	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE PERSONAL COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DIVISIÓN DE PLANEACIÓN DE FUERZA DE TRABAJO	<b>FOLIO</b>	
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINA</b>
		12/08/2021	1 DE 3

**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**CONSULTORA O CONSULTOR AL DERECHOHABIENTE E0**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	AMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
T	B1	34210580					X

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DERECHO, PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL, CONTADURÍA, EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN.

**EXPERIENCIA**

TRES AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

**FUNCIONES GENERALES**

ATENDER LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA SOBRE SUS DERECHOS AL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES ESTABLECIDOS EN LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y SUS REGLAMENTOS, ASÍ COMO LOS REQUISITOS Y TRÁMITES QUE SE DEBEN CUBRIR PARA OBTENERLOS.

VERIFICAR QUE LA ATENCIÓN A PETICIONES QUE OTORGUEN LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, A LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA SOBRE PRESTACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES SEA CON BASE EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

ATENDER LAS PETICIONES QUE SE LE INSTRUYAN DIRECTAMENTE ANTE LAS UNIDADES MÉDICAS ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA.

OTORGAR APOYO A LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTES EN LAS ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES CON EL PERSONAL DIRECTIVO DE LAS UNIDADES MÉDICAS ADMINISTRATIVAS.

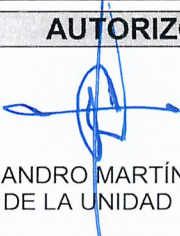
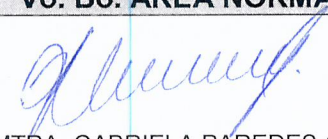
VERIFICAR LA CAPTACIÓN, REGISTRO Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PLANTEADAS POR LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA DE LOS SERVICIOS, ANALIZANDO SU PROCEDENCIA Y PROCURANDO SU SOLUCIÓN INMEDIATA, MEDIANTE LA COORDINACIÓN Y GESTIÓN DIRECTA ANTE LOS RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS IMPLICADOS CON BASE EN LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

VERIFICAR QUE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE ASIGNADO A LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS CUENTEN CON LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA QUE LES PERMITA ATENDER LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA, RESPECTO DE LOS REQUISITOS Y TRÁMITES QUE DEBEN CUBRIR PARA QUE SE LES OTORGUEN LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES.

REALIZAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ATENDER Y DAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES PRESENTADAS EN LAS REUNIONES CON GRUPOS ORGANIZADOS Y LAS DERIVADAS DE LOS EVENTOS DE ORIENTACIÓN A

**LÍNEA DE REPORTE**

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

AUTORIZÓ	Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA
 LIC. ALEJANDRO MARTÍNEZ MARQUINA TITULAR DE LA UNIDAD DE PERSONAL	 MTRA. GABRIELA PAREDES OROZCO TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
 UNIDAD DE PERSONAL  
 COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
 DIVISIÓN DE PLANEACIÓN DE FUERZA DE TRABAJO

FOLIO

FECHA DE ELABORACIÓN

NÚMERO DE PÁGINA

12/08/2021

2 DE 3

**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**CONSULTORA O CONSULTOR AL DERECHOHABIENTE E0**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
T	B1	34210580					X

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DERECHO, PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL, CONTADURÍA, EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN.

**EXPERIENCIA**

TRES AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

**FUNCIONES GENERALES**

ORGANISMOS PÚBLICOS, PRIVADOS Y POBLACIÓN EN GENERAL.

REALIZAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ATENDER LAS PETICIONES DERIVADAS DE NIVEL CENTRAL, QUE PRESENTE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL EJECUTIVO FEDERAL QUE CORRESPONDAN AL ÁMBITO DE COMPETENCIA DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA, ASÍ COMO LAS QUE SE RECIBAN POR CONDUCTO DE LAS CÁMARAS LEGISLATIVAS DEL CONGRESO DE LA UNIÓN Y DEL ESTADO.

VERIFICAR EL REGISTRO PERMANENTE DE LAS PETICIONES QUE RECIBEN LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y QUE SE ACTUALICEN DE FORMA OPORTUNA Y VERAZ.

INTEGRAR LA INFORMACIÓN QUE CAPTAN LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, SOBRE SITUACIONES RELEVANTES Y DE CONTINGENCIA DE LAS QUE TENGA CONOCIMIENTO QUE MOTIVE LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS DE LA DERECHOHABIENCIA Y ENTREGAR AL TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS CORRESPONDIENTE.

SUPERVISAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LA CAPACITACIÓN ESTRATÉGICA DE FORMACIÓN PARA POTENCIALIZAR EL TALENTO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

REALIZAR EVENTOS DE ORIENTACIÓN A ORGANISMOS PÚBLICOS, PRIVADOS Y POBLACIÓN EN GENERAL PARA DIFUNDIR LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES Y ATENDER SUS PETICIONES, CUANDO SE LO INDIQUE LA O EL SUPERIOR JERÁRQUICO.

PARTICIPAR EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA EN RELACIÓN A LAS PRESTACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES, CUANDO SE LO INDIQUE LA O EL SUPERIOR JERÁRQUICO.

VERIFICAR QUE SE LLEVEN A CABO LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS POR EL ÓRGANO NORMATIVO DE LOS MÓDULOS Y BUZONES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, UBICADO EN LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA, A FIN DE ASEGURAR LA

**LÍNEA DE REPORTE**

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

**AUTORIZÓ**

**Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA**

LIC. ALEJANDRO MARTÍNEZ MARQUINA  
 TITULAR DE LA UNIDAD DE PERSONAL

MTRA. GABRIELA PAREDES OROZCO  
 TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
 UNIDAD DE PERSONAL  
 COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
 DIVISIÓN DE PLANEACIÓN DE FUERZA DE TRABAJO

**FOLIO**

FECHA DE ELABORACIÓN

NÚMERO DE PÁGINA

12/08/2021

3 DE 3

**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**CONSULTORA O CONSULTOR AL DERECHOHABIENTE E0**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OGAD	SUBDELEG	OPERAT
T	B1	34210580					X

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DERECHO, PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL, CONTADURÍA, EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN.

**EXPERIENCIA**

TRES AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

**FUNCIONES GENERALES**

- IMAGEN, FUNCIONAMIENTO Y PROCEDIMIENTO EN LA CAPTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES.
- ASESORAR AL PERSONAL DEL ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA EN PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN.
- COLABORAR EN LA REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS ESPECÍFICAS DE INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE.
- PARTICIPAR EN LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS PRIORITARIOS INSTITUCIONALES.
- INTEGRAR LA INFORMACIÓN PARA LA PROPUESTA DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DEL PERSONAL TÉCNICO Y ENTREGARLO A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.
- INTEGRAR LA INFORMACIÓN PARA LA PROPUESTA DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DEL PERSONAL TÉCNICO Y RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS ANUALES DE TRABAJO.
- VERIFICAR QUE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE PARTICIPEN DE MANERA PROACTIVA EN LOS PROGRAMAS EN LOS QUE ESTÉN INVOLUCRADOS, Y PROMOVER EL BUEN TRATO DE ACUERDO A LOS PROTOCOLOS DEFINIDOS.
- CUMPLIR CON LAS FUNCIONES QUE LE SEAN ENCOMENDADAS POR SU NORMATIVA, UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, EN MATERIA DE SU COMPETENCIA.

**LÍNEA DE REPORTE**

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

**AUTORIZÓ**

**Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA**

LIC. ALEJANDRO MARTÍNEZ MARQUINA  
 TITULAR DE LA UNIDAD DE PERSONAL

MTRA. GABRIELA PAREDES OROZCO  
 TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE