentar informes y/o reportes de resultados derivados del procesamiento y análisis de los datos obtenidos mediante la implementación de estudios de opinión, en donde se identifiquen áreas de oportunidad para mejorar los servicios y atención que ofrece el Instituto, a fin de proporcionarlos a la persona Titular de la Dirección General, Direcciones Normativas solicitantes y demás áreas que los requieran para apoyar la toma de decisiones y el proceso de transformación institucional.
6. Investigar las tendencias nacionales e internacionales respecto a las técnicas, metodologías e indicadores en estudios de opinión de usuarios de servicios de seguridad social y salud, con el propósito de mejorar y actualizar las metodologías empleadas para asesorar a las Direcciones Normativas al momento de implementar estudios para conocer la percepción de los derechohabientes y/o población en general de los servicios institucionales bajo su responsabilidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL

7. Asesorar a las Direcciones Normativas cuando requieran llevar a cabo estudios de opinión, ya sea con personal interno o a través de la contratación de terceros, para recomendar si la orientación del estudio debe ser cualitativa y/o cuantitativa, así como los instrumentos de recolección de información adecuados y las metodologías para su implementación.
8. Orientar a las Direcciones Normativas en el análisis de la información obtenida a través de la realización de estudios de opinión con recursos internos o a través de la contratación de terceros, así como en el diseño y elaboración de indicadores para facilitar a dichos órganos la utilización de información precisa y objetiva para la toma de decisiones que permitan orientar la mejora en la prestación de los servicios.
9. Analizar las solicitudes que presenten las Direcciones Normativas para medir el efecto o el impacto que se genera mediante la implementación de programas y estrategias enfocados a la prestación de los servicios y atención que proporciona el Instituto, con el propósito de conocer los objetivos que se pretenden alcanzar con los mismos, sus características y su proceso de ejecución.
10. Recabar información de interés relacionada con los programas y estrategias a evaluar, generada en los procesos involucrados en la prestación de los servicios institucionales con el apoyo de las Direcciones Normativas responsables de estos, a fin de procesarla y consolidarla en bases de datos que permitan su análisis, además de sugerir metodologías adecuadas para generar información que complemente y/o permita evaluar el efecto o el impacto de dichos servicios.
11. Investigar en el contexto nacional e internacional la implementación y evaluación de programas de similares características a los diseñados y/o implementados por las Direcciones Normativas para la prestación de los servicios institucionales, para identificar técnicas y metodologías de evaluación probadas que puedan adaptarse y en su caso se propongan para incorporarse en el proceso de planeación y transformación institucional.
12. Elaborar y presentar los reportes y/o informes de resultados y la información obtenidos de los estudios e investigaciones, con el fin de que se diseñe e implemente una metodología propia que permita la evaluación de los efectos económicos, financieros y sociales de los programas y estrategias llevadas a cabo por las Direcciones Normativas responsables de los servicios y atención en el Instituto.
13. Las demás que sean encomendadas por la persona Titular de la Coordinación de Investigación Estratégica y la Dirección de Planeación para la Transformación Institucional.