

7.1.3 Unidad de Atención a la Derechohabiencia

1. Autorizar el Programa Anual de Trabajo en materia de atención y orientación.
2. Aprobar la actualización de los documentos normativos internos en materia de atención y orientación.
3. Normar la operación y actuación de las estructuras organizacionales de las áreas de atención y orientación en Nivel Central, en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada a fin de establecer los mecanismos que permitan la comunicación con la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en relación con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
4. Establecer estrategias en las áreas de atención y orientación, en coordinación con los órganos competentes, para mejorar la calidad de la atención que se brinda a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados sobre las peticiones e inconformidades relacionadas con los trámites y servicios que otorga el Instituto.
5. Coordinar la atención de las peticiones recibidas de los diferentes órganos y dependencias relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
6. Coordinar el desarrollo de herramientas tecnológicas, programas, proyectos e indicadores que permitan la mejora continua en los procesos de atención y orientación a la derechohabiencia, contribuyentes y población usuaria.
7. Administrar, normar y controlar el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE) sobre el registro de peticiones y quejas que presentan la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en las áreas de atención y orientación sobre las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en las que tenga participación el personal de Atención y Orientación a nivel nacional.
8. Aprobar las estrategias para generar información estadística de las peticiones que permita la toma de decisiones de nivel directivo para la mejora continua de las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
9. Difundir a los órganos competentes información estratégica sobre las peticiones de la derechohabiencia, contribuyentes y población usuaria a fin de que dichos órganos, de ser procedente, implementen las acciones de mejora correspondientes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

10. Aprobar los indicadores para evaluar la operación de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y oficinas centrales.
11. Aprobar el programa de supervisión que se lleva a cabo mediante visitas de acompañamiento a las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
12. Diseñar las estrategias para la capacitación del personal institucional que fomente los estándares de competencia, la cultura institucional, el buen trato y el respeto a los derechos humanos con los órganos competentes.
13. Aprobar la capacitación, actualización y profesionalización del personal de atención y orientación sobre las disposiciones de la Ley del Seguro Social, su reglamento y los demás ordenamientos legales aplicables, relacionados con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el instituto.
14. Acordar el indicador para la cobertura del personal de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada con los órganos competentes.
15. Autorizar la cobertura de plazas y los movimientos temporales o permanentes del personal de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
16. Promover el posicionamiento de la imagen institucional de las Técnicas y Técnicos en Atención y Orientación a la Derechohabencia, así como de los módulos donde se otorga el servicio.
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia y las demás que le sean asignadas por su superior jerárquico.