



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



Unidad de Comunicación Social

Ciudad de México, martes 16 de noviembre de 2021.
No. 518/2021.

BOLETÍN DE PRENSA

IMSS profesionalizó a su personal de atención al derechohabiente para dar un rostro con dimensión social

- Por el 44 aniversario del Día del Personal TAOD, se entregaron reconocimientos por 25 años de servicio y a personal que recibió la Condecoración Miguel Hidalgo en Grado Banda.
- El director general, Zoé Robledo, afirmó que el fin de profesionalizar a su personal es mejorar la atención a los derechohabientes.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) profesionalizó a su personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD) para “hacer del sentido humano una forma de llevar a cabo un trabajo” y que el Instituto tenga un nuevo rostro con dimensión social en la atención a sus derechohabientes, afirmó el director general de este Instituto, Maestro Zoé Robledo.

En el marco de la ceremonia conmemorativa por el 44 Aniversario del Día del Personal TAOD, señaló que para fortalecer a este personal se implementó un Servicio Profesional donde el mérito fue la ruta de acceso a puestos de mayor jerarquía, así como la necesidad de impulsar procesos de mejora continua y evaluación de calidad homologados en todos los Módulos Atención.

Zoé Robledo dijo que en pocas semanas las Unidades de Atención a la Derechohabiencia y de Personal diseñaron un concurso transparente para acceder a los diferentes puestos de atención al derechohabiente, un proceso integral que buscó la profesionalización a nivel nacional, al tiempo de fomentar una cultura del crecimiento profesional basada en capacidades y actitud de servicio.

Afirmó que la meta se logró, “fueron 76 funcionarios seleccionados mediante este procedimiento en lo que va del año, 13 Coordinaciones Delegacionales, nueve Jefaturas de Departamento, 10 Coordinadores Técnicos de Atención a Quejas e Información Pública, cinco Coordinaciones Técnicas de Orientación Información, siete Coordinaciones Técnicas de Análisis y Estadística, y 32 Consultores de Atención y Orientación al Derechohabiente”.

El director general del IMSS reconoció el trabajo de la Maestra Gabriela Paredes Orozco, titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia, porque su labor “ha sido pieza clave para que este cambio fuera realidad”.





GOBIERNO DE
MÉXICO



Unidad de Comunicación Social

Añadió que durante la pandemia el personal TAOD ha sido el rostro de las noticias de esperanza a los derechohabientes y también han hecho tareas fundamentales en el proceso de vacunación, “no le han fallado al Instituto y por eso el Instituto no puede fallarles a todas y a todos ustedes”.

En su mensaje, la Maestra Gabriela Paredes Orozco dio a conocer que en seguimiento a la instrucción del director general se ha reforzado la plantilla nacional de las TAOD al otorgar más de 370 avales para cubrir las vacantes en esta rama.

“Este sistema de selección se realizó en coordinación con la Unidad de Personal que le permitió concursar a 398 TAOD, de las cuales 76 obtuvieron un mayor cargo, personas con experiencia y una vocación de servicio extraordinaria”, subrayó.

Por su parte, el secretario general Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), doctor Arturo Olivares Cerda, reconoció la importancia del trabajo de las y los TAOD que brindan a los derechohabientes una atención con calidad y prontitud.

Afirmó que ellos son la cara del Instituto Mexicano del Seguro Social y su trabajo es tan valioso que es el primer paso para salvar vidas.

En tanto, en representación del director de Operación y Evaluación del IMSS, Javier Guerrero García, la titular de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados, Luisa Obrador Garrido Cuesta, expresó que este personal es guía y acompañamiento para la población derechohabiente que requiere de orientación para gestionar trámites.

Resaltó que este personal desempeña una estrategia con visión transformadora que se centra en la derechohabiencia. Este grupo de trabajo se integra con mil 669 hombres y mujeres que actúan como puente entre el Instituto y los pacientes y sus familias, con respuestas satisfactorias para resolver dudas e inquietudes.

A nombre de las y los TAOD, Verónica Torres Díaz, del Estado de México Oriente, destacó que la participación de este personal durante la pandemia hizo la diferencia en la vida de pacientes y familiares, ya que con su trabajo se refrendó el compromiso y vocación de servicio hacia la derechohabiencia, a pesar del miedo, incertidumbre y angustia que representaban los contagios de COVID-19.

Subrayó que al tomar conciencia de la situación, su intervención permitió la cercanía con una llamada o video llamada, un sinnúmero de historias que compartir en medio de días de profundo dolor y tristeza, pero también de esperanza y alegría al ver a





GOBIERNO DE
MÉXICO



Unidad de Comunicación Social

tantos pacientes recuperados, por lo que reiteran su compromiso y unión con todo el personal, porque rendirse nunca ha sido una opción.

Durante la ceremonia se entregaron reconocimientos al personal por 25 años de servicio, así como a quienes recibieron la Condecoración Miguel Hidalgo por su trabajo en la atención a la pandemia por COVID-19.

Por 25 años de servicio, Graciela Montes Hernández, de la Oficina de Representación del IMSS Ciudad de México Sur, y Gabriela Martínez Serrano, de Puebla.

En representación del personal con mérito a la Condecoración Miguel Hidalgo en Grado Banda, de un total de 133 TAOD, recibieron reconocimiento:

- Alondra Mendoza Bautista, de Ciudad de México Norte
- Sheila Ramírez Nachez, de Guanajuato
- Alejandra Figueroa Uribe, de Guerrero
- María Concepción Bonilla León, de Hidalgo
- Miriam Galeana Mendoza, del Estado de México Oriente
- Christian Robledo Montero, del Estado de México Poniente
- Lizkey Ramírez Martínez, de Morelos
- Jeanette Graciela Landeros Herrera, de Querétaro
- Laura Xochitototl Sánchez, de Tlaxcala
- Maribel Maldonado Berea, de Veracruz Norte
- Irais Alvarado Vásquez, de Veracruz Sur

En la ceremonia también estuvieron presentes la doctora Célida Duque Molina, directora de Prestaciones Médicas; el licenciado Marcos Augusto Bucio Mújica, secretario general; la doctora Asa Ebba Christina Laurell, directora de Planeación para la Transformación Institucional; el maestro Borsalino González Andrade, director de Administración; Antonio Pérez Fonticoba, director Jurídico; el doctor Mauricio Hernández Ávila, director de Prestaciones Económicas y Sociales; Marco Aurelio Ramírez Corzo, director de Finanzas; la maestra Fabiana Maribel Zepeda Arias, coordinadora Técnica de Programas de Enfermería, e integrantes del Comité Ejecutivo Nacional del SNTSS.

---oOo---

