



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

7. Funciones Sustantivas

7.1 Dirección de Operación y Evaluación

1. Determinar las políticas y estrategias para verificar la organización y funcionamiento de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y los Órganos Operativos, para garantizar la correcta conducción de los programas de salud y de las prestaciones, trámites y servicios que brinda el Instituto.
2. Aprobar la normatividad para la evaluación y seguimiento del quehacer de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Órganos Operativos, con el propósito de evaluar su gestión respecto a los servicios, programas, procesos, proyectos y tareas que tienen encomendados; así como medir el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.
3. Determinar gestiones, en coordinación con las Direcciones Normativas competentes, para implementar acciones correctivas o de mejora en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Órganos Operativos, respecto a las prestaciones, trámites y servicios que brindan.
4. Acordar con las personas titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Direcciones Normativas correspondientes, el nombramiento y remoción de las o los titulares de las Jefaturas de Servicios, Subdelegaciones y Coordinaciones del Instituto en los estados.
5. Autorizar el Plan General de Comunicación Social para vincular al Instituto a través de los medios de comunicación con sus trabajadores, asegurados, patrones, derechohabientes, opinión pública y sociedad en general.
6. Aprobar la Política de Identidad Gráfica del Instituto para homologar y fortalecer la imagen e información institucional que se difunda.
7. Comunicar a la persona titular de la Dirección General el Plan General de Comunicación Social y la Política de Identidad Gráfica Institucional autorizados.
8. Seleccionar a los candidatos propuestos por los Titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, validados por el Titular de Unidad de Comunicación Social, para ocupar las estructuras organizacionales de las Coordinaciones de Comunicación Social.

9. Autorizar la suscripción de acuerdos de coordinación interinstitucional para investigar las técnicas y mejores prácticas en el diseño y manejo de metodologías y estrategias para conocer la percepción de los derechohabientes y población en general sobre los servicios y atención que brinda el Instituto.
10. Aprobar estrategias de comunicación entre la derechohabiencia, patrones, sujetos obligados, población usuaria y órganos competentes, para la atención y resolución de orientaciones, quejas, reconocimientos y sugerencias relacionados con las prestaciones, trámites y servicios que brinda el Instituto.
11. Establecer mecanismos de coordinación con los órganos competentes, para remitirles la información captada a través de los instrumentos de atención a peticiones de la derechohabiencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria, a fin de implementar las acciones de mejora que correspondan.
12. Determinar los vínculos, enlaces y mecanismos de cooperación institucional con el Ejecutivo Federal, el poder Legislativo Federal y los congresos estatales para establecer canales de comunicación eficientes que atiendan las necesidades e inquietudes captadas en dichas instancias respecto a la prestación de servicios del Instituto.
13. Aprobar estrategias para la conducción de las relaciones con autoridades de los tres órdenes de gobierno e instituciones públicas para construir espacios de diálogo y colaboración para atender asuntos de su competencia y dar seguimiento a los acuerdos que de ellos emanen.
14. Planear reuniones de trabajo multidisciplinarias en coordinación con las Direcciones Normativas, Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Órganos Operativos, que coadyuven a la identificación de áreas de oportunidad operativas, propias o transversales, para suscribir y dar seguimiento a acuerdos que permitan su solución.
15. Instruir la elaboración de análisis diagnósticos con enfoque prospectivo de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y Órganos Operativos, a fin de identificar problemáticas y riesgos operativos y proponer acciones de mejora específicas.
16. Coordinar con el área normativa correspondiente, dentro de su ámbito de competencia, el desahogo y resolución de recursos administrativos, requerimientos de órganos fiscalizadores, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas, así como todas aquellas recomendaciones emitidas por organismos autónomos o el Honorable Consejo Técnico del Instituto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

17. Establecer que las disposiciones y lineamientos de observancia general se encuentren actualizados, se difundan y se apliquen en las áreas bajo su adscripción, con estricto apego a lo establecido por las instancias regulatorias federales e institucionales correspondientes.
18. Instruir la elaboración, difusión y aplicación de documentos normativos internos que deberán observar las áreas bajo su adscripción, para la administración, empleo y control de los recursos humanos, financieros y materiales.
19. Coordinar los procesos de planeación, programación, presupuestación, control y evaluación del gasto, de las áreas bajo su adscripción, vigilando el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.
20. Expedir certificaciones de los documentos existentes en el archivo a su cargo, cuando proceda.
21. Las demás que le sean encomendadas por la Dirección General del Instituto.