



DIRECCION DE ADMINISTRACION Y EVALUACION DE DELEGACIONES
COORDINACION DE CONSERVACION Y SERVICIOS GENERALES
DIVISION DE SERVICIOS GENERALES

AREA DE VIATICOS
INFORME DE LA COMISION

NUMERO DE PLIEGO

308

Ciudad de México a, 28 de enero de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: Ing. José Tafich Karraha
Nombre de la Coordinación Normativa: Coordinación Administrativa de la Dirección de Planeación Estratégica Institucional

ADSCRIPCIÓN Dirección de Planeación Estratégica Institucional

LUGAR DE LA COMISIÓN: Mérida Yucatán DEL 25/01/2019 AL 25/01/2019

OBJETO DE LA COMISIÓN :

1. PROPOSITO DE LA COMISIÓN:

Realización de grupos de enfoque para documentar el Proceso de Trámite de Pensión en el IMSS en la sub-delegación Mérida Norte, de la delegación Yucatán, para mejorar la atención y el proceso para tramitar las pensiones por parte de los derechohabientes.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS:

Se documentó la experiencia de los derechohabientes del instituto en cuanto al servicio del trámite de pensiones, así como, los temas en torno a este proceso conforme a la metodología establecida por la CIE.

3. CONCLUSIONES

Se realizaron sesiones de grupos de enfoque con los derechohabientes que concluyeron el trámite de su pensión y acudieron a recibir la resolución de la misma en la subdelegación, para el diagnóstico del proceso y el diseño de un plan de mejora del servicio de pensiones.


4. RESULTADOS OBTENIDOS

Se recabó información cualitativa sobre el Proceso de Trámite de Pensión en el IMSS, con apego a la metodología establecida por la CIE.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Definir las líneas de acción e investigación cuantitativa para el diseño de un programa para mejorar el Proceso de Trámite de Pensión en el IMSS que ofrece el Instituto.

"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicaran en caso contrario."


José Eric Rodríguez Cisneros

Nombre y Firma del servidor público comisionado