



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

12/04/2021

1 DE 4

**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**COORD TEC ORIENT E INF DERECHOHABIENTE E1**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	A1	36110880			X		

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

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

**EXPERIENCIA**

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

**FUNCIONES GENERALES**

SUPERVISAR QUE LA ATENCIÓN DE PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA, RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN, SE REALICE EN CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS, PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y PROTOCOLOS EN MATERIA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN APROBADOS POR EL ÓRGANO NORMATIVO COMPETENTE.

ATENDER, CON BASE EN EL PROTOCOLO DE BUEN TRATO, LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA, RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE CAPTACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA, ORGANISMOS E INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y LAS DERIVADAS DE NIVEL CENTRAL Y ELABORAR EL INFORME DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE.

ELABORAR LOS COMUNICADOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CORRESPONDENCIA Y CORREO ELECTRÓNICO DE NIVEL CENTRAL, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LAS LEYES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

PARTICIPAR EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ORIENTAR A LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA, EN RELACIÓN A LAS PRESTACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES, ASÍ COMO, RECIBIR Y ATENDER SUS PETICIONES.

PROMOVER, PROGRAMAR Y REALIZAR EVENTOS DE ORIENTACIÓN A ORGANISMOS PÚBLICOS, PRIVADOS Y POBLACIÓN EN GENERAL, PARA DIFUNDIR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

PROGRAMAR Y REALIZAR REUNIONES CON GRUPOS ORGANIZADOS PARA ATENDER SUS PETICIONES Y LLEVAR A CABO EL SEGUIMIENTO DE LAS MISMAS ANTE EL ÁREA RESPECTIVA.

**LÍNEA DE REPORTE**

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

**AUTORIZÓ**

**Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA**

ING. CLAUDIA SPÍNOLA SESEÑA  
 TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

12/04/2021

2 DE 4

**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**COORD TEC ORIENT E INF DERECHOHABIENTE E1**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	A1	36110880			X		

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

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

**EXPERIENCIA**

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

**FUNCIONES GENERALES**

INTEGRAR LA BASE DE DATOS DE LAS PETICIONES DE LA DERECHOHABIENTIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA QUE SE RECIBAN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE CAPTACIÓN ESTABLECIDOS EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA Y EN LOS BUZONES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS.

ELABORAR LOS REPORTES QUE EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA SEÑALE EL ÓRGANO Y LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL.

COMUNICAR A LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL SOBRE SITUACIONES RELEVANTES Y DE CONTINGENCIA EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, ASÍ COMO DEL PERSONAL QUE MOTIVE LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS DE LOS DERECHOHABIENTES.

SUPERVISAR QUE LA OPERACIÓN DE LOS MÓDULOS Y BUZONES DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE EN UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA SE REALICE EN CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS.

COORDINAR Y SUPERVISAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS O LAS CONSULTORAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN PROGRAMAS INSTITUCIONALES Y DEL SISTEMA DE SALUD CONFORME A LO QUE ESTABLEZCA EL ÓRGANO NORMATIVO.

ATENDER LOS COMPROMISOS QUE SE DERIVEN DE LOS RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN REALIZADA A LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL POR PARTE DEL ÓRGANO NORMATIVO.

ELABORAR Y ACTUALIZAR LOS DIRECTORIOS DE ORGANISMOS PÚBLICOS, PRIVADOS Y GRUPOS ORGANIZADOS DEL ÁMBITO DELEGACIONAL.

ELABORAR Y ACTUALIZAR LA BASE DE DATOS DEL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL Y EL DIRECTORIO DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

**LÍNEA DE REPORTE**

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

**AUTORIZÓ**

**Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA**

ING. CLAUDIA SPÍNOLA SESEÑA  
 TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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



**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**COORD TEC ORIENT E INF DERECHOHABIENTE E1**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	A1	36110880			X		

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

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

**EXPERIENCIA**

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

**FUNCIONES GENERALES**

ELABORAR Y SUPERVISAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA PARA CONSULTORAS Y TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

IMPLEMENTAR Y SUPERVISAR LA EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN PARA POTENCIALIZAR EL TALENTO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE.

APLICAR LOS INDICADORES AUTORIZADOS RELATIVOS A LOS PROCESOS A SU CARGO E INFORMAR LOS RESULTADOS A LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL.

IDENTIFICAR Y PRESENTAR AL TITULAR DE LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL AQUELLOS CASOS QUE COMPETAN A LOS ÓRGANO DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA Y QUE DE ACUERDO A LAS DIRECTRICES ESTABLECIDAS, SEAN CONSIDERADOS COMO ESPECIALES.

FUNGIR COMO ENLACE CON LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA, ASÍ COMO CON EL PERSONAL TÉCNICO ADSCRITO QUE PARTICIPE EN LA ATENCIÓN DE LOS CASOS ESPECIALES CON EL OBJETO DE QUE SE GENEREN ACCIONES INSTITUCIONALES PROCEDENTES QUE PERMITAN ATENDERLOS.

DEFINIR ESTRATEGIAS QUE PERMITAN ESTABLECER DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DEL PERSONAL TÉCNICO, CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN USUARIA DE CASOS ESPECIALES, A FIN DE GENERAR UN ACERCAMIENTO INSTITUCIONAL QUE PERMITA CONOCER Y ATENDER SUS NECESIDADES.

INTEGRAR LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL REFERENTE A LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO OTORGADO A LOS CASOS ESPECIALES, ASÍ COMO ELABORAR LOS PROYECTOS DE INFORMES.

SUPERVISAR QUE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE ATIENDAN LAS PETICIONES QUE PRESENTAN LA DERECHOHABIENCIA, PATRONES, SUJETOS OBLIGADOS Y POBLACIÓN USUARIA,

**LÍNEA DE REPORTE**

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

**AUTORIZÓ**

**Vo. Bo. ÁREA NORMATIVA**

ING. CLAUDIA SPÍNOLA SESEÑA  
 TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

12/04/2021

4 DE 4

**PERFIL DEL PUESTO**

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

**COORD TEC ORIENT E INF DERECHOHABIENTE E1**

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	A1	36110880			X		

**REQUISITOS**

**ESCOLARIDAD**

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

**EXPERIENCIA**

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

**FUNCIONES GENERALES**

CON PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS, GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.

VERIFICAR LA DEBIDA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DE LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.

ELABORAR EN COORDINACIÓN CON EL O LA CONSULTORA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

ELABORAR INFORMES DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE AVANCES DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

CONSERVAR Y CUSTODIAR LA INFORMACIÓN RESERVADA Y CONFIDENCIAL DE LOS ASUNTOS DE SU COMPETENCIA QUE ASÍ LO REQUIERAN, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LAS LEYES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS QUE DE ELLA EMANEN, ASÍ COMO ELABORAR LOS ÍNDICES DE EXPEDIENTES QUE CONTENGAN INFORMACIÓN RESERVADA.

PROGRAMAR Y SUPERVISAR LAS GUARDIAS DE FIN DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS QUE REALIZAN LAS TÉCNICAS Y TÉCNICOS EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE, DE ACUERDO AL NÚMERO DE JORNADAS AUTORIZADAS.

PARTICIPAR EN LOS COMITÉS Y/O COMISIONES QUE DETERMINE LA O EL TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE Y/O LA O EL TITULAR DE LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

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**

ING. CLAUDIA SPÍNOLA SESEÑA  
 TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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