


**CATÁLOGO NACIONAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TIPO DE CONFIANZA**

 <b>Instituto Mexicano del Seguro Social</b> 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	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>NÚMERO DE CÉDULA</b>
	<span style="color: red; font-size: 1.2em;">3 9 GCT 2025</span>	672

DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
TÉCNICA Y TÉCNICO EN ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE EO		GRUPO
		B1
		U

REGISTRO EN EL TABULADOR DE SUELDOS	CLAVE DE CATEGORÍA	TIPO DE CONTRATACIÓN	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
TEC ATN DERECHOHABIENTE EO	33211380	ESTATUTO	CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEGACIÓN	OPERATIVA
				X	X	X	X

**FUNCIONES**

ATENDER, REGISTRAR Y ANALIZAR, LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS, POBLACIÓN USUARIA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS PRESENTADAS EN LOS MÓDULOS Y BUZONES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA DERECHOHABIENCIA Y DERIVADAS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA, JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD O DE NIVEL CENTRAL, CON EL FIN DE IDENTIFICAR LOS TRÁMITES Y SERVICIOS MÁS RECURRENTES, ASÍ COMO DETECTAR ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN ESTABLECIDOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO.

ORIENTAR A LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS, POBLACIÓN USUARIA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA ADMINISTRATIVA, CON BASE EN LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

DERIVAR PARA SU ATENCIÓN A LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA O A LA PERSONA TITULAR DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD, SEGÚN SEA EL CASO, AQUELLAS PETICIONES QUE POR SU NATURALEZA NO SEAN DE SU COMPETENCIA.

ELABORAR Y ENVIAR LOS INFORMES QUE EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA SEÑALE EL ÓRGANO NORMATIVO, A LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA O A LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD.

INFORMAR A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN O, EN SU CASO, AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD, SOBRE SITUACIONES RELEVANTES Y DE CONTINGENCIA QUE MOTIVE LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS, POBLACIÓN USUARIA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS.

PARTICIPAR EN LAS JUNTAS DE CUERPO DE GOBIERNO DE LA UNIDAD EN LA QUE DESEMPEÑA SUS FUNCIONES, A FIN DE INFORMAR LA PROBLEMÁTICA DETECTADA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LAS PETICIONES Y SUGERIR ACCIONES DE MEJORA CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS, ASÍ COMO DARLES EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE.

REALIZAR EN LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA EN DONDE DESEMPEÑA SUS FUNCIONES, SESIONES DE ORIENTACIÓN A LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS, POBLACIÓN USUARIA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS, RELACIONADAS CON LA LEY DEL SEGURO SOCIAL, SUS REGLAMENTOS, PRESTACIONES, DERECHOS Y OBLIGACIONES.

DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES DE MANERA PROACTIVA Y CON BUEN TRATO, ASÍ COMO PRIORIZAR SU PRESENCIA EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA DERECHOHABIENCIA DE LA UNIDAD.

PROMOVER Y DIFUNDIR LOS MEDIOS DE CAPTACIÓN A TRAVÉS DE LOS CUALES LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS, POBLACIÓN USUARIA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS PUEDEN PRESENTAR SUS PETICIONES.

PARTICIPAR, EN COORDINACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE LA UNIDAD, EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS INSTITUCIONALES, CONFORME A LO QUE ESTABLECE LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA O LA PERSONA TITULAR DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD.

PARTICIPAR EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA EN LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS EN DONDE DESEMPEÑA SUS FUNCIONES.

GARANTIZAR QUE LOS BUZONES PARA LA CAPTACIÓN DE PETICIONES EXISTAN FÍSICAMENTE, SE ENCUENTREN EN BUEN ESTADO Y FUNCIONEN CORRECTAMENTE; DAR SEGUIMIENTO OPORTUNO A LAS SOLICITUDES RECIBIDAS HASTA SU CONCLUSIÓN Y REVISAR DIARIAMENTE EL CONTENIDO DE ESTE MEDIO DE CAPTACIÓN.

PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSULTORA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O BIEN A LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA Y EN EL CASO DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD, A LA PERSONA CONSULTORA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O BIEN A LA PERSONA TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA INTEGRAR LA PROPUESTA DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES QUE ESTABLEZCA LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA COORDINACIÓN EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA O DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD.

PARTICIPAR EN LA IDENTIFICACIÓN DE AQUELLOS CASOS QUE COMPETAN AL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA O UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD Y QUE DE ACUERDO CON LAS DIRECTRICES ESTABLECIDAS, SEAN CONSIDERADOS COMO ESPECIALES.

PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN ESTRATÉGICA PARA POTENCIALIZAR EL TALENTO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA DERECHOHABIENCIA.

ATENDER EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA LOS REQUERIMIENTOS QUE REALICE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA O LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES DE LOS CASOS ESPECIALES DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

**CATÁLOGO NACIONAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS TIPO DE CONFIANZA**

 <b>Instituto Mexicano del Seguro Social</b> 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	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>  <span style="color: red; font-size: 1.2em;">09 OCT 2025</span>	<b>NÚMERO DE CÉDULA</b>  672

DENOMINACIÓN DEL PUESTO					
TÉCNICA Y TÉCNICO EN ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE EO				<b>GRUPO</b> U	<b>GRADO</b> B1
REGISTRO EN EL TABULADOR DE SUELDOS	CLAVE DE CATEGORÍA	TIPO DE CONTRATACIÓN	ÁMBITO DE APLICACIÓN		
TEC ATN DERECHOHABIENTE EO	33211380	ESTATUTO	CENTRAL	UMAE	OOAD
				X	X
				X	X

PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LA PERSONA CONSULTORA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O BIEN A LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA Y EN EL CASO DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD, A LA PERSONA CONSULTORA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O BIEN A LA PERSONA TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, RESPECTO DE LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CASOS ESPECIALES ATENDIDOS EN LA UNIDAD MÉDICA O ADMINISTRATIVA EN LA QUE SE ENCUENTRE LABORANDO.

BRINDAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA DERECHOHABIENTIA PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS, POBLACIÓN USUARIA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS CON PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN DE ACUERDO CON LAS DIRECTRICES EMITIDAS POR EL ÓRGANO NORMATIVO.

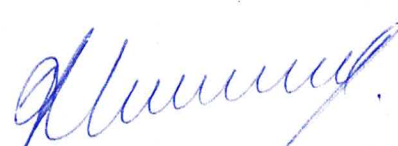

INFORMAR A LA PERSONA CONSULTORA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O BIEN A LA PERSONA TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA Y EN EL CASO DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD, A LA PERSONA CONSULTORA EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE O BIEN A LA PERSONA TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO O VÍA TELEFÓNICA CUALQUIER FALLA TÉCNICA QUE AFECTE EL SERVICIO DEL MÓDULO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA DERECHOHABIENTIA.

CUMPLIR CON LAS FUNCIONES QUE LE SEAN ENCOMENDADAS POR LA O EL SUPERIOR JERÁRQUICO EN MATERIA DE SU COMPETENCIA.

REQUISITOS	
ESCOLARIDAD	
<b>GRADO DE AVANCE</b>	BACHILLERATO, VOCACIONAL, PREPARATORIA O EQUIVALENTE.
EXPERIENCIA	
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	UN AÑO EN CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES ÁREAS:

ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

DOCUMENTOS PROBATORIOS DE ESCOLARIDAD	
EL REQUISITO DE ESCOLARIDAD SE ACREDITARÁ ÚNICAMENTE CON LA PRESENTACIÓN DEL CERTIFICADO DE NIVEL EDUCATIVO MEDIA SUPERIOR EMITIDO POR LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA O CON EL COMPROBANTE DE ESTUDIOS DE NIVEL LICENCIATURA O SUPERIOR TALES COMO:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CARTA PASANTE VIGENTE O,</li> <li>• CERTIFICADO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS O,</li> <li>• CONSTANCIA DE TERMINACIÓN DE CRÉDITOS O,</li> <li>• ALGÚN DOCUMENTO OFICIAL EMITIDO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA QUE CUENTE CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS (RVOE) CON EL CUAL SE PUEDA CORROBORAR LA TOTALIDAD DE LOS CRÉDITOS O QUE DEMUESTRE QUE SE ENCUENTRA CURSANDO EL NIVEL EDUCATIVO INMEDIATO SUPERIOR.</li> <li>• TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA.</li> </ul>	

REALIZÓ Y VO. BO. NORMATIVA	AUTORIZÓ
  <b>MTRA. GABRIELA PAREDES OROZCO</b> TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DERECHOHABIENTIA	  <b>C.P. NALLELY FLORES YÉPEZ</b> TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS