



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 1 de 17

**4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS.**

  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 2 de 17

1.0 Propósito:

1.1 Establecer los lineamientos para la atención de las denuncias sanitarias que ingresan a la COFEPRIS, de conformidad con el ámbito de competencia de cada Comisión o área.

2.0 Alcance:

2.1 A nivel interno: El presente procedimiento aplica al personal de la COS, involucrado en la atención de denuncias

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

3.1 Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria (DESVS)

3.1.1 La difusión, aplicación y supervisión de este procedimiento

3.2. Es responsabilidad de las Subdirecciones Ejecutivas y Gerencias adscritas a la Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria:

3.2.1 La difusión, aplicación y supervisión de este procedimiento

3.2.2 En caso de recibir solicitudes de visita por denuncia emergente, que no fueron registradas en la Coordinación de Denuncias deberán ser identificadas por la CEO y notificadas a la Coordinación de Denuncias para asignar el número de expediente correspondiente.

3.2.3 Cuando realicen oficios y memorándums relacionados con casos de denuncia, deberán marcar copia a la Coordinación de Denuncias dependiente de la DESVS

3.3 Es responsabilidad de la Coordinación de Denuncias (dependiente de la DESVS):




3.3.1 Informar a los denunciantes que soliciten realizar su denuncia verbal, los medios por los cuáles pueden ingresar su denuncia a través de la página web, al teléfono del Centro de Atención Telefónica o al correo electrónico de la Coordinadora de Denuncias.

3.3.2 Recibir, registrar, evaluar, priorizar, turnar, dar seguimiento y elaborar respuestas a los escritos recibidos a las denuncias recibidas en COFEPRIIS o las remitidas a las entidades federativas.

3.3.3 Las denuncias serán turnadas:

3.3.3.1 A las subdirecciones y gerencias de la DESVS, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de COFEPRIS

3.3.3.2 Las denuncias que involucren a químicos esenciales, precursores químicos, estupefacientes y psicotrópicos y las que estén relacionadas con productos que requieran análisis de la autorización del registro sanitario serán enviadas a la Comisión de Autorización Sanitaria

 SALUD  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Cofepris <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 3 de 17

3.3.3.3 Las denuncias que involucren sospechas de reacciones adversas serán turnadas a la Comisión de Evidencia y Manejo de Riesgos

3.3.3.4 Las denuncias relacionadas con establecimientos ubicados en las entidades federativas, serán remitidas para su atención al estado correspondiente, cuando así lo establezca la competencia o atribución.

3.3.4. La atención de las denuncias, será priorizada de conformidad con los siguientes criterios:

3.3.4.1 Riesgo alto: medicamentos falsificados, productos con fecha de caducidad vencida, infecciones nosocomiales, carencia de autorizaciones, prácticas de fabricación incorrectas, adulteración, alteración, contagio por transfusión sanguínea, procedimientos para bajar de peso, uso de plaguicidas, y aditivos prohibidos.

3.3.4.2 Riesgo medio: prácticas de higiene y sanidad en restaurantes, fondas; reportes de calidad de insumos o dispositivos médicos, trasgresión de áreas libres de humo de tabaco, reacciones adversas, publicidad engañosa, rayos C y etiquetado de medicamentos.

3.3.4.3 Riesgo bajo: materia extraña, asistencia social, etiquetado de alimentos

3.3.5 Identificar e integrar las denuncias relacionadas con medicamentos falsificados para que su atención se realice a través de la realización de un operativo (vigilancia dirigida) o bien por vigilancia regular.

3.3.6 Cuando la denuncia no especifique la ubicación del riesgo o el riesgo sanitario, solicitar los datos complementarios al denunciante mediante correo electrónico o escrito, otorgando un plazo no mayor de 15 días hábiles. En caso de no recibir respuesta se elaborará un Acuerdo de Conclusión.

3.3.7 Entregar en la Unidad de Apoyo a la Operación Sanitaria (UAOS), dependiente de la DESVS las muestras que se adjunten. En el caso de muestras relacionadas con el etiquetado, se turnarán a la Dirección Ejecutiva de Dictamen Sanitario para su dictamen.




3.3.8 Si el motivo de la denuncia o queja no es competencia de la COFEPRIS o de las autoridades sanitarias en las Entidades Federativas, la coordinación de denuncias emitirá un oficio en el que indique las razones y notificará al denunciante remitiendo el asunto a la dependencia facultada.

3.4. Es responsabilidad de las Gerencias adscritas a la Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria:

3.4.1 Seleccionar durante la programación el origen como denuncia, para que al momento de emitir la orden se asigne en la clave la letra “D” que hará referencia a una visita de verificación por denuncia.

3.4.2 Integrar durante la emisión de la programación, el número de expediente asignado por la Coordinación de Denuncias (dependiente de la DESVS), como antecedente para que al momento de emitir la orden salga en la parte inferior de la orden de verificación para referencia de la Coordinación de Denuncias y de la Dirección Ejecutiva de Dictamen Sanitario

3.4.3 Cuando se genere acta de verificación informativa relacionada con un caso de denuncia en la que no existan elementos que permitan reprogramar una visita de verificación, deberán enviar a la Coordinación de Denuncias, las actas informativas, para incluirlas en el expediente correspondiente, incluyendo el

 SALUD  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Cofepris <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 4 de 17

motivo por el que no se puede dar seguimiento al procedimiento para la elaboración del acuerdo de conclusión

3.5 Es responsabilidad de la Unidad de Apoyo a la Operación Sanitaria, dependiente de la DESVS:



3.5.1 Entregar a la Coordinación de Denuncias, copia del acta de verificación y/o de las acciones realizadas para la atención de la solicitud de visita.

3.5.2 Resguardar las muestras que adjunten los denunciantes a los escritos de denuncia.

3.5.3 De la destrucción de las muestras relacionadas con denuncias. Para ello, deberá recurrir a las subdirecciones y gerencias de dictamen, con la finalidad de determinar el destino de la muestra.



3.6 Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Dictamen Sanitario o a la Subdirección Ejecutiva de Resoluciones y Sanciones, el seguimiento de las actas originadas por denuncia.

3.7 Los expedientes de denuncia contienen información confidencial y reservada por lo que solo se facilitará información a petición de una autoridad judicial, de conformidad con la normatividad en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 5 de 17

4.0 Descripción del procedimiento



Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Recepción de denuncias	1.1 Revisa y turna los documentos o correos de denuncias recibidos a la Coordinación de Denuncias	Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria (DESVS)
2.0 Revisión, registro y asignación de denuncias	<p>2.1 Recibe denuncias que ingresan por:</p> <ul style="list-style-type: none"> la DESVS presentadas en la ventanilla del CIS con escrito libre o con el formato de denuncias en ventanilla del CIS (Anexo 1) vía fax, correo electrónico o de asignación directa por otras Comisiones sistema de denuncias web de la página web COFEPRIS Centro de Atención Telefónica del CIS para que la denuncia sea capturada (01.800.033.50.50). <p>2.2 Revisa que la denuncia tenga asignado un número del CIS en el caso de las denuncias que se reciben por ventanilla, correo electrónico o de asignación directa de alguna autoridad de COFEPRIS y número de folio en las denuncias recibidas por la página web</p> <p>2.3 Revisa si la denuncia incluye muestra y la entrega la UAOS para su resguardo</p> <p>2.4 Solicita el número de CIS en caso de no tenerlo</p> <p>2.5 Captura la información referente a la denuncia</p> <p>2.6 Revisa que la denuncia esté completa con los anexos correspondientes y analiza la información que sustenta la denuncia</p> <p>Procede No: Pasa a la actividad 2.7 Si: Continúa procedimiento 3.1</p>	DESVS (Coordinación de Denuncias)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 6 de 17



Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
	2.7 Solicita información adicional al denunciante, para solicitar o corroborar información y corrobora, de ser necesario los datos de los establecimientos denunciados, otorgando un plazo no mayor de 15 días <ul style="list-style-type: none"> Oficio o correo electrónico al denunciante 	
3.0 Solicitud de opinión o de visita de verificación	3.1 De ser necesario, solicita opinión técnica a las áreas de COS o a otras Comisiones <ul style="list-style-type: none"> Memorándum de solicitud de opinión técnica 3.2 Turna la denuncia a la entidad federativa que corresponda o bien solicitud de visita a las Subdirecciones o Gerencias con la firma del Coordinador de Denuncias En caso de que la denuncia incluya muestra, se especificará en el memorándum en el extremo superior izquierdo <ul style="list-style-type: none"> Memorándum de solicitud de visita de verificación 3.3 Turna la solicitud de visita de verificación y antecedentes a las Gerencias de la DESVS 3.4 Elabora respuesta al denunciante <ul style="list-style-type: none"> Oficio de respuesta 	DESVS (Coordinación de Denuncias)
4.0 Análisis y programación de visita de verificación	4.1 Analiza la denuncia y determina los establecimientos que ameriten visita de verificación 4.2 Analiza las muestras presentadas por el denunciante en caso de que aplique y en su caso solicita el análisis, destrucción o conservación de las muestras 4.4 Elabora objeto y alcance	Gerencias o Coordinaciones de la DESVS

<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div> Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 7 de 17

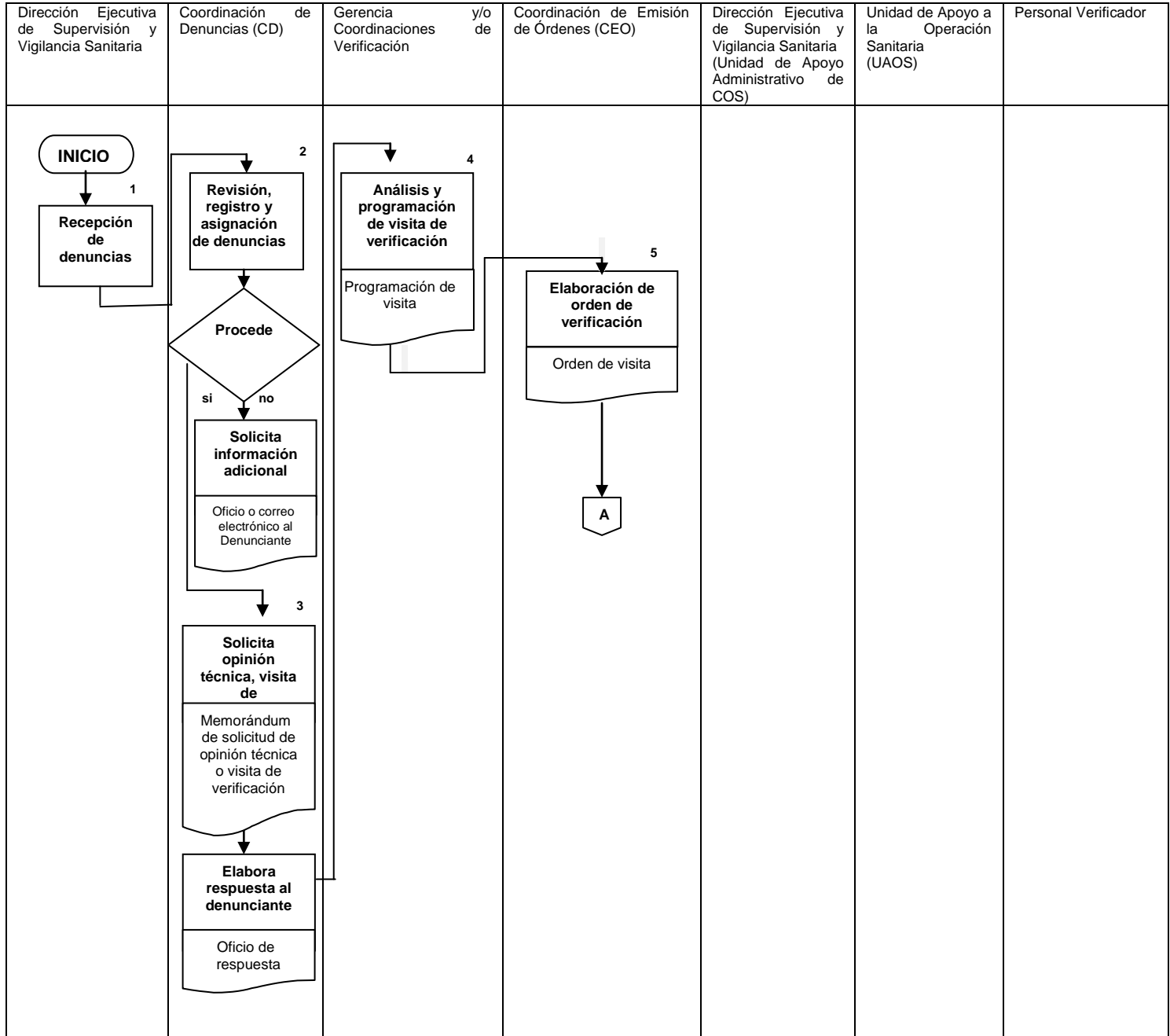
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
	4.5 Solicita la elaboración de orden de verificación 4.6 Identifica el documento como denuncia sanitaria 4.7 Adjunta el antecedente de la denuncia <ul style="list-style-type: none"> Programaciones de visitas 	
5.0 Elaboración de orden de verificación	5.1 Recibe solicitudes para la emisión de órdenes de visita de verificación. Revisa los datos de los establecimientos a verificar 5.2 En caso de no tener número de expediente de denuncia, lo solicita a la Coordinación de Denuncias 5.3 Emite la orden de visita conforme al Procedimiento operativo interno para la emisión de órdenes de visita de verificación COS-DESVS-P-01-POI-02 <ul style="list-style-type: none"> Órdenes de visita 	Subdirección Ejecutiva de Supervisión Operativa (Coordinación de Emisión de Órdenes)
6.0 Recepción de órdenes de visita de verificación	6.1 Recibe órdenes de visita de denuncias y antecedentes y procede conforme al Procedimiento operativo interno para la entrega de órdenes de visita, recepción de actas de verificación, entrega y/o captura de actas y resultados de análisis. COS-DESVS-P-01-POI-03 6.2 Facilita el antecedente para consulta en caso de que lo requiera el personal verificador	Dirección Ejecutiva de Vigilancia Sanitaria (Unidad de Apoyo a la Operación Sanitaria UAOS)
7.0 Visita de verificación sanitaria	7.1 Realiza la visita de verificación sanitaria de conformidad con el Procedimiento general administrativo para la verificación sanitaria COS-DESVS-P-01 y con el Manual del Verificador sanitario COS-DESVS-P-01-M-01 7.2 Entrega el acta de verificación a la UAOS <ul style="list-style-type: none"> Acta de verificación sanitaria 	Gerencias adscritas a la DESVS (Personal Verificador)
8.0 Envío de actas de verificación	8.1 Recibe las actas de verificación realizadas y adjunta los antecedentes de denuncia 8.2 Envía copia de verificación a la Coordinación de Denuncias	DESVS (Unidad de Apoyo a la Operación Sanitaria)



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 8 de 17

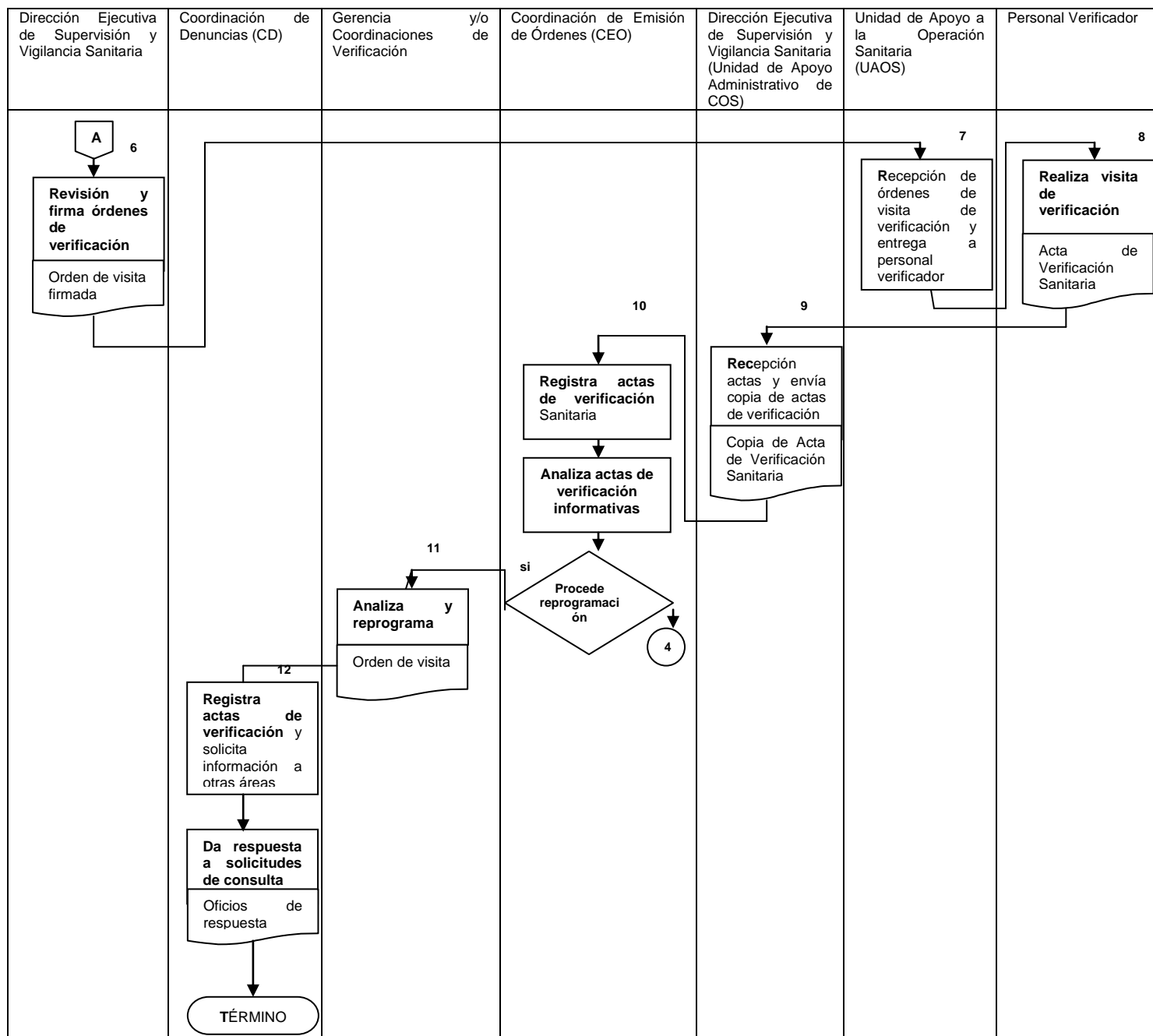
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
	8.3 Turna las actas de verificación sanitaria y antecedentes de denuncia a la Coordinación de emisión de órdenes	
9.0 Registro de actas de verificación	9.1 Recibe copia de actas de verificación sanitaria 9.2 Registra en la base de datos y si es acta informativa la turna a la gerencia correspondiente. Cuando el acta informativa no proporcione datos para continuar la atención de la denuncia, la turnará a la Coordinación de Denuncias para su archivo en el expediente. 9.3 Turna a Dictamen el acta de verificación y antecedentes	Subdirección Ejecutiva de Supervisión Operativa (Coordinación de Emisión de Órdenes)
10.0 Análisis de actas de verificación	10.1 Analiza el acta de verificación informativa 10.2 Reprograma visita de verificación en caso de contar con los datos correspondientes. Pasa a la actividad 4 <ul style="list-style-type: none"> Programación de visita 	Gerencias y personal verificador adscrito a la DESVS
11.0 Registro de actas de verificación y descargo de órdenes de visita de verificación	11.1 Recibe copia de actas de verificación 11.2 Descarga en la base de datos copia de actas, memorándums y oficios relacionados con la denuncia 11.3 Compila de la Dirección de Dictamen Sanitario y de la Subdirección de Resoluciones y Sanciones, copia del dictamen y seguimiento de la denuncia. 11.4 Da respuesta a los documentos de consulta y solicitud de información de los usuarios <ul style="list-style-type: none"> Oficio de respuesta 	DESVS (Coordinación de Denuncias)
	TERMINA PROCEDIMIENTO	




<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div><div><div>Cofepris</div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div></div>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 9 de 17

5.0 Diagrama de flujo



<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div><div><div>Cofepris</div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div></div>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 10 de 17



  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 11 de 17

6.0 Documentos de referencia




Documentos	Código (cuando aplique)
Procedimiento general administrativo para la verificación sanitaria	COS-DESVS-P-01
Procedimiento operativo interno para la emisión de órdenes de visita de verificación	COS-DESVS-P-01-POI-02
Procedimiento operativo interno para la entrega de órdenes de visita, recepción de actas de verificación, entrega y/o captura de actas y resultados de análisis.	COS-DESVS-P-01-POI-03

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Memorando de solicitud de información	1 año	DESVS Coordinación de denuncias	No aplica
Oficios de respuesta al denunciante	1 año	DESVS Coordinación de denuncias	No aplica
Denuncias (recibidas por ventanilla)	1 año	DESVS Coordinación de denuncias	No aplica

8.0 Glosario

8.1 Denuncia Emergente.-Denuncias entregadas directamente a las Subdirecciones, Gerencias o Coordinaciones y que por su origen, deben ser atendidas de inmediato.

 SALUD  <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</small>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 12 de 17

9.0 Cambios de esta versión



Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
Revisión 0	Marzo 2012	Este procedimiento iniciará con la Revisión 0, no obstante queda reconocido que ya se contaba con una versión anterior de este procedimiento de clave POI-COS-DESV-02, vigente desde junio 2011, esto derivado a la nueva codificación de claves que se implementó en COFEPRIS.
Revisión 1	Abril 2012	Se agregan criterios de priorización, responsabilidad de coordinación de denuncias en medicamentos falsificados. Se elimina numeral sobre acuerdos de conclusión y se agrega relación con el procedimiento de operativos
Revisión 2	Julio 2012	Se reagrupan las políticas y responsabilidades, ajuste de diagrama y se complementan los registros de calidad Se eliminan los términos COFEPRIS, COS, Regulación Sanitaria, UAOS, Verificador sanitario y vigilancia sanitaria del glosario

10.0 Anexos



Anexo 1. Formato de Denuncia Sanitaria (Formato de acción popular, cuya codificación depende del Centro Integral de Servicios)



Anexo 2 Formato de Denuncia Sanitaria (disponible en la página web) COI-DESVS-P-04-F-01

Nota: Los anexos contenidos en los procedimientos pueden cambiar basados en alguna mejora detectada durante una auditoría o por algún usuario en específico, y estos no afectarán al número de revisión del procedimiento si no que en su caso solamente al número de revisión del formato en cuestión.



 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Cofepris Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 13 de 17

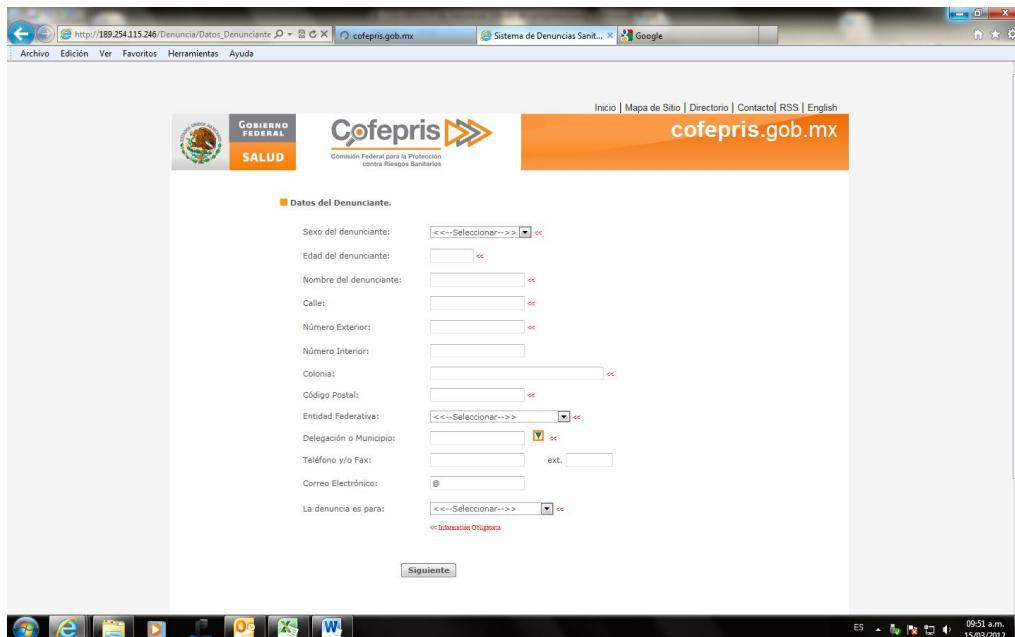
ANEXO 1

	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios	
ACCIÓN POPULAR		
No. DE INGRESO (USO EXCLUSIVO DE LA COFEPRIS)		No. RUPA
ANTES DE LLENAR ESTE FORMATO LEA CUIDADOSAMENTE EL INSTRUCTIVO, LA GUÍA Y EL LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS. LLENAR CON LETRA DE MOLDE LEGIBLE O A MÁQUINA O COMPUTADORA		
LA DENUNCIA SE RECIBIÓ: POR CORREO <input type="checkbox"/> TELEFÓNICA <input type="checkbox"/> PERSONALMENTE (CIS) <input type="checkbox"/> CORREO ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/>		
1 DENUNCIA DE:		
ESTABLECIMIENTO	ETIQUETAS	PRODUCTO
PUBLICIDAD	ATENCIÓN MÉDICA	SERVICIO
ESPECIFIQUE:		
2 DATOS DEL DENUNCIANTE:		
NOMBRE DE PERSONA FÍSICA O RAZÓN SOCIAL SI ES PERSONA MORAL		
DOMICILIO (CALLE; NÚMERO EXTERIOR/INTERIOR; O LETRA)		
COLONIA	DELEGACIÓN O MUNICIPIO	LOCALIDAD
CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO Y FAX	CORREO ELECTRÓNICO
3 DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DENUNCIADO (LUGAR DE COMPRA, FABRICACIÓN, PRESTACIÓN DE SERVICIO)		
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN		
DOMICILIO (CALLE; NÚMERO EXTERIOR/INTERIOR; O LETRA)		
COLONIA	DELEGACIÓN O MUNICIPIO	LOCALIDAD
CÓDIGO POSTAL	GIRO O ACTIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO:	
ENTRE LA CALLE	Y CALLE	TELÉFONO (SI EXISTE)
4 DATOS DEL PRODUCTO, ETIQUETA Y/O SERVICIO Y/O SERVICIO MÉDICO:		
NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO CONTRATADO:		PRESENTACIÓN:
LOTE No:	FECHA DE CADUCIDAD O DE CONSUMO PREFERENTE:	MARCA:
PRODUCTO ELABORADO POR:		DOMICILIO DEL FABRICANTE
NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DONDE ADQUIRIÓ EL PRODUCTO:		FECHA DE ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO:
¿CUENTA CON EL PRODUCTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		¿CUENTA CON COMPROBANTE DE PAGO, RECETA MÉDICA, NOTA DE REMISIÓN O FACTURA DE LA COMPRA, PRESCRIPCIÓN O CONTRATACIÓN DEL SERVICIO? (EN CASO AFIRMATIVO, SE DEBERÁN ANEXAR A LA DENUNCIA EL ORIGINAL DE DICHO DOCUMENTO JUNTO CON EL PRODUCTO, SI SE CUENTA CON ÉL)
EN CASO NEGATIVO INDICAR SI LO DEVOLVIÓ SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
EN CASO DE HABER ACUDIDO A OTRAS INSTITUCIONES A DENUNCIAR EL HECHO, INDIQUE CUALES:		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 15 de 17

8	USO EXCLUSIVO DE LA COFEPRIS:				
I. CAUSA PRESUNTIVA					
II. PRUEBAS ANALÍTICAS ASOCIADAS A LA CAUSA					
III. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA HASTA EL ENVÍO A CCAYAC					
REFRIGERACIÓN	DÍAS	HORAS	CONGELACIÓN	DÍAS	HORAS
AMBIENTE	DÍAS	HORAS	OTRO	DÍAS	HORAS
IV. OBSERVACIONES					
V. DATOS DEL SOLICITANTE					
NOMBRE	CARGO				
FIRMA	ÁREA				
DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS DATOS ASENTADOS EN LA PRESENTE SON VERIDICOS, SIN PERJUICIO DE LAS SANCIONES EN QUE PUEDO INCURRIR POR FALSEDAD DE DECLARACIONES DADAS A UNA AUTORIDAD. Y ACEPTO QUE LA NOTIFICACIÓN DE ESTE TRÁMITE SE REALICE A TRAVÉS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS U OFICINAS EN LOS ESTADOS CORRESPONDIENTES AL SISTEMA FEDERAL SANITARIO.(Artículo 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo)					
FIRMA DEL DENUNCIANTE					
PARA CUALQUIER ACLARACIÓN, DUDA Y/O COMENTARIO CON RESPECTO A ESTE TRÁMITE, SÍRVASE LLAMAR AL SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA (SACTEL) A LOS TELÉFONOS 2000-2000 EN EL D.F. Y ÁREA METROPOLITANA, DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA SIN COSTO PARA EL USUARIO AL 01800-112-0584 O DESDE ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ AL 1-800-475-2393, O A LOS TELÉFONOS DE LA COFEPRIS EN EL D.F. DE CUALQUIER PARTE DEL PAÍS MARQUE SIN COSTO EL 01-800-033-5050 Y EN CASO DE REQUERIR EL NÚMERO DE INGRESO Y/O SEGUIMIENTO DE SU TRÁMITE ENVIADO AL ÁREA DE TRAMITACIÓN FORÁNEA MARQUE SIN COSTO AL 01-800-420-4224.					

<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<div><div>Cofepris</div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA		Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS		Hoja: 16 de 17



Inicio | Mapa de Sitio | Directorio | Contacto | RSS | English

Gobierno Federal **Cofepris** **comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios** **cofepris.gob.mx**

Datos del Denunciante.

Sexo del denunciante: <<--Seleccionar-->> oc

Edad del denunciante: oc

Nombre del denunciante: oc

Calle: oc

Número Exterior: oc

Número Interior: oc

Colonia: oc

Código Postal: oc

Entidad Federativa: <<--Seleccionar-->> oc

Delegación o Municipio: oc

Teléfono y/o Fax: ext. oc

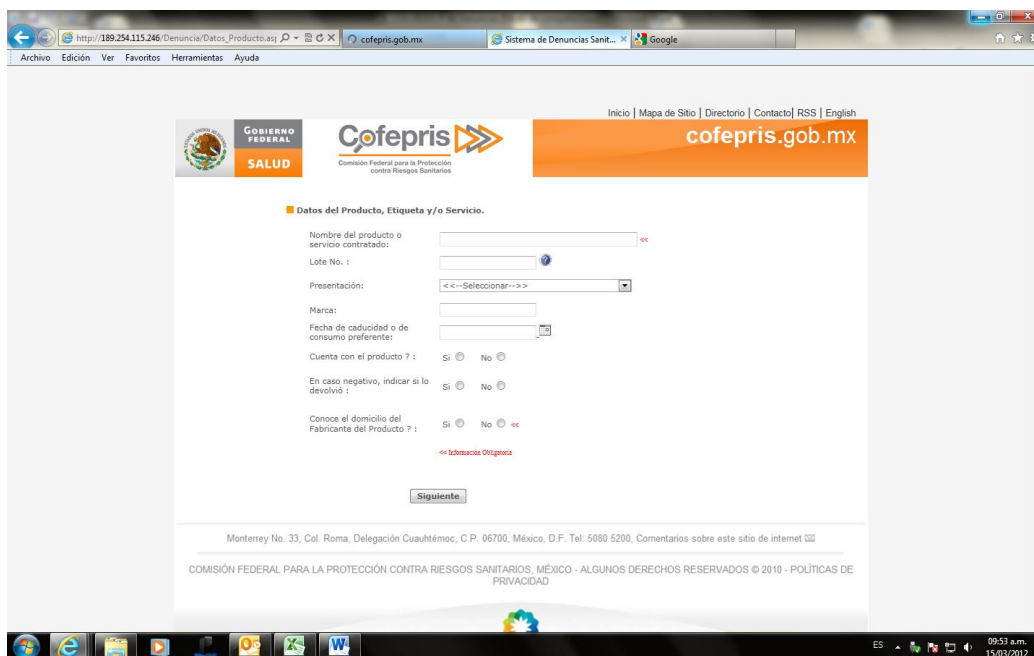
Correo Electrónico: oc

La denuncia es para: <<--Seleccionar-->> oc

<< Información Obligatoria

Siguiente

ANEXO 2
COI-DESVS-P-04-F-01



Inicio | Mapa de Sitio | Directorio | Contacto | RSS | English

Gobierno Federal **Cofepris** **comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios** **cofepris.gob.mx**

Datos del Producto, Etiqueta y/o Servicio.

Nombre del producto o servicio contratado: oc

Lote No. : oc

Presentación: <<--Seleccionar-->> oc

Marca: oc

Fecha de caducidad o de consumo preferente: oc

Cuenta con el producto ? : Si ☐ No ☐

En caso negativo, indicar si lo devolvió : Si ☐ No ☐



Conoce el domicilio del Fabricante del Producto ? : Si ☐ No ☐ oc

<< Información Obligatoria

Siguiente

Monterrey No. 33, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, D.F. Tel: 5080 5200. Comentarios sobre este sitio de internet

COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS. MÉXICO - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2010 - POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		<div><div>Cofepris</div><div>Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios</div></div>	Código: COS-DESVS-P-04
	COMISIÓN DE OPERACIÓN SANITARIA			Rev.-02
	4.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS			Hoja: 17 de 17



The screenshot shows a web browser window with the URL http://189.254.115.246/Denuncia/Motivos_Denuncia. The page is the 'Motivos de la denuncia' (Reasons for the complaint) form on the Cofepris website. The form includes the following elements:

- Header:** Logos for the Mexican Government (GOBIERNO FEDERAL) and the Ministry of Health (SALUD), the Cofepris logo, and the website address cofepris.gob.mx. Navigation links include Inicio, Mapa de Sitio, Directorio, Contacto, RSS, and English.
- Form Section:**
 - Motivos de la denuncia.** (Reasons for the complaint.)
 - Razón de la denuncia:** A large text input field.
 - En caso de haber presentado su denuncia a alguna otra institución, especifique el nombre de la misma:** A smaller text input field.
 - Finalizar:** A button to submit the form.
- Footer:**
 - Address: Monterrey No. 33, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, D.F. Tel: 5080 5200, Comentarios sobre este sitio de internet.
 - COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS, MÉXICO - ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS © 2010 - POLÍTICAS DE PRIVACIDAD
 - Vice Mágica logo.

The browser's taskbar at the bottom shows the Windows 7 interface with various application icons and a system clock indicating 09:55 a.m. on 15/03/2012.