G000-002-003

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

AUTORIZACIÓN

Lic. Javier Guerrero García
Titular de la Dirección de Operación y Evaluación

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
VALIDADO Y REGISTRADO
FECHA 01 MAR. 2023 FOLIO 283

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".

Índice

		Página
1	Introducción	3
2	Objetivo	7
3	Marco Jurídico – Administrativo	8
4	Atribuciones	12
5	Políticas	16
6	Organigrama	18
6.1	Organigrama de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales	18
7	Funciones sustantivas	19
7.1	Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales	19

1. Introducción

La Unidad de Atención a la Derechohabiencia de la Dirección de Operación y Evaluación tiene la responsabilidad de establecer las directrices de 35 Coordinaciones de Atención y Orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada del Instituto, para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Operación y Evaluación vigente.

La Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales es el primer contacto de la ciudadanía con la Institución. La atención y análisis de las peticiones presentadas por la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados son funciones primordiales que permiten identificar áreas de oportunidad para el mejoramiento de los servicios institucionales y, por consiguiente, contribuir a una mejor percepción del IMSS en nuestra población usuaria.

En este sentido, la Unidad de Atención a la Derechohabiencia ha desarrollado nuevos programas para impulsar el buen trato y la orientación proactiva, fortaleciendo así la atención a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

En 1947 se crea en el IMSS la Oficina de Inspección, Investigación y Quejas, con el propósito de atender las quejas e inconformidades de la derechohabiencia y población usuaria sobre los servicios médicos que otorga la Institución.

Posteriormente, en 1967 se constituye como Jefatura de Servicios de Orientación y Quejas, incorporando dos funciones principales: a) orientar a la derechohabiencia y población usuaria sobre los servicios institucionales, los trámites necesarios para acceder a ellos y sus derechos y obligaciones; y b) conocer los motivos de insatisfacción de la derechohabiencia y población usuaria de los servicios recibidos.

El 16 de noviembre de 1977, el IMSS puso en marcha el programa de Módulos de Orientación y Quejas en cumplimiento al acuerdo de la Presidencia de la República por el que las dependencias y entidades de la Administración Pública se comprometieron a establecer un sistema de orientación, información y quejas a fin de facilitar el trámite, gestión y solución de los asuntos que la derechohabiencia y población usuaria planteara, así como promover su participación y colaboración en el mejoramiento de los servicios que se les presta.

El 9 de marzo de 1994, por Acuerdo del H. Consejo Técnico del IMSS la Jefatura de Servicios de Orientación y Quejas cambió su denominación para quedar como Jefatura de Servicios de Atención y Orientación al Derechohabiente y dependió directamente del Titular del Instituto, dando un enfoque estratégico a la atención de las quejas y a la orientación e información otorgada a la derechohabiencia. En octubre del mismo año, la Jefatura de Servicios es denominada Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente con el compromiso de redoblar esfuerzos para alcanzar los objetivos y metas planteados en el Programa Institucional de Trabajo con la visión de beneficiar a la población usuaria.

A partir de 2002, la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente recibió de la Dirección General nuevas responsabilidades para fortalecer la interrelación en los niveles delegacionales, analizar los resultados de la interacción del IMSS con un amplio espectro de actores, estableciendo enlaces entre éstos y los responsables del otorgamiento de los servicios, para la atención de la demanda y solicitudes de la derechohabiencia y población usuaria.

En ese sentido, el 17 de octubre de 2002, a la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente se le designó como Unidad de Enlace del IMSS con base en la entonces Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, ahora Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Asimismo, asumió la Secretaría Técnica del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo, el Programa de Metas Presidenciales y el Programa Nacional de Participación Ciudadana del Instituto.

En 2009, la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente cambia su denominación por Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente y es adscrita a la Dirección Jurídica.

En sesión ordinaria celebrada el 28 de enero de 2015, el H. Consejo Técnico autorizó a la Dirección de Administración modificar las estructuras orgánicas de la Coordinación Delegacional de Competitividad y Capacitación y de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente. En este último movimiento, la función de igualdad y género se transfirió a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente y en las Unidades Médicas de Alta Especialidad a la Jefatura de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente; cambió de adscripción de la Coordinación de Igualdad y Género y de sus dos Divisiones: de Transversalización de Igualdad y de Cultura Institucional de Igualdad, así como los recursos con los que cuentan, de la Unidad de Desarrollo Organizacional, Competitividad e Igualdad a la Unidad de Asuntos Consultivos y de Orientación al Derechohabiente con línea de mando directa a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente con cambio de denominación de Coordinación de Igualdad y Género a Coordinación Técnica de Igualdad y Género.

Mediante Acuerdo ACDO.SA2.HCT.280218/45.P.DA del 28 de febrero de 2018, el H. Consejo Técnico aprobó modificar la estructura de la Dirección Jurídica para transformar la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente en la Unidad de Atención al Derechohabiente de la Dirección Jurídica.

Por medio del Acuerdo ACDO.AS2.HCT.280421/99.P.DA del 28 de abril de 2021, el H. Consejo Técnico aprobó las modificaciones a las estructuras orgánicas de las Direcciones de Prestaciones Económicas y Sociales; Jurídica; Finanzas; Administración; Vinculación Institucional y Evaluación de Delegaciones; Planeación Estratégica Institucional; y Prestaciones Médicas, así como de la Secretaría General. Además de modificar la estructura de la Dirección de Vinculación Institucional y Evaluación de Delegaciones, la cual cambia de denominación por Dirección de Operación y Evaluación a partir del 3 de mayo de 2021, la Unidad de Atención al Derechohabiente perteneciente a la Dirección Jurídica se transfiere a la Dirección de Operación y Evaluación, cambiando de denominación a Unidad de Atención a la Derechohabiencia.

Con fecha 31 de agosto de 2022, mediante Acuerdo ACDO.SA2.HCT.310822/244.P.DA, el H. Consejo Técnico del IMSS, aprobó la modificación de la estructura orgánica básica del Instituto, con base en los criterios legales proporcionados por la Dirección Jurídica y para evitar posibles duplicidades o confusión entre las denominaciones de los órganos con aquellos creados en el nivel nacional por el Ejecutivo Federal, por lo que las 35 Delegaciones (6 tipo “A” y 29 tipo “B”) del Instituto, cambian de denominación a Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales.

La Unidad de Atención a la Derechohabiencia es el vínculo entre la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados y las áreas del Instituto. Su representación a nivel nacional se realiza a través de las 35 Coordinaciones de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales de quienes a su vez depende el personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente, mismo que, además de la atención de las peticiones de la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados, generan insumos estratégicos para la toma de decisiones de la Dirección de Operación y Evaluación, contribuyendo a la mejora de los servicios.

Por lo anterior, las Coordinaciones de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales, dependen de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia perteneciente a la Dirección de Operación y Evaluación.

El presente Manual de Organización es un documento de carácter normativo el cual establece las funciones sustantivas que delimitan el ámbito de competencia de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales, en este se define el objetivo, marco

jurídico-administrativo, políticas y organigrama de esta área, lo que permite una mejor organización y contribuye a que se otorgue una atención oportuna y ordenada a las peticiones de la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

El presente manual se actualiza con base en el numeral 7.2.7 de la Norma para Elaborar, Actualizar, Autorizar, Aprobar y Registrar, los Manuales de Organización, los Manuales de Funcionamiento Específico y los Manuales de Integración y Funcionamiento de Comités o Comisiones del Instituto Mexicano del Seguro Social, clave 1000-001-019 vigente.

2. Objetivo

Contar con un documento normativo, mediante el cual se definan las funciones sustantivas de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales con el propósito de contribuir en la atención oportuna y eficaz a las peticiones y quejas formuladas por la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados con motivo de la realización de trámites y la prestación de los servicios institucionales, así como promover una cultura institucional incluyente, de buen trato, de transparencia y respeto a los derechos humanos con perspectiva de género, igualdad, no discriminación y prevención de la violencia.

3. Marco Jurídico - Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, y sus reformas.

- Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1970 y sus reformas.

- Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.

- Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984 y sus reformas.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.

- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2004 y sus reformas.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017 y sus reformas.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015 y sus reformas.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016 y sus reformas.

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007 y sus reformas.

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006 y sus reformas.

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 diciembre de1982 y sus reformas.

- Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003 y sus reformas.

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 1992 y sus reformas.

- Ley Federal de Austeridad Republicana, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.

- Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de junio de 1996, Artículos 1, 2, 3, 4, fracciones II, III, IV y VI, 13 y 14, y sus reformas.

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019, vigente.

- Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.

- Reglamento de la Ley del Seguro Social en Materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2002 y sus reformas.

- Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006 y sus reformas.

- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 2003 y sus reformas.

- Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de septiembre de 2003 y sus reformas.

- Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2006 y sus reformas.

- Instructivo para el Trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de septiembre de 2004, y sus reformas.

- Bases de Coordinación IMSS-CONAMED, validado el 12 de agosto de 2002, registrado en la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud, en el libro número 4 de ordenamientos jurídicos, bajo número 017/02, a 3 fojas, el 17 de septiembre de 2002.

- Bases de Coordinación CFE-SUTERM-IMSS. Enero de 1994.

- Convenio IMSS-CFE de fecha 28 de febrero de 1979.

- Programa Nacional de Derechos Humanos, vigente.

- Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (Proigualdad), vigente.

- Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación (PRONAID), vigente.

- Programa Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social, vigente.

- Norma para Elaborar, Actualizar, Autorizar, Aprobar y Registrar, los Manuales de Organización, los Manuales de Funcionamiento Específico y los Manuales de Integración y Funcionamiento de Comités o Comisiones del Instituto Mexicano del Seguro Social, clave 1000-001-019 vigente.

- Manual de Organización de la Dirección de Operación y Evaluación, vigente.

- Procedimiento para la recepción, trámite y resolución de quejas administrativas, vigente.

- Procedimiento para la recepción, trámite y resolución de las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, vigente.

- Procedimiento para la recepción, trámite y resolución de las quejas administrativas presentadas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, vigente.

- Procedimiento para recibir, tramitar, atender y dar seguimiento hasta su conclusión a las reclamaciones presentadas ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, vigente.

- Procedimiento para la atención de peticiones en módulos de atención y orientación, vigente.

- Lineamiento para la realización de eventos de orientación, vigente.

- Lineamiento de orientación proactiva, vigente.
- Lineamiento para la atención de peticiones presentadas a través de grupos organizados en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y las Unidades Médicas de Alta Especialidad, vigente.
- Lineamiento para la participación del personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente en las juntas de cuerpo de gobierno en las unidades médicas y administrativas del IMSS, vigente.
- Lineamientos para la Atención de Casos Especiales. 12 de febrero de 2014.
- Lineamiento que regula las actividades de supervisión al personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Unidades Médicas de Alta Especialidad, vigente.
- Lineamiento que regulan el análisis de las peticiones ciudadanas de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Unidades Médicas de Alta Especialidad del IMSS, vigente.
- Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadana, vigente.
- Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE), vigente.
- Manual de usuario Módulo de Administración TAOD, vigente.
- Manual de usuario Módulo grupos organizados y empresas, vigente.
- Oficio de disposiciones para la portación y uso de uniformes de TAOD, vigente.
- Oficio de disposiciones de uso de letreros en los módulos de atención y orientación, vigente.
- ACDO.AS2.HCT.280421/99.P.DA, emitido por el H. Consejo Técnico en sesión celebrada el 28 de abril de 2021.
- ACDO.AS2.HCT.270922/244.P.DA, emitido por el H. Consejo Técnico en sesión celebrada el 31 de agosto de 2022.

4. Atribuciones

Para efectos del presente manual se considerarán como atribuciones las siguientes funciones establecidas en el numeral 7.1 correspondientes a la Dirección de Operación y Evaluación del Manual de Organización de la Dirección de Operación y Evaluación vigente:

1 Determinar las políticas y estrategias para verificar la organización y funcionamiento de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y los Órganos Operativos, para garantizar la correcta conducción de los programas de salud y de las prestaciones, trámites y servicios que brinda el Instituto.

3. Determinar gestiones, en coordinación con las Direcciones Normativas competentes, para implementar acciones correctivas o de mejora en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Órganos Operativos, respecto a las prestaciones, trámites y servicios que brindan.

9. Autorizar la suscripción de acuerdos de coordinación interinstitucional para investigar las técnicas y mejores prácticas en el diseño y manejo de metodologías y estrategias para conocer la percepción de los derechohabientes y población en general sobre los servicios y atención que brinda el Instituto.

10. Aprobar estrategias de comunicación entre la derechohabiencia, patrones, sujetos obligados, población usuaria y órganos competentes, para la atención y resolución de orientaciones, quejas, reconocimientos y sugerencias relacionados con las prestaciones, trámites y servicios que brinda el Instituto.

11. Establecer mecanismos de coordinación con los órganos competentes, para remitirles la información captada a través de los instrumentos de atención a peticiones de la derechohabiencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria, a fin de implementar las acciones de mejora que correspondan.

14. Planear reuniones de trabajo multidisciplinarias en coordinación con las Direcciones Normativas, Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Órganos Operativos, que coadyuven a la identificación de áreas de oportunidad operativas, propias o transversales, para suscribir y dar seguimiento a acuerdos que permitan su solución.

16. Coordinar con el área normativa correspondiente, dentro de su ámbito de competencia, el desahogo y resolución de recursos administrativos, requerimientos de órganos fiscalizadores, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas, así como todas aquellas recomendaciones emitidas por organismos autónomos o el Honorable Consejo Técnico del Instituto.

17. Establecer que las disposiciones y lineamientos de observancia general se encuentren actualizados, se difundan y se apliquen en las áreas bajo su adscripción, con estricto apego a lo establecido por las instancias regulatorias federales e institucionales correspondientes.

18. Instruir la elaboración, difusión y aplicación de documentos normativos internos que deberán observar las áreas bajo su adscripción, para la administración, empleo y control de los recursos humanos, financieros y materiales.

Asimismo, para el cumplimiento de las funciones de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales, deberá de considerar las funciones sustantivas establecidas en el numeral 7.1.3 correspondientes a la Unidad de Atención a la Derechohabiencia del Manual de Organización de la Dirección de Operación y Evaluación vigente, que señalan lo siguiente:

1. Autorizar el Programa Anual de Trabajo en materia de atención y orientación.

2. Aprobar la actualización de los documentos normativos internos en materia de atención y orientación.

3. Normar la operación y actuación de las estructuras organizacionales de las áreas de atención y orientación en Nivel Central y en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada a fin de establecer los mecanismos que permitan la comunicación con la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en relación con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.

4. Establecer estrategias en las áreas de atención y orientación, en coordinación con los órganos competentes, para mejorar la calidad de la atención que se brinda a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados sobre las peticiones e inconformidades relacionadas con los trámites y servicios que otorga el Instituto.

5. Coordinar la atención de las peticiones recibidas de los diferentes órganos y dependencias relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.

6. Coordinar el desarrollo de herramientas tecnológicas, programas, proyectos e indicadores que permitan la mejora continua en los procesos de atención y orientación a la derechohabiencia, contribuyentes y población usuaria.

7. Administrar, normar y controlar el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE) sobre el registro de peticiones y quejas que presentan la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en las áreas de atención y orientación sobre las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en las que tenga participación el personal de Atención y Orientación a nivel nacional.

8. Aprobar las estrategias para generar información estadística de las peticiones que permita la toma de decisiones de nivel directivo para la mejora continua de las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.

9. Difundir a los órganos competentes información estratégica sobre las peticiones de la derechohabiencia, contribuyentes y población usuaria a fin de que dichos órganos, de ser procedente, implementen las acciones de mejora correspondientes.

10. Aprobar los indicadores para evaluar la operación de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y oficinas centrales.

11. Aprobar el programa de supervisión que se lleva a cabo mediante visitas de acompañamiento a las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.

12. Diseñar las estrategias para la capacitación del personal institucional que fomente los estándares de competencia, la cultura institucional, el buen trato y el respeto a los derechos humanos con los órganos competentes.

13. Aprobar la capacitación, actualización y profesionalización del personal de atención y orientación sobre las disposiciones de la Ley del Seguro Social, su reglamento y los demás ordenamientos legales aplicables, relacionados con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el instituto.

14. Acordar el indicador para la cobertura del personal de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada con los órganos competentes.

15. Autorizar la cobertura de plazas y los movimientos temporales o permanentes del personal de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.

16. Promover el posicionamiento de la imagen institucional de las Técnicas y Técnicos en Atención y Orientación a la Derechohabiencia, así como de los módulos donde se otorga el servicio.

17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia y las demás que le sean asignadas por su superior jerárquico.

5. Políticas

5.1 Acatará los lineamientos y procedimientos que establezca la Unidad de Atención a la Derechohabiencia.

5.2 Implementará los programas que emita la Unidad de Atención a la Derechohabiencia en materia de atención y orientación a las peticiones de la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

5.3 Establecerá comunicación permanente con las áreas médicas y administrativas para atender las peticiones y quejas presentadas por la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

5.4 Utilizará, promoverá y difundirá el uso de los protocolos de buen trato desarrollados por la Unidad de Atención a la Derechohabiencia, al atender a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

5.5 Atenderá los programas de capacitación y formación que determine la Unidad de Atención a la Derechohabiencia en materia de atención y orientación, derechos humanos, transparencia, igualdad, género, así como de buen trato.

5.6 Apoyará a la Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales de la Unidad de Derechos Humanos perteneciente a la Dirección Jurídica, dentro del ámbito de su competencia, en la atención oportuna y eficiente de las quejas médicas, quejas CNDH, quejas CONAPRED, casos especiales e incapacidades retroactivas, en términos de lo establecido en el artículo 296 de la Ley del Seguro Social, así como el Instructivo para el Trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el IMSS, en coordinación con la Unidad de Atención a la Derechohabiencia.

5.7 Garantizará el registro de las peticiones y quejas presentadas por la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados en el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE).

5.8 Contribuirá a la mejora de los trámites y servicios institucionales mediante la identificación y difusión de las necesidades y expectativas de la población usuaria, a partir del análisis de las peticiones ciudadanas registradas en el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE).

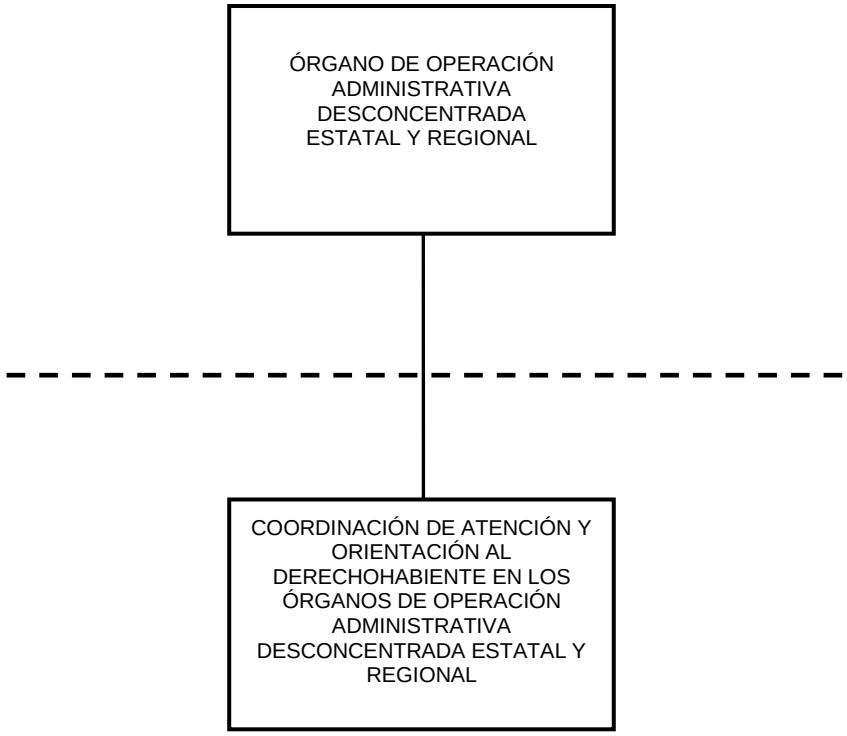
5.9 Mantendrá comunicación y contacto directo con los afectados o sus familiares para otorgarles orientación y apoyo para gestionar la prestación de servicios institucionales.

5.10 Promoverá la incorporación de la perspectiva de derechos humanos, transparencia, igualdad, género, buen trato y no discriminación en los procesos de atención a trámites y servicios que se encuentren bajo la responsabilidad de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto.

5.11 El lenguaje empleado en el presente manual no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

6. Organigrama

6.1 Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales



Vigencia: 01 de septiembre de 2022

7. Funciones sustantivas

7.1 Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales

1. Elaborar e integrar el Programa Anual de Trabajo de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales con base en las directrices normativas e informar de sus avances al órgano normativo y al titular del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal y Regional del Instituto, a fin de dar cumplimiento puntual a los objetivos establecidos.

2. Atender las peticiones relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios institucionales recibidas a través de los diferentes medios de captación, organismos autónomos e instituciones gubernamentales, así como las derivadas de oficinas centrales por la Unidad de Atención a la Derechohabiencia con el propósito de que la atención otorgada a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados sea oportuna y con buen trato de acuerdo a los protocolos definidos.

3. Impulsar una atención proactiva por parte del personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente para fortalecer el contacto con la población usuaria en las áreas de servicio y atender las peticiones de forma inmediata a fin de facilitar a las personas usuarias la atención correspondiente y la realización de trámites.

4. Difundir y utilizar los protocolos de buen trato al atender a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados al relacionarse con personal institucional, así como supervisar el cumplimiento de los mismos.

5. Coordinar y supervisar el cumplimiento de normas, procedimientos y lineamientos autorizados en materia de atención y orientación, así como contribuir en la actualización y difusión de la información relativa a las prestaciones, trámites y servicios institucionales, a fin de proporcionar información actualizada a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

6. Supervisar la operación de los módulos y buzones de atención y orientación instalados en unidades médicas y administrativas, a fin de que cumplan con las directrices establecidas por el órgano normativo responsable.

7. Integrar informes, reportes y estadísticas relativas a las peticiones que presente la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados, relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios institucionales a fin de proporcionar a las áreas competentes, información que sea utilizada para promover acciones preventivas y correctivas.

8. Supervisar la realización de reuniones con grupos organizados para atender las peticiones y detectar áreas de oportunidad que permitan promover la mejora en la calidad de los servicios de la Institución.

9. Analizar las peticiones y quejas recibidas de la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados para la identificación de la problemática recurrente en trámites y servicios institucionales y presentar información estratégica en las juntas de cuerpo de gobierno de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del instituto para la toma de decisiones y seguimiento de los acuerdos en materia de atención y orientación, así como supervisar que el personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente presente dicha información en las juntas de gobierno de las unidades médicas y administrativas.

10. Atender las observaciones de las visitas de supervisión, realizadas por el órgano normativo con el propósito de mejorar los procesos de atención y orientación e incidir en la satisfacción de las personas usuarias de los trámites y servicios.

11. Evaluar la gestión de los procesos de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales mediante la aplicación de los indicadores establecidos por el órgano normativo y definir estrategias para su mejora continua con el propósito de que se cumpla con los objetivos y metas establecidos.

12. Elaborar y proponer a las autoridades de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto, el programa anual de capacitación del personal de atención y orientación para asegurar un adecuado desarrollo de las habilidades y aptitudes del personal.

13. Promover y dar seguimiento al cumplimiento de las metas de capacitación al personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto en materia de buen trato.

14. Verificar que el personal de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales se capacite en temas relativos a los trámites y servicios institucionales.

15. Promover en las juntas de cuerpo de gobierno en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto y de las unidades médicas y administrativas el establecimiento de acciones que fortalezcan los principios del buen trato, derechos humanos, género, igualdad y no discriminación.

16. Solicitar aval técnico al órgano normativo para cualquier movimiento del personal de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto.

17. Supervisar el cumplimiento de las actividades establecidas en los perfiles de puesto del personal adscrito a la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales.

18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que señale la Ley, el Reglamento, así como las que le encomiende la o el superior jerárquico en materia de atención y orientación a la derechohabiencia, derechos humanos, transparencia, género, igualdad y no discriminación.