

7.1.3.1.2 División de Enlace Nacional con las Áreas de Atención y Orientación a la Derechohabiciencia

1. Elaborar, actualizar y difundir los procedimientos y lineamientos para la atención de peticiones formuladas por la derechohabiciencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados captadas en las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
2. Elaborar, actualizar y difundir los documentos normativos internos en materia de profesionalización y descripción de perfil de puestos del personal de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
3. Desarrollar acciones con las áreas de atención y orientación, en coordinación con los órganos competentes, para mejorar la calidad de la atención que se brinda a la derechohabiciencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados sobre las peticiones e inconformidades relacionadas con los trámites y servicios que otorga el Instituto.
4. Coordinar la aplicación de acciones que permitan atender las peticiones solicitadas por la derechohabiciencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados, a través de los medios de contacto que ofrece el Instituto, acerca de los derechos y obligaciones en relación con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en la normatividad vigente.
5. Actualizar la información relativa a las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en coordinación con los órganos normativos competentes.
6. Coordinar la operación de las áreas de atención y orientación en los programas, proyectos e indicadores que permitan la mejora continua en los procesos a través de las herramientas tecnológicas para la atención y orientación a la derechohabiciencia, contribuyentes y población usuaria en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
7. Identificar y analizar 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.
8. Elaborar informes, reportes y estadísticas respecto a la cobertura del personal de las áreas de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada.
9. Coordinar el desarrollo de programas especiales de difusión y orientación, conforme a las directrices emitidas por la Unidad de Atención a la Derechohabiciencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

10. Diseñar y dar seguimiento al posicionamiento de la imagen institucional de las Técnicas y Técnicos en Atención y Orientación a la Derechohabiente, así como de los módulos donde se otorga el servicio.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia y las demás que le sean asignadas por su superior jerárquico.