ANÁLISIS DE PUESTO

1.-NOMBRE DEL PUESTO

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y GESTIÓN INMEDIATA

2.-ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

ADMINISTRATIVA

3.-JEFE INMEDIATO

COMISIONADO

4.-DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Orientar y asesorar a los usuarios que acuden a esta Dependencia, para determinar si la queja que se manifiesta le compete a la Comisión o no.

5.-DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

5.1.-ACTIVIDADES DIARIAS:

- Brindar apoyo y orientación a los usuarios que soliciten los servicios de la Comisión.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas.
- Enviar y recibir E-mail de los asuntos turnados a la Comisión que se relacione con el ámbito jurídico.
- Atender las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos y darle seguimiento.
- Analizar las situaciones personales que se presenten en la Comisión.
- Analizar la información que proporcione la persona afectada y formarle un expediente para su trámite.
- Informar al personal la documentación que deba reunir para presentar su queja y darle seguimiento.
- Turnar a los Subcomisionados los asuntos que corresponda a cada persona, dependiendo del asunto que se trate.
- Elaborar una ficha técnica de cada persona que presenta su queja para entregárselo al Comisionado asimismo enviarle una copia al Subcomisionado que llevará su caso.
- Informar al Comisionado de los asuntos que se presenten.

- Promover la cultura de la denuncia en el personal que solicita información sobre los servicios que presta la COESCAMED.
- Mantener una estrecha comunicación con el personal de la Comisión.
- Mantener ordenado el área de trabajo.
- Establecer los canales de comunicación con el personal de la Comisión.
- Atender los asuntos que se presenten durante el día e informar a los Subcomisionados.

5.2.-ACTIVIDADES PERIÓDICAS:

- Elaborar informes mensuales y cuadros estadísticos de información.
- Acudir a reuniones de trabajo dentro y fuera de la Dependencia.
- Elaborar y revisar tarjetas informativas.
- Archivar la correspondencia y clasificarla según criterios de evaluación.
- Asistir junto con el Comisionado a pláticas de difusión que se imparten al público en general y al personal de servicio médico.
- Atender los asuntos que se presenten durante la relación de trabajo y atender los asuntos encomendados por el Comisionado.

5.3.-ACTIVIDADES ESPORÁDICAS:

- Asistir a cursos, conferencias y talleres impartidos por la CONAMED.
- Asistir a reuniones de trabajo cuando lo determine el Comisionado.
- Todas aquellas que determine el Comisionado y las reglas de operación.

6.-ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

6.1.- CONOCIMIENTOS:

- Licenciatura en Psicología, trabajo social o carrera afín.
- Manejo de equipo de oficina, y programas de cómputo.

6.2.- HABILIDADES:

- Vocación de servicio público.
- Facilidad de palabra.
- Brindar atención a usuarios.
- Difundir información.
- Orientación al público.

6.3.-EXPERIENCIA:

Preferentemente en el área administrativa y de su profesión.

6.4.-EQUISITOS:

- Responsabilidad
- Honestidad.
- Orden.
- Interrelación Personal.
- Discreción.
- Puntualidad

6.5.-RESPONSABILIDADES:

Las establecidas por la Ley y Reglamentos

6.6.-PERFIL DEL OCUPANTE:

Persona amable, optimista, carismático, paciente, responsable, saber escuchar, prudente y discreto; excelente presentación trato y convivencia tanto con sus compañeros de trabajo como los usuarios que acuden a esta Dependencia.