****

**LIC. DE LA HIGUERA QUIYONO**

**ERNESTO ANTONIO**

**MATRICULA: 20150789**

**ACTIVIDAD 6: PLAN ESTRATEGICO**

**MATERIA: PLANEACION ESTRATEGICA**

Maestría: Administración y Políticas Públicas.

El Instituto Mexicano del Seguro Social, es una de los entes más representativos a nivel internacional en temas de bienestar y seguridad social, mismo que ha beneficiado a un número considerable dentro de la población, que data aproximadamente de 58 millones de asegurados y 12 millones de beneficiados en el programa IMSS-PROSPERA. Este último ha sido un programa de inclusión social para las comunidades marginadas y difícil acceso a la salud.

La estructura al interior del Instituto se extiende a lo largo de todo el país, teniendo presencia en cada uno de los estados delegando una pirámide de responsabilidades hasta llegar a nuestra competencia delegacional, sin embargo como representantes delegacionales debemos atender instrucciones giradas por normativos nacionales con la finalidad de mejorar y hacer más práctica la atención al derechohabiente, ya que esto último es parte medular en nuestra misión institucional.

*“La* ***misión*** *del IMSS es ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y sus familias. Por su parte, el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social (LSS) establece que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.”* (IMSS MEXICO, 2015).

Como había mencionado anteriormente, la parte medular en el quehacer diario y las labores, es el bienestar e integridad del derechohabiente, comprender la misión encamina las acciones necesarias para lograr ese fin al interior, elaborando estrategias que nos permitan dirigir hacia el exterior calidad en el servicio.

Sin embargo, dicha **misión** debe ir acompañada de nuestra **visión** a nivel delegacional, pues a pesar que coordinemos íntegramente acciones entre las Delegaciones, debemos establecer una visión propia que nos oriente en el sentido de consolidar los propósitos establecidos, siendo así lo siguiente: para los siguientes años el IMSS en Chiapas, será una Delegación que brinde servicios de calidad y calidez, mejorando sus indicadores a nivel nacional, contando con un capital humano apasionado y orgulloso de pertenecer al Instituto.

No obstante, nuestra misión – visión institucional, solo es la matriz que desprende hacia abajo una serie de ramificaciones incluyendo valores, estrategias y tácticas para lograr obtener la misión mientras se sostiene el estandarte de la misión, por lo que es necesario hacer un recuento de los valores que rodea a cada trabajador IMSS teóricamente. Principalmente honestidad, responsabilidad justicia, honradez y probidad, de manera que se pueda generar un ambiente de trabajo estable y cómodo tanto para el individuo como para el equipo de trabajo, mismo que se labora en nuestra área de gestión laboral.

Derivado de lo anterior, es mandatorio contar con un sistema de estrategias y objetivos específicos a lograr para satisfacer los indicadores en nuestra Delegación a través del alineamiento de metas entre el equipo de trabajo y órganos superiores de trabajo.

**Políticas**:

Existen diversas políticas implementadas por la Institución a fin de salvaguardar los procesos en cada una de sus ramas, conducidos a la mejora y avance tecnológico e infraestructura que puedan proveer una mejor imagen al derechohabiente, asimismo que se encuentre cada vez más al alcance competitivo de la explosión demográfica. Podemos divisar políticas como las siguientes:

* Políticas para el manejo de hospitales a través de una estructura organizacional de atención de primer, segundo y tercer nivel. Dentro de los cuales cada nivel se avoca a atender a los derechohabientes considerando la complejidad de su diagnóstico.
* Políticas para contención del gasto y administración presupuestal. Impuestas mayormente a través de nivel central con la finalidad de mantener transparencia en el ejercicio de los recursos y administración de bienes delegacionales.
* Políticas para la adquisición de bienes que impulsen el desarrollo y mejora en la operatividad administrativa y operativa.
* Políticas de seguridad que mantengan estabilidad y armonía social al interior.
* Políticas en materia de salud, estableciendo convenios con organismos externos para solventar por carencia de servicios y/o bienes.

Hasta ahora se ha proyectado un acervo medular de nuestra Delegación, hablando a grandes rasgos, lo cual nos arroja el establecimiento de objetivos.

**Objetivos**

1. Asegurar accesos a los servicios de salud.
2. Mejorar la atención a la derechohabiencia.
3. Minimizar el índice de quejas en el servicio.

**Estrategias**

* 1. Establecer cursos de capacitación y sensibilización en las unidades médicas, así como en las administrativas para operar eficazmente a la población, instrumentando los valores éticos y morales con los cuales se deba actuar.
  2. A través de programas pilotos que logren la actualización de normatividad en el capital humano, reducir el famoso “ping pong” entre la derechohabiencia, asimismo lograr menos trámites a través de programas pilotos.
  3. Implementar adquisiciones y mantenimientos a los equipos que más lo requieran con la finalidad de proveer servicio de calidad en la salud.

2.1 Supervisión de calidad al personal operativo con la finalidad de gestionar buena conducta.

2.2 A través del monitoreo de quejas y el esquema rotativo, establecer medidas disciplinarias reforzadas por las capacitaciones anteriormente mencionadas.

2.3 Optimizar el nivel de espera en la atención a través de programas piloto que logren agilizar el proceso de citas y actualización de datos.

3.1 A lo largo del monitoreo de ausentismo no programado, programado y de quejas obtenidas, establecer organismos de supervisión que logren la correcta ejecución de atención, apercibiendo que de caso contrario será acreedor de una medida disciplinaria.

3.2 A través del esquema de ausentismo, identificar los nichos que puedan obstruir la operación y que a través de directores de unidades, se logre implementar programas de aumento a la productividad con base a benchmarkings realizados.

3.3 Solicitar informes y retroalimentación constante de la productividad realizada en cada área de gestión para hacer comparativos que identifiquen las áreas de atención y establecer medidas en las debilidades localizadas.

**Metas**

1.1.1 Lograr conocimiento en el personal operativo para que pueda entender las funciones sustantivas inherentes a su cargo.

1.1.2 Entender el reglamento aplicable a sus áreas de gestión.

1.1.3 Mantener atención en los indicadores semaforizados para continuar en verde.

2.1.1 Establecer un hábito de buena conducta.

2.1.2 Generar nuevos ambientes con nuevos elementos que permitan la mejora de atención.

2.1.3 A través de estos programas, se agilice la atención.

3.1.1 Disminuir el índice de ausentismo.

3.1.2 Capacitación a través de unidades que hayan obtenido un reconocimiento a nivel nacional para aplicar al interior de las áreas de trabajo.

3.1.3 Gestionar a través de citados informes, aumento a la productividad.

**Tácticas**

4.1.1 Informe periódico con histórico comparativo que refleje la diferencia, asimismo constante diálogo de retroalimentación que genere confianza.

4.1.2 Delegar responsabilidades e independizar al personal para su ejercicio, asimismo aplicar supervisiones sorpresa que generen transparencia en la actividad cotidiana.

4.1.3 A través de observaciones elaboradas por órganos de auditoría, mantener un estándar de calidad y notificar al momento su saneamiento.

4.1.4 Mantener las metas como indicador para su logro mensual al interior de la Delegación.

4.1.5 Retroalimentación con las áreas de mayor concurrencia para solventar problemática y recordar en cada una, la sensibilización en la atención al derechohabiente.

4.1.6 Establecer políticas al interior del Instituto que permitan desarrollar mejoras en las carencias identificadas.