


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 1 de 11

4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DEL SERVICIOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 2 de 11

1.0 Propósito



- 1.1 Proporcionar a los ciudadanos que así lo requieran, información y orientación de los trámites y servicios, que regula la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) de manera clara, completa y oportuna, en los Módulos de Información Ciudadana del Centro Integral de Servicios (CIS).

2.0 Alcance

- 2.1 A nivel interno aplica al personal del Módulo de Información Ciudadana del Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS, que proporciona información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios que se prestan.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos



- 3.1 Los Módulos de Información Ciudadana del CIS, serán el área responsable de la COFEPRIS, de proporcionar a los ciudadanos la información que le soliciten, respecto a:
 - a) Requisitos de trámites o servicios que se prestan; tarifa de pago; leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas aplicables; instructivos de llenado y formatos, y cualquier otra información relacionada con el ingreso, cumplimiento de requisitos de trámites y el estatus de atención de éstos, además de orientar a los ciudadanos sobre la ficha técnica del trámite ubicada en la página de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) www.cofemer.gob.mx. La información podrá ser proporcionada (a través de los medios y mecanismos que se hayan dispuesto para el efecto) mediante el Área de Ejecutivos de Información Ciudadana, Centro de Atención Telefónica y ventanillas y/o a través de la página de Internet: www.cofepris.gob.mx.
- 3.2 El CIS a través de sus Módulos de Información Ciudadana, será la responsable de proporcionar de forma individual a los ciudadanos que así lo requieran, información sobre los formatos, requisitos, pago de derechos, así como procedimiento a seguir para realizar los trámites que requieran presentar en la COFEPRIS:
 - a) El horario de labores de los Módulos de Información Ciudadana será de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes (o el que se determine y autorice por la Subdirección del CIS). El público ciudadano que no haya sido atendido y que se encuentre dentro de las instalaciones del CIS al concluir el horario de atención, seguirá siendo atendido por los Módulos de Información Ciudadana, cabe señalar que en el caso de existir alguna persona que exija de mayor tiempo para resolver sus dudas, se le ofrecerá el servicio de 16:00 a 18:00 horas del mismo día.
Al ingresar un usuario al CIS se le proporcionará un turno electrónico conforme lo establecido en el **“PROCEDIMIENTO OPERATIVO INTERNO DE ENTREGA DE TURNO ELECTRÓNICO PARA LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CIS A LOS USUARIOS DE LA COFEPRIS” (OCF-CIS-P-01-POI-01)**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 3 de 11



- b) Cuando la información que solicite el ciudadano, requiera de una investigación detallada, él personal responsable de los Módulos de Información ciudadana, podrá solicitar al ciudadano sus datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico) para brindarle la información pendiente.
- c) En caso de atender a usuarios cuyos trámites sean de “Consumo Personal” en la Importación de Insumos para la Salud y que sean necesarios para la salud del paciente, le será asignado un turno específico con un tiempo de espera mínimo para ser atendido en uno de los Módulos de Información Ciudadana, en el que le será proporcionada la información puntual a fin de que no exista omisión de información o documentación alguna por el usuario. Además de brindarle las facilidades necesarias para el ingreso de su trámite (ayuda para requisitar el formato, revisión de sus documentos anexos, entre otros).
- d) Los responsables de los Módulos de Información Ciudadana, proporcionarán la atención a los ciudadanos, en el lugar destinado para ello y evitarán en todo momento dar información fuera de éste (en pasillos, en la sala de espera o en la calle).
- e) Los Módulos de Información Ciudadana, contarán por lo menos, con 4 responsables, que estarán atendiendo las solicitudes de información de los ciudadanos que así lo requieran.
- f) Los Módulos de Información Ciudadana, son una de las instancias autorizadas del CIS para entregar de forma gratuita, los formatos, instructivos, trípticos y CD's informativos a los ciudadanos que así lo soliciten y llevaran el control del inventario electrónico de esta información (OCF-CIS-P-04-TD-01).
- g) El personal responsable de los Módulos de Información Ciudadana, deberá indicar al ciudadano el procedimiento de ingreso del trámite, incluyendo la solicitud de cita para el ingreso del mismo.
- h) El personal del Módulo de Información, se mantendrá en constante comunicación con la Subdirección del CIS, para permanecer actualizado en lo relativo a los trámites y servicios de la COFEPRIS, así como, consultar a las áreas técnicas sobre dudas específicas o seguimiento de trámites, con la finalidad de proporcionar la información correcta a los ciudadanos.
- i) El ciudadano que requiera información bibliográfica, legal o de carácter técnica, será canalizado al Centro de Información de la COFEPRIS, ubicado en Oaxaca 26 y 28, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, o bien se le proporcionará la dirección electrónica de la página de Internet de la COFEPRIS y los teléfonos de dicho centro, donde podrá hacer su consulta.

3.3 El personal del CIS, deberá atender a las “Políticas de Servicio”:

- 1) Portar uniforme limpio, completo y sin hacerle modificación alguna de acuerdo con el calendario general que emite el área de Recursos Humanos para la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 4 de 11

- 2) Portar la identificación que emite la COFEPRIS con fotografía visible y cerciorarse de contar con personificador en la ventanilla que atiende.
- 3) El responsable de la ventanilla tendrá que encender su equipo previo al inicio de atención y registrar su clave en el sistema correspondiente: SIIPRIS I y II en su caso, así como el CIT, además deberá cerciorarse de tener el material necesario y en cantidades suficientes. Esta actividad no deberá exceder de las 8:30 horas, en que se inicia la atención.
- 4) Atender al usuario en forma respetuosa, y “hablarle de usted” en todo momento durante la prestación del servicio.
- 5) Evitar realizar conversaciones de tipo personal con el usuario durante la atención.
- 6) No fumar, comer ni mascar chicle.
- 7) Podrá beber líquidos en su lugar, siempre y cuando se encuentren en algún recipiente bien cerrado, con el fin de evitar derrames en el equipo de cómputo o sobre los documentos que se reciben en ventanilla, así como accidentes por ruptura de envases de vidrio.
- 8) Atender a los usuarios de manera oportuna, con un trato cortés, saludar al usuario y despedirse además de preguntar si desea alguna información adicional.
- 9) No propiciar las siguientes situaciones durante la atención al público:
 - Aceptar dádivas u obsequios de cualquier tipo.
 - Actos de compra-venta de cualquier tipo de artículos con el público.
 - Invitaciones de ningún tipo por parte de los usuarios.
 - Ser abordado por el usuario en pasillos, baños o fuera de las instalaciones del CIS y de la COFEPRIS.
 - Tener conductas que conduzcan a mal interpretar que se tienen favoritismos con algún usuario o empresa.
 - Evitar emitir y recibir llamadas telefónicas a través de teléfono celular o convencional y hacer uso de internet para fines diferentes a los propios de las labores que tiene encomendadas, incluyendo el uso de manos libres o la conexión de internet a través de teléfono celular. En caso de alguna emergencia podrá retirarse de la ventanilla cuando se necesite hacer o contestar una llamada personal o urgente.
 - Informar al jefe inmediato sobre algún posible conflicto de intereses

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 5 de 11



10) No proporcionar información catalogada como reservada o confidencial

- 3.4 Cabe señalar que los formatos que son publicados en el DOF, a través del “Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites y servicios, así como los formatos que aplica la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión de Mejora Regulatoria” pueden variar tanto en contenido como en la elaboración, ello derivado de las constantes innovaciones y mejora en los proceso de trabajo, en este sentido es responsabilidad de la Coordinación General Jurídica y Consultiva en trabajo conjunto con las áreas técnicas y el CIS de sus áreas que la integran, comunicar oportunamente a los usuarios, cualquier cambio en la forma y uso de los documentos de referencia, así como de difundir los correspondientes instructivos, guías de llenado y documentación anexa.
- 3.5 La Subdirección y las Coordinaciones del CIS convocarán al personal a reuniones periódicas, para mantener actualizado al equipo de trabajo en lo relativo a los trámites y servicios de la COFEPRIS, así como, transmitir las peticiones que las áreas técnicas solicitan al CIS para apoyarlos en el ingreso específico de algún tipo de trámite.



 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small>	Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 6 de 11

4.0 Descripción del procedimiento

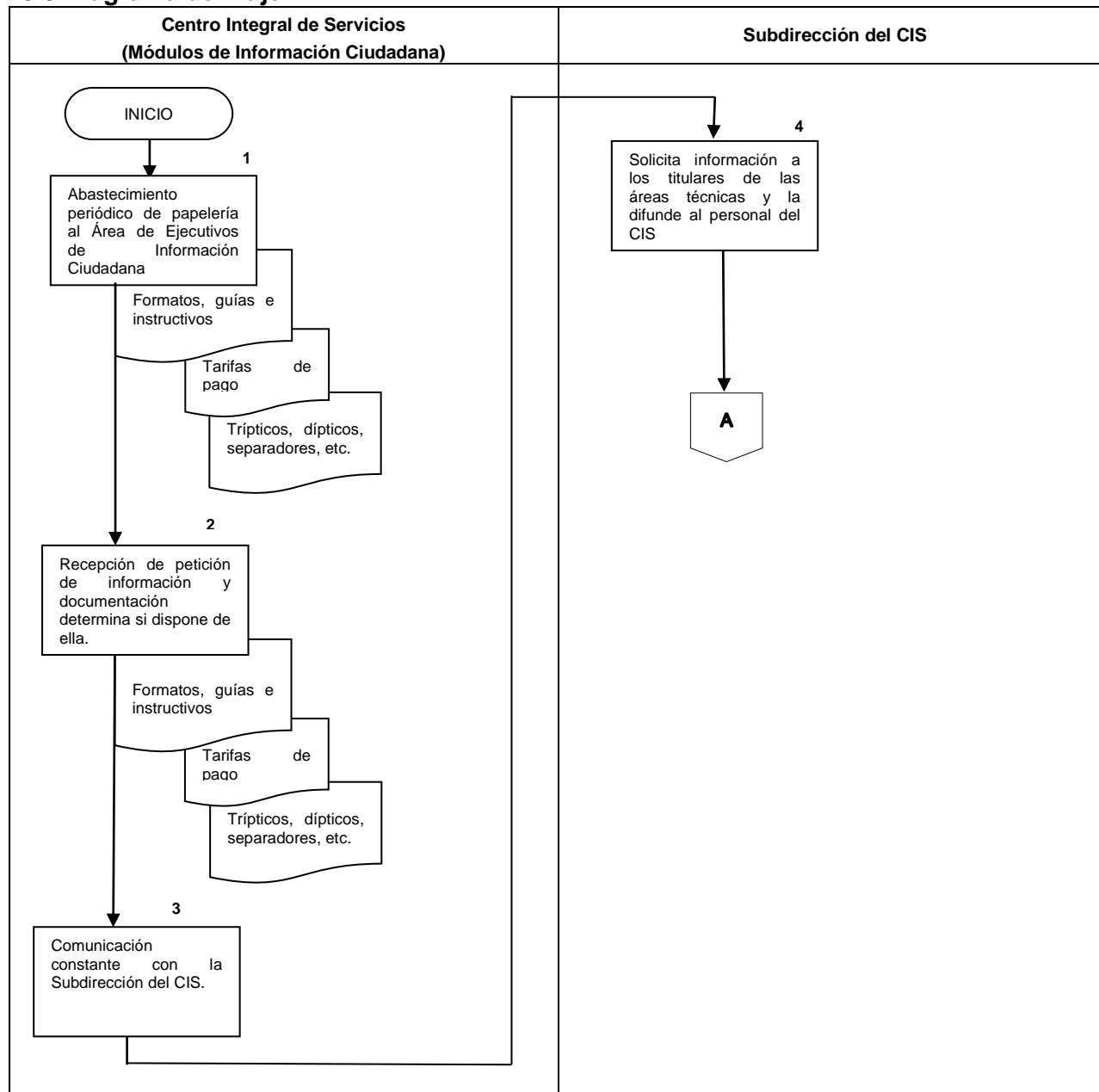
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0. Abastecimiento periódico de papelería al Área de Ejecutivos de Información Ciudadana.	<p>1.1 Abastece periódicamente de papelería y documentación necesaria en los anaqueles de los Módulos de Información Ciudadana para la atención de los ciudadanos y lleva a cabo el control del inventario de los mismos (OCF-CIS-P-04-TD-01).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, guías e instructivos de llenado, requisitos documentales. • Tarifas de pagos • Trípticos, dípticos, separadores entre otros materiales de difusión. 	Centro Integral de Servicios (Módulos de Información Ciudadana)
2.0 Recepción de petición de información y documentación determina si dispone de ella.	<p>2.1 Recibe petición verbal de información por parte del ciudadano respecto al trámite a realizar y se dispone a brindar la información solicitada;</p> <p>2.2 Entrega al usuario la papelería correspondiente (formato, tríptico, díptico, folletería) al trámite que este preguntando según sea el caso</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.2 En caso de no contar con información solicitada, la investiga para proporcionarla en el horario de 16:00 a 18:00 horas, o por las vías de contacto que el ciudadano haya proporcionado Formatos, guías e instructivos de llenado, requisitos documentales. • Tarifas de pagos • Trípticos, dípticos, separadores entre otros materiales de difusión. 	Centro Integral de Servicios (Módulos de Información Ciudadana)
3.0 Comunicación constante con la Subdirección del CIS.	<p>3.1 Informa a la Subdirección del CIS sobre las novedades y acciones llevadas a cabo periódicamente.</p> <p>3.2 Solicita a la Subdirección la información específica para comunicarse con las áreas técnicas, en caso de que el usuario así lo requiera.</p>	Centro Integral de Servicios (Módulos de Información Ciudadana)

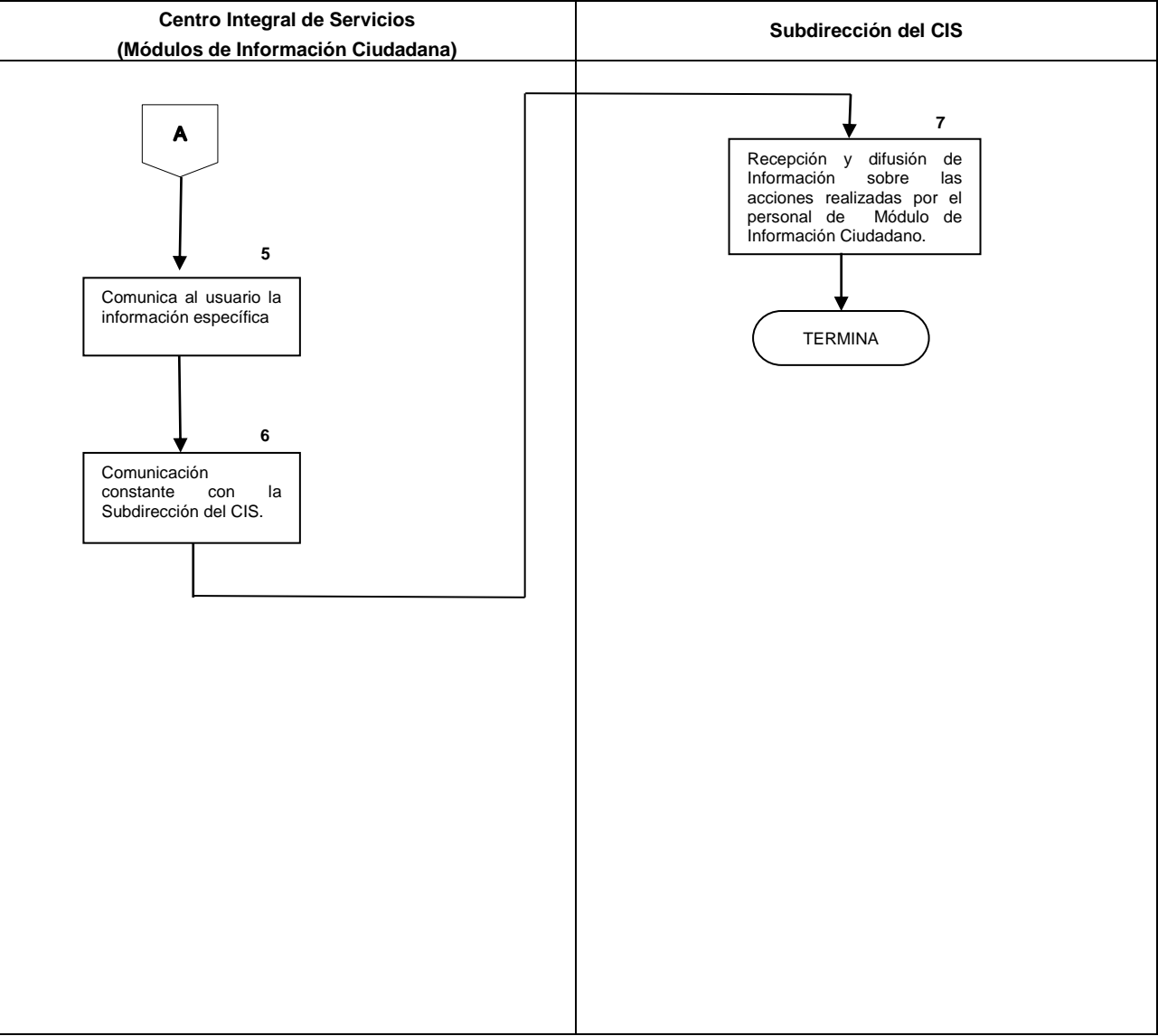
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 7 de 11



4.0 Solicita información a los titulares de las áreas técnicas y la difunde al personal del CIS	4.1 La Subdirección se comunica con los titulares de las áreas técnicas, en caso de requerir información específica para el usuario. 4.2 La Subdirección le comunica al personal de Módulo de Información Ciudadana los datos investigados	Subdirección del CIS
5.0 Comunica al usuario la información específica	5.1 Comunicar al usuario la información correspondiente.	Centro Integral de Servicios (Módulos de Información Ciudadana)
6.0 Comunicación constante con la Subdirección del CIS.	6.1 Informa a la Subdirección del CIS sobre las novedades y acciones llevadas a cabo periódicamente.	Centro Integral de Servicios (Módulos de Información Ciudadana)
7.0 Recepción y difusión sobre las acciones realizadas por el Módulo de Información Ciudadana	7.1 Recibe información periódica por parte del responsable de los Módulos de Información Ciudadana sobre acciones realizadas y la difunde al personal del CIS conforme a la política 3.5.	Subdirección del CIS
TERMINA PROCEDIMIENTO		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 8 de 11

5.0 Diagrama de Flujo





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 10 de 11

6.0 Documentos de referencia



Documentos	Código (cuando aplique)
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (DOF-09-02-2012).	No aplica
Ley General de Salud y sus Reglamentos Vigentes (DOF-05-03-2012).	No aplica
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (DOF 19-01-2012)	No aplica
Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (DOF 28-05-2009)	No aplica
Ley Federal de Derechos (DOF-15-12-2011)	No aplica
Ley Federal de Procedimientos Administrativos (DOF-30-05-2000).	No aplica
Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites inscritos con el Registro Federal de trámites Empresariales que aplica la Secretaria de Salud y se establecen diversas medidas de mejora regulatoria pública (DOF-28-01-2011)	No aplica
Reglamento de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (DOF13-04-2004).	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Inventario de papelería (base de datos)	1 año	Centro Integral de Servicios Módulo de Información Ciudadana	OCF-CIS-P-04-TD-01

8.0 Glosario

- 8.1 **ÁREAS TÉCNICAS:** Aquellas unidades administrativas cuya función de verificación, dictaminación y/o autorización de tramites y servicios que solicitan los ciudadanos a través del CIS
- 8.2 **CIS:** Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS
- 8.3 **COFEPRIS:** Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios
- 8.4 **COFEMER:** Comisión Federal de Mejora Regulatoria.
- 8.5 **CIUDADANO:** Persona Física o Moral que solicita un trámite o servicio a la COFEPRIS.
- 8.6 **RFTS:** Registro Federal de Trámites y Servicios.
- 8.7 **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** A las distintas Comisiones, Coordinaciones Generales y Secretaria General que integran la COFEPRIS, incluyendo a la Oficina del Comisionado Federal; y por áreas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-04
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-01
	4. PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS CIUDADANOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE REGULACIÓN SANITARIA QUE ATIENDE EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 11 de 11

administrativas a las Direcciones Ejecutivas, Subdirecciones Ejecutivas y Gerencias adscritas a las unidades administrativas.


9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	JULIO-2012	<ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización de procedimiento. ○ Actualización de anexos.

10.0 Anexos

10.1 Ejemplo del inventario de papelería, de clave OCF-CIS-P-04-TD-01

10.1 Ejemplo del inventario de papelería (OCF-CIS-P-04-TD-01)

	A	B	C	D	E	2	G	H	AB	A	3	AD	AE
1		1	Total Formatos inicial	% inicial	Cant x paq	Stock CIS inicial	CCAYAC inicial	%inicial CCAYAC	stock CIS 24ene12	stock CCAYAC 25ene12	total 25ene12	%actual	
2	Aviso de Funcionamiento, de	Formato	15000	100	250	7500	7250	48.3333333	4750	0	4750	31.6666667	
4	Responsable Sanitario y de	Guía	10000	100	100	1500	8200	82	600	4500	5100	51	
5	Avisos	Formato	5000	100	200	4800	800	16	1200	800	2000	40	
6		Guía	3100	100	100		2700	87.0967742	600	1000	1600	51.6129032	
7	Otros Trámites	Formato	1600	100	200	1000	0	0	200	0	200	12.5	
8		Guía	800	100	100	600	200	25	200	0	200	25	
9	PLAFEST	Formato	5000	100	100	2800	2100	42	2000	1600	3600	72	
10		Guía	2500	100	25	60	2375	95	200	1600	1800	72	
11	Servicios de Salud	Formato											
12		Guía											
13	Autorizaciones, Certificados y Visitas	Formato	2000	100	100	2000	0	0	1100	0	1100	55	
14		Guía											
15	COFEPRIS-08-002 Acción Popular	Formato	500	100	50	500	0	0	100	0	100	20	
16		Guía	250	100	50	250	0	0	100	0	100	40	
17	Internación o Salida de Productos de Seres Humanos	Formato	1000	100	50	700	0	0	400	0	400	40	
18		Guía	1000	100	50	600	0	0	850	0	850	85	
19	Registro de Comisiones de Investigación, Ética y Bioseguridad	Formato y Guía											
	Solicitud de Permiso Sanitario de Construcción de Establecimientos Médicos		500	100	50	500	0	0	100	0	100	20	
20	Aviso de Sospechas de Reacciones Adversas de Medicamentos	Formato	500	100	50	500	0	0	50	0	50	10	
21		Formato	1000	100	100	1000	0	0	400	0	400	40	
22	Trámites Relacionados con Productos del Tabaco	Formato	500	100	50	500	0	0	200	0	200	40	
23		Guía	500	100	50	500	0	0	250	0	250	50	

Descripción del llenado del inventario de papelería, de clave OCF-CIS-P-04-TD-01

1. Registro del nombre del documento de apoyo y si corresponde a una guía de llenado o un formato, o un tríptico.
2. Registro de la fecha de entrada del documento de apoyo.
3. Registro de la fecha de revisión de los documentos apoyo existentes.
4. Cantidad total del material de apoyo disponible.