



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

**NOMBRE Y CLAVE**

Procedimiento para la atención de peticiones en las áreas de Atención Ciudadana  
GC10-003-002

**AUTORIZACIÓN**

**Aprobó**

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

**Revisó**

Mtra. Gabriela Paredes Orozco  
Titular de la Unidad de Atención a la  
Derechohabencia

Mtra. Mariana Montserrat Tajonar Miranda  
Titular de la Coordinación de Atención y  
Orientación

**Elaboró**

Lic. Emmanuel Alejandro Quiñones Beltrán  
Titular de la División de Atención Ciudadana

COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN  
Y COMPETITIVIDAD

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 14 JUL. 2022

"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".



## INDICE

### Página

1	Base normativa	5
2	Objetivo	5
3	Ámbito de aplicación	5
4	Definiciones	5
5	Políticas	9
6	Descripción de actividades	17
7	Diagrama de flujo	39
Anexos		
Anexo 1	Protocolo de atención a la persona usuaria basado en la cultura del buen trato.	
Anexo 2	Estándar de Competencia 1268, Atención al usuario basada en la cultura del buen trato.	
Anexo 3	Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas.	
Anexo 4	Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE).	
Anexo 5	Libreta de enlace.	
Anexo 6	Guía operativa de atención a peticiones ciudadanas a través de Redes Sociales.	
Anexo 7	Guion de atención en el módulo de Atención Personal.	
Anexo 8	Instructivo para el trámite y resolución de las quejas administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.	
Anexo 9	Guion de atención telefónica.	
Anexo 10	Guion de atención telefónica llamada de salida.	
Anexo 11	Formato de captura de llamadas.	
Anexo 12	Formato de solicitud de datos complementarios.	
Anexo 13	Guion de atención telefónica para solicitar datos complementarios.	



## INDICE

Anexo 14	Formato de gestión.
Anexo 15	Formato de gestión-pago incapacidad.
Anexo 16	Formato de petición.
Anexo 17	Formato de seguimiento.
Anexo 18	Bitácora de casos recibidos por instancias.
Anexo 19	Bitácora electrónica de casos remitidos por Atención Telefónica.
Anexo 20	Guion de atención área de Gestión.
Anexo 21	Formato para solicitar datos complementarios por parte del área de Gestión.
Anexo 22	Guiones de respuesta en Redes Sociales.
Anexo 23	Bitácora para la atención de peticiones en Redes Sociales.
Anexo 24	Bitácora de seguimiento a gestiones solicitadas en el área de Redes Sociales.
Anexo 25	Encuesta de satisfacción de servicio.
Anexo 26	Guion de atención en el módulo de recepción de Atención Ciudadana.
Anexo 27	Guion de atención en el módulo de Atención Personal.
Anexo 28	Plantilla de aclaración de petición.
Anexo 29	Plantilla de orientación.
Anexo 30	Solicitud de datos complementarios por parte del área de Medios Electrónicos.
Anexo 31	Formato de conclusión por desinterés o falta de información.
Anexo 32	Formato de acuse de petición CDAOD/JDAOD.
Anexo 33	Formato de acuse de petición Órgano normativo.
Anexo 34	Formato de respuesta Órgano normativo.
Anexo 35	Guion de atención para chat.
Anexo 36	Matriz de documentos-problemáticas Órganos normativos.
Anexo 37	Oficio de conclusión.
Anexo 38	Solicitud de datos complementarios vía correo electrónico por parte del área de Correspondencia.
Anexo 39	Oficio de comunicado para solicitar datos complementarios.
Anexo 40	Formato de carátula entrega de datos complementarios.



## **INDICE**

Anexo 41	Formato de notificación electrónica de asuntos derivados vía SIADE a CDAOD y JDAOD.
Anexo 42	Correo electrónico de derivación gestión/queja de servicio a Órgano normativo.
Anexo 43	Correo electrónico de derivación gestión/queja de servicio al OIC.
Anexo 44	Oficio de notificación para la persona usuaria.
Anexo 45	Correo de derivación gestión/queja de servicio al OIC/SNTSS.



## 1. Base normativa

- Numerales 7.1.3 párrafos 3, 4 y 5; 7.1.3.1 párrafos 2, 4, 5, 7 y 9; 7.1.3.1.1 párrafos 1, 2, 3, 4, 8 y 9 del Manual de Organización de la Dirección de Operación y Evaluación validado y registrado el 23 de julio de 2021.

## 2. Objetivo

Atender las peticiones de la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados con un servicio oportuno, con información fundada, motivada, clara y concluyente, con el fin de que el Instituto implemente estrategias de mejora en beneficio de sus usuarios.

## 3. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para el personal de las áreas División de Atención Ciudadana dependiente de la Coordinación de Atención y Orientación de la Unidad de Atención a la Derechohabencia.

## 4. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 área institucional responsable:** Área del Instituto responsable de cumplir las disposiciones dictadas por los órganos emisores de las normas, con el fin de otorgar adecuadamente las prestaciones y servicios establecidos en la Ley del Seguro Social, en donde se genera la necesidad de atender la petición para dar solución al planteamiento de la persona usuaria.

**4.2 atención telefónica:** Espacio físico donde se reciben y atienden las llamadas telefónicas a nivel nacional de la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados a través del número telefónico 800 623 23 23.

**4.3 buzón de voz:** Sistema de respuesta de voz interactiva que permite almacenar grabaciones telefónicas de la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados fuera del horario de servicio.

**4.4 campañas:** Servicios que se proporcionan a través del Centro de Contacto IMSS y otras áreas requerientes del Instituto para la atención de peticiones a través de los medios de captación (telefonía, facebook, twitter, instagram, presencial, correo electrónico, chat y correo postal).



- 4.5 CAO:** Coordinación de Atención y Orientación.
- 4.6 CDAOD:** Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente en Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.
- 4.7 CEAV:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- 4.8 CNDH:** Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- 4.9 CONAMED:** Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- 4.10 CONAPRED:** Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- 4.11 consultor:** Personal especializado en temas institucionales de las áreas de la División de Atención Ciudadana, que capta, atiende, gestiona o, en su caso, deriva peticiones de la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados recibidas a través de los medios de captación (telefonía, facebook, twitter, instagram, presencial, correo electrónico, chat y correo postal).
- 4.12 contribuyente:** Persona física o moral que debe cumplir con las obligaciones impuestas por la normativa fiscal o tributaria ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.13 CRM: Customer Relationship Management.** Aplicativo de administración de orientaciones de las áreas de Atención Telefónica, Medios Electrónicos y Redes Sociales.
- 4.14 DAC:** División de Atención Ciudadana.
- 4.15 datos complementarios:** Información o documentación de la petición presentada por la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados que se requiere corroborar, ampliar o completar para su atención.
- 4.16 datos mínimos necesarios:** Es aquella información indispensable de la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados para tramitar una petición (nombre de la persona usuaria, Número de Seguridad Social y correo electrónico o teléfono).
- 4.17 derechohabencia:** Personas aseguradas, pensionadas o sus beneficiarios que en los términos de la Ley del Seguro Social tengan vigente sus derechos para recibir las prestaciones del Instituto.
- 4.18 documentos normativos:** Leyes, normas, reglamentos, manuales, boletines institucionales y extrainstitucionales.
- 4.19 EC1268:** Estándar de Competencia 1268 “Atención al usuario basada en la cultura del buen trato”.



**4.20 encuesta de satisfacción:** Mecanismo para conocer y medir la percepción de la derechohabiente, contribuyentes, población usuaria con relación a la atención que otorgan las áreas de la División de Atención Ciudadana.

**4.21 enlace normativo:** Persona de contacto en órganos normativos del Instituto encargada de dar respuesta a la petición de la derechohabiente, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.

**4.22 folio:** Término alfanumérico que asigna el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE) a cada petición registrada y que permite a la derechohabiente, contribuyentes y población usuaria consultar su seguimiento a través del portal IMSS.

**4.23 guion de atención:** Comunicación predefinida a través del cual el consultor puede atender la petición de la persona usuaria.

**4.24 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.

**4.25 indicador:** Métricas de evaluación para conocer los resultados de los procesos que llevan a cabo las áreas de la División de Atención Ciudadana.

**4.26 información:** Conjunto de datos institucionales, organizados en un contexto determinado para proporcionar orientación especializada.

**4.27 instancia:** Organismo interno o externo ante el cual la derechohabiente, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados presentan peticiones.

**4.28 JDAOD:** Jefatura de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en Unidad Médica de Alta Especialidad.

**4.29 jefe de área:** Servidor público que tiene bajo su directa responsabilidad la administración y el cumplimiento de las actividades encomendadas en las áreas de la División de Atención Ciudadana.

**4.30 MORAI: Módulo de Recepción y Atención Integral.** Sistema automatizado que permite administrar filas, desde el registro de la persona usuaria hasta la atención de éste, basándose en tecnología de tiempo real.

**4.31 NSS:** Número de Seguridad Social.

**4.32 OIC:** Órgano Interno de Control.

**4.33 OOAD:** Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada.



**4.34 Órgano normativo:** Direcciones normativas, unidades y coordinaciones encargadas del estudio, planeación, atención y ejecución de los asuntos que competen al Instituto.

**4.35 persona usuaria:** Derechohabiente, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados que manifiestan una petición acerca de los derechos y obligaciones con relación al otorgamiento de las prestaciones, trámites y servicios establecidos en la normatividad vigente.

**4.36 petición:** Es una petición de orientación, gestión, queja de servicio, sugerencia o reconocimiento que manifiesta la derechohabiente, contribuyentes y población usuaria.

**4.37 petición inmediata:** En el semáforo del área de Redes Sociales se considera como situación muy grave, casos médicos, como la atención médica en el servicio de urgencias y atención a pacientes hospitalizados.

**4.38 petición ordinaria:** En el semáforo del área de Redes Sociales se clasifica como “sin urgencia”, dada su naturaleza no requiere de atención inmediata.

**4.39 petición prioritaria:** En el semáforo del área de Redes Sociales se clasifica se clasifica como “urgencia menor”, pueden ser casos médicos o administrativos en los que no está en peligro la vida o bienestar.

**4.40 plantilla:** Documento de consulta que contiene información, fundada y motivada respecto a trámites y/o servicios del Instituto.

**4.41 población usuaria:** Público en general.

**4.42 reporte:** Presentación objetiva de datos dirigida a una persona o a un grupo de personas en particular para la toma de decisiones, implementación de acciones de mejora o conocimiento del estado que guardan diversos asuntos.

**4.43 SIADE: Sistema de Atención a la Derechohabiente.** Sistema que permite el registro, seguimiento, resolución y cierre de las peticiones recibidas en los Módulos y Buzones de Atención y Orientación al Derechohabiente ubicados en unidades médicas y administrativas, así como en el Centro de Contacto IMSS.

**4.44 SIQUEM: Sistema Institucional de Quejas Médicas.** Sistemas para la consulta de las quejas medicas de las personas usuarias.

**4.45 SNTSS:** Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social.

**4.46 sondeo:** Proceso que realiza el consultor por medio de la escucha activa para averiguar de manera precisa de qué trata la petición.

**4.47 supervisor:** Persona que se encarga de dar seguimiento a las actividades del consultor en las áreas de la División de Atención Ciudadana a manera de que se cumplan los objetivos planteados.



**4.48 Semáforo del área de Redes Sociales:** Es un sistema de selección y clasificación de peticiones recibidas en el área de Redes Sociales.

**4.49 UAD:** Unidad de Atención a la Derechohabencia.

**4.50 UMAE:** Unidad Médica de Alta Especialidad.

## 5. Políticas

### Generales

**5.1** El lenguaje empleado en el presente procedimiento 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.

**5.2** El incumplimiento de los servidores públicos involucrados en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

**5.3** El presente documento se actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento para la Atención de Peticiones en el Espacio de Atención Ciudadana”, clave 4C11-003-001, validado y registrado el 30 de noviembre de 2018.

**5.4** Corresponderá a la CAO, a través de la DAC, interpretar para efectos administrativos el presente procedimiento y resolver los casos no previstos en el mismo.

**5.5** La DAC se integra por las áreas de:

- Atención Telefónica
- Gestión
- Redes Sociales
- Atención Personal
- Medios Electrónicos
- Correspondencia

**5.6** El personal de la DAC proporcionará la atención cumpliendo con lo establecido en el “Protocolo de atención a la persona usuaria basado en la cultura del buen trato (Anexo 1) y el “Estándar de Competencia 1268 “Atención al usuario basada en la cultura del buen trato”. (Anexo 2).

**5.7** Los anexos a los que hace referencia el presente documento se podrán consultar en la Comunidad de Atención a la Derechohabencia en el apartado de Normatividad en Disposiciones Generales en la siguiente liga <http://comunidades.imss.gob.mx:106/sites/cc/doe/cad/>



**5.8** Se deberán atender a las personas usuarias con base en los guiones de atención establecidos por cada área de la DAC.

**5.9** Las áreas de la DAC clasificarán y atenderán las peticiones de las personas usuarias de conformidad a lo establecido en la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).

**5.10** Las peticiones se clasificarán en:

- orientación
- gestión
- queja de servicio
- sugerencia
- reconocimiento

**5.11** Previo al registro de cualquier petición en el SIADE, se deberán consultar antecedentes de la persona usuaria, con la finalidad de evitar la duplicidad de peticiones.

**5.12** Las áreas de la DAC registrarán las peticiones de las personas usuarias en el SIADE, en apego a lo establecido en el “Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)” (Anexo 4).

**5.13** Las peticiones derivadas a las CDAOD y JDAOD se atenderán de acuerdo con los tiempos y criterios de los indicadores establecidos por las áreas de la DAC.

**5.14** Cuando se identifica una petición que haya sido recibida con antelación y se encuentre concluida en el SIADE se ratificará la respuesta otorgada, a través del último medio de captación.

**5.15** El número de folio proporcionado por el SIADE y la dirección del portal, en el cual podrá consultar el estatus de su petición, se informará a la persona usuaria de forma presencial, vía telefónica, correo electrónico, entre otros, conforme a lo establecido en la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).

**5.16** El control de recepción, análisis, clasificación, registro, derivación, seguimiento y respuesta de las peticiones se llevará a cabo a través de los jefes de área y supervisores que designe el titular de la DAC.

**5.17** Los consultores de cada área de la DAC serán responsables de captar, atender y dar seguimiento hasta su conclusión a las peticiones que requieran las personas usuarias.

**5.18** Los consultores de cada área de la DAC deberán clasificar y atender las peticiones de las personas usuarias conforme a los tiempos y formas establecidos en la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).



- 5.19** Los consultores de cada área de la DAC deberán de registrar las peticiones de las personas usuarias en el SIADE el mismo día en que fueron captadas, previa revisión del Sistema a través del Número de Seguridad Social y el nombre del usuario, a fin de evitar la duplicidad de registros. En caso de existir antecedente se registrará sólo si es una nueva petición.
- 5.20** La información debe ser fidedigna y contener los datos mínimos necesarios con soporte documental que acredite la atención brindada en apego a lo establecido en el “Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)” (Anexo 4), la cual será susceptible de revisión en las supervisiones que realicen los jefes de área y supervisores para el cumplimiento de las actividades de los consultores de cada área.
- 5.21** Ante la imposibilidad de realizar el registro de las peticiones, a consecuencia de una falla técnica, electrónica, desastre natural o situación ajena a las áreas, éste se deberá realizar al siguiente día hábil o en cuanto se solvante la situación que generó la falta de registro en el SIADE. Asimismo, se deberá avisar esta contingencia al superior jerárquico.
- 5.22** Los consultores de cada área de la DAC deberán registrar en el SIADE la información relacionada a datos personales, en apego a los términos que establece la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- 5.23** La información referida en el numeral que antecede deberá conjuntarse y revisarse a través de los jefes de área y supervisores, así como los reportes e indicadores de cada área.
- 5.24** Los consultores de cada área de la DAC acudirán a su superior jerárquico en caso de dudas respecto a las respuestas que se otorguen a las personas usuarias.
- 5.25** Las áreas integrantes de la DAC deberán verificar la infraestructura necesaria para otorgar la atención de peticiones y las registrarán en los formatos respectivos.
- 5.26** Las respuestas a las peticiones que se derivaron a las CDAOD o JDAOD deberán estar fundadas, motivadas, claras y ser concluyentes para poder considerarlas como atendidas. En caso contrario, se solicitará el complemento necesario las veces que se requiera, de acuerdo con la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).
- 5.27** En caso de que algún Órgano normativo solicite información relacionada a los temas de su competencia, se utilizarán los formatos proporcionados por dicha área.
- 5.28** Toda respuesta enviada por el enlace del Órgano normativo se deberá notificar a la persona usuaria para su cierre en el SIADE, de acuerdo con la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).
- 5.29** En los que sea necesario el personal de la DAC deberá solicitar al peticionario los datos complementarios que se requieran para llevar a cabo el proceso para atender un trámite.



**5.30** Las áreas de la DAC cuentan con una encuesta de satisfacción, que es validada por el titular de la División y que por la naturaleza de las áreas que componen ésta se entrega o se envía por diferentes medios: telefónico, electrónico o presencial.

## **Específicas**

### **Área de Atención Telefónica**

**5.31** Derivará a través del SIADE las peticiones que se capten a las áreas de atención y orientación, de acuerdo con la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3) y en caso de las sugerencias o reconocimientos, a solicitud de la persona usuaria, se le orientará para su captura a través del portal IMSS.

**5.32** La atención vía telefónica que se describe en el presente documento se refiere a la proporcionada a través del número 800 623 23 23, que opera mediante un proveedor y con un sistema de atención telefónica.

**5.33** En ausencia del jefe de área o supervisor, el consultor enviará al área de Gestión, vía electrónica, los folios de las peticiones captadas para su atención.

**5.34** El consultor al finalizar la llamada invitará a la persona usuaria a realizar la encuesta de satisfacción a través del sistema telefónico.

### **Área de Gestión**

**5.35** La atención de peticiones en esta área será preferentemente por vía telefónica y en caso de que alguna área institucional responsable lo requiera podrá enviarse por correo electrónico o derivarse por Sistema a la CDAOD o JDAOD para su atención.

**5.36** Las peticiones relacionadas con la CNDH serán notificadas para su seguimiento a través de notas informativas, por correo electrónico.

**5.37** Las peticiones consideradas como orientaciones serán atendidas de manera inmediata. Las quejas de servicio, sugerencias y reconocimientos se derivarán vía correo electrónico a la CDAOD o JDAOD, según corresponda al área institucional responsable.

**5.38** El formato “Libreta de enlace” (Anexo 5) sólo será elaborado por el consultor de los turnos nocturno, guardia de fin de semana y días festivos.

**5.39** El consultor de turno nocturno, guardia de fin de semana o día festivo entregará el formato “Libreta de enlace” (Anexo 5) al jefe de área o supervisor al siguiente día hábil de su elaboración para su revisión y asignación.



**5.40** El consultor al finalizar la atención de la petición invitará a la persona usuaria a realizar una encuesta de satisfacción mencionándole la siguiente liga: <http://www.imss.gob.mx/gestiondac>

### **Área de Redes Sociales**

**5.41** El supervisor verificará que el consultor cuente con las herramientas e insumos necesarios para la atención de publicaciones en las redes sociales institucionales (facebook, twitter e instagram).

NOTA: En caso de que se detecte alguna problemática, el supervisor solicitará apoyo a las áreas correspondientes para solucionar el incidente y se inicie el proceso de atención a peticiones.

**5.42** El supervisor retroalimentará al consultor con las actualizaciones que se realicen a los documentos normativos.

**5.43** En caso de que el consultor manifieste dudas respecto a una “Petición” o proceso institucional, el supervisor otorgará atención e información inmediata.

**5.44** El supervisor revisará su “Correo electrónico” con el fin de identificar “Peticiónes” derivadas por medios de comunicación, mismos que se canalizarán al consultor para su atención.

**5.45** El supervisor verificará si en su “Correo electrónico” las personas usuarias contactadas en turno nocturno, fin de semana o días festivos enviaron documentación complementaria. Lo anterior, para que sean derivados al consultor que dará seguimiento a la “Petición”.

**5.46** El consultor revisará si la “Petición” ya se encuentra en proceso de atención, de lo contrario, dará aviso al jefe de área o supervisor para la asignación del caso al consultor que lleva el seguimiento.

**5.47** El supervisor verificará que el consultor cuente con las herramientas e insumos necesarios para la atención de publicaciones en las redes sociales institucionales (Facebook y Twitter).

**5.48** A petición de sus superiores jerárquicos, el jefe de área o supervisor realizarán los reportes estadísticos del área para medir la oportunidad y el tiempo de atención a los usuarios.

**5.49** Toda petición recibida por parte de las personas usuarias durante la guardia nocturna, fin de semana o día festivo que requiera seguimiento será reasignada al consultor que corresponda al día hábil siguiente.

**5.50** El correo electrónico del supervisor deberá ser proporcionado a la persona usuaria para el envío de documentación complementaria de peticiones recibidas en guardia nocturna, fin de semana o día festivo.



**5.51** Las peticiones consideradas como orientaciones serán atendidas de manera inmediata para la persona usuaria.

**5.52** Las quejas de servicio, sugerencia y reconocimiento se derivarán vía correo electrónico a la CDAOD o JDAOD, según corresponda al área institucional responsable y se deberá marcar copia a la persona usuaria para conocimiento y seguimiento.

**5.53** Las peticiones consideradas como ordinarias o prioritarias de acuerdo con el semáforo del área de Redes Sociales contenido en la “Guía operativa de atención a peticiones ciudadanas a través de Redes Sociales” (Anexo 6) serán canalizadas para su atención por medio del SIADE a la CDAOD o JDAOD, según corresponda al área institucional responsable.

**5.54** Las peticiones consideradas como inmediatas de acuerdo con el semáforo del área de Redes Sociales contenido en la “Guía operativa de atención a peticiones ciudadanas a través de Redes Sociales” (Anexo 6) y las peticiones que pongan en riesgo la imagen institucional o con potencial para viralizarse serán atendidas de manera urgente por el jefe de área o supervisor del área.

### **Área de Atención Personal**

**5.55** El jefe de área o supervisor verificará que las personas usuarias sean recibidas en los módulos correspondientes y sean atendidas de acuerdo con el “Guion de atención en el módulo de Atención Personal” (Anexo 7) y da seguimiento a través del “MORAI”, a los tiempos de canalización y atención.

**5.56** El supervisor deberá llevar un registro a través de un archivo digital de las personas con discapacidad, personas usuarias atendidas, así como la oportunidad en la canalización y atención en el área.

**5.57** El consultor realizará trámites administrativos (comprobación de supervivencia, impresión de informe de pago, actualización de datos o impresión de constancia ISR y/o Comprobante Fiscal Digital) cuando la persona usuaria así lo requiera, e ingresará a los sistemas de Comprobación de Supervivencia o Pensiones y entregará a la persona usuaria constancia del trámite para que firme de recibido. De ello archivará una copia electrónica previo al registro por parte del supervisor.

**5.58** Las peticiones consideradas como ordinarias o prioritarias serán canalizadas para su atención por medio del “SIADE” a la CDAOD o JDAOD, según corresponda al área institucional responsable.

**5.59** El jefe de área, supervisor y/o consultor proporcionará información a las personas usuarias que acudan a los módulos de Atención Ciudadana, con relación a las quejas médicas que hayan presentado en términos del “Instructivo para el trámite y resolución de las quejas administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social” (Anexo 8) y



realizará la consulta correspondiente en el SIQUEM. Asimismo, recibirán los escritos de queja y recursos de inconformidad que con motivo de éstas sean generados, los cuales serán entregados a la Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales perteneciente a la Dirección Jurídica, a efecto de que se inicie con el trámite correspondiente para su desahogo.

**5.60** El jefe de área o supervisor aprobará el otorgamiento de la información solicitada por las personas usuarias con relación a las quejas administrativas, previa acreditación de su legítimo derecho e interés en el caso, así como la revisión y validación del contenido de los escritos de queja y recursos de inconformidad, con el objeto de garantizar que éstos cumplan con los requisitos mínimos indispensables para su recepción.

**5.61** El supervisor deberá llevar un registro a través de un archivo digital de los escritos recibidos, los cuales se entregarán a la CAO para su atención a través del área de Correspondencia.

**5.62** El jefe de área o supervisor verificará en el Área de Atención Personal, de manera inmediata con los consultores, que la información proporcionada sea acorde a la "Petición" planteada y que la respuesta se encuentre debidamente fundada y motivada en términos de la normatividad vigente y aplicable.

NOTA: En caso de que la persona usuaria no esté conforme con la atención proporcionada o se torne un ambiente adverso en la interacción realizada, previa retroalimentación del caso con el consultor, ofrecerá a la persona usuaria continuar con su atención en la sala de juntas habilitada para dicho fin y enriquecerá la información proporcionada y ofrecerá alguna alternativa de solución a la problemática planteada.

**5.63** El Jefe de Área o Supervisor analizará de manera diaria y aleatoria la información capturada en los sistemas ("MORAI" y "SIADE") con el propósito de constatar que se realice el registro correspondiente de las personas usuarias recibidas y atendidas en el área de Atención Ciudadana.

NOTA: Se actualizará el estado de la "Petición" en el "SIADE" hasta obtener respuesta por parte del área institucional responsable y se comunique la información vía telefónica a la persona usuaria.

### **Área de Medios Electrónicos**

**5.64** Recibirá para su atención las peticiones a través de las cuentas de correo electrónico habilitadas [atnder@imss.gob.mx](mailto:atnder@imss.gob.mx), [atn.contribuyente@imss.gob.mx](mailto:atn.contribuyente@imss.gob.mx), [mujer.embarazada@imss.gob.mx](mailto:mujer.embarazada@imss.gob.mx) y a través del jefe de área o supervisor.

**5.65** El consultor con fines de conteo y supervisión enviará copia oculta de todo correo saliente a las siguientes cuentas: [atnder@imss.gob.mx](mailto:atnder@imss.gob.mx) o [atn.contribuyente@imss.gob.mx](mailto:atn.contribuyente@imss.gob.mx) según corresponda.

**5.66** Las peticiones derivadas al consultor deberán ser atendidas hasta su conclusión.

**5.67** Toda petición que tenga antecedentes deberá de asignarse al mismo asesor que la atendió por primera vez.



**5.68** El consultor al finalizar la atención de la petición incluirá una liga dinámica para que la persona usuaria responda la encuesta de satisfacción.

### **Área de Correspondencia**

**5.69** Las peticiones podrán ser captadas a través de los siguientes medios de manera enunciativa más no limitativa: áreas de la DAC, sistemas informáticos inter y extrainstitucionales, de manera personal en las oficinas centrales del IMSS y carpetas electrónicas compartidas con otras instancias.

**5.70** En ausencia del titular de la División los oficios podrán ser firmados por el superior jerárquico y podrá modificarse de manera temporal el formato de elaboración.

**5.71** Los oficios emitidos deberán contar con las rubricas del jefe de área, supervisor o consultor y firma de la persona titular de la DAC, así como folio de éste, con excepción de los oficios dirigidos a un Órgano normativo, los cuales deberán contar con la rúbrica de la persona titular de la DAC y firma de la persona titular de la CAO con el folio correspondiente.

**5.72** Los oficios recibidos y emitidos deberán ser digitalizados y registrados en el SIADE con los folios correspondientes.

**5.73** Cuando se identifique que la petición recibida ya existe en el SIADE y se encuentre pendiente de respuesta, se deberá incluir una nota y adjuntar el nuevo escrito en el folio correspondiente, notificar vía correo electrónico al área responsable e informar que se les derivó el documento referido.



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
División de Atención Ciudadana	<p>1. Recibe la "Petición" de la persona usuaria a través de uno de las siguientes áreas:</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>Atención Telefónica</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 2.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad B</b> <b>Gestión</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 21.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad C</b> <b>Redes Sociales</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 35.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad D</b> <b>Atención Personal</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 47.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad E</b> <b>Medios Electrónicos</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 63.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad F</b> <b>Correspondencia</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 106.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Consultor	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>Atención Telefónica</b></p> <p>2. Recibe llamada transferida a través del “Sistema de atención telefónica”, atiende de acuerdo con el “Guión de atención telefónica” (Anexo 9), o realiza llamada de salida de acuerdo al “Guion de atención telefónica llamada de salida” (Anexo 10).</p> <p>NOTA: Las llamadas de salida se realizan para atender las peticiones recibidas a través de buzón de voz o cuando se requieran datos complementarios.</p> <p>3. Escucha la “Petición” y realiza un sondeo a fin de identificar el requerimiento de la persona usuaria.</p> <p>4. Registra la información en el “Formato de captura de llamadas” (Anexo 11).</p> <p>NOTA: En caso de que la persona usuaria solicite ser atendido por el superior jerárquico, se anotará en el campo asunto/tema del “Formato de captura de llamadas” (Anexo 11).</p> <p>5. Confirma la “Petición”.</p> <p>6. Determina el tipo de “Petición” y continúa atendiendo de acuerdo con el “Guion de atención telefónica” (Anexo 9).</p>
Consultor	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad A.1</b> <b>Orientación, Queja de Servicio, Sugerencia, Reconocimiento.</b></p> <p>7. Proporciona información sobre el tema solicitado con base en los documentos normativos.</p> <p>NOTA 1: El consultor solicitará datos de acuerdo con el “Formato de solicitud de datos complementarios” (Anexo 12) en caso de no contar con la información completa y/o correcta con relación a la orientación, posteriormente realizará llamada de salida de acuerdo con el “Guion de atención telefónica llamada de salida” (Anexo 10).</p> <p>NOTA 2: En el caso de requerir información o consulta de temas de un Órgano normativo, el consultor envía la duda vía “Correo electrónico” y/o notifica verbalmente al jefe de área y/o supervisor, misma que retransmitirá al área de Calidad de la CAO para que se consulte al Órgano normativo.</p> <p>NOTA 3: En caso que aplique, cuando la petición sea localizada en SIADE el consultor proporcionará la información que se muestra en el</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Consultor</p>	<p>sistema. En caso de recibir una llamada con relación a una “Petición” previamente recibida por otra área de la DAC y no se encuentre información en el “SIADE”, el consultor acudiría al área referida por la persona usuaria para solicitar antecedentes a fin de otorgar la atención que corresponda. Cuando se trate de un tema de una área normativa que se encuentre dentro del menú del 800 623 23 23 y permita la transferencia entre campañas (contribuyente y derechohabiente) se derivará la llamada a través del “Sistema de atención telefónica” al área correspondiente.</p> <p>NOTA 4: Cuando la persona usuaria requiera enviar la “Petición” vía “Correo electrónico”, se le indicará la dirección que corresponda de acuerdo con la campaña (contribuyente y derechohabiente) y los requisitos, documentación y evidencia que deberá adjuntar.</p> <p>NOTA 5: En caso de contar con la información completa y a “Petición” de la persona usuaria, el consultor realizará la captura de la queja de servicio, sugerencia y reconocimiento en el formulario de atención IMSS.</p> <p><b>8.</b> Registra la orientación proporcionada en el “CRM” del proveedor.</p> <p>Continúa en la actividad 13.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A.2</b> <b>Gestión</b></p>
<p>Consultor</p>	<p><b>9.</b> Solicita datos de acuerdo con el “Guion de atención telefónica” (Anexo 9).</p> <p style="text-align: center;"><b>No cuenta con datos de la persona usuaria</b></p> <p>Continúa en la actividad 7.</p> <p style="text-align: center;"><b>Cuenta con datos de la persona usuaria</b></p> <p><b>10.</b> Captura datos de la persona usuaria en el “SIADE” y continúa la llamada de acuerdo con el “Guion de atención telefónica” (Anexo 9).</p> <p>NOTA: En caso de contar con datos necesarios que indiquen que existe una gestión, pero la persona usuaria no lo recuerde y que no se localice en el “SIADE”, se reportará con el supervisor y/o jefe de área correspondiente de la DAC para dar continuidad al procedimiento.</p> <p><b>11.</b> Confirma la información, proporciona folio “SIADE” y la dirección del portal <a href="http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones">http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones</a> en el cual podrá consultar el estatus de su “Petición”, conforme a</p>



Responsable	Descripción de actividades
Consultor	<p>lo establecido en la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).</p> <p><b>12.</b> Deriva a través del “SIADE” la “Petición” al jefe de área y/o supervisor.</p> <p><b>13.</b> Pregunta al peticionario si desea otra asesoría.</p> <p style="text-align: center;"><b>Requiere otra asesoría</b></p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 3.</p> <p style="text-align: center;"><b>No requiere otra asesoría</b></p>
Jefe de Área /Supervisor	<p><b>14.</b> Finaliza la llamada con el “Guion de atención telefónica”, (Anexo 9).</p> <p><b>15.</b> Ingresa al “SIADE” y revisa las peticiones derivadas por los consultores.</p> <p style="text-align: center;"><b>La petición cuenta con información completa y correcta</b></p> <p><b>16.</b> Turna la “Petición” vía “SIADE” a la CDAOD, JDAOD, Órganos normativos o áreas de la DAC correspondiente para ser atendida de acuerdo con la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3).</p> <p style="text-align: center;">NOTA: Los casos por desabasto de medicamento son enviados a la CDAOD o JDAOD a través del “SIADE”.</p> <p><b>17.</b> Recibe respuesta por parte de la CDAOD o JDAOD respecto a la “Petición” derivada por el “SIADE”, valida, instruye el cierre en el sistema de acuerdo con la “Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas” (Anexo 3), concluye esta parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;">NOTA: En el caso de derivación de una “Petición” a las áreas de la DAC o áreas normativas institucionales, el personal de Atención Telefónica atiende y cierra en el “SIADE”.</p> <p style="text-align: center;"><b>La petición no cuenta con información completa y correcta</b></p>
Jefe de Área /Supervisor	<p><b>18.</b> Devuelve la “Petición” al consultor a través del “SIADE” y solicita realizar llamada de salida a la persona usuaria para complementar la información.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Consultor	<p><b>19.</b> Realiza la llamada de salida a la persona usuaria de acuerdo con el “Guion de Atención Telefónica para solicitar datos complementarios” (Anexo 13) y registra la información faltante en el “SIADE”.</p> <p>NOTA: En caso de no localizar al peticionario dentro del horario del servicio, en por lo menos dos intentos, el seguimiento se concluye por desinterés. Lo anterior quedará registrado en el “Formato de captura de llamadas” (Anexo 11).</p> <p><b>20.</b> Guarda y deriva por el “SIADE” la “Petición” al jefe de área y supervisor y concluye la llamada.</p> <p>Continúa en la actividad 15.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad B Gestión</b></p>
Jefe de Área /Supervisor/ Consultor	<p><b>21.</b> Recibe “Petición” e identifica el medio por el cual fue remitida.</p> <p style="text-align: center;"><b>a) Recibe por medio de Atención Telefónica</b></p>
Consultor	<p><b>22.</b> Realiza la impresión del caso en el “Formato de gestión” (Anexo 14) o el “Formato de gestión-pago incapacidad” (Anexo 15) ubicados en el “SIADE”.</p> <p>NOTA: Estos formatos ya vienen pre-llenados por el área de Atención Telefónica para la atención de las peticiones en el área de Gestión.</p> <p>Continúa en la actividad 24.</p> <p style="text-align: center;"><b>b) Recibe por medio de otras instancias.</b></p>
Jefe de Área /Supervisor/ Consultor	<p><b>23.</b> Recibe “Petición” vía telefónica o vía “Correo electrónico” y registra en “Formato de petición” (Anexo 16).</p> <p>NOTA: Se utilizará el “Formato de seguimiento” (Anexo 17) en caso de requerir mayor espacio para el registro del seguimiento de los casos recibidos.</p> <p><b>24.</b> Registra la “Petición” en la “Bitácora de casos recibidos por instancias” (Anexo 18) y el “Formato de gestión” (Anexo 14) y “Formato de gestión-pago incapacidad” (Anexo 15) se registran en la “Bitácora electrónica de casos remitidos por Atención Telefónica” (Anexo 19).</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Jefe de Área /Supervisor/ Consultor</p>	<p>NOTA: Todos los casos registrados durante el día en la “Bitácora de casos recibidos por instancias” (Anexo 18) y “Bitácora electrónica de casos remitidos por Atención Telefónica” (Anexo 19) deberán ser registrados de forma electrónica por el consultor del turno nocturno.</p> <p><b>25.</b> Analiza la “Petición” y realiza llamada de primer contacto con la persona usuaria para confirmar o solicitar datos complementarios de acuerdo con el “Guion de atención área de Gestión” (Anexo 20).</p> <p style="text-align: center;"><b>No localiza a la persona usuaria</b></p> <p><b>26.</b> Envía a la persona usuaria “Correo electrónico” utilizando el “Formato para solicitar datos complementarios por parte del área de Gestión” (Anexo 21).</p> <p><b>27.</b> Espera tres días hábiles para obtener respuesta de la persona usuaria vía telefónica o por “Correo electrónico”,</p> <p style="text-align: center;"><b>La persona usuaria se comunica</b></p> <p>Continúa en la actividad 29</p> <p style="text-align: center;"><b>La persona usuaria no se comunica</b></p> <p><b>28.</b> Concluye “petición” y registra en el SIADE como una orientación.</p> <p>Concluye esta parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Localiza a la persona usuaria</b></p> <p><b>29.</b> Registra la “Petición” en el “SIADE” y vía telefónica proporciona a la persona usuaria, la dirección electrónica de seguimiento de peticiones <a href="http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones">http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones</a> indicándole el número de folio que emite el sistema.</p> <p><b>30.</b> Contacta vía telefónica al área institucional responsable de atender la “Petición” para dar solución al planteamiento de la persona usuaria.</p>
<p>Jefe de Área /Supervisor/ Consultor</p>	<p style="text-align: center;"><b>Recibió solución</b></p> <p>Continúa en la actividad 32.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Jefe de Área /Supervisor/ Consultor</p>	<p style="text-align: center;"><b>No recibió solución</b></p> <p><b>31.</b> Solicita apoyo al superior jerárquico del área institucional responsable de atender la “Petición” hasta dar por concluido el planteamiento de la persona usuaria.</p> <p>NOTA: El área de Gestión buscará tener respuesta de las peticiones en los tiempos establecidos en la “Guía para la clasificación y atención a peticiones ciudadanas” (Anexo 3), sin embargo, existen trámites institucionales que por su naturaleza depende de algún procedimiento normado. Por lo que el plazo de respuesta varía de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</p> <p><b>32.</b> Informa vía telefónica a la persona usuaria la respuesta del área institucional responsable y finaliza la llamada de acuerdo con el “Guion de atención área de Gestión” (Anexo 20).</p> <p>NOTA: Salvo en las peticiones atendidas por el área de Atención Telefónica se envía “Correo electrónico” a la instancia, informando el seguimiento hasta la conclusión de la “Petición”.</p> <p><b>33.</b> Actualiza el estado de la “Petición” en el “SIADE”.</p> <p><b>34.</b> Concluye la “Petición” en el “Formato de gestión” (Anexo 14), “Formato de gestión-pago incapacidad” (Anexo 15) o “Formato de petición” (Anexo 16) según corresponda y archiva.</p>
<p>Jefe de Área Supervisor/ Monitor /Consultor</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad C</b> <b>Redes Sociales</b></p> <p><b>35.</b> Identifica las peticiones que son competencia de las áreas de la DAC, revisa el perfil de la persona usuaria y responde en la “Red social” que corresponda.</p>
<p>Monitor/ Consultor</p>	<p><b>36.</b> Recibe las peticiones asignadas y revisa el perfil de la persona usuaria para responder en la “Red social” que corresponda.</p>
<p>Supervisor/Consultor/ Monitor</p>	<p><b>37.</b> Solicita datos de contacto de la persona usuaria de acuerdo con los “Guiones de respuesta en Redes Sociales” (Anexo 22).</p> <p>NOTA: Si la persona usuaria no otorga datos de contacto posterior a tres días naturales, a partir de la primera interacción de acuerdo a lo</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Supervisor/Consultor	<p>estipulado en el área de Redes Sociales, se dará por concluida la “Petición”. Si hubiera una nueva interacción, la “Petición” será reasignada de acuerdo con el rol del horario de entrada de los consultores.</p> <p><b>38.</b> Registra el seguimiento de la “Petición” en la “Bitácora para la atención de peticiones en Redes Sociales” (Anexo 23).</p> <p style="text-align: center;"><b>No proporciona datos</b></p> <p>Continúa en la actividad 41.</p>
Supervisor/Consultor	<p style="text-align: center;"><b>Proporciona datos</b></p> <p><b>39.</b> Contacta vía telefónica a la persona usuaria y determina si se trata de una orientación o gestión.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad C.1</b> <b>Orientación</b></p>
Supervisor/Consultor	<p><b>40.</b> Otorga a la persona usuaria información con base en los documentos normativos y envía liga <a href="http://www.imss.gob.mx/evaluacion-redes">http://www.imss.gob.mx/evaluacion-redes</a> de la “Encuesta de satisfacción de servicio”.</p> <p><b>41.</b> Registra y concluye la “Petición” en el “SIADE”.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad C.2</b> <b>Gestión</b></p> <p><b>42.</b> Identifica la “Petición”, de acuerdo a la documentación e información necesaria para realizar la gestión y solicita a la persona usuaria el envío por “Correo electrónico”.</p> <p>NOTA 1: Si la persona usuaria no envía la documentación solicitada posterior a siete días naturales contados a partir de la primera solicitud telefónica o escrita, la “Petición” se cerrará por falta de interés de acuerdo a lo estipulado en el área de Redes Sociales.</p> <p>NOTA 2: El consultor realizará tres llamadas de recordatorio a la persona usuaria para solicitar documentación complementaria dentro de los siete días de acuerdo a lo estipulado en el área de Redes Sociales.</p>
Supervisor/Consultor	<p><b>43.</b> Registra la “Petición” en el formato “Bitácora de seguimiento a gestiones solicitadas en el área de Redes Sociales” (Anexo 24) y en el “SIADE”. Por mensaje privado otorga a la persona usuaria la dirección electrónica</p>



Responsable	Descripción de actividades
Supervisor/Consultor	<p><a href="http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones">http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones</a> y folio “SIADE” con el cual podrá consultar el estatus de su “Petición”.</p> <p><b>44.</b>Contacta vía telefónica y electrónica al área institucional responsable de atender la “Petición”, dando seguimiento hasta su conclusión.</p> <p>NOTA: En caso de que el consultor no reciba respuesta favorable, solicitará apoyo al supervisor o jefe de área con el propósito de dar alternativas de respuesta a la problemática planteada por el usuario.</p> <p><b>45.</b>Informa a la persona usuaria la respuesta del área institucional responsable y envía por mensaje directo la liga <a href="http://www.imss.gob.mx/evaluacion-redes">http://www.imss.gob.mx/evaluacion-redes</a> de la “Encuesta de satisfacción de servicio” (Anexo 25).</p> <p><b>46.</b>Actualiza el folio “SIADE” con la respuesta del área institucional responsable de la gestión y concluye la “Petición” en el “SIADE”.</p>
Consultor (Módulo de recepción)	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad D</b> <b>Atención Personal</b></p> <p><b>47.</b>Recibe a la persona usuaria de acuerdo con el “Guion de atención en el módulo de recepción de Atención Ciudadana” (Anexo 26).</p> <p><b>48.</b>Registra a la persona usuaria en el “MORAI” y entrega número de turno de acuerdo con el “Guion de atención en el módulo de recepción de Atención Ciudadana” (Anexo 26).</p>
Jefe de Área /Supervisor	<p><b>49.</b>Verifica que las personas usuarias sean recibidas de acuerdo con el “Guion de atención en el módulo de recepción de Atención Ciudadana” (Anexo 26) y realiza el monitoreo correspondiente a través del “MORAI”.</p>
Supervisor/Consultor	<p><b>50.</b>Llama a la persona usuaria que se encuentra en espera para ser atendida, a través del “Sistema de administración de filas”.</p> <p><b>51.</b>Recibe a la persona usuaria de acuerdo con el “Guion de atención en el módulo de Atención Personal” (Anexo 27).</p>



Responsable	Descripción de actividades
Supervisor/Consultor	<p>52. Escucha a la persona usuaria, realiza sondeo, confirma la "Petición" y busca antecedentes en el "SIADE".</p> <p>53. Determina el tipo de "Petición" y registra los datos en el "SIADE".</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad D.1 Orientación</b></p>
Supervisor/Consultor	<p>54. Otorga la información de acuerdo con el tema solicitado con base en los documentos normativos.</p> <p>Continúa en la actividad 60.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad D.2 Gestión</b></p>
Consultor	<p>55. Contacta vía telefónica al área institucional responsable de atender la "Petición".</p> <p style="text-align: center;"><b>No cuenta con respuesta inmediata del área institucional responsable.</b></p> <p>56. Comunica a la persona usuaria el compromiso de darle respuesta, proporciona la dirección del portal <a href="http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones">http://siadeconsulta.imss.gob.mx/consultapeticiones</a> y folio "SIADE" para su seguimiento.</p> <p>Continúa en la actividad 60.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si cuenta con respuesta inmediata del área institucional responsable.</b></p> <p>57. Informa verbalmente a la persona usuaria la respuesta del área institucional responsable.</p> <p>Continúa en la actividad 60.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad D.3 Queja de servicio, Sugerencia, Reconocimiento</b></p> <p>58. Orienta a la persona usuaria para ingresar de manera escrita su queja de servicio, sugerencia o reconocimiento, junto con sus datos generales para que las áreas responsables le contacten para el seguimiento a su "Petición".</p>





<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador de correos electrónicos/Supervisor	<p style="text-align: center;"><b>No es clara la petición</b></p> <p><b>65.</b>Envía a la persona usuaria, solicitud de aclaración por "Correo electrónico", conforme a la "Plantilla de aclaración de petición" (Anexo 28) quedando en espera de la información.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 66.</p>
Consultor	<p style="text-align: center;"><b>Es clara la petición</b></p> <p><b>66.</b>Envía la "Petición" al consultor para su atención.</p> <p><b>67.</b>Analiza la "Petición" y determina si se trata de una: orientación, gestión, queja de servicio, sugerencia o reconocimiento.</p>
Consultor	<p style="text-align: center;"><b>Modalidad E.1.1</b> <b>Orientación</b></p> <p><b>68.</b>Revisa en plantillas, procedimientos, reglamentos, acuerdos, lineamientos, decretos y circulares y verifica si cuenta con la información.</p> <p style="text-align: center;"><b>Cuenta con la información solicitada</b></p>
Jefe de Área/ Supervisor	<p><b>69.</b>Otorga información conforme a la "Plantilla de orientación" (Anexo 29), de acuerdo con el tema requerido con base en los documentos normativos o plantilla del tema.</p> <p><b>70.</b>Registra la "Petición" en el "SIADE" conforme a lo establecido en el "Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)" (Anexo 4) y concluye esta parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>No cuenta con la información solicitada.</b></p> <p><b>71.</b>Consulta la información con el supervisor o jefe de área, quedando en espera de la información.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si cuenta con la información consultada</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Área/ Supervisor	<p>72. Indica en que documento puede obtener la información (plantilla, procedimiento, reglamento, acuerdo, lineamiento, decreto, circular, etc.).</p> <p>Continúa en la actividad 69</p> <p><b>No cuenta con la información consultada.</b></p> <p>73. Realiza la consulta por "Correo electrónico" con el Órgano normativo correspondiente y queda en espera de la información.</p> <p>74. Recibe "Correo electrónico" del Órgano normativo respecto a la información consultada, revisa la plantilla correspondiente para su posible actualización, en el caso de inexistencia se crea una nueva, al tratarse de un documento normativo como un; procedimiento; reglamento; acuerdo; lineamiento; decreto; circular; etc., se coloca el documento en el espacio compartido e indica al equipo de trabajo la ubicación para poder consultar en caso de requerirse.</p> <p>Continúa en la actividad 69.</p> <p><b>Modalidad E.1.2</b> <b>Gestión, Queja de Servicio, Sugerencia, Reconocimiento</b></p>
Consultor	<p>75. Revisa que la "Petición" cuente con los datos mínimos necesarios para su atención de acuerdo con lo establecido en el "Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)" (Anexo 4).</p> <p><b>Cuenta con los datos</b></p> <p>Continúa en la actividad 79.</p> <p><b>No cuenta con los datos</b></p> <p>76. Solicita a la persona usuaria por "Correo electrónico" datos complementarios, conforme a la "Solicitud de datos complementarios por parte del área de Medios Electrónicos" (Anexo 30), registra en el "SIADE" de acuerdo con lo establecido en el "Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)" (Anexo 4) la solicitud de datos complementarios como orientación y queda en espera de la información.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Consultor	<p style="text-align: center;"><b>No recibe los datos faltantes</b></p> <p><b>77.</b> Solicita en alcance a la solicitud original, nuevamente los datos faltantes.</p> <p>NOTA: El seguimiento se realiza dos días hábiles posteriores a la primera solicitud de acuerdo con lo estipulado por el área de Medios Electrónicos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sigue sin recibir los datos faltantes</b></p> <p><b>78.</b> Concluye la “Petición” por falta de información o desinterés, conforme al “Formato de conclusión por desinterés o falta de información” (Anexo 31).</p> <p>NOTA: La actividad se realiza un día hábil posterior a la segunda solicitud de acuerdo a lo estipulado por el área de Medios Electrónicos</p> <p style="text-align: center;"><b>Recibe los datos faltantes</b></p> <p><b>79.</b> Registra en el “SIADE” la “Petición” de acuerdo con lo establecido en el “Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)” (Anexo 4) y verifica si es una derivación a la CDAOD o JDAOD u Órgano normativo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es una derivación a la CDAOD o JDAOD</b></p>
Consultor	<p><b>80.</b> Deriva la “Petición” al jefe área o supervisor para su atención por medio del “SIADE” conforme a lo establecido en el “Manual de Usuario del Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE)” (Anexo 4) y envía a la persona usuaria acuse de derivación, conforme al “Formato de acuse de petición CDAOD/JDAOD” (Anexo 32).</p>
Jefe de Área /Supervisor	<p><b>81.</b> Recibe y verifica en el “SIADE” los elementos capturados de la “Petición” conforme al tipo de problemática.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resumen de la “Petición”</li><li>• OOAD o UMAE involucrada</li><li>• Área institucional responsable</li><li>• Normativa/Trámite/Subtrámite</li><li>• Datos adjuntos (notas)</li><li>• Otros (receta, medicamentos)</li></ul>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Área /Supervisor	<p style="text-align: center;"><b>Existe error en los datos capturados</b></p> <p><b>82.</b> Realiza las correcciones necesarias y retroalimenta al consultor.</p> <p style="padding-left: 40px;">Continúa en la actividad 83.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existe error en los datos capturados</b></p> <p><b>83.</b> Deriva a la CDAOD o JDAOD por medio del "SIADE" y queda en espera de la atención.</p> <p><b>84.</b> Realiza contacto con personal de atención y orientación en la CDAOD o JDAOD con el fin de evaluar como concluyente la respuesta otorgada, conforme a la "Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas" (Anexo 3).</p> <p style="padding-left: 40px;">NOTA: Se considera una respuesta como concluyente cuando la misma está fundada, motivada, no admite duda y no puede contradecirse.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es concluyente</b></p> <p><b>85.</b> Genera en el "SIADE nota de visto bueno" del área para su cierre correspondiente, conforme a la "Guía para la clasificación y atención de peticiones ciudadanas" (Anexo 3) y concluye esta parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>No es concluyente</b></p> <p><b>86.</b> Indica los elementos faltantes que garanticen ser una respuesta concluyente.</p> <p style="padding-left: 40px;">Continúa en la actividad 84.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es una derivación a Órgano normativo.</b></p>
Consultor	<p><b>87.</b> Prepara propuesta de "Correo electrónico", envía al jefe de área o supervisor y envía a la persona usuaria acuse de derivación, conforme al "Formato de acuse de petición Órgano normativo" (Anexo 33).</p>
Jefe de Área /Supervisor	<p><b>88.</b> Revisa propuesta de "Correo electrónico".</p> <p style="text-align: center;"><b>No es correcta la propuesta</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Área/Supervisor	<p>89. Realiza las correcciones necesarias y retroalimenta al consultor. Continúa en la actividad 90.</p> <p style="text-align: center;"><b>Es correcta la propuesta</b></p>
Consultor	<p>90. Envía el "Correo electrónico" al Órgano normativo y se mantiene a la espera de la respuesta.</p> <p>91. Recibe "Respuesta" del Órgano normativo y envía por "Correo electrónico" al consultor.</p>
Consultor	<p>92. Emite respuesta por "Correo electrónico" a la persona usuaria, conforme al "Formato de respuesta Órgano normativo" (Anexo 34) y realiza de la "Petición" cierre en el SIADE y concluye esta parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad E.2 Chat</b></p>
Consultor	<p>93. Ingresa a la "Plataforma" para recepción y gestión de interacciones, se coloca en estado de disponible para poder recibir interacciones.</p> <p>NOTA: Por medio de la herramienta se pueden atender varias interacciones simultáneamente.</p> <p>94. Realiza un sondeo, formula preguntas, parafrasea, confirma la "Petición", utilizando como auxiliar las frases del "Guion de atención para chat" (Anexo 35), conforme al tema para identificar tipo de petición.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad E.2.1 Orientación</b></p>
Consultor	<p>95. Verifica si cuenta con la información solicitada</p> <p style="text-align: center;"><b>Si cuenta con la información consultada.</b></p> <p>Continúa en la actividad 101.</p> <p style="text-align: center;"><b>No cuenta con la información solicitada</b></p> <p>96. Consulta de manera verbal la información con supervisor o jefe de área.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Área /Supervisor	<b>97.</b> Recibe consulta y verifica si cuenta con la información
	<b>No cuenta con la información</b>
	<b>98.</b> Indica al consultor solicitar a la persona usuaria formalice su "Petición" por medio de "Correo electrónico".
Consultor	<b>99.</b> Otorga a la persona usuaria la cuenta de correo electrónico a la que deberá solicitar la información (atnder@imss.gob.mx, <a href="mailto:atn.contribuyente@imss.gob.mx">atn.contribuyente@imss.gob.mx</a> ).
	Continúa en la actividad 102.
	<b>Si cuenta con la información</b>
Jefe de Área /Supervisor	<b>100.</b> Indica de manera verbal al consultor en que documento puede obtener la información (plantilla, procedimiento, reglamento, acuerdo, lineamiento, decreto, circular, etc.).
Consultor	<b>101.</b> Otorga información a la persona usuaria de acuerdo con el tema solicitado con base en los documentos normativos o plantilla del tema, utilizando como auxiliar las frases del "Guion de atención para chat" (Anexo 35).
	<b>102.</b> Registra en el "CRM" del proveedor la orientación otorgada.
	<b>103.</b> Cuestiona a la persona usuaria si existe otra "Petición", utilizando como auxiliar las frases del "Guion de atención para chat" (Anexo 35).
	<b>Existe otra petición</b>
	Continúa en la actividad 94.
	<b>No existe otra petición</b>
Consultor	<b>104.</b> Finaliza el chat, utilizando como auxiliar las frases del "Guion de atención para chat" (Anexo 35) y concluye esta parte del proceso.
	NOTA: La liga a la encuesta es automática aparece una vez terminada la interacción.





Responsable	Descripción de actividades
Consultor	<p>electrónico por parte del área de Correspondencia” (Anexo 38), o en su caso envía “Oficio de comunicado para solicitar datos complementarios” (Anexo 39), a la persona usuaria vía “Correo postal” y espera respuesta.</p> <p>NOTA: Si la persona usuaria no otorga datos de contacto posterior a tres días naturales contados a partir de la recepción de la “Petición”, se dará por concluida de acuerdo a lo estipulado en el área de Correspondencia.</p> <p style="text-align: center;"><b>No recibió respuesta</b></p> <p><b>112.</b>Elabora y envía original del “Oficio de conclusión” (Anexo 37) a la persona usuaria vía “Correo postal” o “Correo electrónico”.</p> <p><b>113.</b>Registra en el “SIADE” la “Petición” con los documentos adjuntos correspondientes y concluye esta parte del proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí recibió respuesta</b></p> <p><b>114.</b>Registra datos complementarios en el “Formato de carátula entrega de datos complementarios” (Anexo 40) y entrega al supervisor.</p> <p><b>115.</b>Determina si se trata de una orientación, queja de servicio, gestión, sugerencia o reconocimiento y entrega al consultor.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad F.1</b> <b>Orientación</b></p>
Consultor	<p><b>116.</b>Determina tipo de respuesta de acuerdo con el tema solicitado con base en los documentos normativos.</p> <p>NOTA: En caso de contar con teléfono, contacta a la persona usuaria y otorga la orientación correspondiente.</p> <p>Continúa en la actividad 113.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad F.2</b> <b>Queja de servicio</b></p>
Consultor	<p><b>117.</b>Determina el área institucional responsable CDAOD o JDAOD de atender la “Petición” de la persona usuaria para su solución.</p> <p style="text-align: center;"><b>Compete a la CDAOD o JDAOD</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Consultor	<p><b>118.</b> Digitaliza “Petición” y “Documentación” de la persona usuaria, registra en el “SIADE” y deriva al área responsable el “Formato de notificación electrónica de asuntos derivados vía “SIADE” a CDAOD y JDAOD” (Anexo 41).</p> <p>NOTA: Las áreas desconcentradas a las que se deriva la “Petición” darán respuesta mediante “Oficio” a la persona usuaria, el cual digitalizarán e integrarán al expediente electrónico en el “SIADE”.</p> <p><b>119.</b> Da seguimiento a la respuesta vía telefónica o por “Correo electrónico”.</p> <p><b>120.</b> Recibe vía “SIADE” copia del “Oficio” de respuesta a la persona usuaria firmado por la CDAOD o JDAOD y verifica que la respuesta sea correcta.</p> <p>NOTA: Se revisa que la respuesta sea acorde a la petición, que esté firmada por la CDAOD o JDAOD y se haya notificado de manera correcta a la persona usuaria.</p> <p style="text-align: center;"><b>La respuesta no es acorde a la petición</b></p> <p><b>121.</b> Deriva nuevamente la respuesta a través del “SIADE” y agrega nota electrónica en el mismo, indicando el motivo de rechazo.</p> <p>Continúa en la actividad 120.</p> <p style="text-align: center;"><b>La respuesta es acorde a la petición</b></p> <p><b>122.</b> Registra como concluida la “Petición” en el “SIADE” y concluye proceso.</p> <p style="text-align: center;"><b>Compete a Órgano normativo</b></p>
Supervisor	<p><b>123.</b> Elabora y envía “Correo electrónico” de derivación gestión/queja de servicio al Órgano normativo” (Anexo 42) .</p> <p>NOTA: Las peticiones que sean competencia del SNTSS o del Órgano Interno de Control no serán susceptibles de seguimiento y por lo tanto, se enviará “Correo electrónico” de derivación gestión/queja de servicio al OIC” (Anexo 43) y “Oficio de notificación para la persona usuaria” (Anexo 44).</p>







## 7 Diagrama de flujo













































