



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 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	1 DE 6

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE (A) DEPARTAMENTO ATENCIÓN ORIENTACIÓN DERECHOHABIENTE UMAE E0

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	DELEG	SUBDELEG	OPERAT
S	C1	35310780		X			X

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, CONTADURÍA, TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN, COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, MATEMÁTICAS-ACTUARÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

EXPERIENCIA

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

PLANEAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y EVALUAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, CON APEGO AL MARCO LEGAL Y NORMATIVO VIGENTES

SUPERVISAR QUE LA ATENCIÓN DE PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA Y POBLACIÓN USUARIA, RELACIONADAS CON LAS PRESTACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES, RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE CAPTACIÓN ESTABLECIDOS EN LA UNIDAD MÉDICA, ORGANISMOS AUTÓNOMOS E INSTITUCIONALES GUBERNAMENTALES Y LAS DERIVADAS DE NIVEL CENTRAL SE REALICE EN CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN APROBADOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO COMPETENTE

COORDINAR LA PROACTIVIDAD Y PROMOVER EL BUEN TRATO DE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA TENER UN MAYOR CONTACTO CON LA POBLACIÓN USUARIA EN LAS ÁREAS DE SERVICIO Y ATENDER LAS ORIENTACIONES Y GESTIONES DE FORMA INMEDIATA, A FIN DE FACILITAR A LA DERECHOHABIENCIA LA ATENCIÓN MÉDICA Y LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

SUPERVISAR, EVALUAR Y APOYAR LAS ACTIVIDADES DE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, ASÍ COMO LAS GESTIONES QUE REALICEN CON EL PERSONAL DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

ELABORAR LOS COMUNICADOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA Y POBLACIÓN USUARIA RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CORRESPONDENCIA, CORREO ELECTRÓNICO, NIVEL CENTRAL Y SISTEMA INSTITUCIONAL, CON BASE EN LAS LEYES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUPERVISAR Y VERIFICAR EL REGISTRO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE CAPTACIÓN IMPLEMENTADOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO

COORDINAR Y SUPERVISAR QUE LA OPERACIÓN DE LOS MÓDULOS Y BUZONES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, INSTALADOS EN LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, SE REALICE CONFORME A LAS DIRECTRICES ESTABLECIDAS EN EL ÓRGANO NORMATIVO

INFORMAR AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD Y AL ÓRGANO NORMATIVO

LÍNEA DE REPORTE

DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

AUTORIZÓ

LIC. ALEJANDRO MARTÍNEZ MARQUINA.
 TITULAR DE LA UNIDAD DE PERSONAL.

Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 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 6

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE (A) DEPARTAMENTO ATENCIÓN ORIENTACIÓN DERECHOHABIENTE UMAE E0

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	DELEG	SUBDELEG	OPERAT
S	C1	35310780		X			X

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, CONTADURÍA, TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN, COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, MATEMÁTICAS-ACTUARÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

EXPERIENCIA

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

CORRESPONDIENTE, AQUELLAS SITUACIONES DE MAYOR INCIDENCIA QUE ESTÉN GENERANDO LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS ASÍ COMO AQUELLOS ASUNTOS QUE POR SU RELEVANCIA PUEDAN AFECTAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL

CONTRIBUIR EN LA ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES, AL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

REALIZAR, DE SER EL CASO, REUNIONES CON GRUPOS ORGANIZADOS PARA ATENDER LAS PETICIONES RELACIONADAS CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

VALIDAR EL MATERIAL DIDÁCTICO QUE ELABOREN LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE PARA LA IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS EN LAS SALAS DE ESPERA DE LA UNIDAD MÉDICA

INFORMAR A LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE SOBRE LOS MOVIMIENTOS DEL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, A FIN DE MANTENER ACTUALIZADA LA BASE DE DATOS Y UBICACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO.

RECIBIR, GESTIONAR, TRAMITAR Y ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS POR LA DERECHOHABIENTIA POR PRESUNTAS DEFICIENCIAS U OMISIONES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS QUE SE OTORGAN EN LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, CUYA RESOLUCIÓN SEA DE LA COMPETENCIA DE LA COMISIÓN BIPARTITA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DE LA H. JUNTA DE CUERPO DE GOBIERNO DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y EL INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJAS ADMINISTRATIVAS ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

COORDINAR Y SUPERVISAR LAS ACTIVIDADES DE LAS Y LOS MÉDICOS QUE REALIZAN LA INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS

APLICAR LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLEZCA EL ÓRGANO NORMATIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS MÉDICAS DE SU COMPETENCIA

CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONE A LOS SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA

LÍNEA DE REPORTE

DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

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 Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 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 6

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE (A) DEPARTAMENTO ATENCIÓN ORIENTACIÓN DERECHOHABIENTE UMAE E0

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	DELEG	SUBDELEG	OPERAT
S	C1	35310780		X			X

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, CONTADURÍA, TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN, COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, MATEMÁTICAS-ACTUARÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

EXPERIENCIA

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

UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, SOBRE LAS CAUSAS QUE GENERAN LAS QUEJAS MÉDICAS, ASÍ COMO PROPONER LA APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS EN LA MATERIA

ELABORAR EL PROYECTO DE CONVENIO Y RECIBO DE FINIQUITO DE LAS QUEJAS PROCEDENTES Y ENVIAR AL ÁREA JURÍDICA PARA SU REVISIÓN Y VALIDACIÓN

PROMOVER Y DAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO, POR LAS JEFATURAS DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, A LOS PUNTOS RESOLUTIVOS DE LAS QUEJAS RESUELTAS COMO PROCEDENTES POR LA H. JUNTA DE CUERPO DE GOBIERNO DE LA UNIDAD MÉDICA Y EL CONSEJO TÉCNICO

CUMPLIR Estrictamente en el ámbito de su competencia los convenios y bases celebradas con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), Comisión Federal de Electricidad (CFE) y organismos afines, así como la normatividad que rige su actuación

COORDINAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALICEN ANTE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIDAD DE ALTA ESPECIALIDAD PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS QUE FORMULE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, RELACIONADOS CON EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES QUE BRINDA EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, LLEVANDO EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN

FUNGIR COMO SERVIDORA O SERVIDOR PÚBLICO HABILITADO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, ASÍ COMO COORDINAR Y GESTIONAR, AL INTERIOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y A LOS DATOS PERSONALES QUE FORMULE LA CIUDADANÍA CON BASE A LAS LEYES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, ASÍ COMO SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, ACCESO, CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LAS ÁREAS DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

COORDINAR LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE ANTE, LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AL INTERIOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, DE LOS RECURSOS DE REVISIÓN QUE LES SEAN TURADOS POR LA UNIDAD DE ENLACE, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES QUE AL RESPECTO SEAN EMITIDAS POR EL INSTITUTO NACIONAL

LÍNEA DE REPORTE

DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

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 Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 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

4 DE 6

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE (A) DEPARTAMENTO ATENCIÓN ORIENTACIÓN DERECHOHABIENTE UMAE E0

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	DELEG	SUBDELEG	OPERAT
S	C1	35310780		X			X

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, CONTADURÍA, TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN, COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, MATEMÁTICAS-ACTUARÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

EXPERIENCIA

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

DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

SUPERVISAR LA DIFUSIÓN, AL INTERIOR DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, DE LOS LINEAMIENTOS Y CRITERIOS RESPECTO DE LA APLICACIÓN CON BASE EN LAS LEYES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, SU REGLAMENTO Y LAS DISPOSICIONES QUE DE ELLA DERIVEN

COORDINAR Y SUPERVISAR LAS ASESORÍAS QUE SE BRINDEN EN LA OFICINA HABILITADA PARA LA ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON BASE EN LAS LEYES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUPERVISAR QUE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS COMPETENTES, AL INTERIOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, ALIMENTEN DE MANERA OPORTUNA Y COMPLETA LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES DONDE SE REGISTRE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PUBLICACIÓN DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA SEÑALADAS EN LAS LEYES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, A PARTIR DE LAS CUÁLES SE ACTUALIZARÁ LA HERRAMIENTA INFORMÁTICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

COORDINAR Y SUPERVISAR LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL ÍNDICE DE EXPEDIENTES CON INFORMACIÓN RESERVADA, BAJO EL RESGUARDO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, EN LA HERRAMIENTA INFORMÁTICA QUE DISPONGA EL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA TAL FIN Y REALIZAR EL ENVÍO CORRESPONDIENTE AL COMITÉ DE INFORMACIÓN, EN LOS PLAZOS LEGALES ESTABLECIDOS

ELABORAR Y VALIDAR EL CONTENIDO DE LOS INFORMES, REPORTES Y ESTADÍSTICAS SOBRE LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE CAPTACIÓN ESTABLECIDOS EN LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, QUE DETERMINE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.

ANALIZAR LA RECURRENCIA DE PETICIONES DE LA DERECHOHABIENTIA Y POBLACIÓN USUARIA E INFORMAR LOS RESULTADOS AL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, A LA H. JUNTA DE CUERPO DE GOBIERNO Y AL COMITÉ DE QUEJAS, Y PROMOVER, EN SU CASO, LA APLICACIÓN DE MEDIDAS

LÍNEA DE REPORTE

DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

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 Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 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

5 DE 6

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE (A) DEPARTAMENTO ATENCIÓN ORIENTACIÓN DERECHOHABIENTE UMAE E0

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	DELEG	SUBDELEG	OPERAT
S	C1	35310780		X			X

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, CONTADURÍA, TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN, COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, MATEMÁTICAS-ACTUARÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

EXPERIENCIA

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

CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

COLABORAR CON LAS AUTORIDADES DE LA UNIDAD MÉDICA, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, EN LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA EN LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON PETICIONES RECURRENTES

ATENDER LOS COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS SUPERVISIONES A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

DAR SEGUIMIENTO AL RESULTADO DE LOS INDICADORES Y EVALUACIONES QUE LA COORDINACIÓN DE UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE REALICE AL DEPARTAMENTO Y, EN SU CASO, IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.

COORDINAR Y SUPERVISAR LAS ACCIONES DE MONITOREO, IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES, DE CONFORMIDAD CON LOS LINEAMIENTOS Y CON BASE EN LA NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL VIGENTE, REMITIENDO LOS INFORMES REQUERIDOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO

PROMOVER ACCIONES DE CAPACITACIÓN PARA QUE EL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE Y EL PERSONAL DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD SE CAPACITEN EN DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN

PROMOVER EN LA JUNTA DE CUERPO DE GOBIERNO EL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES PARA LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

ATENDER LAS PETICIONES QUE PRESENTE LA DERECHOHABIENTIA Y POBLACIÓN USUARIA DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD EN LOS INSTITUTOS MUNICIPALES Y ESTATALES DE LAS MUJERES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN

PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD, GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN, ESTABLECIDOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO

LÍNEA DE REPORTE

DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

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 Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 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

6 DE 6

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE (A) DEPARTAMENTO ATENCIÓN ORIENTACIÓN DERECHOHABIENTE UMAE E0

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	DELEG	SUBDELEG	OPERAT
S	C1	35310780		X			X

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, DERECHO, COMUNICACIÓN, CONTADURÍA, TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN, COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL, MATEMÁTICAS-ACTUARÍA, CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

EXPERIENCIA

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

ELABORAR Y SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, ADSCRITO A LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD Y UNIDADES COMPLEMENTARIAS, CONFORME A LAS DIRECTRICES ESTABLECIDAS Y PROGRAMAS IMPLEMENTADOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO

IMPLEMENTAR Y SUPERVISAR ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN PARA POTENCIALIZAR EL TALENTO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE

ELABORAR CON BASE EN LAS DIRECTRICES NORMATIVAS, EL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, SOMETERLO A CONSIDERACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, ASÍ COMO DISEÑAR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS NECESARIAS PARA SU CUMPLIMIENTO

PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE LA H. JUNTA DE CUERPO DE GOBIERNO PARA PRESENTAR A LAS AUTORIDADES DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD, LA INFORMACIÓN RELATIVA AL DESEMPEÑO DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO, LA NORMATIVIDAD QUE AL RESPECTO EMITA EL ÓRGANO NORMATIVO, LA IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA EN LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES

LAS DEMÁS QUE SEÑALE LA LEY, SU REGLAMENTO ASÍ COMO LAS QUE LE ENCOMIENDE SU NORMATIVA, UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE, EN MATERIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

LÍNEA DE REPORTE

DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

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