**94**

**9. GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

**95**

# Propósito

1. Coordinar la recepción de documentos, elaboración de oficios y envío de las peticiones ciudadanas, para propiciar la atención eficiente de las solicitudes en materia de salud a las entidades federativas.

# Alcance

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud, a la Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud, a la Subdirección de Coordinación Operativa y al Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a las instancias del Sistema Nacional de Salud involucradas en la atención de peticiones ciudadanas.

# Políticas de operación, normas y lineamientos

* 1. El Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud tiene la facultad de enviar las peticiones ciudadanas en materia de salud recibidas, a la instancia del Sistema Nacional de Salud que se considere facultada para su atención conforme a derecho
  2. El Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud emitirá Oficios de Trámite que deberán ser acompañados por la documentación que sirva de soporte a la petición correspondiente.
  3. El Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud enviará una copia del Oficio de trámite elaborado a cada peticionario

.

# Descripción del procedimiento

**96**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de peticiones, indica su gestión | * 1. Recibe peticiones ciudadanas en materia de salud, provenientes de la Presidencia de la República o de la Oficina del Titular de Ramo. Indica su gestión * Peticiones ciudadanas | Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud |
| 2.0 Recepción de peticiones. Indica lineamientos | 2.1 Recibe peticiones ciudadanas, indica lineamientos para su gestión, según el motivo de la petición   * Peticiones ciudadanas | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |
| 3.0 Recepción de peticiones. Indica elaboración de oficios de gestión | 3.1 Recibe peticiones ciudadanas. Instruye la elaboración de oficios a la instancia del Sistema Nacional de Salud que considere facultada para la atención de cada una de ellas.   * Peticiones ciudadanas | Subdirección de Coordinación Operativa |
| 4.0 Instruye elaboración de oficios. | 4.1 Recibe peticiones ciudadanas. Coordina y apoya al personal operativo en la elaboración de oficios a la instancia del Sistema Nacional de Salud que considere facultada para la atención de cada una de ellas. Turna para su aprobación y firma.   * Peticiones ciudadanas * Oficios de gestión de peticiones | Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud |
| 5.0 Verificación de peticiones y oficios. Turna | 5.1 Verifica peticiones ciudadanas y oficios de gestión. Turna para su aprobación y firma.   * Peticiones ciudadanas * Oficios de gestión de peticiones | Subdirección de Coordinación Operativa |

**97**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 6.0 Recepción de oficios, aprobación | 6.1 Recibe oficios de gestión de peticiones, evalúa  Procede: No: Regresa a la actividad 5  Si: Aprueba, turna para firma   * Peticiones ciudadanas * Oficios de gestión de peticiones | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |
| 7.0 Recepción de oficios, firma e instruye su envío | 7.1 Recibe oficios, autoriza  Procede:  No: Regresa a actividad 6  Si: Firma e instruye su envío.   * Peticiones ciudadanas * Oficios de gestión de peticiones | Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud |
| 8.0 Recepción de oficios. Instruye envío | 8.1 Recibe oficios firmados. Instruye su envío   * Peticiones ciudadanas * Oficios de gestión de peticiones | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |
| 9.0 Instruye envío de oficios con copias correspondientes | 9.1 Recibe oficios firmados. Instruye al personal operativo envío de oficios a la instancia correspondiente. Indica envío de copia al peticionario, Presidencia, u Oficina del Titular del Ramo y fotocopiar petición y oficio para el archivo del Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud.   * Peticiones ciudadanas * Oficios de gestión de peticiones * Copias   **TERMINA PROCEDIMIENTO** | Subdirección de Coordinación Operativa |

# Diagrama de Flujo

**98**

Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud

Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud

Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud

Subdirección de Coordinación Operativa

Oficios de gestión

Peticiones

Oficios de gestión

Peticiones

Oficios de gestión

Peticiones

Oficios de gestión

Peticiones

Peticiones

Peticiones

Peticiones

Recepción de peticiones, indica su gestión

1

Recepción de peticiones. Indica Elaboración de oficios de gestión

Recepción de peticiones, indica lineamientos

Aprueba, turna para firma

6

Recepción de oficios. Aprobación

2

3

A

Procede

5

No

Si

Coordina y apoya elaboración de oficios. Turna

4

Verificación de peticiones y oficios. Turna

5

|

**99**

Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud

Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud

Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud

Subdirección de Coordinación Operativa

Copias

Oficios de gestión

Peticiones

Oficios de gestión

Peticiones

Oficios de gestión

Peticiones

Oficios de gestión

Peticiones

Recepción de oficios, autoriza e instruye envío

Recepción de oficios. Instruye envío

Si

A

7

6

No

Firma e instruye su envío

Procede

Instruye envío de oficios con copias correspondientes

9

Término

|

8

# Documentos de referencia

**100**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| Reglamento Interior de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Manual de Organización del Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud estructura 2004 | No aplica |
| Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Acuerdo por el que se establece la Integración y Objetivos del Consejo Nacional de Salud (Publicado el 27 de enero de 2009 en el D.O.F) | No aplica |
| Reglas de Operación del Consejo Nacional de Salud y su Secretariado Técnico (Publicadas el 6 de octubre de 2010 en el D.O.F) | No aplica |

# Registros

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Registros | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
| Peticiones Ciudadanas | 5 Años | Subdirección de Acuerdos y Compromisos | Número de volante |
| Oficio de Gestión de Peticiones Ciudadanas | 5 Años | Subdirección de Acuerdos y Compromisos | Número de oficio |

# Glosario

1. Oficio de gestión: Documento dirigido a la instancia de salud correspondiente para gestionar la correspondiente atención a la petición ciudadana.
2. Peticiones ciudadanas: Solicitud de apoyo en materia de salud, elaborada por la ciudadanía y dirigida a la Presidencia de la República o al Titular del Ramo.

**101**

# Cambios de esta versión

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio |
| 1 | julio de 2012 | Actualización de funciones dentro de la Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del CONASA, debido a la eliminación de la Jefatura de Departamento de Enlace Logístico |

# Anexos

**10.1** No Aplica