



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y EVALUACIÓN

7.1.3 Unidad de Atención a la Derechohabencia

1. Autorizar el Programa Anual de Trabajo en materia de atención y orientación.
2. Aprobar la actualización de los documentos normativos internos en materia de atención y orientación.
3. Normar la operación y actuación de las estructuras organizacionales de las áreas de atención y orientación en Nivel Central, en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada a fin de establecer los mecanismos que permitan la comunicación con la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en relación con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
4. Establecer estrategias en las áreas de atención y orientación, en coordinación con los órganos competentes, para mejorar la calidad de la atención que se brinda a la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados sobre las peticiones e inconformidades relacionadas con los trámites y servicios que otorga el Instituto.
5. Coordinar la atención de las peticiones recibidas de los diferentes órganos y dependencias relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
6. Coordinar el desarrollo de herramientas tecnológicas, programas, proyectos e indicadores que permitan la mejora continua en los procesos de atención y orientación a la derechohabencia, contribuyentes y población usuaria.
7. Administrar, normar y controlar el Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE) sobre el registro de peticiones y quejas que presentan la derechohabencia, contribuyentes, población usuaria, organismos autónomos, públicos y privados en las áreas de atención y orientación sobre las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto en las que tenga participación el personal de Atención y Orientación a nivel nacional.
8. Aprobar las estrategias para generar información estadística de las peticiones que permita la toma de decisiones de nivel directivo para la mejora continua de las prestaciones, trámites y servicios que otorga el Instituto.
9. Difundir a los órganos competentes información estratégica sobre las peticiones de la derechohabencia, contribuyentes y población usuaria a fin de que dichos órganos, de ser procedente, implementen las acciones de mejora correspondientes.