



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

1 DE 5

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

COORDINADOR(A) TÉCNICO(A) QUEJAS DERECHOHABIENTE E2

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	B1	36210480			X		

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA O MAESTRÍA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CONTADURÍA, DERECHO E INGENIERÍA INDUSTRIAL.

EXPERIENCIA

CUATRO AÑOS EN ÁREAS RELACIONADAS CON ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

FUNCIONES GENERALES

RECIBIR Y TRAMITAR LAS QUEJAS MÉDICAS Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO. ASÍ COMO LAS SOLICITUDES DE REINTEGRO DE GASTOS MÉDICOS Y DE INCAPACIDADES RETROACTIVAS, CUYA RESOLUCIÓN SEA DE LA COMPETENCIA DE LA COMISIÓN BIPARTITA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEL CONSEJO CONSULTIVO DELEGACIONAL.

APLICAR EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, EL INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS ADMINISTRATIVAS ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL Y EL DOCUMENTO NORMATIVO, ASÍ COMO LAS NORMAS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLEZCA EL ÓRGANO NORMATIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE SU COMPETENCIA, QUE FORMULEN LA DERECHOHABIENCIA Y POBLACIÓN USUARIA EN GENERAL, INTEGRANDO LOS DATOS ESTADÍSTICOS CORRESPONDIENTES AL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE QUEJAS MÉDICAS.

INTEGRAR LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS MÉDICAS Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO CON EL DICTAMEN TÉCNICO-MÉDICO, RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN QUE SE REALICE Y EL PROYECTO DE ACUERDO QUE LAS RESUELVA, PARA LO CUAL DEBE SOLICITAR, DE SER EL CASO, LA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA QUE SE REQUIERA.

FORMULAR EL PROYECTO DE ACUERDO QUE RESUELVA LAS QUEJAS MÉDICAS Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO, Y PRESENTARLO A LA COORDINACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA, PARA SU VALIDACIÓN, PREVIAMENTE A QUE SE SOMETA EL EXPEDIENTE RESPECTIVO A CONSIDERACIÓN DE LA COMISIÓN BIPARTITA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEL CONSEJO CONSULTIVO DELEGACIONAL.

INTEGRAR LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS MÉDICAS Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO, CUYA RESOLUCIÓN SEA COMPETENCIA DEL CONSEJO TÉCNICO Y ELABORAR LOS OFICIOS POR LOS QUE SE REMITAN AL ÓRGANO NORMATIVO.

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 5

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

COORDINADOR(A) TÉCNICO(A) QUEJAS DERECHOHABIENTE E2

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	B1	36210480			X		

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA O MAESTRÍA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CONTADURÍA, DERECHO E INGENIERÍA INDUSTRIAL.

EXPERIENCIA

CUATRO AÑOS EN ÁREAS RELACIONADAS CON ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

FUNCIONES GENERALES

COORDINAR LAS ACTIVIDADES DE LAS Y LOS MÉDICOS QUE REALIZAN LA INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS MÉDICAS Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO, LLEVANDO EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS EXPEDIENTES QUE SE LES TURNAN PARA ESE EFECTO.

ELABORAR LOS OFICIOS MEDIANTE LOS CUALES SE NOTIFIQUEN LOS ACUERDOS QUE RESUELVAN LAS QUEJAS MÉDICAS Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO, QUE EMITA LA COMISIÓN BIPARTITA DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DEL CONSEJO CONSULTIVO DELEGACIONAL Y VERIFICAR SU CUMPLIMIENTO POR LAS DIVERSAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA.

PARTICIPAR CON LA JEFATURA DELEGACIONAL DE SERVICIOS JURÍDICOS EN LA ELABORACIÓN DE LOS CONVENIOS Y FINIQUITOS QUE CONCLUYAN LAS QUEJAS, PROPORCIONANDO LA INFORMACIÓN RELATIVA AL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, ASÍ COMO LOS DATOS DE LAS Y LOS BENEFICIARIOS.

CUMPLIR Estrictamente EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, LOS CONVENIOS Y BASES CELEBRADAS CON LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO E INSTITUCIONES ANÁLOGAS. ASÍ COMO LA NORMATIVIDAD QUE RIGE SU ACTUACIÓN, RESPECTO A LAS QUEJAS QUE RECIBEN POR PRESUNTAS DEFICIENCIAS U OMISIONES EN LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES.

FORMULAR LOS COMUNICADOS PARA REQUERIR A LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA., INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO, LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS E INSTITUCIONES ANÁLOGAS, QUE SEAN REMITIDAS POR EL ÓRGANO NORMATIVO, ASÍ COMO REVISAR QUE LA MISMA ESTÉ COMPLETA Y CUMPLA CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CITADOS ORGANISMOS, A EFECTO DE INTEGRARLA AL EXPEDIENTE QUE LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL REMITA A DICHO ÓRGANO.

INTEGRAR LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONE A LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS

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 5

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

COORDINADOR(A) TÉCNICO(A) QUEJAS DERECHOHABIENTE E2

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	B1	36210480			X		

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA O MAESTRÍA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CONTADURÍA, DERECHO E INGENIERÍA INDUSTRIAL.

EXPERIENCIA

CUATRO AÑOS EN ÁREAS RELACIONADAS CON ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

FUNCIONES GENERALES

ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA. SOBRE LAS CAUSAS QUE GENEREN LAS QUEJAS. ASÍ COMO PROPONER LA APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PARA EVITARLAS.

PROMOVER Y DAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO, POR LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA. DE LAS PROPUESTAS DE CONCILIACIÓN Y RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS E INSTITUCIONES ANÁLOGAS.

PROMOVER Y DAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO, POR LAS UNIDADES MÉDICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA. DE LAS RECONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO.

ELABORAR LOS OFICIOS QUE DEN VISTA AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA., A EFECTO DE QUE VALORE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIDAD CON MOTIVO DE LAS QUEJAS EN LAS QUE SE PRESUMA LA EXISTENCIA DE NEGLIGENCIA MÉDICA. ASÍ COMO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA COMPETENTE QUE DETERMINE LA PROCEDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN LABORAL O LA DENUNCIA DE LOS HECHOS QUE PUEDAN PRESUMIBLEMENTE CONSTITUIR ILÍCITOS PENALES, INTEGRANDO LA DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTE A DICHS COMUNICADOS.

FUNGIR COMO SERVIDORA O SERVIDOR PÚBLICO HABILITADO DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA. PARA RECIBIR Y DAR TRÁMITE A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN EN TÉRMINOS DE LAS LEYES EN LA MATERIA.

COORDINAR Y GESTIONAR AL INTERIOR DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA., LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A CUMPLIR CON LA ENTREGA, RESGUARDO Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN MATERIA DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O ACCESO Y CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES, REALIZADAS EN EL MARCO DE LAS LEYES EN LA MATERIA.

SUPERVISAR QUE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y ACCESO O CORRECCIÓN DE

LÍNEA DE REPORTE

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

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
 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 5

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

COORDINADOR(A) TÉCNICO(A) QUEJAS DERECHOHABIENTE E2

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	B1	36210480			X		

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA O MAESTRÍA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CONTADURÍA, DERECHO E INGENIERÍA INDUSTRIAL.

EXPERIENCIA

CUATRO AÑOS EN ÁREAS RELACIONADAS CON ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

FUNCIONES GENERALES

DATOS PERSONALES, QUE LE SEAN TURNADAS POR LA UNIDAD DE ENLACE, SE PROPORCIONEN DE MANERA EFICIENTE Y OPORTUNA, Y EN SU CASO, QUE LAS NEGATIVAS DE INFORMACIÓN POR ESTAR CLASIFICADA O SER INEXISTENTE, SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE FUNDADAS Y MOTIVADAS.

COORDINAR LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE, ANTE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS AL INTERIOR DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA. DE LOS RECURSOS DE REVISIÓN QUE LE SEAN TURNADOS POR LA UNIDAD DE ENLACE. ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES QUE AL RESPECTO SEAN EMITIDAS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

SUPERVISAR LA DIFUSIÓN, AL INTERIOR DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA., DE LOS LINEAMIENTOS Y CRITERIOS QUE EMITA EL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ASÍ COMO EL COMITÉ DE INFORMACIÓN, RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE LAS LEYES EN LA MATERIA.

SUPERVISAR QUE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS COMPETENTES AL INTERIOR DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA., ALIMENTEN DE MANERA OPORTUNA Y COMPLETA LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES DONDE SE REGISTRE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PUBLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA ESTABLECIDO EN LAS LEYES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN A PARTIR DE LAS CUALES SE ACTUALIZARÁ LA HERRAMIENTA INFORMÁTICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

COORDINAR Y SUPERVISAR LAS ASESORÍAS QUE SE BRINDEN EN LA OFICINA HABILITADA, PARA LA ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MATERIA DE LAS LEYES GENERAL Y FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Y, EN SU CASO, RESPECTO DE LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES U ÓRGANOS QUE PUDIERAN TENER LA INFORMACIÓN QUE LOS SOLICITANTES REQUIERAN.

COORDINAR Y SUPERVISAR LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DEL ÍNDICE DE EXPEDIENTES CON

LÍNEA DE REPORTE

COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

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
 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 5

PERFIL DEL PUESTO

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

COORDINADOR(A) TÉCNICO(A) QUEJAS DERECHOHABIENTE E2

GRUPO	GRADO	CLAVE DE CATEGORÍA	ÁMBITO DE APLICACIÓN				
			CENTRAL	UMAE	OOAD	SUBDELEG	OPERAT
R	B1	36210480			X		

REQUISITOS

ESCOLARIDAD

TÍTULO Y CÉDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA O MAESTRÍA EN: ADMINISTRACIÓN, CIENCIAS POLÍTICAS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CONTADURÍA, DERECHO E INGENIERÍA INDUSTRIAL.

EXPERIENCIA

CUATRO AÑOS EN ÁREAS RELACIONADAS CON ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

FUNCIONES GENERALES

INFORMACIÓN RESERVADA, BAJO EL RESGUARDO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA., 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.

PARTICIPAR EN LOS COMITÉS Y/O COMISIONES QUE DETERMINEN LA O EL TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A CASOS ESPECIALES INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DELEGACIONAL Y LA O EL TITULAR DE LA COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE.

CUMPLIR CON LAS FUNCIONES QUE LE SEAN ENCOMENDADAS POR LA O EL SUPERIOR JERÁRQUICO 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