



Artículo 76 Reglamento Interno del Instituto Mexicano del Seguro Social

La Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, tendrá las facultades siguientes:

- I.** Fungir como el conducto formal de comunicación entre el derechohabiente y los diferentes órganos y unidades administrativas del Instituto, en materia de orientación, información, quejas y sugerencias;
- II.** Atender y resolver las solicitudes de asesoría y consulta que le presenten los derechohabientes en asuntos relacionados con los servicios y prestaciones que otorga el Instituto en términos de su Ley;
- III.** Promover ante los diversos órganos y unidades administrativas del Instituto, una actuación de respeto y equidad para con los derechohabientes, así como la disposición de información actualizada que los oriente y auxilie acerca de sus derechos y medios de defensa en términos de la Ley;
- IV.** Recibir, procesar, encauzar y dar seguimiento hasta su solución, en coordinación con los órganos y unidades administrativas competentes, las quejas y sugerencias que se generen con motivo del otorgamiento de las prestaciones y servicios derivados de los seguros que consagra la Ley;
- V.** Generar información sobre las demandas e insatisfacciones de los derechohabientes y usuarios respecto de procedimientos, trámites, criterios y disposiciones normativas que apliquen los órganos y unidades administrativas del Instituto y, recomendar a éstos, de ser procedente, su modificación y la aplicación de las medidas correctivas que correspondan;
- VI.** Analizar la problemática captada por los sistemas de atención a quejas y de orientación e información, así como por otros instrumentos de contacto con usuarios, respecto a asuntos relevantes que pongan en riesgo la operación o dañen la imagen institucional, para coadyuvar a la toma de decisiones;
- VII.** Planear y dirigir las acciones relacionadas con atención a las quejas administrativas por servicios médicos y, aplicar en el ámbito de su competencia, el instructivo a que se refiere el artículo 296 de la Ley;
- VIII.** Recibir, procesar, encauzar y dar seguimiento hasta su solución, a las recomendaciones que emitan la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como las de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, o bien, los laudos y opiniones técnicas que expida esta última, así como otras instancias extrajudiciales, respecto al otorgamiento de las prestaciones y servicios derivados de los seguros que consagra la Ley;
- IX.** Coordinar la elaboración y dictaminar jurídicamente los convenios conciliatorios para concluir el procedimiento instaurado por quejas administrativas presentadas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y someterlos a consideración del Director General para que a su vez los presente al Consejo Técnico para su aprobación, así como de aquellos que se celebren con motivo de quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico u otros organismos públicos similares;



Reglamento Interior del Instituto Mexicano Del Seguro Social (Última reforma DOF 20-01-09)

26

- X. Coordinar los estudios e investigaciones jurídicas que se requieran para el ejercicio de las atribuciones conferidas;
- XI. Establecer los lineamientos, mecanismos y procedimientos que orienten a los derechohabientes y usuarios para que tengan acceso eficiente y actualizado respecto a sus derechos y obligaciones en términos de la Ley, los reglamentos y manuales del Instituto, así como los requisitos y procedimientos para el uso de los servicios, presentación de solicitudes e información sobre su situación personal;
- XII. Orientar a los asegurados y sus beneficiarios sobre la prestación de los servicios del Instituto establecidos en la Ley y el derecho a los mismos, así como resolver los planteamientos presentados por la ciudadanía en general y organismos públicos autónomos;
- XIII. Requerir a los órganos y unidades administrativas del Instituto y, en su caso, a los derechohabientes, la información y documentación que sea necesaria para el trámite y resolución de las quejas administrativas y, en general, la que se requiera para el cumplimiento de sus funciones;
- XIV. Promover ante el Órgano Interno de Control el fincamiento de responsabilidades administrativas por el incumplimiento o violación a las disposiciones de la Ley y demás aplicables en perjuicio de los derechohabientes o de los intereses del Instituto, así como hacer del conocimiento de la Coordinación de Investigación y Asuntos de Defraudación los hechos que, con motivo del ejercicio de sus funciones, probablemente puedan constituir delitos;
- XV. Promover el estudio, enseñanza y divulgación de las disposiciones de la Ley, a los patrones, sujetos obligados, derechohabientes y sus beneficiarios;
- XVI. Recibir, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de información así como verificar que las unidades administrativas del Instituto pongan a disposición del público y actualicen la información pública, en términos de lo que dispone la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y las demás disposiciones que de ella derivan;
- XVII. Coordinar y supervisar el cumplimiento por las unidades administrativas del Instituto, de las obligaciones que impone la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, su Reglamento y los lineamientos, relacionados con la clasificación de la información y protección de datos personales;



XVIII. Fungir como la Unidad de Enlace del Instituto y su titular como miembro del Comité de Información, de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;

XIX. Intervenir en los comités y comisiones que expresamente determine el Director Jurídico, y

XX. Las demás que le señalen la Ley, sus reglamentos y acuerdos del Consejo Técnico, así como aquellas que le encomiende el Director General o el Director Jurídico.