



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE OPERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

7. Funciones sustantivas

7.1 Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales

1. Elaborar e integrar el Programa Anual de Trabajo de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales con base en las directrices normativas e informar de sus avances al órgano normativo y al titular del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal y Regional del Instituto, a fin de dar cumplimiento puntual a los objetivos establecidos.
2. Atender las peticiones relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios institucionales recibidas a través de los diferentes medios de captación, organismos autónomos e instituciones gubernamentales, así como las derivadas de oficinas centrales por la Unidad de Atención a la Derechohabiencia con el propósito de que la atención otorgada a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados sea oportuna y con buen trato de acuerdo a los protocolos definidos.
3. Impulsar una atención proactiva por parte del personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente para fortalecer el contacto con la población usuaria en las áreas de servicio y atender las peticiones de forma inmediata a fin de facilitar a las personas usuarias la atención correspondiente y la realización de trámites.
4. Difundir y utilizar los protocolos de buen trato al atender a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados al relacionarse con personal institucional, así como supervisar el cumplimiento de los mismos.
5. Coordinar y supervisar el cumplimiento de normas, procedimientos y lineamientos autorizados en materia de atención y orientación, así como contribuir en la actualización y difusión de la información relativa a las prestaciones, trámites y servicios institucionales, a fin de proporcionar información actualizada a la derechohabiencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados.
6. Supervisar la operación de los módulos y buzones de atención y orientación instalados en unidades médicas y administrativas, a fin de que cumplan con las directrices establecidas por el órgano normativo responsable.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE PERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

7. Integrar informes, reportes y estadísticas relativas a las peticiones que presente la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados, relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios institucionales a fin de proporcionar a las áreas competentes, información que sea utilizada para promover acciones preventivas y correctivas.
8. Supervisar la realización de reuniones con grupos organizados para atender las peticiones y detectar áreas de oportunidad que permitan promover la mejora en la calidad de los servicios de la Institución.
9. Analizar las peticiones y quejas recibidas de la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria y organismos autónomos, públicos y privados para la identificación de la problemática recurrente en trámites y servicios institucionales y presentar información estratégica en las juntas de cuerpo de gobierno de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del instituto para la toma de decisiones y seguimiento de los acuerdos en materia de atención y orientación, así como supervisar que el personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente presente dicha información en las juntas de gobierno de las unidades médicas y administrativas.
10. Atender las observaciones de las visitas de supervisión, realizadas por el órgano normativo con el propósito de mejorar los procesos de atención y orientación e incidir en la satisfacción de las personas usuarias de los trámites y servicios.
11. Evaluar la gestión de los procesos de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales mediante la aplicación de los indicadores establecidos por el órgano normativo y definir estrategias para su mejora continua con el propósito de que se cumpla con los objetivos y metas establecidos.
12. Elaborar y proponer a las autoridades de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto, el programa anual de capacitación del personal de atención y orientación para asegurar un adecuado desarrollo de las habilidades y aptitudes del personal.
13. Promover y dar seguimiento al cumplimiento de las metas de capacitación al personal en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto en materia de buen trato.
14. Verificar que el personal de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales se capacite en temas relativos a los trámites y servicios institucionales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE EN LOS ÓRGANOS DE PERACIÓN ADMINISTRATIVA DESCONCENTRADA ESTATALES Y REGIONALES

15. Promover en las juntas de cuerpo de gobierno en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto y de las unidades médicas y administrativas el establecimiento de acciones que fortalezcan los principios del buen trato, derechos humanos, género, igualdad y no discriminación.
16. Solicitar aval técnico al órgano normativo para cualquier movimiento del personal de atención y orientación en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales del Instituto.
17. Supervisar el cumplimiento de las actividades establecidas en los perfiles de puesto del personal adscrito a la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales.
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, las que señale la Ley, el Reglamento, así como las que le encomiende la o el superior jerárquico en materia de atención y orientación a la derechohabiencia, derechos humanos, transparencia, género, igualdad y no discriminación.