



**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>5092</b>
-------------

Ciudad de México, a 23 de mayo de 2022

Nombre del Coordinador Normativo: **MARIANA MONSERRAT TAJONAR MIRANDA**Nombre de la Coordinación Normativa: **COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN****ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE INFORMACIÓN Y SISTEMAS DE ATENCIÓN A LA DERECHOHABIENTIA****LUGAR DE LA COMISIÓN: HERMOSILLO, SON.****DEL: 17/05/2022****AL: 17/05/2022****LUGAR DE LA COMISIÓN: CD. OBREGON, SON.****DEL: 18/05/2022****AL: 19/05/2022****OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL****1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Asesorar y detectar áreas de oportunidad en los procedimientos de Atención y Orientación al Derechohabiente, verificar el cumplimiento del marco normativo, la implementación del Protocolo de Atención al Usuario Basado en la Cultura del Buen Trato y sugerir estrategias que promuevan el logro de las metas establecidas en la Unidad de Atención a la Derechohabientia.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Se visitaron los módulos de atención y orientación en unidades médicas con alto número de quejas de servicio en las ciudades de Hermosillo y Ciudad Obregón en Sonora, se llevó a cabo una revisión de los procesos normativos aplicados por los servicios y se sostuvo una reunión de trabajo con las Consultoras de Atención y Orientación y las Titulares de la CD, JD, CTOI y CTAE para homologar criterios de trabajo normativo.

**3. CONCLUSIONES**

Es de suma importancia que el personal de las áreas de Atención y Orientación al Derechohabiente en las áreas desconcentradas compartan la misma Visión que se tiene en la Unidad de Atención a la Derechohabientia, atendiendo el marco normativo, así como trabajar para acompañar a los usuarios en las diferentes etapas de atención en los servicios institucionales orientando, gestionando, captando quejas y sugerencias para la mejora Institucional y contribuir con los indicadores estratégicos de la UAD y el Instituto.

**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 Atención al Usuario Basado en la Cultura del Buen Trato y el proceso de supervisión a TAOD y aplicación de encuestas.

**5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA**

Mejorar la atención a los usuarios 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.

Unificar y estandarizar el proceso de atención de peticiones de los usuarios, 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