

RECTIFICACION RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES			
CONCEPTO	CARGOS	ABONOS	
TOTAL DE MOVIMIENTOS DEL PERIODO	1.121.161,12		
MOVIMIENTOS PENDIENTES DE AUTORIZAR	1.121.161,12		
IMPORTE			
EJERCICIOS	CARGOS	ABONOS	
2013	1.184.687,23		
2014	- 60.599,34		
2015	- 2.926,77		
TOTAL AUTORIZAR	\$ 1.121.161,12	\$	-

ACUERDO J.D.S.O. 655/010: Se aprueba por unanimidad la Solicitud de autorización de cancelación de hipoteca celebrada en el año 1971, por el C. JESUS CAMPOY ARMENTA a favor de ISSSTESON y de quien no se encontraron adeudos, registros, antecedentes contables, administrativos o jurídicos en FOVISSSTESON.

Asimismo, se autorizó la rectificación de resultados de ejercicios anteriores en la contabilidad del FOVISSSTESON.

UNIDAD DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

En desahogo del punto ocho punto once, se presenta la Solicitud de autorización de afectaciones presupuestales por distintas áreas del Instituto.

AREA	CLAVE PRESUPUESTAL AMPLIACION	AMPLIACION	MONTO AMPLIACION	CLAVE PRES. REDUCCION	REDUCCION	MONTO REDUCCION	ANEXO AFECTADO
SUB DE SERVICIOS MEDICOS	100A503701	ENERGIA ELECTRICA	1,774.00	100A503501	SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANEJO DE DESECHOS	4,162.00	202/2017
	100A503201	APRECIAMIENTO DE EDIFICIOS	2,388.00				
		TOTAL AMPLIACION	4,162.00				
	100B010101	ENERGIA ELECTRICA	840.00	100B010101	VATICOS EN EL PAIS	2,167.30	232/2017
	100B0103001	SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANEJO DE DESECHOS	1,327.30				
		TOTAL AMPLIACION	2,167.30				
	100C0204501	MEDICINA TRADICIONAL Y PARACLODICO	1,400,458.55	100C0204501	PACIENTES HODIERNOS Y SERVICIOS	1,400,458.55	222/2017
	100C02095208	APARATOS Y OPTICAS	1,823.08	100C0209501	REGIONES Y PARCO MUSEO APARATOS	8,324.00	242/2017
	100C02083029	ESTUDIOS PARACLODICO Y GABINETE	3,584.50	100C0208301	ESTUDIOS PARACLODICO	3,584.50	242/2017
	100A5032106	ADQUISICION DE AGUA POTABLE	28.50	100A0002101	MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE MAQUERIA	30,866.54	252/2017
	100A5030701	TELEFONIA TRADICIONAL	89,681.50				
	100A00013101	AGUA	48,751.00				
		TOTAL AMPLIACION	3,109,654.54				
	100A010501	SERVICIOS DE HOSPITAL	4,270,920.97	100A010501	MEDICINA TRADICIONAL Y PARACLODICO	4,270,920.97	282/2017
	100A5029401	MAT Y UTILES PARA EL PROM. DE EQ Y BIENESTAR	44,286.32	100A0005501	PUDE DE COMPUTO Y DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	339,293.55	212/2017
	100A5023201	ARTICULOS PARA MANT. Y CONSERV. DE EDIFICIO	0,860.80				
	100A0026201	MATERIAL DE LIMPIEZA	41,056.33				
	100A0022101	ENERGIA ELECTRICA	283,186.00				
		TOTAL AMPLIACION	339,293.55				
	100A5030201	APRECIAMIENTO DE MUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	201.70	100A5030101	MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE INMUEBLE	201.70	282/2017
	100A502101	MATERIALES, UTILES Y EQUIPOS DE OFICINA	3,327.00	100A502101	MAT Y UTILES PARA EL PROCESAMIENTO DE EQUIPO	3,327.00	252/2017
	100A5030401	TELEFONIA TRADICIONAL	1,845.00	100A503201	APRECIAMIENTO DE EDIFICIOS	1,799.00	
	100A5031501	VATICOS EN EL PAIS	6,150.00				
		TOTAL AMPLIACION	11,722.80				
	100A0041003	ESTUDIOS PARACLODICO Y GABINETE	1,317,104.03	100A0041001	SERVICIOS DE HOSPITAL	2,184,806.54	302/2017
	100A0041001	APOYO DE TRATAMIENTO	847,122.25				
		TOTAL AMPLIACION	2,164,806.54				

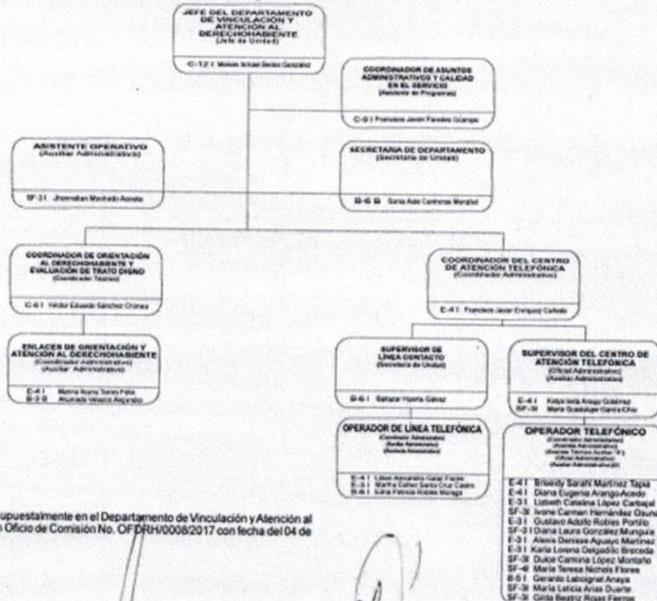
ACUERDO J.D.S.O. 655/011: Se aprueba por unanimidad Solicitud de autorización de afectaciones presupuestales por distintas áreas del Instituto.

En desahogo del punto ocho punto doce, se presenta Solicitud de autorización de organigrama analítico y descripción de puestos de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional, Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente.



ISSSTESON
Subdirección de Servicios Médicos
Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente

Nivel	No Plazas
12	1
9	1
6	3
5	1
4	7
3	14
Total	28



NOTA:
*Lizbeth Espinoza Cruz, plaza eventual, nivel 3 I, presupuestalmente en el Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente, funcionalmente en el CIAS Sur, con Oficio de Comisión No. CF-DH-0008/2017 con fecha del 04 de enero de 2017.

[Signature]
Elaboró

Mtro. Moisés Emel Belles González
Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente

[Signature]
Revisó

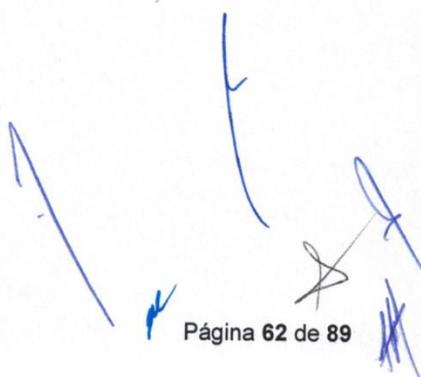
L.E. Fernando Rafael Sorda
Encargado del desglose de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional

[Signature]
Autorizó

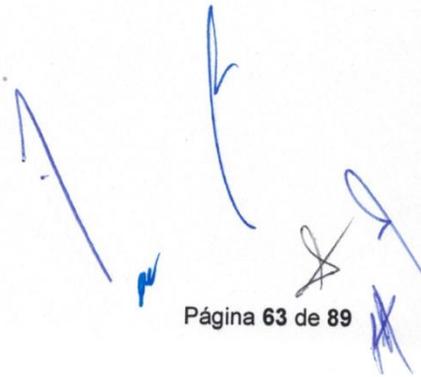
Dr. Luis Arturo Lamadrid Ibarra
Subdirector de Servicios Médicos

Unidad Administrativa:	Dirección General		
Área:	Unidad de Planeación e Innovación Institucional		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
Nombre Funcional:	Encargado del Sistema de Evaluación al Desempeño Institucional		
Nombre Nominal:	Coordinador Técnico		
Nivel Tabulador:	6I		
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1Plaza(s)
OBJETIVO DEL PUESTO:			
Coordinar el sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, aplicando la metodología en los planes, programas, proyectos, procesos y actividades de las unidades administrativas y órganos desconcentrados del Instituto.			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
Ley 38 del ISSSTESON			
Reglamento Interior de ISSSTESON			
Manual de Organización de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional			
Manual de Procedimientos de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional			
FUNCIONES DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la coordinación del sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, aplicando las metodologías del Marco Lógico y el PbR para su implementación. • Desarrollar la propuesta de Programa de Evaluación del Desempeño Institucional para autorización del Jefe de la Unidad de Planeación y su aplicación. • Dar seguimiento a las transferencias presupuestales para su integración y entrega a la Junta Directiva para autorización. • Apoyar al Jefe de la Unidad en la elaboración del Informe de Gobierno y el Informe Anual de Trabajo del Director General. • Fungir como enlace con la Secretaría de Hacienda del Estado para requerimientos de información. • Apoyar en la conformación de la MIR y su seguimiento. • Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia. 			
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30/01/2017		
FECHA DE AUTORIZACIÓN:	15/02/2017		





DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre Funcional:	Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente
Nombre Nominal:	Jefe de Unidad
Nivel Tabulador:	12 I
Tipo de Plaza:	Confianza
Número de Plazas:	1 Plaza(s)
OBJETIVO DEL PUESTO	
Administrar y supervisar el Sistema Estatal de Atención al Derechohabiente a través de los Servicios de Agenda de citas médicas, la Línea Contacto para atención a quejas, sugerencias, felicitaciones e información a los Derechohabientes. Así como, desarrollar y operar el Programa de Evaluación de Trato digno y satisfacción del Derechohabiente.	
NORMATIVIDAD APLICABLE	
Ley 38 del ISSSTESON	
Reglamento Interior de ISSSTESON	
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
FUNCIONES DEL PUESTO:	
Coordinar el Centro de Atención Telefónica para la programación de citas médicas a los Derechohabientes en los Centros Integrales de Atención a la Salud (CIAS), y con Médicos Especialistas Subrogados en la ciudad de Hermosillo.	
Apoyar a las unidades médicas del Instituto, con la autorización de la Subdirección de Servicios Médicos, con el levantamiento, procesamiento y análisis de las encuestas de percepción de los distintos servicios.	
Administrar el sistema de Atención Telefónica LÍNEA CONTACTO ISSSTESON, para sugerencias, felicitaciones, información y atención de quejas de los derechohabientes.	
Llevar control de las quejas, ideas y sugerencias que sean recibidas a través de los buzones de quejas de la Secretaría de la Contraloría General.	
Administrar el sistema de atención ciudadana en línea, a través del portal del gobierno del estado para información y atención de quejas de los derechohabientes.	
Garantizar la atención de las quejas, comunicando a la derechohabiente las acciones realizadas, hasta dar respuesta.	
Participar en las reuniones interinstitucionales que determine la Subdirección de Servicios Médicos; así como cualquier comisión en materia de vinculación institucional.	
Elaborar los reportes y demás información que se solicite por las Unidades Administrativas y dependencias externas del Instituto.	
Elaborar el anteproyecto del Programa Operativo Anual y el Presupuesto anual del área, para autorización de la Subdirección de Servicios Médicos.	
Elaborar informe mensual del Programa Operativo Anual.	
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.	
Fecha de Actualización: 31 de Enero 2017	
Fecha de autorización: 15 de febrero 2017	

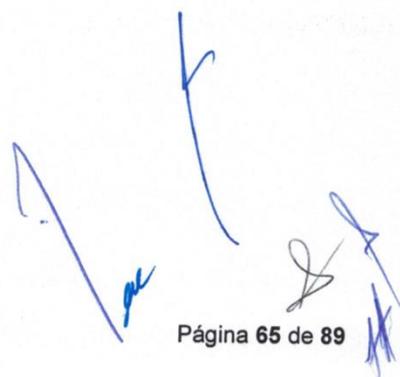


DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre Funcional:	Asistente Operativo
Nombre Nominal:	Auxiliar Administrativo
Nivel Tabulador:	31
Tipo de Plaza:	Suplente Fijo
Número de Plazas:	1 Plaza(s)
OBJETIVO DEL PUESTO	
Efectuar las funciones de asistencia del Departamento, a fin de lograr resultados oportunos y garantizar la óptima operación de esta Área.	
NORMATIVIDAD APLICABLE	
Ley 38 del ISSSTESON	
Reglamento Interior de ISSSTESON	
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
FUNCIONES DEL PUESTO:	
Asistir al Jefe de la Unidad en el desarrollo de los programas y actividades del Departamento.	
Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos.	
Brinda apoyo logístico en actividades especiales del Departamento.	
Llevar y mantener actualizado archivo de la unidad, en coordinación con la secretaria del Jefe de la Unidad.	
Elaborar los reportes y demás información que se solicite por las Unidades Administrativas y dependencias	
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.	
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.	
Fecha de Actualización: 31 de Enero 2017	
Fecha de autorización: 15 de febrero 2017	






DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre Funcional:	Secretaria de Unidad
Nombre Nominal:	Secretaria de Unidad
Nivel Tabulador:	6 B
Tipo de Plaza:	Base
Número de Plazas:	1 Plaza(s)
OBJETIVO DEL PUESTO	
Coordinar la agenda y correspondencia del Departamento que contribuya a mejorar la atención y los servicios a los derechohabientes.	
NORMATIVIDAD APLICABLE	
Ley 38 del ISSSTESON	
Reglamento Interior de ISSSTESON	
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
FUNCIONES DEL PUESTO:	
Revisión de la Agenda.	
Registrar la correspondencia enviada y recibida.	
Atender oportunamente a las personas que acuden con cita o solicitan ver al Jefe de la Unidad, internas o externas.	
Organizar la agenda del Jefe de la Unidad: giras, audiencias, presentaciones, reuniones y eventos, tanto internos como externos.	
Coordinar la derivación de la correspondencia y demás documentos relacionados con la actividad del Jefe de la Unidad.	
Controlar y enviar información al exterior requerida por terceros.	
Mantener organizado y actualizado el archivo de la Unidad.	
Coordinar reuniones, concertar citas internas y externas de la Unidad.	
Llevar el control de la asignación de números de oficio.	
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.	
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.	
Fecha de Actualización: 31 de Enero 2017	
Fecha de autorización: 15 de febrero 2017	



DATOS GENERALES

Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre Funcional:	Coordinador de Asuntos Administrativos y Calidad en el Servicio		
Nombre Nominal:	Asistente de Programas		
Nivel Tabulador:	9 I		
Tipo de Plaza:	Confianza	Número de Plazas:	1 Plaza(s)

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar los procesos Administrativos de operación del Departamento aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos; así como fungir de enlace con las demás áreas del Isssteson, para lograr resultados oportunos y garantizar la óptima operación de la Unidad.

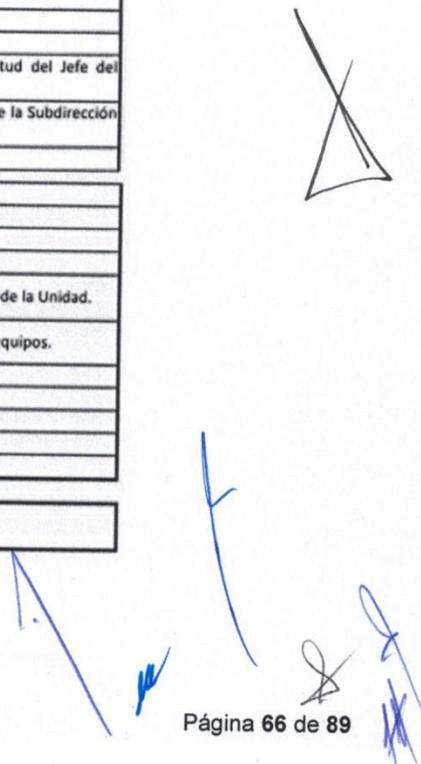
NORMATIVIDAD APLICABLE

Ley 38 del ISSSTESON
Reglamento Interior de ISSSTESON
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos

FUNCIONES DEL PUESTO

Elaborar los reportes y demás información que se solicite por las Unidades Administrativas y dependencias externas del Instituto.
Elaborar el anteproyecto del Programa Operativo Anual y el Presupuesto anual del área, para autorización de la Subdirección de Servicios Médicos.
Elaborar informe mensual del Programa Operativo Anual.
Asistir al Jefe del Departamento en el desarrollo de los programas y actividades del Departamento.
Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la Unidad.
Ser el enlace con las demás áreas administrativas.
Participar en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
Revisa y solicita los insumos para la operación de la Unidad.
Realizar solicitudes de dotación de equipos y materiales para la Unidad.
Elabora las requisiciones para mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
Elabora la solicitud de viáticos para el personal.
Elaborar y gestionar solicitudes de autorización de modificación presupuestaria, a solicitud del Jefe del Departamento
Realizar trámites de solicitud de verificación presupuestaria, ante el área correspondiente de la Subdirección de Finanzas.
Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos.
Brinda apoyo logístico en actividades especiales del Departamento.
Revisión y análisis de la información presupuestal.
Recopilar, clasificar y analizar información para los planes y programas.
Coordinar y hacer seguimiento a las metas contempladas en el Plan Anual del Departamento
Llevar y mantener actualizado archivo de la unidad, en coordinación con la secretaria del Jefe de la Unidad.
Verificar la disponibilidad presupuestaria para la realización de requisiciones de materiales y equipos.
Elaboración de informes.
Revisión de los manuales operativos y de procedimientos.
Elaboración de la propuesta para la solicitud de transferencias entre partidas presupuestales.
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.

Fecha de Actualización:	31 de Enero 2017
Fecha de autorización:	15 de febrero 2017

DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre Funcional:	Coordinador de Orientación al Derechohabiente y Evaluación de Trato Digno
Nombre Nominal:	Coordinador Técnico
Nivel Tabulador:	6 I
Tipo de Plaza:	Confianza
Número de Plazas:	1 Plaza(s)
OBJETIVO DEL PUESTO	
Coordinar el levantamiento de las evaluaciones de Trato Digno, para fortalecer los servicios y prestaciones de calidad a nuestros derechohabientes.	
NORMATIVIDAD APLICABLE	
Ley 38 del ISSSTESON	
Reglamento Interior de ISSSTESON	
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
FUNCIONES DEL PUESTO	
Apoyar a las unidades médicas del Instituto, con la autorización de la Subdirección de Servicios Médicos, con el levantamiento, procesamiento y análisis de las encuestas de percepción de los distintos servicios.	
Elaborar los reportes y demás información que se solicite por las Unidades Administrativas y dependencias externas al Instituto.	
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.	
Elaborar el cronograma de aplicación de encuestas.	
Coordinar el programa de Encuestas de Calidad de Trato Digno.	
Entregar mediante oficio el avance semanal de las encuestas aplicadas.	
Recibir los formatos de recolección de datos debidamente llenados de parte de los asistentes.	
Entrega en la Unidad mediante oficio el avance semanal de la aplicación de la encuesta.	
Reunión con los asistentes para definir el programa mensual de actividades.	
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.	
Fecha de Actualización: 31 de Enero 2017	
Fecha de autorización: 15 de febrero 2017	



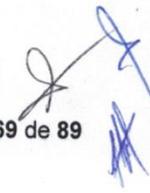



DATOS GENERALES			
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos		
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente		
Nombre Funcional:	Enlace de Orientación y Atención al Derechohabiente		
Nombre Nominal:	Coordinador Administrativo	Nivel Tabulador	4 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Auxiliar Administrativo	Nivel Tabulador	3 B
Tipo de Plaza:	Base	Número de Plazas:	1 Plaza
OBJETIVO DEL PUESTO			
Levantar encuestas de Trato Digno de manera mensual, para fortalecer los servicios y prestaciones de calidad a nuestros derechohabientes y servidores públicos.			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
Ley 38 del ISSSTESON			
Reglamento Interior de ISSSTESON			
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos			
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos			
FUNCIONES DEL PUESTO:			
Apoyar a las unidades médicas del Instituto, con la autorización de la Subdirección de Servicios Médicos, con el levantamiento, procesamiento y análisis de las encuestas de percepción de los distintos servicios.			
Elaborar los reportes y demás información que se solicite por las Unidades Administrativas y dependencias externas al Instituto.			
Atender el cronograma de aplicación de encuestas.			
Levantar las Encuestas de Calidad de Trato Digno.			
Entregar el avance semana de las encuestas aplicadas al Coordinador de Evaluaciones.			
Fungir como enlace de la Unidad para el seguimiento de quejas que se presenten durante la encuesta.			
Recibir los formatos de recolección de datos para aplicar las encuestas.			
Entregar al Coordinador de Evaluaciones el avance semanal de la aplicación de la encuesta.			
Presentarse a la reunión con el Coordinador de Evaluación para la definición del programa mensual de actividades.			
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.			
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.			
Fecha de Actualización:	31 de Enero 2017		
Fecha de autorización:	15 de febrero 2017		






DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre Funcional:	Coordinador del Centro de Atención Telefónica
Nombre Nominal:	Coordinador Administrativo
Nivel Tabulador:	4 I
Tipo de Plaza:	Eventual
Número de Plazas:	1 Plaza
OBJETIVO DEL PUESTO	
Dirigir, organizar y supervisar a los operadores del Centro de Atención Telefónica de Citas Médicas y de Línea Contacto en coordinación con los supervisores, así mismo motivarlos y brindarle soporte y asesoría.	
NORMATIVIDAD APLICABLE:	
Ley 38 del ISSSTESON	
Reglamento Interior de ISSSTESON	
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos	
FUNCIONES DEL PUESTO:	
Coordinar el Centro de Atención Telefónica para la programación de citas médicas a los Derechohabientes en los Centros Integrales de Atención a la Salud (CIAS), y con Médicos Especialistas Subrogados en la ciudad de Hermosillo.	
Administrar el sistema de Atención Telefónica LÍNEA CONTACTO ISSSTESON, para sugerencias, felicitaciones, información y atención de quejas de los derechohabientes.	
Llevar control de las quejas, ideas y sugerencias que sean recibidas a través de los buzones de quejas de la Secretaría de la Contraloría General.	
Administrar el sistema de atención ciudadana en línea, a través del portal del gobierno del estado para información y atención de quejas de los derechohabientes.	
Garantizar la atención de las quejas, comunicando a la derechohabiente las acciones realizadas, hasta dar respuesta.	
Apoyar a los operadores durante la llamada en caso de alguna incidencia.	
Monitorear junto con los supervisores de turno el flujo de llamadas.	
Evaluar en coordinación con el supervisor el desempeño que cada operador.	
Brindar ayuda y soporte a cualquier inquietud o situación que se presente al personal.	
Elaboración de reportes mensuales.	
Recabar información proveniente de los diferentes CIAS para llevar a cabo una correcta agenda de citas medicas (pases de salida) sesiones medicas, periodos vacacionales, etc).	
Monitoreo del Sistema de Citas Médicas.	
Recibir las quejas, sugerencias y felicitaciones por los diversos medios de entrada.	
Turnar las quejas, sugerencias y felicitaciones a las diversas áreas del Instituto.	
Verificar el Seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones.	
Recibir las quejas, sugerencias y felicitaciones por los diverso medios de entrada.	
Dirigir mediante oficios dichas situaciones recibidas al Departamento que le compete.	
Informar al derechohabiente respuesta recibida por el área involucrada.	
Elaboración de instrumentos informativos al Derechohabiente.	
Capturar en base de datos interna.	
Elaborar reporte semanal.	
Elaborar reporte mensual.	
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.	
Las demás funciones que le asigne el jefe del Departamento.	
Fecha de Actualización: 31 de Enero 2017	
Fecha de autorización: 15 de febrero 2017	



DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Nombre Funcional:	Supervisor de Línea Contacto
Nombre Nominal:	Secretaría de Unidad
Nivel Tabulador:	6 I
Tipo de Plaza:	Base
Número de Plazas:	1 Plaza

OBJETIVO DEL PUESTO
Coordinar a los operadores del Área de Línea Contacto; así como, fortalecer la calidad en la atención y presentación de servicios al derechohabiente a través de la comunicación entre el usuario y la institución y así, generar la mejora continua, creando una mejor percepción del instituto hacia el derechohabiente.

NORMATIVIDAD APLICABLE
Ley 38 del ISSSTESON
Reglamento Interior de ISSSTESON
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos

FUNCIONES DEL PUESTO
Administrar el sistema de Atención Telefónica LÍNEA CONTACTO ISSSTESON, para sugerencias, felicitaciones, información y atención de quejas de los derechohabientes.
Llevar control de las quejas, ideas y sugerencias que sean recibidas a través de los buzones de quejas de la Secretaría de la Contraloría General.
Administrar el sistema de atención ciudadana en línea, a través del portal del gobierno del estado para información y atención de quejas de los derechohabientes.
Recibir las quejas, sugerencias y felicitaciones por los diversos medios de entrada.
Turnar las quejas, sugerencias y felicitaciones a las diversas áreas del Instituto.
Verificar el Seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones.
Direccionar mediante oficios dichas situaciones recibidas al Departamento que le compete.
Informar al derechohabiente respuesta recibida por el área involucrada.
Elaboración de instrumentos informativos al Derechohabiente.
Capturar en base de datos interna.
Elaborar reporte semanal.
Elaborar reporte mensual.
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.

Fecha de Actualización:	31 de Enero 2017
Fecha de autorización:	15 de febrero 2017



Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
Nombre Funcional:	Operador de Línea Telefónica		
Nombre Nominal:	Asistente Administrativo	Nivel Tabulador	6 I
Tipo de Plaza:	Base	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Coordinador Administrativo	Nivel Tabulador	4 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Auxiliar Administrativo	Nivel Tabulador	3 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1 Plaza

OBJETIVO DEL PUESTO
Fortalecer la calidad en la atención y presentación de servicios al derechohabiente a través de la comunicación entre el usuario y la institución y así; generar la mejora continua por área, creando una mejor percepción del instituto hacia el derechohabiente.

NORMATIVIDAD APLICABLE
Ley 38 del ISSSTESON
Reglamento Interior de ISSSTESON
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos

FUNCIONES DEL PUESTO:
Dar seguimiento a las quejas, ideas y sugerencias que sean recibidas a través de los buzones de quejas de la Secretaría de la Contraloría General.
Asegurar la atención de las quejas, comunicando a la derechohabiente las acciones realizadas para su solventación.
Recibir las quejas, sugerencias y felicitaciones por los diversos medios de entrada.
Turnar las quejas, sugerencias y felicitaciones a las diversas áreas del Instituto.
Verificar el Seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones.
Direccionar mediante oficios dichas situaciones recibidas al Departamento que le compete.
Reenviar al derechohabiente respuesta recibida por el área involucrada.
Capturar en base de datos interna.
Elaborar reporte mensual.
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.

Fecha de Actualización:	31 de Enero 2017
Fecha de autorización:	15 de febrero 2017



DATOS GENERALES	
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente

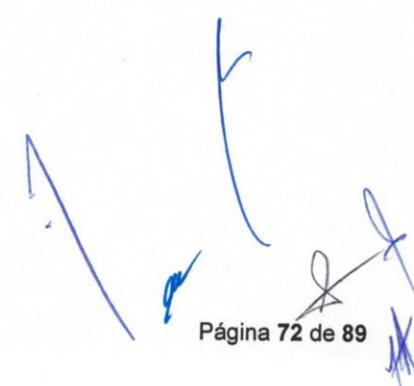
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
Nombre Funcional:	Supervisor del Centro de Atención Telefónica		
Nombre Nominal:	Oficial Administrativo	Nivel Tabulador	4 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Auxiliar Administrativo	Nivel Tabulador	3 I
Tipo de Plaza:	Suplente Fijo	Número de Plazas:	1 Plaza

OBJETIVO DEL PUESTO
Dirigir, organizar y coordinar el grupo de operadoras, así mismo motivarlos y brindarle soporte y asesoría, por último debe llevar control sobre las citas realizadas durante el turno correspondiente.

NORMATIVIDAD APLICABLE:
Ley 38 del ISSSTESON
Reglamento Interior de ISSSTESON
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos

FUNCIONES DEL PUESTO:
Coordinar el Centro de Atención Telefónica para la programación de citas médicas a los Derechohabientes en los Centros Integrales de Atención a la Salud (CIAS), y con Médicos Especialistas Subrogados en la ciudad de Hermosillo.
Elaborar los reportes y demás información que se solicite por las Unidades Administrativas y dependencias externas al Instituto.
Atención de llamada telefónica para agenda de cita médica y/o proporcionar información general a los Derechohabientes.
Apoyar a los operadores durante la llamada en caso de alguna incidencia.
Dar a los operadores la información proveniente de los diferentes CIAS para llevar a cabo una correcta agenda de citas medicas (pases de salida, sesiones médicas, periodos vacacionales, etc).
Elaboración de reporte concentrado diario de los operadores tanto de sistema como fuera de sistema.
Recibir llamadas de los derechohabientes.
Monitorear junto al encargado de soporte técnico el flujo de llamadas.
Realizar reporte diario de trabajo.
Supervisar el desarrollo del trabajo diario de los operadores.
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.

Fecha de Actualización: 31 de Enero 2017
Fecha de autorización: 15 de febrero 2017

DATOS GENERALES			
Unidad Administrativa:	Subdirección de Servicios Médicos		
Área:	Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
Nombre Funcional:	Operador de Línea Telefónica		
Nombre Nominal:	Analista Administrativo	Nivel Tabulador	5 I
Tipo de Plaza:	Base	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Oficial Administrativo	Nivel Tabulador	4 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Analista Técnico Auxiliar "A"	Nivel Tabulador	4 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Coordinador Administrativo	Nivel Tabulador	4 I
Tipo de Plaza:	Suplente Fijo	Número de Plazas:	1 Plaza
Nombre Nominal:	Auxiliar Administrativo	Nivel Tabulador	3 I
Tipo de Plaza:	Eventual	Número de Plazas:	4 Plazas
Nombre Nominal:	Auxiliar Administrativo	Nivel Tabulador	3 I
Tipo de Plaza:	Suplente Fijo	Número de Plazas:	5 Plazas
OBJETIVO DEL PUESTO			
Brindar la información fidedigna, clara y oportuna sobre el día, hora, consultorio y médico que la va a atender o de cualquier información relacionada con los servicios y trámites del ISSSTESON.			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
Ley 38 del ISSSTESON			
Reglamento Interior de ISSSTESON			
Manual de Organización de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos			
Manual de Procedimientos de ISSSTESON de la Subdirección de Servicios Médicos			
FUNCIONES DEL PUESTO:			
Atención de llamada telefónica para agenda de cita médica y/o proporcionar información general a los Derechohabientes.			
Elaboración de reporte diario de trabajo.			
Elaborar y enviar el reporte diario de confirmación de cita con especialistas a trabajo social del CMDICH.			
Recibir llamadas de los derechohabientes.			
Informar sobre el procedimiento de citas médicas por teléfono.			
Comunicar al derechohabiente la información exacta de la cita agendada.			
Realizar reporte diario de trabajo.			
Confirmación de citas de Especialistas.			
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.			
Las demás funciones que le asigne el Jefe del Departamento.			

ACUERDO J.D.S.O. 655/012: Se aprueba por unanimidad Solicitud de autorización de organigrama analítico y descripción de puestos de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional, y Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente.

En desahogo del punto ocho punto trece, se presenta Solicitud de autorización de descripción de puestos de Dirección General.