

REVISION DE LA DIRECCIÓN AL SGC



OCTUBRE 2023

PUNTOS DE REVISIÓN



- a) Estado de Revisiones Anteriores
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que afectan al SGC
- c) Información sobre el desempeño de los procesos y la eficacia del SGC.
- d) Adecuación de Recursos
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- f) Oportunidades de Mejora
- g) Otros



**ESTADO DE
REVISIONES
ANTERIORES**

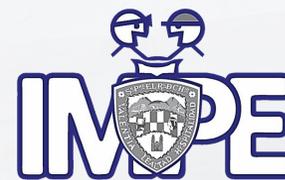
INSTITUTO
MUNICIPAL DE PLANEACION
INTEGRACION

REVISIONES ANTERIORES

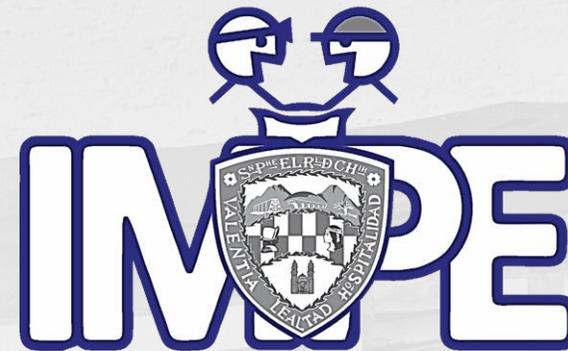


PUNTOS DE REVISIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS RELACIONADOS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA, NECESIDADES DEL CAMBIO EN EL SGC, NECESIDADES DE RECURSOS, O ACUERDOS REFERENTES AL TEMA	FECHA DE CUMPLIMIENTO
a).- Estado de Acciones de Revisiones Anteriores:			
Minuta revisión anterior	ISO	Todos los acuerdos tomados en la última revisión se cerraron en tiempo y forma	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
b).- Cambios en las cuestiones externas e internas que afectan el SGC			
Manual de Calidad Apartado 4.1	ISO	Se revisaron las condiciones internas que impacten al IMPE y se mantienen sin ningún cambio, de igual forma se revisaron las partes interesadas y sus expectativas, mismas que permanecen sin cambio hasta la siguiente revisión de la dirección	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
c).- Información sobre el desempeño de los procesos y la eficacia del SGC			
1) Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas Resultados de grado de satisfacción del cliente y quejas	ISO	Se revisaron los resultados de la encuesta de satisfacción del Cliente teniendo los siguientes resultados: Enero 96.88%, Febrero 94.97%, Marzo 97.26%, Abril 98.40%, Mayo es 97.35% cumpliendo el objetivo programado de al menos el 90% de satisfacción, también se dio seguimiento al resultado de quejas siendo los siguientes: enero 0.0004%, Febrero 0.0008%, Marzo 0.0016%, Abril 0.0011%, Mayo 0.0016% logrando cumplir el resultado deseado de un 2% como máximo de quejas en el mes.	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
2) Grado de cumplimiento de los objetivos de Calidad Cuadro Comparativo de cumplimiento de objetivos DOC 6.2 DIR 01	ISO	Se revisaron los objetivos de calidad: 1.- Mantener la certificación bajo la Norma ISO 9001-2015; 2.- Obtener al menos un 90% de satisfacción por parte de los derechohabientes y sus beneficiarios en cuanto al servicio otorgado por el IMPE; 3.- Lograr que el 90% del medicamento de farmacia subrogada sea entregado el mismo día; 4.- Otorgar el 100% de los préstamos que cumplan con los requisitos; 5.- Cumplir con al menos el 95% del programa anual de capacitación, todos han cumplido con la meta propuesta, estos se mantienen sin ningún cambio, se revisarán el próximo año.	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
3) Revisión de Política de Calidad DOC 5.2 DIR 01	DIR	Se revisó la Política de Calidad DOC 5.2 DIR 01 Rev. 2, no hubo cambios	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
4) Desempeño de los procesos y conformidad del producto Revisión de Indicadores	ISO	Se revisaron los resultados de los indicadores de proceso correspondientes a los meses de Enero 100%, Febrero 92%, Marzo 89.50%, Abril 92% y Mayo 100%, teniendo un promedio del 94.70% de efectividad.	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
5) Estado de las No conformidades y acciones correctivas	ISO	Se revisó el estado de Acciones, comentando que se encuentran 2 acciones que no están al 100% de auditoría interna y dos de resultado de indicadores, se pide a los responsables cerrar las mismas.	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
6) Resultado del Seguimiento y medición. Bitácoras de re trabajo / producto no conforme	SPL	Se están llenando las bitácoras de producto No conforme de acuerdo con el FOR 8.7 SPL 01	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
7) Resultados de las auditorías. Reporte de auditoría y Estatus de Hallazgos	ISO	Conformidades Menores y 6 Observaciones. Se revisó también el estado de hallazgos FOR 9.2 ISO 02 presentando los siguientes resultados: CERRADAS 81.82%; VENCIDAS/ABIERTAS 18.18% y ABIERTAS 0%	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
8) Desempeño de los proveedores externos. Evaluación de proveedores clave	DRM	Se evaluarán a los proveedores en base al DOC 8.4 DRM 02	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
d).- Adecuaciones de recursos			
Presupuesto anual	SAD	Se verificó el presupuesto anual 2023, ya que es la forma de planear recursos para implementar, mantener y mejorar el SGC.	SIGUIENTE REVISIÓN AL SGC
e).- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades			
Análisis de riesgos	ISO	El acuerdo tomado, es que se actualizarán los análisis de riesgo para el 15 de agosto del 2023	15/08/2023
f).- Oportunidades de mejora			
Se realizó un Manual de Bolsillo para la inducción al SGC para personal de nuevo ingreso	ISO	La coordinadora de ISO dará la inducción	Siguiente grupo de Inducción
Se programará otro curso de Auditor Interno para que haya mas personal capacitado	SAD	Por el tamaño de la institución es necesario contar con mas auditores internos por cualquier eventualidad.	15/08/2023
g) Otros			

REVISIONES ANTERIORES



**TODOS LOS PUNTOS DE LA REVISIÓN
ANTERIOR SE CERRARON**



**CAMBIOS EN LAS
CUESTIONES
EXTERNAS E
INTERNAS QUE
AFECTAN AL SGC**

INSTITUTO
MUNICIPAL DE
PLANEACIÓN

MANUAL DE CALIDAD (4.1)



4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El IMPE tiene determinados factores que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de calidad tales como:

ANALISIS FODA 2023

FORTALEZAS

1. FINANZAS SANAS PARA SERVICIO MÉDICO Y FIDEICOMISO
2. CALIDAD EN EL SERVICIO MÉDICO
3. BUEN AMBIENTE DE TRABAJO
4. PERSONAL EFICIENTE

DEBILIDADES

1. INFRAESTRUCTURA INSUFICIENTE
2. FALTA DE SERVICIOS EN TURNO VESPERTINO
3. FALTA DE REFORMA A LA LEY
4. FALTA DE REGLAMENTACIÓN
5. FALTA DE MÓDULO DE INFORMACIÓN
6. FALTA DE SISTEMA DE FONDO PARA EL RETIRO.
7. FALTA DE SEGUIMIENTO/SUPERVISIÓN HOSPITALES (TRABAJO SOCIAL)

OPORTUNIDADES

1. CONVENIOS CON INSTITUCIONES DE SALUD, FISCALÍA, DESCENTRALIZADOS, CECADE, INSTITUCIONES DE GOBIERNO
2. CREACIÓN DEL SISTEMA DE FONDO PROPIO
3. BUENA RELACIÓN CON LA SECRETARÍA DE SALUD ESTATAL Y JURISDICCIÓN
4. GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES

AMENAZAS

1. ENFERMEDADES CRÓNICAS
2. FALTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO AL MUNICIPIO
3. ENTRADA DE EMERGENCIAS SANITARIAS



COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El IMPE tiene claramente definidas las partes interesadas que tiene efecto en de sus operaciones tales como:

- **Derechohabientes (Clientes):** Los Derechohabientes del IMPE son primordiales para el Instituto y tienen como expectativas recibir servicio de seguridad social con calidad y calidez.
- **Proveedores:** Los proveedores son parte muy importante de la operación del Instituto, el IMPE fomenta una buena relación con todos sus proveedores, tanto de productos y servicios, y mantiene la operación de procesos de compras y evaluación de proveedores para asegurar el entendimiento y sanas relaciones entre las dos partes, teniendo como expectativa general el cumplimiento de los acuerdos alcanzados como recepción y pago de productos y/o servicios.



COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El IMPE tiene claramente definidas las partes interesadas que tiene efecto en de sus operaciones tales como:

- **Personal:** El personal es una parte central de la organización por tanto consistentemente el IMPE busca el desarrollo de todas las personas que trabajan en el Instituto, ya que ellos son principales operadores del Sistema de Gestión de Calidad, y quienes tiene la expectativa de poder crecer profesionalmente y hacer un plan de carrera dentro de la institución.
- **Comunidad en general:** La comunidad en general es a quien están dirigidos todos los esfuerzos de la administración municipal, y tienen como expectativa hacia el Instituto, que no se limiten los servicios municipales por condiciones de salud.

El Estatus del impacto con las partes interesadas es revisado durante las juntas de revisión de la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad



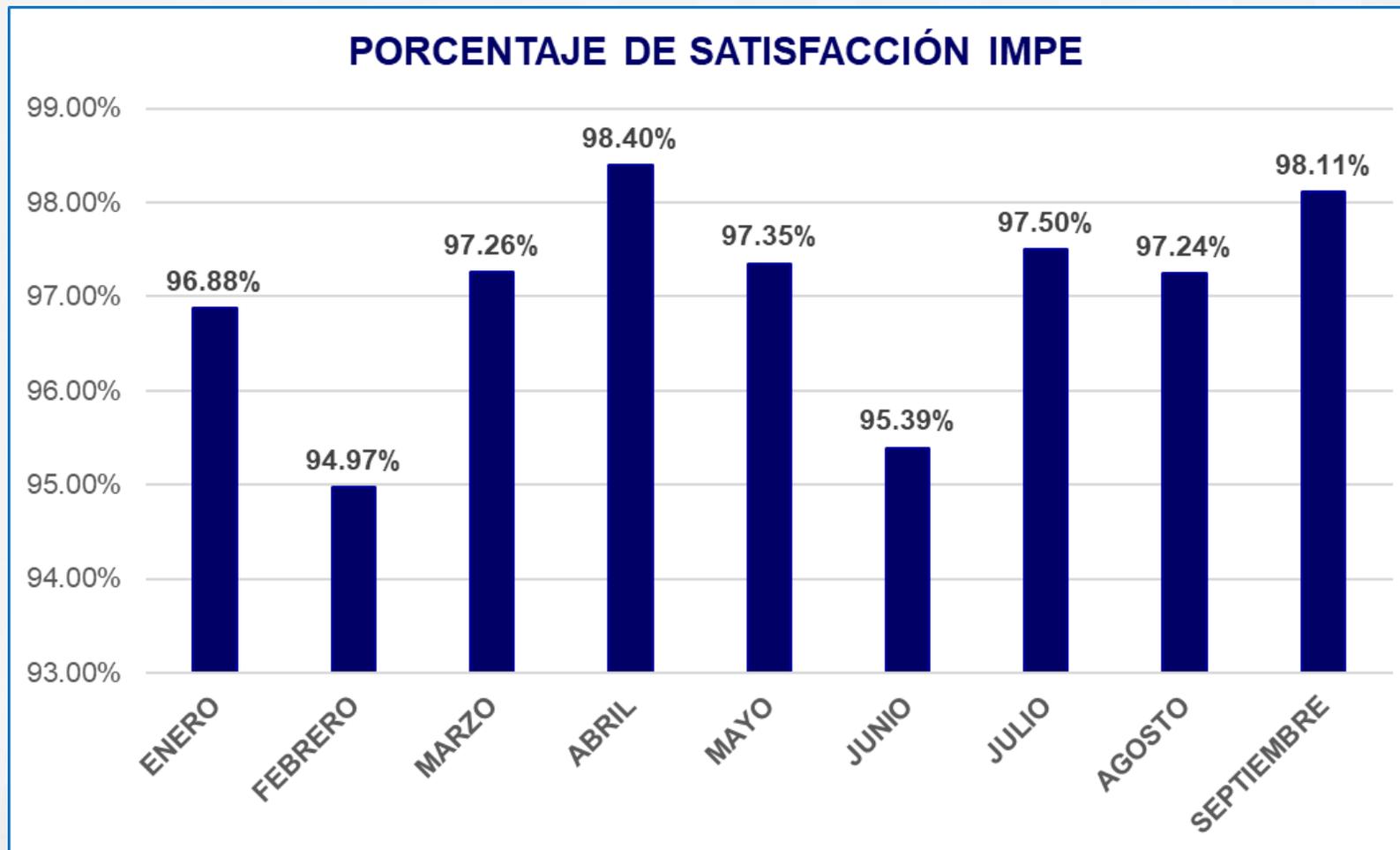
**INFORMACIÓN
SOBRE EL
DESEMPEÑO DE
LOS PROCESOS Y
LA EFICACIA DEL
SGC.**

INSTITUTO
MUNICIPAL DE
PLANEACIÓN

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TOTAL 97.01%



OBJETIVOS DE CALIDAD



MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

CUADRO COMPARATIVO DE OBJETIVOS		
OBJETIVO	META	ALCANZADO
1.- Mantener la certificación bajo la norma ISO 9001:2015.	100%	100%
2.- Obtener al menos un 90% de satisfacción por parte de los derechohabientes y sus beneficiarios en cuanto al servicio otorgado por el IMPE.	90%	97%
3.- Lograr que el 90% del medicamento de farmacia subrogada sea entregado el mismo día.	90%	97%
4.- Otorgar el 100% de los préstamos que cumplan con los requisitos.	100%	100%
5.- Cumplir con al menos el 95% del programa anual de capacitación	95%	100%

POLÍTICA DE CALIDAD



En el Instituto Municipal de Pensiones proporcionamos servicios de seguridad social para las personas trabajadoras al servicio del Municipio de Chihuahua, sus personas beneficiarias, jubiladas y pensionadas, cumpliendo con sus prestaciones, mediante la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad y en apego a las normativas aplicables, que nos conduce a la mejora continua de nuestros servicios y procesos, así como a la superación personal de nuestro equipo de trabajo.

Director

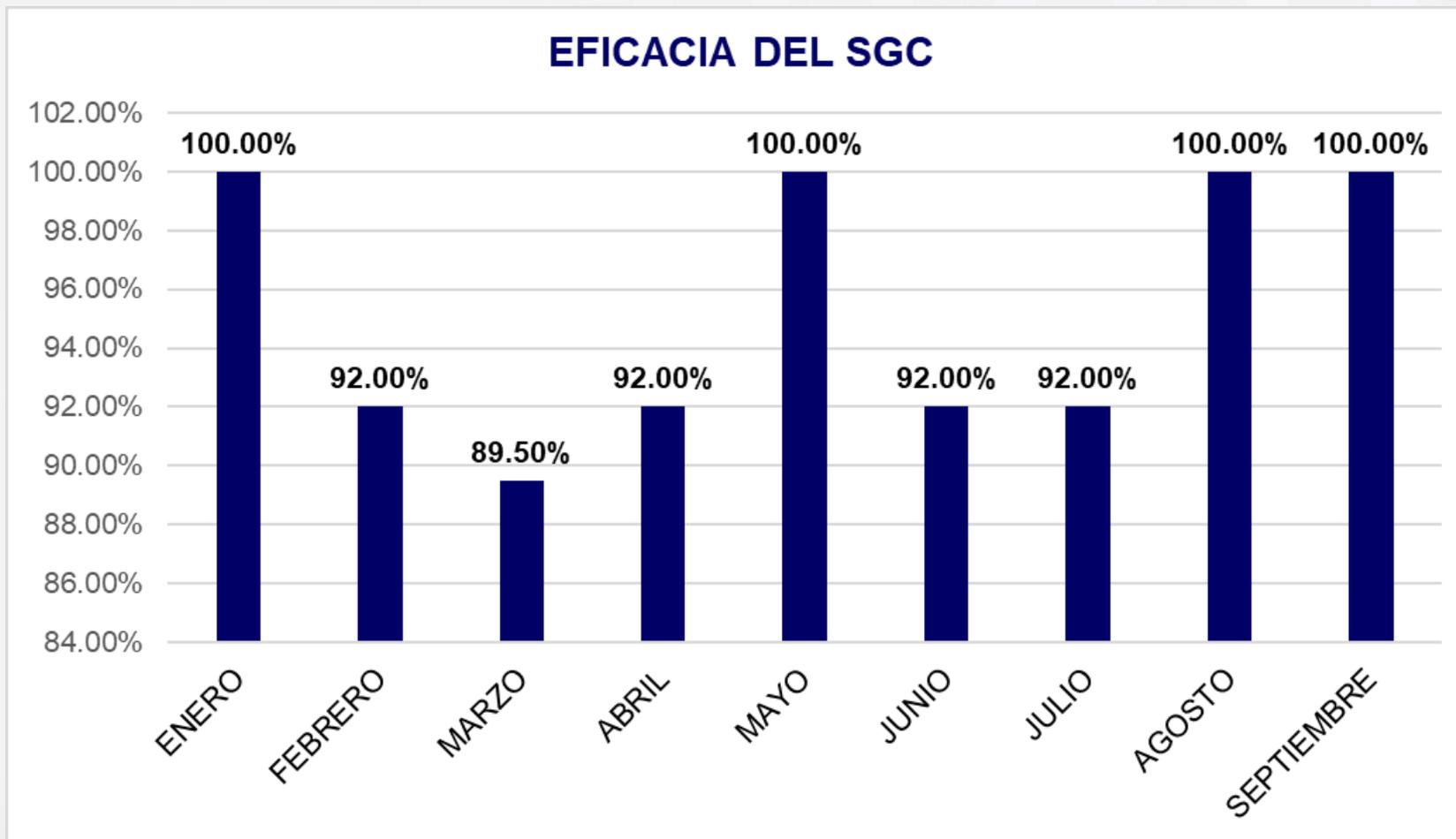
Ing. Juan Antonio González Villaseñor

(DOC 5.2 DIR 01 REV. 2)

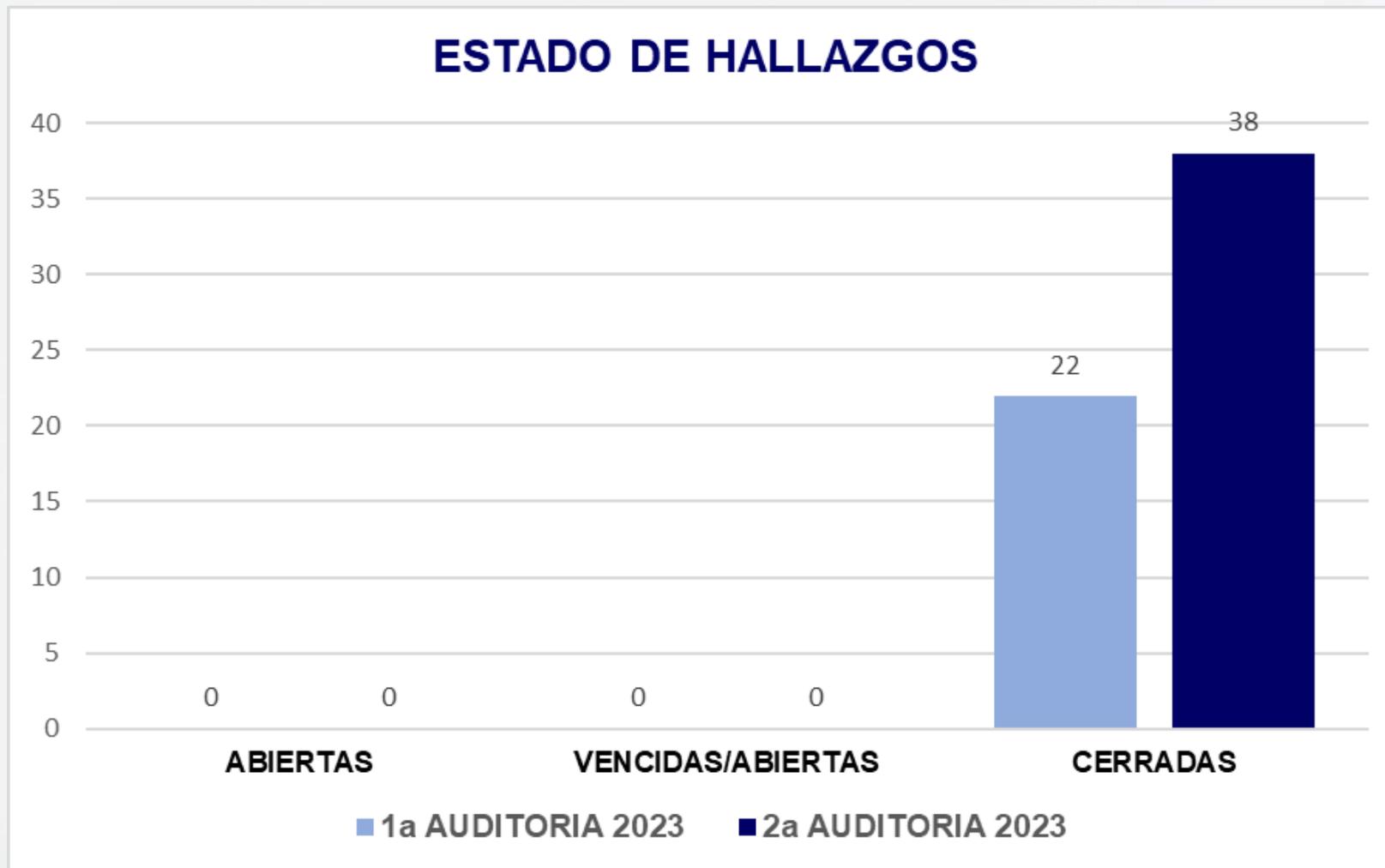
DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO



INDICADORES DEL SGC 95.28%



ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS



ESTADO DE ACCIONES

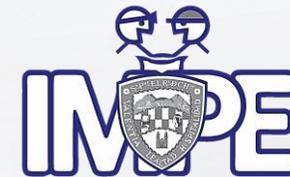
NO. DE CONTROL	TIPO DE ACCION	DESCRIPCION DE LA ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE TERMINO	AVANCE					FUENTE
					20%	40%	60%	80%	100%	
DRM/01/23	CORRECTIVA	DEFINIR LOS CONTROLES DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	MARIA GUADALUPE AGUILAR	01/03/2023					X	AUDITORIA EXTERNA
DRH/01/23	CORRECTIVA	REVISAR Y ADECUAR LA ESTRUCTURA Y DESCRIPCIONES DE PUESTO	ANA LUISA PIZARRO	30/06/2023					X	AUDITORIA EXTERNA
SME/01/23	CORRECTIVA	CONCIENTIZAR AL PERSONAL QUE CUBRE VACACIONES LA IMPORTANCIA DE LOGRAR LA META DEL GASTO PROMEDIO POR RECETA	ALFONSO ESCAREÑO	30/06/2023				X		INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES
DRH/02/23	CORRECTIVA	INCREMENTAR EL CAPITAL EMOCIONAL, IMPLEMENTAR EL PLAN DE CARRERA, CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN	ANA LUISA PIZARRO	12/06/2023					X	INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES
SME/02/23	CORRECTIVA	SE REVISARA CON EL JEFE DE PLANEACIÓN, PROVEEDOR DE LA FARMACIA SUBROGADA Y LABORATORIO EL ESTADO DE LOS FALTANTES	ALFONSO ESCAREÑO	15/06/2023					X	INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES
SME/04/23	CORRECTIVA	SE SENSIBILIZARA A LOS MEDICOS LA IMPORTANCIA D CUMPLIR CON EL INDICADOR DE GASTO PROMEDIO POR RECETA	ALFONSO ESCAREÑO	11/08/2023					X	INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES
DRH/03/23	CORRECTIVA	DEFINIR PROGRAMA DE INDUCCION AL 100% Y REPARTIR AL PERSONAL TRABAJADOR DESCRIPCIÓN DE PUESTO, FORMATO DE EVALUACION DE COMPETENCIA Y DE DESEMPEÑO	ANA LUISA PIZARRO	31/10/2023				X		AUDITORIA INTERNA
SLP/04/23	CORRECTIVA	SE CONCIENTIZARA AL PERSONAL DE UTILIZAR LOS FORMATOS VIGENTES DE AFILIACION	RENE LOYA MORENO	11/10/2023					X	AUDITORIA INTERNA
DRH/03/23	CORRECTIVA	SE CONCIENTIZARA AL PERSONAL DE UTILIZAR LOS FORMATOS VIGENTES DE ALTA AL SERVICIO MEDICO	RENE LOYA MORENO	11/10/2023					X	AUDITORIA INTERNA

SEGUIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

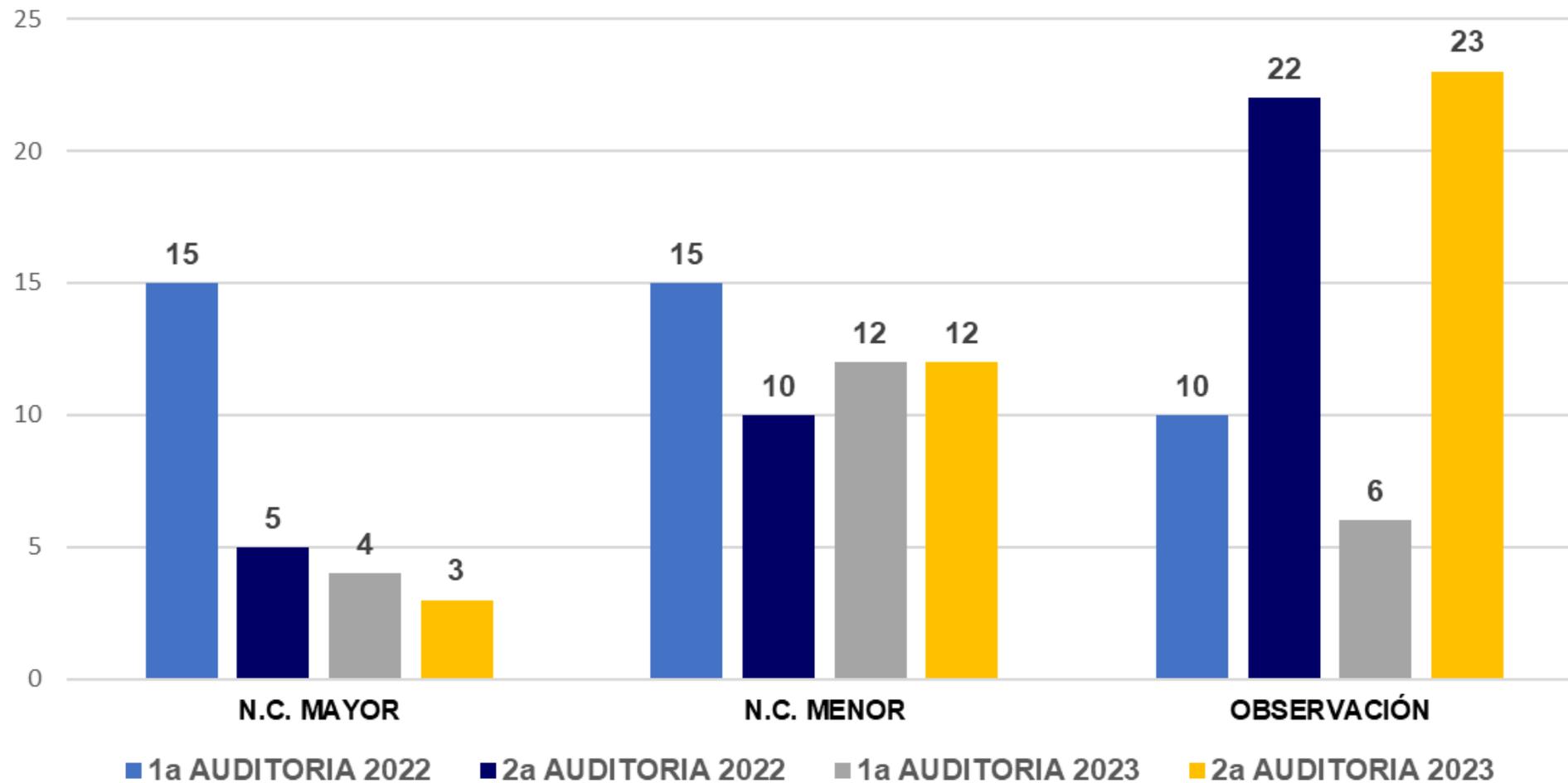


**SE ESTAN LLENANDO LAS
BITACORAS DE PRODUCTO NO
CONFORME FOR 8.7 SPL 01**

RESULTADO DE AUDITORÍAS



REPORTE DE AUDITORÍAS INTERNAS





**SE ESTÁ REALIZANDO LAS
EVALUACIONES DE
PROVEEDORES SEGÚN LA
LISTA DE PROVEEDORES
CLAVE DOC 8.4 DRM 02**



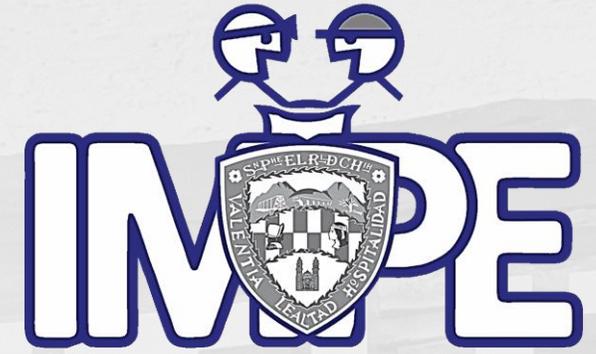
ADECUACIÓN DE RECURSOS

INSTITUTO
MUNICIPAL DE
PLANEACIÓN

ADECUACIÓN DE RECURSOS



EL PRESUPUESTO ANUAL PARA EL EJERCICIO 2023 SE AUTORIZÓ EN DICIEMBRE DEL 2022 Y SE ESTA TRABAJANDO EN EL PRESUPUESTO DEL AÑO 2024



**EFICACIA DE LAS
ACCIONES PARA
ABORDAR
RIESGOS Y
OPORTUNIDADES**

INSTITUTO
MUNICIPAL DE
PLANEACIÓN

ANÁLISIS DE RIESGOS



LA ACTUALIZACIÓN DE LAS MATRICES DE RIESGOS SE ENCUENTRAN ACTUALIZADAS Y SE REVISARAN DE NUEVO EN 2024



**OPORTUNIDADES
DE MEJORA**

INSTITUTO
MUNICIPAL
DE PLANEACION



ASUNTOS GENERALES

INSTITUTO
MUNICIPAL
DE PENSAMIENTO



**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!!**

**FAVOR DE FIRMAR LA
MINUTA**

**INSTITUTO
MUNICIPAL
DE PLANEACIÓN**