

### 7.4.3.1 División de Servicios Subdelegacionales

1. Revisar y actualizar las políticas, normas, criterios, programas, estrategias y guías que deben seguir las unidades administrativas competentes, en las materias siguientes:
  - a) Atención a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, en relación con sus trámites y respecto del cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social.
  - b) Identificación y de las y los patrones, y sujetos obligados, responsables solidarios y terceros con ellos relacionados.
  - c) Trámite de las solicitudes para dejar sin efectos los certificados o firmas digitales emitidos a las y los patrones o sujetos obligados, de conformidad con lo establecido en el Código y demás disposiciones aplicables;
  - d) Operación de canales de atención, medios electrónicos y del servicio de buzón tributario.
2. Definir e implementar los lineamientos, criterios y procedimientos en materia de servicio de atención, asesoría y orientación especializada a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social.
3. Analizar y elaborar con las unidades administrativas Normativas competentes, la planeación, diseño y definición de los sistemas y programas electrónicos que resulten aplicables a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
4. Revisar y en su caso, elaborar el contenido de toda clase de material de información, impreso, electrónico y en cualquier medio, que se establezca para la atención a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos para promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones en materia de seguridad social.
5. Elaborar y proponer campañas de difusión que incentiven el cumplimiento voluntario de las obligaciones en materia de seguridad social de las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos que se encuentren en el ámbito de la competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, así como coordinar su seguimiento y evaluación.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN

6. Analizar y proponer, de manera conjunta con las unidades administrativas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, la automatización del proceso de recepción, registro y asignación de la información y documentación que presenten las y los patrones y sujetos obligados, competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, en cumplimiento de sus obligaciones fiscales de seguridad social.
7. Administrar e implementar, en coordinación con las unidades administrativas competentes, prácticas organizacionales que permitan la mejora continua en las actividades que realicen las Unidades Administrativas competentes de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales y Subdelegaciones y en procesos y asuntos competencia de dicha Unidad.
8. Administrar la elaboración, de manera coordinada con las Unidades Administrativas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, de las propuestas para el diseño del Programa Anual de Trabajo en materia de su competencia.
9. Revisar y actualizar, de manera conjunta con las coordinaciones normativas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, los programas y campañas de regularización de obligaciones de seguridad social de las y los patrones y sujetos obligados, competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, así como coordinar su implementación.
10. Revisar y actualizar, en el ámbito de su competencia y de manera coordinada con las Unidades Administrativas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, los formatos oficiales aplicables a las y los patrones, sujetos obligados, responsables solidarios y terceros con ellos relacionados.
11. Promover e instrumentar a nivel nacional el servicio de orientación especializada a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, a fin de impactar positivamente en los niveles de recaudación.
12. Impulsar estrategias y programas en materia de atención, asesoría y orientación especializada a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
13. Verificar la instrumentación de los esquemas de atención para las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos y establecer las medidas de seguimiento de las quejas o interacciones manifestadas por los patrones, a través de tramos de control delimitados, con el propósito de asegurar la calidad y oportunidad del proceso de atención.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN

14. Administrar la elaboración de estudios comparativos de “Canales de Atención y Servicio”, a fin de identificar y seleccionar aquellos que le permitan al Instituto mantener una comunicación permanente y de calidad con las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
15. Difundir y dar seguimiento a los “Canales de Atención y Servicio”, así como promover que sean utilizados por el personal de la Unidad de Servicios Estratégicos y de las Jefaturas de Servicios de Afiliación y Cobranza y Subdelegaciones, para proporcionar la atención, asesoría y orientación especializada a las y los patrones y sujetos obligados, competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
16. Administrar la asesoría que se proporciona a las Jefaturas de Servicios de Afiliación y Cobranza y a las Subdelegaciones, respecto a los lineamientos, procedimientos, programas, estrategias y canales de comunicación que deben aplicar en el servicio de atención, asesoría y orientación especializada, que otorguen a las y los patrones competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
17. Revisar y analizar las consultas presentadas por las Jefaturas de Servicios de Afiliación y Cobranza, de las Subdelegaciones y, de las y los patrones competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, a fin de atenderlas o, en su caso, administrar su atención ante las unidades administrativas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
18. Evaluar el servicio de atención, asesoría y orientación especializada que se proporciona a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, a través de los “Canales de Atención y de Servicio”, y en su caso, proponer acciones preventivas y/o correctivas.
19. Coordinar el control de la identificación de las y los patrones, sujetos obligados, responsables solidarios y terceros con ellos relacionados, a fin de contar con una base de datos que contenga las características específicas, así como el nivel de cumplimiento de obligaciones fiscales de seguridad social.
20. Administrar e instrumentar la automatización de procesos y herramientas para la optimización del servicio de atención, asesoría y orientación especializada a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
21. Informar a su superior jerárquico los asuntos respecto de los cuales se presuma la comisión de algún delito en términos de lo previsto en la Ley del Seguro Social y demás disposiciones legales aplicables.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN

22. Apoyar, en su caso, a su superior jerárquico en la elaboración del informe que se presente a la persona titular de la jefatura de la Unidad de Servicios Estratégicos, los asuntos respecto de los cuales se presume la comisión de algún delito en términos de lo previsto en la Ley del Seguro Social y demás disposiciones legales aplicables.
23. Evaluar y dar seguimiento a las denuncias que sean presentadas dentro del ámbito de su competencia.
24. Elaborar y proponer de manera coordinada con las unidades administrativas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, los programas y acciones de capacitación y de actualización normativa, en las materias de su competencia, con base en el diagnóstico de necesidades de formación normativa y desarrollo, propias, o de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales y Subdelegaciones; así como en los programas autorizados de las unidades administrativas competentes.
25. Evaluar y en su caso, formular los programas y demás acciones que tengan impacto en las y los patrones y sujetos obligados del ámbito de competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
26. Definir los medios para brindar atención, asesoría y, orientación especializada a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, tales como ventanillas únicas, asistencia personalizada, servicios en línea, impresos, entre otros.
27. Asesorar a su superior jerárquico en la formulación de los convenios y acuerdos de coordinación con otras autoridades; así como proponer acciones que correspondan con el sector social y privado, para el intercambio de información relacionada con el cumplimiento de sus atribuciones.
28. Elaborar y en su caso, proponer, de manera coordinada con las áreas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, los informes y reportes del control y seguimiento de los actos de su competencia, para rendir información en la toma de decisiones.
29. Evaluar y asignar los requerimientos, solicitudes o recomendaciones que en su caso efectúe la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente derivados de los actos efectuados por la Unidad de Servicios Estratégicos y de actos de la propia Coordinación.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN

30. Definir y mantener la coordinación con las áreas competentes de la Dirección de Incorporación y Recaudación, para la atención adecuada de asuntos a su cargo que se relacionen con el ámbito de competencia de estas últimas.
31. Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia sean inherentes al cargo, así como aquellas que le encomienden sus superiores jerárquicos o sean determinadas por la normatividad aplicable, incluyendo las funciones relativas al ejercicio de las atribuciones que corresponden a la Coordinación de Servicios Integrales y a la Unidad de Servicios Estratégicos.