


CATÁLOGO NACIONAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TIPO DE CONFIANZA

 Instituto Mexicano del Seguro Social Dirección de Administración Unidad de Personal Coordinación de Gestión de Recursos Humanos Coordinación Técnica de Dotación y Planeación de Recursos Humanos División de Planeación de Fuerza de Trabajo	FECHA DE ACTUALIZACIÓN <p align="center">16 DIC 2024</p>	NÚMERO DE CÉDULA <p align="center">580</p>

DENOMINACIÓN DEL PUESTO				
TÉCNICA DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL CAICE				NIVEL SALARIAL
				N33
REGISTRO EN EL TABULADOR DE SUELDOS	CLAVE DE CATEGORÍA	TIPO DE CONTRATACIÓN	ÁMBITO DE APLICACIÓN	
N33 TECNICO ATN USU CAICE	12048480	ORDINARIA	CENTRAL	UMAE
			OOAD	SUBDELEGACIÓN
				OPERATIVA
				X



FUNCIONES

OTORGAR ATENCIÓN INMEDIATA A LAS PETICIONES Y REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DEL CAICE.
 GESTIONAR ANTE LAS ÁREAS DE SERVICIO DEL CAICE, LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO Y/O LOS SERVICIOS SUBROGADOS, LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS POR LOS USUARIOS.
 REALIZAR VISITAS A LOS DOMICILIOS DE LOS USUARIOS DEL CAICE PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS PERSONALES O AMBIENTALES QUE PREDISPONGAN A LA ENFERMEDAD, INTERFIERAN EN EL TRATAMIENTO O IMPIDAN LOS BENEFICIOS ÓPTIMOS DERIVADOS DEL CUIDADO INSTITUCIONAL.
 AUXILIAR A LOS USUARIOS DEL CAICE EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES ANTE LAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES Y MUNICIPALES.
 INFORMAR A LOS USUARIOS DEL CAICE LOS CAMBIOS DE HORARIOS Y/O DE FECHA EN SU CITA EN EL CENTRO Y/O UNIDADES MÉDICAS DEL IMSS Y SUBROGADAS.
 APOYAR A LOS MÉDICOS Y PSICÓLOGOS DEL CAICE EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.
 REGISTRAR EN LOS FORMATOS NORMADOS LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL CAICE PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.
 ORIENTAR A LOS USUARIOS DEL CAICE, A TRAVÉS DE DIVERSOS MÉTODOS RELACIONADOS SUS DERECHOS, TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, PROGRAMAS INSTITUCIONALES; ASÍ COMO DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL INSTITUTO, EN RELACIÓN A LOS COMPROMISOS Y OBJETIVOS DEL CENTRO.
 APLICAR LAS HERRAMIENTAS DISEÑADAS PARA CONOCER LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL CAICE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA, ANALIZAR LOS RESULTADOS E INFORMAR AL DIRECTOR.
 ELABORAR EL MATERIAL DE APOYO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.
 CAPTAR LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL CAICE, RESPECTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO, DE LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DEL IMSS Y/O DE LOS SERVICIOS SUBROGADOS.
 ESTABLECER RELACIÓN, POR CONDUCTO DE LA COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN Y APOYO A LOS USUARIOS DEL CAICE, CON LAS ÁREAS DE SERVICIO, PARA LA IDENTIFICACIÓN, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A LAS QUEJAS E INCONFORMIDADES QUE PRESENTEN LOS USUARIOS.
 CANALIZAR A LOS USUARIOS A LOS SERVICIOS DEL CAICE QUE CORRESPONDAN, DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE SU PETICIÓN.

REQUISITOS			
DIRECCIÓN JURÍDICA			
ESCOLARIDAD		EXPERIENCIA	
GRADO DE AVANCE	TERMINADO O PASANTE EN CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES LICENCIATURAS O INGENIERÍAS SEGÚN CORRESPONDA:	AÑOS DE EXPERIENCIA	DOS AÑOS EN CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES ÁREAS:
ADMINISTRACIÓN (TODAS LAS CARRERAS ESPECÍFICAS), PSICOLOGÍA (SÓLO LA CARRERA ESPECÍFICA), TRABAJO SOCIAL (SOLO LA CARRERA ESPECÍFICA).		ATENCIÓN AL PÚBLICO, ADMINISTRACIÓN,	

DOCUMENTOS PROBATORIOS DE ESCOLARIDAD

PARA ACREDITAR EL REQUISITO DE ESCOLARIDAD SE REQUIERE SIN EXCEPCIÓN PRESENTAR CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA O INGENIERÍA, SEGUN CORRESPONDA, EN CUALQUIERA DE LAS CARRERAS SOLICITADAS POR LA UNIDAD NORMATIVA.

REALIZÓ Y VO. BO. NORMATIVA	AUTORIZÓ
 DR. DAVID MARTÍNEZ LÓPEZ ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA GENÉRICO 'CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA PARA CASOS ESPECIALES' (CAICE)	 MTRA. LILLIANA M. VILLEGAS RONCES TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS