

7.4.3.1.2. Subjefatura de División de Atención Subdelegacional

1. Proponer el desarrollo de nuevas herramientas, sistemas y esquemas de comunicación entre la Unidad de Servicios Estratégicos y las Subdelegaciones.
2. Realizar acciones de difusión de los canales de atención y servicio del Instituto, aplicando las definiciones y directrices de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
3. Desarrollar acciones de difusión, orientación y comunicación, que permitan la interacción entre las y los patrones, sujetos obligados y terceros con ellos relacionados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, sus trabajadores y el Instituto.
4. Desarrollar actividades de atención especializada y resolución de las consultas presentadas por las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, así como de las peticiones provenientes de los canales de servicio del Instituto.
5. Implementar esquemas de consultoría y acompañamiento a la operación de los canales de atención, ofreciendo orientación e iniciativas de mejora, con la intención de mantener niveles mínimos de calidad en los servicios brindados a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos y público en general.
6. Elaborar e integrar los programas y estrategias encaminadas a fomentar la mejora de la atención y de los servicios de orientación y asesoría a las y los patrones y sujetos obligados que son competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, aplicando para ello esquemas de atención especializada.
7. Desarrollar alternativas y medios para recabar la opinión de las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, en relación con los productos y servicios proporcionados, así como generar propuestas de mejora.
8. Verificar el impacto de las estrategias, herramientas y proyectos utilizados en la atención y comunicación a las y los patrones y sujetos obligados competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos, proponiendo en su caso los ajustes y cambios necesarios, a efecto de garantizar su eficacia y el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Instituto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE INCORPORACIÓN Y RECAUDACIÓN

9. Realizar propuestas de estrategias y herramientas de servicio, tanto al interior de la Unidad de Servicios Estratégicos como en los distintos canales de atención, que ofrezcan alternativas de regularización de obligaciones en materia de seguridad social de las y los patrones y sujetos obligados que son competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
10. Verificar la implementación 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 mismos, a través de tramos de control delimitados, con el propósito de asegurar la calidad y oportunidad del proceso de atención.
11. Dar seguimiento a los procesos de atención especializados y administrar los esquemas de consulta, acompañamiento y comunicación de los canales de atención a las y los patrones y sujetos obligados que son competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos de conformidad a la Ley del Seguro Social, sus Reglamentos, el Manual de Organización de la Dirección de Incorporación y Recaudación, y demás normatividad aplicable.
12. Aplicar mecanismos de control y seguimiento a la atención de los canales de servicios del Instituto, mediante la aplicación de visitas de campo y recopilación de la opinión de las y los patrones y sujetos obligados, competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
13. Realizar visitas de seguimiento y evaluación de las áreas operativas, a fin de verificar la debida implementación de la normatividad y procedimientos establecidos en los distintos canales de atención, relativos a los servicios de las y los patrones y sujetos obligados, competencia de la Unidad de Servicios Estratégicos.
14. Elaborar y proponer programas alternativos de soporte y actualización, dirigidos a brindar formación y reforzar las habilidades del personal que participa en el proceso de atención.
15. 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.
16. Apoyar 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 y al área competente de la Dirección Jurídica respecto de los asuntos en los que 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

17. Mantener la coordinación con las unidades administrativas 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.
18. 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.