


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 1 de 13

## 7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 2 de 13

## 1.0 Propósito

- 1.1 A nivel interno aplica para facilitar la integración del nuevo servidor público en el Centro Integral de Servicios (CIS), a la cultura organizacional de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), sentar base para la capacitación del personal del CIS tanto general como específica del puesto de trabajo asignado y así coadyuvar a la misión, visión, valores y objetivos institucionales.
- 1.2 Asimismo gestionar ante la Gerencia Ejecutiva de formación Integral de Servidores Públicos la capacitación del servidor público adscrito al Centro Integral de Servicios desde su ingreso a través del entrenamiento técnico y humano para mantener una actualización permanente de conocimientos y desarrollo de habilidades de atención al público.



## 2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento aplicará para todo el personal de nuevo ingreso al Centro Integral de Servicios.
- 2.2 Este procedimiento aplicará al personal adscrito al Centro Integral de Servicios que tenga nuevas actividades asignadas.
- 2.3 Este procedimiento aplicará a la Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos, a través de su esquema de “Detección de Necesidades de Capacitación”.

## 3.0 Políticas y lineamientos de operación

### De las Responsabilidades

- 3.1 Es responsabilidad de la Subdirección del Centro Integral de Servicios:
  - a) Autorizar el presente procedimiento para su aplicación.
  - b) Difundir el presente procedimiento a los coordinadores del Centro Integral de Servicios.
  - c) Designar por escrito a los capacitadores para impartir la capacitación general y específica al servidor público, **becario** o personal contratado bajo otro esquema, en el área del CIS asignada para desempeñar las nuevas actividades laborales.
  - d) Difundir el presente procedimiento a los capacitadores designados para impartir el curso.
  - e) Designar por escrito al personal responsable de la gestión de la capacitación continua del CIS, como enlace con la Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos.
- 3.2 Es responsabilidad de los Coordinadores del Centro Integral de Servicios:
  - a) Conocer el avance de la capacitación impartida y el desempeño del personal a su cargo.
  - b) Supervisar la capacitación y conocer el desempeño del personal capacitado así como el resultado de sus evaluaciones.
  - c) Revisar el presente procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 3 de 13

d) Entregar al personal el material correspondiente para el desarrollo de sus nuevas actividades.

3.3 Es responsabilidad del capacitador proporcionar la capacitación general y específica del área de trabajo asignada del Centro Integral de Servicios los siguientes aspectos:

- a) Diseñar el curso de capacitación
- b) Aplicar el presente procedimiento
- c) Supervisar, evaluar y reportar al coordinador del área del CIS correspondientes, los avances del personal en capacitación.
- d) Aplicar evaluaciones de la capacitación impartida.
- e) Detectar, proponer e implementar acciones correctivas en caso de que el resultado de las evaluaciones del capacitado no sea satisfactorio.
- f) Proponer los cambios al presente procedimiento o al programa de capacitación.
- g) Recabar los documentos generados durante la capacitación y entregarlos a la Subdirección del Centro Integral de Servicios

### De la presentación



3.4 El Subdirector del Centro Integral de Servicios y en su ausencia, los coordinadores del Centro Integral de Servicios realizarán las siguientes actividades:

- a) Dar la bienvenida al nuevo **servidor público, becario** o personal contratado bajo otro esquema.
- b) Presentarlo a través de una reunión general con todo el personal adscrito al Centro Integral de Servicios.
- c) Presentar al personal de nuevo ingreso con su nuevo jefe inmediato y al o los tutores de la capacitación general y específica del área correspondiente,
- d) Indicar al capacitador el inicio de la capacitación específica la actividad que desempeñará el personal de nuevo ingreso o en su caso de las nuevas actividades asignadas al personal adscrito al CIS, así como de los recursos que se le designan para ello.

### De los capacitadores

3.5 El capacitador general realiza las siguientes actividades:

- a) Conduce al personal de nuevo ingreso con el **jefe de piso de protección civil**, para que éste le brinde una plática acerca de cómo reaccionar en caso de sismo, incendio, amenaza de bomba, o alguna otra contingencia; además de solicitarle el llenado de su cédula de datos personales.
- b) El capacitador general conduce al personal de nuevo ingreso a un recorrido por las áreas del Centro Integral de Servicios con el fin de que conozcan cómo se encuentra estructurado. Las áreas de servicio visitadas son:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 4 de 13

- Módulo Integral de Turno Electrónico (MITE)
- Módulo de Información Ciudadana
- Recepción de Trámites
- Entrega de Trámites
- Mesa de Recepción de Resoluciones
- Flujo de Trámites
- Tramitación Foránea
- Oficialía de Partes



c) Se les imparte un taller teórico-práctico que consta de los siguientes puntos:

- Que es un Centro Integral de Servicios
- Filosofía de Centro Integral de Servicios
- Conceptos varios
- Horario de labores
- Acuerdos, Leyes, claves SCIAN
- Uso y manejo de formatos
- Obtención del reporte de pagos
- Obtención de citas en internet
- Flujo de trámites en sistema SIIPRIS
- Sistema de Gestión de Calidad

d) Al finalizar las horas de capacitación (16 horas) aplica una evaluación de la información que se proporcionó en el desarrollo de la capacitación. La cual deberá ser entregada a la Subdirección del CIS como lo indican las políticas 3.8 y 3.9 de este procedimiento.

3.6 El capacitador específico realiza las siguientes actividades:

- Entregar al personal de recién ingreso a su área el(los) procedimiento(o) correspondiente que apliquen al área específica.
- Conoce a través de entrevista directa la experiencia laboral y formación académica del personal de nuevo ingreso.
- Indica las principales actividades a realizar en el área de adscripción, así como el principal trabajo que desempeñará.
- Explicará al personal de nuevo ingreso el desarrollo de la capacitación el cual se divide en un curso teórico-práctico y con una duración de 2 a 3 semanas. La capacitación inicia con un curso teórico en el cual el personal de nuevo ingreso sólo observa y toma notas de las actividades que realiza el capacitador.
- El curso práctico consta de la aplicación de los conocimientos adquiridos que se mencionan en el inciso c de esta política, con la asesoría en todo momento del capacitador.
- Al finalizar el periodo de capacitación (1 a 2 semanas, días completos de 8 horas diarias) aplica una evaluación de los conceptos que se presentaron en el desarrollo del curso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 5 de 13

- La calificación mínima aprobatoria del examen es de 80/100.
- En caso de que el personal no apruebe el examen, se le explicará los temas en los cuales se haya detectado la deficiencia (1 semana como máximo) y al finalizar se le aplicará la evaluación, la cual será distinta a la primera que se le haya aplicado.

3.7 La evidencia documental de la capacitación impartida es recopilada y entregada a la Subdirección del CIS, la cual consta de los siguientes documentos:



- Lista de asistencia (de clave OCF-CIS-P-07-F-01)( ver anexo 10.3)
- Programa del curso firmado de recibido por el personal de nuevo ingreso, o en su caso por el personal adscrito al CIS que realiza nuevas actividades (anexo 10.1 y 10.2)
- Evaluación del capacitador (de clave OCF-CIS-P-07-F-02) (ver anexo 10.4)
- Evaluación de la Capacitación General
- Evaluación de la Capacitación Específica

### **Solicitud de las constancias de capacitación**

3.8 El capacitador correspondiente entrega a la Subdirección del Centro Integral de Servicios los documentos mencionados en la política 3.7 conforme lo indica la política 3.2 inciso f, para adjuntarlos a un memorándum que será enviado a la Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos, para solicitar la emisión de las constancias correspondientes para el personal capacitado y el capacitador.



3.9 En caso de que el personal capacitado se encuentre contratado como becario o bajo otro esquema, la documentación mencionada en el punto 3.7 será entregada por el capacitador correspondiente a la Subdirección del Centro Integral de Servicios para la autorización del reporte mensual del personal antes citado.

3.10 El personal designado por la Subdirección del Centro Integral de Servicios será el encargado de gestionar la capacitación continua a través de la Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos para que el personal del CIS mantenga la información técnica y de desarrollo humano con la finalidad de mantener una actualización permanente de conocimientos y desarrollo de habilidades de atención al público.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 6 de 13

#### 4.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Designación por escrito de los capacitadores	1.1 Designar a los capacitadores responsable de impartir la capacitación general y específica del personal de nuevo ingreso  1.2 Designar al responsable de la gestión de la capacitación continua. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum de designación</li> </ul>	Subdirección del Centro Integral de Servicios
2.0 Presentación al personal de nuevo ingreso o indicar al personal adscrito al CIS las nuevas actividades	2.1 En caso de ser personal adscrito al CIS se le indica las nuevas actividades a desempeñar.  2.2 En caso de ser personal de nuevo ingreso dar la bienvenida.  2.3 Presentación del personal de nuevo ingreso a través de una reunión general con todo los compañeros del CIS al nuevo  2.4 Presentarlo a su coordinador de área asignada.	Subdirección del Centro Integral de Servicios
3.0 Indicación de la actividad específica que desempeñará el personal	3.1 Se presenta con los capacitadores que impartirán la capacitación general y específica que desempeñara el personal de nuevo ingreso  3.2 Indicar de las nuevas actividades asignadas, en caso de ser personal adscrito al CIS y sólo se encuentre realizando una rotación de personal.  3.3 Dar una breve plática de la responsabilidad del coordinador en el transcurso de la capacitación así como las funciones generales que desempeña.	Centro Integral de Servicios (Coordinador de Área)
3.0 Indicación de la actividad específica que	3.4 Coordinar y supervisar la capacitación para conocer el desempeño del personal capacitado así como el resultado de sus	Centro Integral de Servicios (Coordinador de Área)



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 7 de 13

desempeñará el personal	evaluaciones	
4.0 Capacitación General	<p>4.1 Conducir al personal a una plática con el personal de <b>“protección civil” (jefe de piso)</b></p> <p>4.3 Impartir un taller teórico-práctico con una duración de 16 horas que serán distribuidas conforme a las necesidades del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia de código OCF-CIS-P-07-F-01 (ver anexo 10.3)</li> <li>• Programa del curso (ver anexo 10.1)</li> <li>• Evaluación del personal hacia el ponente de código OCF-CIS-P-07-F-02)(ver anexo 10.4)</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Capacitador General)
5.0 Evaluación de la capacitación general y entrega resultados a la Subdirección del CIS	<p>5.1 Evaluar al personal capacitado al final del curso</p> <p>5.2 El resultado de la evaluación se entrega a la Subdirección del CIS conforme lo mencionado en la política 3.8 y 3.9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la capacitación general</li> <li>• Lista de asistencia de código OCF-CIS-P-07-F-01 (ver anexo 10.3)</li> <li>• Programa del curso (ver anexo 10.1)</li> <li>• Evaluación del personal hacia el ponente de código OCF-CIS-P-07-F-02)(ver anexo 10.4)</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Capacitador General)
6.0 Capacitación específica	<p>6.1 Indicar las principales actividades a realizar en el área de adscripción así como el principal trabajo que desempeñara.</p> <p>6.2 Explicará el desarrollo de la capacitación y entregara el programa del curso.</p> <p>6.3 Impartir el curso teórico práctico conforme a la política 3.6 incisos c y d.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de asistencia</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Capacitador Especifica)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 8 de 13



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa del curso</li> <li>Evaluación del personal hacia el ponente.</li> </ul>	
<p>7.0 Evaluación de la capacitación general y entrega resultado a la Subdirección del CIS</p>	<p>7.1 Evaluar al personal capacitado al final del curso conforme a la política 3.6 inciso e.</p> <p>7.2 El resultado de la evaluación se entrega al coordinador correspondiente conforme lo mencionado en la política 3.8 y 3.9</p> <p>Procede: Si: continua procedimiento No: regresa a punto 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de la capacitación específica</li> <li>Lista de asistencia de código OCF-CIS-P-07-F-01 (ver anexo 10.3)</li> <li>Programa del curso (ver anexo 10.1)</li> <li>Evaluación del personal hacia el ponente de código OCF-CIS-P-07-F-02)(ver anexo 10.4)</li> </ul>	<p>Centro Integral de Servicios (Capacitador Especifica)</p>
<p>8.0 Incorporar al personal capacitado a las nuevas actividades</p>	<p>8.1 Incorporar al personal de nuevo ingreso al área y lo ubica en un espacio de trabajo cerca de su capacitador.</p>	<p>Centro Integral de Servicios (Coordinador de Área)</p>
<p>9.0 Solicita por escrito a la Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos las constancias</p>	<p>9.1 Envía la documentación recabada por el coordinador de área derivada de la capacitación general y específica otorgada al personal de nuevo ingreso conforme lo establecido en la política 3.8, con memorándum a la Gerencia de Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos para solicitar las constancias correspondientes para los servidores públicos involucrados</p>	<p>Subdirección del Centro Integral de Servicios</p>

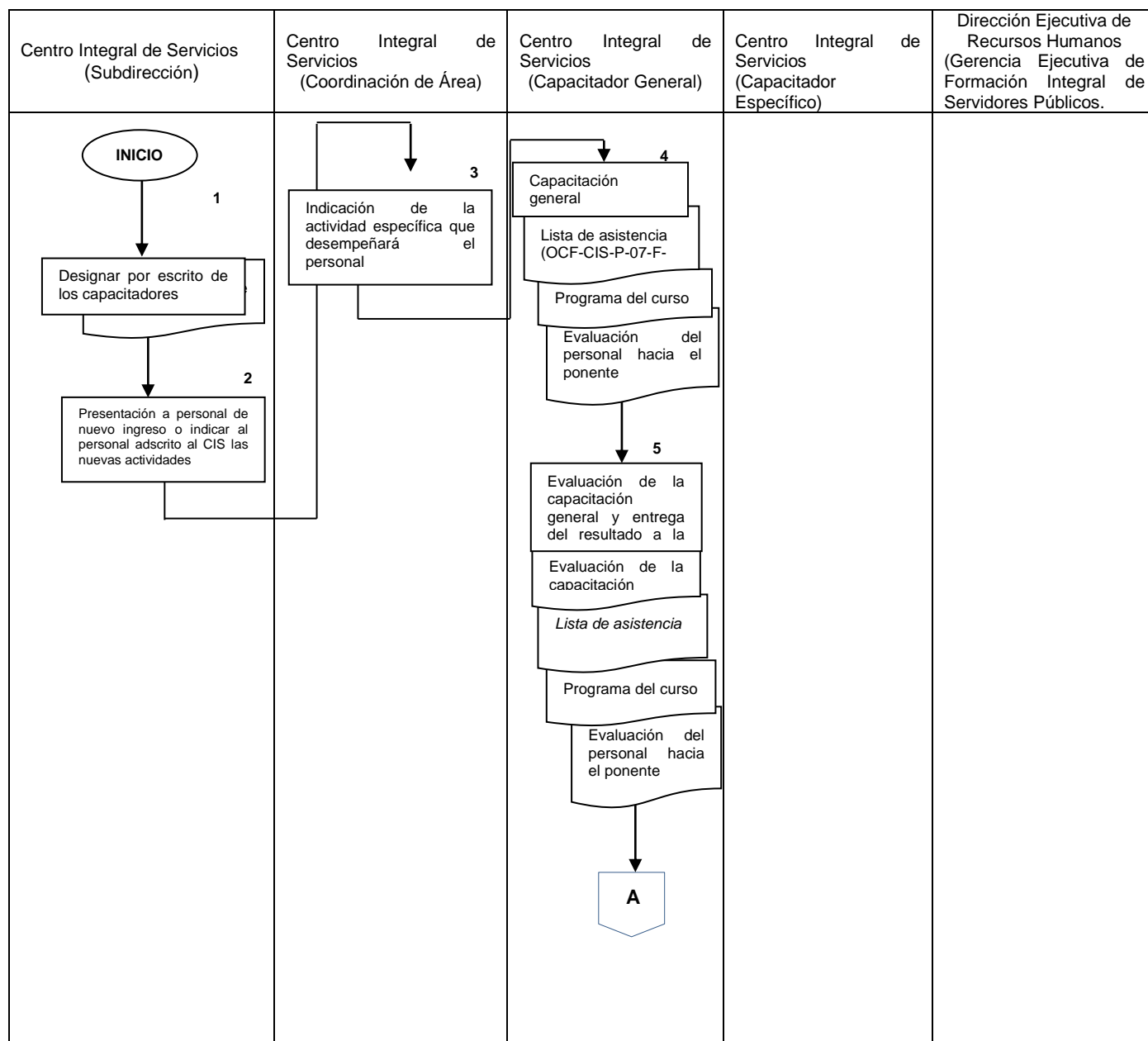




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 9 de 13

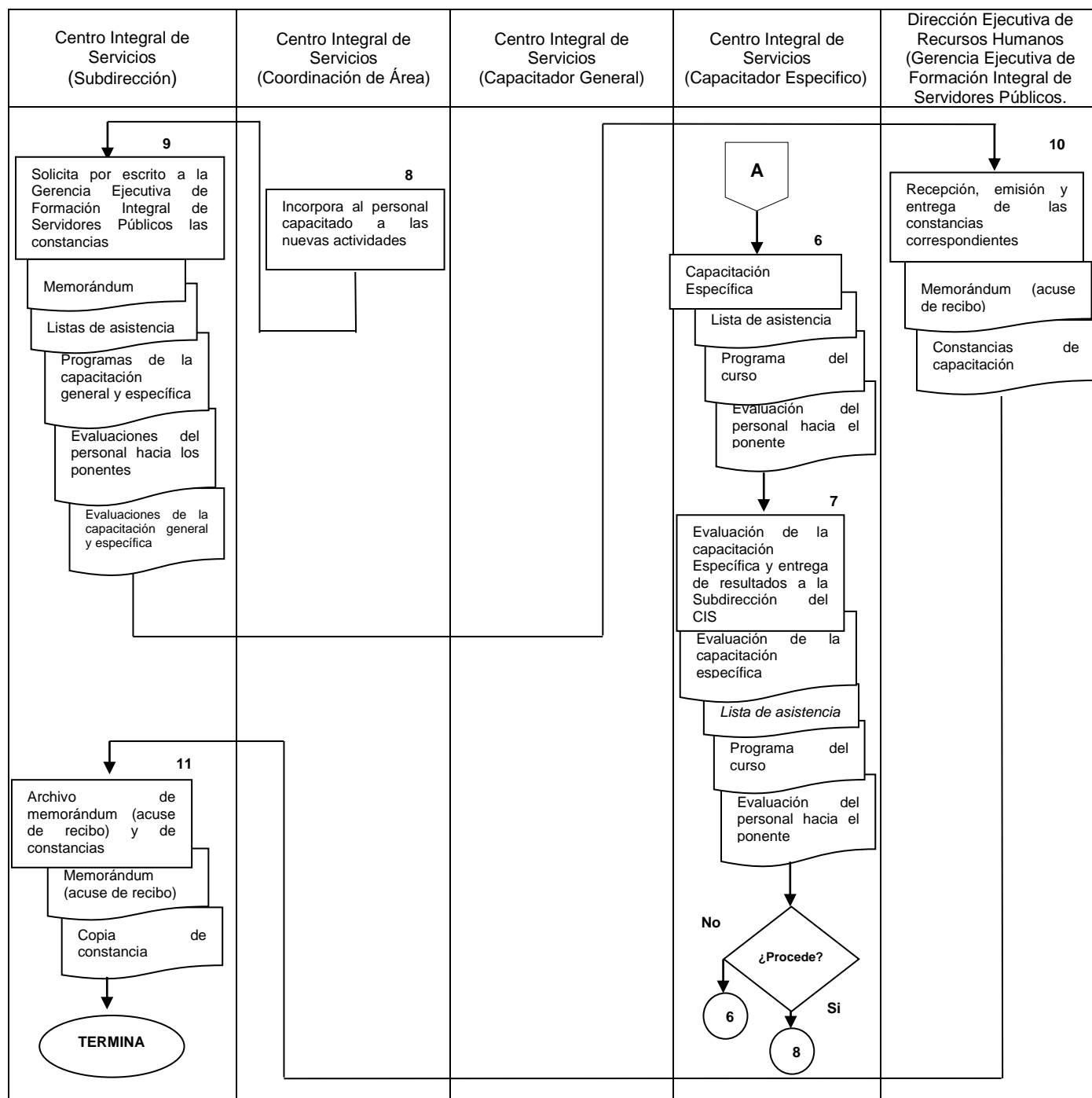
correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum (acuse de recibo)</li> <li>• Listas de asistencia</li> <li>• Programas de la capacitación general y específica.</li> <li>• Evaluación del personal hacia los ponentes.</li> <li>• Evaluaciones de la capacitación general y específica</li> </ul>	
10.0 Recepción, emisión y entrega de las constancias correspondientes	10.1 Recibe la petición de la Subdirección del CIS y acusa de recibo. 10.2 Emite y entrega las constancias correspondientes a los servidores públicos involucrados en la capacitación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum (acuse de recibo)</li> <li>• Constancias de capacitación</li> </ul>	Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos
11.0 Archivo Memorándum (acuse de recibo) y copia de Constancias	11.1 Archiva copia de la constancia que se le entregó al servidor público involucrado en la capacitación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum (acuse de recibo)</li> <li>• Copia de constancias de capacitación</li> </ul>	Subdirección del Centro Integral de Servicios
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	



## 5.0 Diagrama de Flujo

<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: OCF-CIS-P-07
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 10 de 13



<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: OCF-CIS-P-07
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Hoja: 11 de 13





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 12 de 13

## 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 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-10-05-2012)	No aplica
Reglamento de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (DOF13-04-2004).	No aplica
Manual de Organización Especifico de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (vigente)	No aplica

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Acuse de Memorándum de Designación de Capacitadores	5 año	Centro Integral de Servicios	No aplica
Copia de listas de asistencias de la capacitación general y específica	5 año	Centro Integral de Servicios	OCF-CIS-P-07-F-01
Copia de los programas de capacitación general y/o específica	5 año	Centro Integral de Servicios	No aplica
Copia de la evaluación de los capacitadores	5 año	Centro Integral de Servicios	OCF-CIS-P-07-F-02
Copia de la evaluación del personal capacitado	5 año	Centro Integral de Servicios	No aplica
Acuse del memorándum para la solicitud de	5 año	Centro Integral de Servicios	No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-07</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>7. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>		Hoja: 13 de 13

emisión de constancias para el personal involucrado en la capacitación. Dirigido a la Gerencia Ejecutiva de Formación Integral de Servidores Públicos.			
--	--	--	--

## 8.0 Glosario

- 8.1 **ÁREAS DEL CIS:** Áreas con las que cuenta el CIS para la atención al público
- 8.2 **BECARIO:** Personal contratado por la COFEPRIS bajo el esquema de becario
- 8.3 **CIS:** Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS
- 8.4 **COFEPRIS:** Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios
- 8.5 **COORDINADOR DE ÁREA:** Servidor público adscrito al CIS designado por la Subdirección para coordinar alguna de las áreas de atención al público del CIS
- 8.6 **OUTSOURCING:** Personal contratado por la COFEPRIS bajo el esquema de outsourcing
- 8.7 **SIAN:** Sistema de Clasificación Internacional de América del Norte
- 8.8 **SUBDIRECCION DEL CIS:** Servidor público responsable de supervisar la atención que se brinda en el CIS
- 8.9 **CAPACITADOR:** Personal designado por la Subdirección del CIS para proporcionar la capacitación general o específica

## 9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Julio-2012	

## 10.0 Anexos

- 10.1 Programa de Capacitación General
- 10.2 Programa de Capacitación Específica para Recepción de Trámites
- 10.3 Programa de Capacitación Específica para Entrega de Resoluciones
- 10.4 Programa de Capacitación Específica para Flujo de Trámites
- 10.5 Programa de Capacitación Específica para Tramitación Foránea
- 10.6 Programa de Capacitación Específica para la Atención de Entidades Federativas
- 10.7 Programa de Capacitación Específica para el Módulo de Información Ciudadana
- 10.8 Programa de Capacitación Específica para el Centro de Atención Telefónica
- 10.9 Programa de Capacitación Específica para Oficialía de Partes
- 10.10 Lista de Asistencia de clave OCF-CIS-P-07-F-01
- 10.11 Evaluación del Ponente de clave OCF- CIS-P-07-F-02

## 10.1

## Programa de Capacitación General

El presente anexo es un ejemplo interno, por lo que no se incluye el respectivo instructivo de llenado, dado que el mismo está sujeto a constantes actualizaciones por parte del Centro Integral de Servicios.



COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL CURSO DE INDUCCIÓN AL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

EVENTO:

SEDE: COFEPRIS

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

HORARIO: 9:00 - 18:00 HRS

DURACIÓN: 16 HRS

OBJETIVOS:

EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS, ASÍ COMO LA NORMATIVIDAD APLICABLE, SU FUNCIONALIDAD Y LA PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ADEMÁS CONOCERÁ EL USO Y MANEJO DE LOS FORMATOS QUE SE UTILIZAN EN LA COFEPRIS Y SUS REQUISITOS. PROPORCIONAR ATENCIÓN ÁGIL, COMPLETA Y OPORTUNA AL USUARIO

CONTENIDO

TEMÁTICO:

- QUÉ ES UN CIS
- EL CIS DE COFEPRIS
- FILOSOFÍA DEL CIS
- CONCEPTOS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO
- ACUERDO DE TRÁMITES
- CLAVES SCIAN
- FORMATOS
- MAPA MENTAL
- AVISO DE FUNCIONAMIENTO, DE RESPONSABLE SANITARIO Y DE MODIFICACIÓN O BAJA

- AVISOS
- AUTORIZACIONES
- SERVICIOS DE SALUD
- OTROS TRÁMITES
- REACCIONES ADVERSAS
- TRÁMITES FORÁNEOS
- REPORTE DETALLADO DE PAGOS DE DERECHOS
- PÁGINA DE INTERNET DE LA COFEPRIS
- TRÁMITES Y SERVICIOS
- CITAS PARA INGRESO DE TRÁMITES



COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN GENERAL

DÍA / HORARIO DÍAMES/AÑO	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 10:00	INTRODUCCIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS DE LA COFEPRIS: • QUÉ ES UN CIS • FILOSOFÍA DEL CIS
10:00 - 11:30	PRINCIPALES CONCEPTOS DE ATENCIÓN A USUARIOS: • LEFEPA (LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO) • COFEMER (COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA) • CLAVE SCIAN (SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE AMÉRICA DEL NORTE) • PREVENCIÓN DE UN TRÁMITE • AFIRMATIVA Y NEGATIVA FICTA • TIEMPO DE ATENCIÓN • ACREDITACIÓN JURÍDICA
11:30 - 12:00	RECESO
12:00-13:00	ACUERDO DE TRÁMITES: • CLAVES SCIAN • FORMATOS
13:00 - 14:00	MAPA MENTAL
14:00-15:00	REPASO
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	AVISO DE FUNCIONAMIENTO, DE RESPONSABLE SANITARIO Y DE MODIFICACIÓN O BAJA • ALTA • MODIFICACIÓN • BAJA
DÍA 2 / HORARIO DÍAMES/AÑO	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 -10:00	AVISOS
10:00-11:00	AUTORIZACIONES
11:00-11:30	RECESO
11:30-12:30	SERVICIOS DE SALUD
12:30-13:00	OTROS TRÁMITES, DENUNCIAS Y REACCIONES ADVERSAS
13:00-13:30	TRÁMITES FORÁNEOS
13:30-14:00	REPORTE DETALLADO DE PAGOS
	PÁGINA DE INTERNET DE LA COFEPRIS (VIDEO) • TRÁMITES Y SERVICIOS • CITAS PARA EL INGRESO DE TRÁMITES
14:00-15:00	

El presente anexos es un ejemplo interno, por lo que no se incluye el respectivo instructivo de llenado, dado que el mismo está sujeto a constantes actualizaciones por parte del Centro Integral de Servicios.



COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA DE RECEPCION DE TRAMITES

NOMBRE DEL EVENTO: CAPACITACIÓN DEL PUESTO EJECUTIVO DE INGRESO DE TRAMITES

SEDE: CIS

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

HORARIO: 8:30 - 18:00 HRS

DURACIÓN:

OBJETIVOS: EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS, ASÍ COMO EL PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE TRAMITES EN VENTANILLA, CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UN SERVICIO EFICAZ Y AGIL A LOS USUARIOS DE LA COFEPRIS

CONTENIDO TEMÁTICO :

- POLÍTICAS DE SERVICIO.
- PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE TRAMITES EN VENTANILLA.
- PROCEDIMIENTO DE PAGO DE DERECHOS.
- USO Y MANEJO DEL CIT.
- USO Y MANEJO DEL SIIPRIS I Y II.
- CLASIFICACIÓN DE ESCRITOS LIBRES.
- REPORTES DE PAGOS
- CANCELACIONES DE TRAMITE
- TRAMITES PENDIENTES POR RELACIONAR
- BOLSAS DE SEGURIDAD
- REVISIÓN E INGRESO DE TRAMITES DE AVISO DE FUNCIONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS
- REVISIÓN E INGRESO DE TRAMITES AUTORIZACIONES, CERTIFICADOS Y OTROS TRAMITES.
- CLASIFICACIÓN E INGRESO DE ESCRITOS LIBRES
- REVISIÓN E INGRESO DE TRAMITES DE CARRIL ESPECIALIZADO.






COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA DE RECEPCION DE TRAMITES

DIA 1 HORARIO	ACTIVIDAD
08:30 - 08:45	REGISTRO DE ASISTENCIA
08:45 - 09:45	ENTREVISTA CON EL COORDINADOR: <ul style="list-style-type: none"><li>• ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES</li><li>• EXPLICACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</li><li>• ENTREGA DE PAPELERIA Y BITACORA</li></ul>
09:45 - 09:55	PRESENTACIÓN CON EL TUTOR
09:55 - 10:15	POLÍTICAS DEL SERVICIO
10:15 - 10:30	RECESO
10:30 - 11:30	ENTREGA Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE TRAMITES EN VENTANILLA
11:30 - 12:00	ENTREGA Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO DE DERECHOS
12:00 - 12:30	ARCHIVO COMPARTIDO DE AVISOS AL PERSONAL INCIDENCIAS PAGOS INCIDENCIAS INGRESO DE TRAMITES
12:30 - 13:30	REPORTES GENERADOS EN OPERACIÓN <ul style="list-style-type: none"><li>• REPORTE DETALLADO DE PAGOS DE DERECHOS</li><li>• CANCELACIONES</li><li>• TRAMITES PENDIENTES POR RELACIONAR</li><li>• BOLSAS DE SEGURIDAD</li></ul>
13:30 - 15:00	REPASO DEL USO Y MANEJO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS: <ul style="list-style-type: none"><li>• CIT</li><li>• SIIPRIS I</li><li>• SIIPRIS II (CRM)</li><li>• REPORTEADOR</li></ul>
15:00 - 16:00	COMIDA
16:00 - 17:00	ENTREGA DE MATERIAL: <ul style="list-style-type: none"><li>• FORMATOS</li><li>• INSTRUCTIVOS Y GUÍAS DE LLENADO</li><li>• TARIFAS</li><li>• CLAVES SCIAN</li><li>• CARPETA</li></ul>
17:00 - 18:00	REVISIÓN PAGINA DE INTERNET: <ul style="list-style-type: none"><li>- UBICACIÓN DE FORMATOS</li><li>- UBICACIÓN DE TARIFAS Y APLICACIÓN ESCRINCO</li><li>- UBICACIÓN DEL MARCO JURÍDICO</li><li>- UBICACIÓN DE AVISOS E INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LOS USUARIOS</li></ul>




El presente anexos es un ejemplo interno, por lo que no se incluye el respectivo instructivo de llenado, dado que el mismo está sujeto a constantes actualizaciones por parte del Centro Integral de Servicios.




  	
<b>Somos COFEPRIS, somos ARN</b>	
<b>COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS</b>	
<b>CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>	
<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA ENTREGA DE RESOLUCIONES</b>	
<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b> <b>SEDE:</b> <b>NOMBRE DEL INSTRUCTOR:</b> <b>HORARIO:</b> <b>DURACIÓN:</b> <b>OBJETIVOS:</b> <b>CONTENIDO TEMÁTICO :</b>	CAPACITACIÓN PARA LA ENTREGA DE RESOLUCIONES DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS DE LA COFEPRIS CIS LEONARDO URBANO ARRIAGA Y/O MARIA ISABEL SANTOS MARQUEZ 8:30 - 18:00 HRS 40 HRS EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE ENTREGA DE RESOLUCIONES AL USUARIO, ADEMÁS CONOCERÁ EL USO Y MANEJO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL ÁREA Y PROPORCIONARÁ ATENCIÓN ÁGIL, COMPLETA Y OPORTUNA AL USUARIO. • REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL ÁREA DE ENTREGA DE RESOLUCIONES. • MANEJO DEL CONTROLADOR INTEGRAL DE TURNOS (CIT) • CLASIFICACIÓN, RESGUARDO Y BÚSQUEDA DE LAS RESOLUCIONES. • MANEJO DE SIIPRIS • MANEJO DEL SIIPRIS II • PUNTOS CRÍTICOS DE REVISIÓN ANTES Y DESPUÉS DE ENTREGAR UNA RESOLUCIÓN • ELABORACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • REPORTE DE TRÁMITES DISPONIBLES • RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE LAS ÁREAS AL CIS. • PRÁCTICA EN OPERACIÓN CON SUPERVISIÓN DE UN EJECUTIVO DE ENTREGA EXPERIMENTADO. • ATENCIÓN AL USUARIO CON SUPERVISIÓN DE UN EJECUTIVO DE ENTREGA • EVALUACIONES
<b>DÍA 1 / HORARIO DIAMES/AÑO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 10:00	1) PRESENTACIÓN CON EL PERSONAL QUE CONFORMA EL ÁREA DE ENTREGA DE RESOLUCIONES. 2) DESCRIPCIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ÁREA DE ENTREGA DE RESOLUCIONES: • BREVE EXPLICACIÓN DE LAS FUNCIONES Y LINEAMIENTOS QUE SE DEBEN SEGUIR EN EL ÁREA. • EXPECTATIVAS DEL ÁREA TANTO DEL COORDINADOR COMO DEL NUEVO INTEGRANTE
10:00 - 12:00	1) REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE RESOLUCIONES DE LAS ÁREAS TÉCNICAS AL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS Y SU ENTREGA AL USUARIO. 2) REVISIÓN PROCEDIMIENTO INTERNO DE OPERACIÓN DE LAS RESOLUCIONES CON DISPONIBILIDAD AGOTADA EN EL CIS

12:00 15:00	1) CLASIFICACIÓN Y RESGUARDO DE TRÁMITES: • FAMILIARIZARSE CON LAS DIFERENTES CLAVES DE LAS RESOLUCIONES PARA IDENTIFICAR A QUE ÁREA PERTENECEN Y EN QUE ARCHIVERO DEBEN RESGUARDARSE • INSTRUIR EN EL ADECUADO RESGUARDO DE LAS RESOLUCIONES DEPENDIENDO DE SU NATURALEZA. SI ESTAS REQUIEREN DE ALGUN RESGUARDO ESPECIAL, LICENCIAS, RECETARIOS, LIBROS, REGISTROS, PARMACOVIGILANCIAS • INTERPRETAR ADECUADAMENTE VERRIALES (RELACIONES, REGISTROS Y BASES DE DATOS) QUE FALTOCAN LA BÚSQUEDA DE RESOLUCIONES EN LOS ARCHIVEROS EN CASO DE NO ENCONTRARLAS FÍSICAMENTE DEBIDO A QUE EN OCASIONES SE REGRESARON AL ÁREA POR ALGUN ERROR EN LA RESOLUCIÓN O PORQUE EL ÁREA SOLICITÓ RESCATARLA O POR ALGUN ERROR EN EL SIIPRIS.
15:00-16:00	COMIDA
16:00-17:00	1) MANEJO DE SIIPRIS: • COMO REGISTRAR ADECUADAMENTE LA ENTREGA DE LAS RESOLUCIONES EN EL SIIPRIS. • BUSCAR DATOS DE PERSONAS AUTORIZADAS Y REPRESENTANTES LEGALES. • IMPRIMIR LA RELACIÓN DE ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • DESCARGO EN SIIPRIS DE LAS RESOLUCIONES QUE RECIBE EL CIS DE LAS ÁREAS TÉCNICAS • IMPRIMIR EL REPORTE DE TRÁMITES DISPONIBLES.
17:00-18:00	1) ELABORACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • CLASIFICACIÓN DE LOS ACUSES SEGÚN SU CLAVE. • CLASIFICAR Y EMPATAR LAS RELACIONES CONTRA LOS ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • DUDAS Y ACLARACIONES
<b>DÍA 2 / HORARIO DIAMES/AÑO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 11:30	1) MANEJO DEL CONTROLADOR INTEGRAL DE TURNOS: • USO Y MANEJO DEL CONTROLADOR INTEGRAL DE TURNOS. • CONOCER LOS CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN CORRECTA DE LOS TURNOS • PRÁCTICA CON EL CONTROLADOR INTEGRAL DE TURNOS CON AYUDA UN INTEGRANTE MÁS EXPERIMENTADO. • DUDAS Y ACLARACIONES
11:30-11:45	RECEBO
11:45-14:00	1) RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LAS RESOLUCIONES ENTREGADAS DE LAS ÁREAS AL CIS. • RECEPCIÓN DE LAS RESOLUCIONES: ► REVISAR QUE COINCIDAN LA CANTIDAD Y NÚMERO DE RESOLUCIÓN CONTRA LAS QUE INDICA LA RELACIÓN. • REVISIÓN DE LAS RESOLUCIONES DE LAS ÁREAS AL CIS: ► REVISAR QUE NO FALTE FIRMA, ANEXOS, NÚMERO DE ENTRADA, LO INDICADO EN EL PROCEDIMIENTO GENERAL. ► REGISTRAR LAS RESOLUCIONES EN CASO DE REGRESAR ALGUNA A LAS ÁREAS TÉCNICAS. • ACLARACIÓN DE DUDAS 2) CLASIFICACIÓN Y RESGUARDO DE TRÁMITES: • CLASIFICAR Y GUARDAR. • ACLARACIÓN DE DUDAS
15:00-16:00	COMIDA
16:00-17:00	1) MANEJO DEL SIIPRIS II • COMO REGISTRAR ADECUADAMENTE LA ENTREGA DE LAS RESOLUCIONES EN EL SIIPRIS. • BUSCAR DATOS DE PERSONAS AUTORIZADAS Y REPRESENTANTES LEGALES. • IMPRIMIR LA RELACIÓN DE ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • DESCARGO EN SIIPRIS DE LAS RESOLUCIONES QUE RECIBE EL CIS DE LAS ÁREAS TÉCNICAS. • ACLARACIÓN DE DUDAS
17:00-18:00	1) ELABORACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • CLASIFICACIÓN DE LOS ACUSES SEGÚN SU CLAVE. • UNA VEZ CLASIFICADOS EMPATARLOS CONTRA LA RELACIÓN DE ACUSES DE RESOLUCIONES ENTREGADAS AL USUARIO. • ACLARACIÓN DE DUDAS
<b>DÍA 3 / HORARIO DIAMES/AÑO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA






El presente anexos es un ejemplo interno, por lo que no se incluye el respectivo instructivo de llenado, dado que el mismo está sujeto a constantes actualizaciones por parte del Centro Integral de Servicios.

  	
<b>Somos COFEPRIS, somos ARN</b>	
<b>COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS</b>	
<b>CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>	
<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA FLUJO DE TRÁMITES</b>	
<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b>	CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL FLUJO DE INFORMACIÓN DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS A LAS ÁREAS TÉCNICAS DE LA COFEPRIS
<b>SEDE:</b>	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS
<b>NOMBRE DEL INSTRUCTOR:</b>	
<b>HORARIO:</b>	9:00 - 18:00 HRS
<b>DURACIÓN:</b>	40 HORAS
<b>OBJETIVOS:</b>	EL PERSONAL CONOCERÁ LAS FUNCIONES DEL ÁREA DE FLUJO DE INFORMACIÓN, LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS ÁREAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE. ADemás IDENTIFICARÁ LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON LAS ÁREAS TÉCNICAS DE LA COFEPRIS. PROPORCIONAR UN FLUJO DE TRÁMITES AGIL Y OPORTUNO ENTRE EL CIS Y LAS ÁREAS TÉCNICAS.
<b>CONTENIDO TEMÁTICO:</b>	<p>ENTREGA Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE</p> <p>USO Y MANEJO DEL SISTEMA SIIPRIS.</p> <p>USO Y MANEJO DEL SISTEMA SIIPRIS II (CRM)</p> <p>PUNTOS DE REVISIÓN DE LOS TRÁMITES. (FECHA, HORA, ANEXOS, SELLOS, ETC...)</p> <p>USO DE LAS BOLSAS DE SEGURIDAD, SU CONTROL Y MANEJO DEL INVENTARIO.</p> <p>USO DE LA CARPETA DE AVISOS DEL CIS.</p> <p>CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN A LAS ÁREAS DE TODOS LOS TRÁMITES QUE INGRESAN AL CIS.</p> <p>IMPRESIÓN Y ENTREGA DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DE TRÁMITES DEL CIS A LAS ÁREAS.</p> <p>POLÍTICAS DE ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS.</p> <p>ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS.</p> <p>ARCHIVO DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DEL CIS A LAS ÁREAS.</p> <p>REVISIÓN DE TRÁMITES PARA REASIGNAR A LAS ÁREAS TÉCNICAS DE LA COFEPRIS.</p> <p>USO Y MANEJO DE LA BASE DE DATOS DE CONTROL DE INDICADORES.</p> <p>REVISIÓN EN EL SISTEMA SIIPRIS Y SIIPRIS II DE LOS TRÁMITES PENDIENTES POR RELACIONAR.</p> <p>POLÍTICAS DE MANEJO DE INCIDENCIAS DE TRÁMITES MAL DIRECCIONADOS.</p> <p>MANEJO DE INCIDENCIAS DE TRÁMITES MAL DIRECCIONADOS.</p>
<b>ACTIVIDADES:</b>	<b>ACTIVIDADES:</b>


  	
<b>Somos COFEPRIS, somos ARN</b>	
<b>COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS</b>	
<b>CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>	
<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA FLUJO DE TRÁMITES</b>	
12:00-15:00	<p>USO DE LAS BOLSAS DE SEGURIDAD, SU CONTROL Y MANEJO DEL INVENTARIO.</p> <p>CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS TRÁMITES DE TODOS LOS TRÁMITES QUE SE INGRESAN AL CIS.</p> <p>ACLARACIÓN DE DUDAS</p>
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	<p>IMPRESIÓN Y ENTREGA DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DE TRÁMITES DEL CIS A LAS ÁREAS</p> <p>POLÍTICAS DE ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS</p> <p>ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS</p> <p>ARCHIVO DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DEL CIS A LAS ÁREAS.</p> <p>ACLARACIÓN DE DUDAS</p>
<b>DÍA 2 / HORARIO DIARIANO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
8:25-8:30	LISTA DE ASISTENCIA
8:30-10:45	REPASO PUNTOS DE REVISIÓN DE LOS TRÁMITES Y ACLARACIÓN DE DUDAS.
10:45-11:00	RECESO
11:00-14:00	<p>CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS TRÁMITES</p> <p>IMPRESIÓN Y ENTREGA DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DE TRÁMITES DEL CIS A LAS ÁREAS</p> <p>POLÍTICAS DE ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS</p> <p>ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS</p> <p>ARCHIVO DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DEL CIS A LAS ÁREAS.</p> <p>ACLARACIÓN DE DUDAS</p>
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	<p>REVISIÓN DE TRÁMITES PARA REASIGNAR A LAS ÁREAS TÉCNICAS DE LA COFEPRIS</p> <p>USO Y MANEJO DE LA BASE DE DATOS DE CONTROL DE INDICADORES</p> <p>REVISIÓN EN LOS SISTEMAS SIIPRIS Y SIIPRIS II DE LOS TRÁMITES PENDIENTES POR RELACIONAR.</p> <p>ACLARACIÓN DE DUDAS</p>
<b>DÍA 3 / HORARIO DIARIANO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
8:25-8:30	LISTA DE ASISTENCIA
8:30-10:45	REPASO CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS TRÁMITES.
10:45-11:00	RECESO
11:00-12:00	<p>IMPRESIÓN Y ENTREGA DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DE TRÁMITES DEL CIS A LAS ÁREAS</p> <p>POLÍTICAS DE ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS</p> <p>ENTREGA DE TRÁMITES A LA MESA DE CONTROL DE CADA ÁREA TÉCNICA DE LA COFEPRIS</p> <p>ARCHIVO DE LAS RELACIONES DE ENTREGA DEL CIS A LAS ÁREAS.</p> <p>ACLARACIÓN DE DUDAS</p> <p>POLÍTICAS DE MANEJO DE INCIDENCIAS DE TRÁMITES MAL DIRECCIONADOS.</p>
12:00-15:00	MANEJO DE INCIDENCIAS DE TRÁMITES MAL DIRECCIONADOS.

El presente anexo es un ejemplo interno, por lo que no se incluye el respectivo instructivo de llenado, dado que el mismo está sujeto a constantes actualizaciones por parte del Centro Integral de Servicios.

  	
<b>Somos COFEPRIS, somos ARN</b>	
<b>COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS</b>	
<b>CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS</b>	
<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA DE TRAMITACIÓN FORÁNEA</b>	
<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b> <b>SEDE:</b>	CAPACITACIÓN DEL PUESTO EJECUTIVO DE TRAMITACIÓN FORÁNEA DEL CIS DE LA COFEPRIS CIS
<b>NOMBRE DEL INSTRUCTOR:</b> <b>HORARIO:</b>	8:30 - 18:00 HRS
<b>DURACIÓN:</b>	40 HRS
<b>OBJETIVOS:</b>	EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE TRAMITACIÓN FORÁNEA, SU FUNCIONALIDAD, USO Y MANEJO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL ÁREA Y PROPORCIONARÁ ATENCIÓN ÁGIL, COMPLETA, OPORTUNA E INTEGRAL A LOS TRÁMITES QUE SE RECIBAN A TRAVÉS DE CORREO, MENSAJERÍA O VALÚA.
<b>CONTENIDO TEMÁTICO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BREVE EXPLICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE TRAMITACIÓN FORÁNEA</li> <li>• DIFERENCIA ENTRE MENSAJERÍA, CORREO Y VALÚA</li> <li>• USO Y MANEJO DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN FORÁNEA JUNTO CON LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ÁREA CORRESPONDIENTE</li> <li>• USO Y MANEJO DEL SIIPRIS</li> <li>• MANEJO DE LA PÁGINA DE INTERNET</li> <li>• USO Y MANEJO DE FORMATOS</li> <li>• USO Y MANEJO DE MATERIAL DE APOYO</li> <li>• CONOCER LA CARPETA COMPARTIDA DE AVISOS AL PERSONAL DEL CIS</li> <li>• INGRESO DE TRÁMITES RECIBIDOS A TRAVÉS DE VALÚA</li> <li>• INGRESO DE TRÁMITES RECIBIDOS A TRAVÉS DE MENSAJERÍA</li> <li>• INGRESO DE TRÁMITES RECIBIDOS A TRAVÉS DE CORREO</li> <li>• EMITIR RELACIONES DE TRÁMITES QUE SE ENVÍAN A LAS ÁREAS TÉCNICAS</li> <li>• ENVÍO DE RESOLUCIONES DE TRÁMITES A LOS USUARIOS A TRAVÉS DE MENSAJERÍA O CORREO</li> <li>• ELABORACIÓN DE ENVÍO DE RESOLUCIONES A TRAVÉS DE VALÚA</li> <li>• ENVÍO DE ACUSES A LAS ÁREAS</li> <li>• DESCARGO DE TRÁMITES ENTREGADOS</li> </ul>


DÍA / HORARIO DÍAS/MES/AÑO DÍA 1	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 10:00	•BREVE EXPLICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE TRAMITACIÓN FORÁNEA •DIFERENCIA ENTRE MENSAJERÍA, CORREO Y VALÚA
10:00 - 11:30	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN FORÁNEA JUNTO CON LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ÁREA: •ACLARACIÓN DE DUDAS
11:30 - 12:00	RECESO
12:00-13:00	•USO Y MANEJO DEL SIIPRIS •MANEJO DE LA PÁGINA DE COFEPRIS CARPETA COMPARTIDA DE AVISOS •CONOCER LA
13:00-15:00	•USO Y MANEJO DE FORMATOS
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	•INGRESO DE TRÁMITES RECIBIDOS A TRAVÉS DE VALÚA
DÍA / HORARIO DÍAS/MES/AÑO DÍA 2	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 11:30	INGRESO DE TRÁMITES RECIBIDOS POR MENSAJERÍA
11:30-11:45	RECESO
11:45-15:00	INGRESO DE TRÁMITES RECIBIDOS A TRAVÉS DE CORREO
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	EMITIR RELACIONES DE TRÁMITES QUE SE ENVÍAN A LAS ÁREAS TÉCNICAS •ACLARACIÓN DE DUDAS
DÍA / HORARIO DÍAS/MES/AÑO DÍA 3	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 11:30	•ENVÍO DE RESOLUCIONES DE TRÁMITES A LOS USUARIOS A TRAVÉS DE MENSAJERÍA O CORREO •PREPARACIÓN DE SOBRES PARA ENVÍO A USUARIOS
11:30-11:45	RECESO
11:45-15:00	ENVÍO DE ACUSES A LAS ÁREAS
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	DESCARGO DE TRÁMITES ENTREGADOS
DÍA / HORARIO DÍAS/MES/AÑO DÍA 4	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 10:00	•COMO CONTESTAR UNA LLAMADA TELEFÓNICA Y LAS PREGUNTAS FRECUENTES QUE REALIZAN LOS USUARIOS
10:00 - 11:30	•MANEJO DEL SISTEMA DE REPORTES •REVISIÓN DE TRÁMITES PENDIENTES POR RELACIONAR

El presente anexos es un ejemplo interno, por lo que no se incluye el respectivo instructivo de llenado, dado que el mismo está sujeto a constantes actualizaciones por parte del Centro Integral de Servicios.



Cofepris

Somos COFEPRIS,  
somos ARN



GOBIERNO FEDERAL

SALUD

COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA LA ATENCIÓN A ENTIDADES FEDERATIVAS

CAPACITACIÓN DEL PUESTO ATENCIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

NOMBRE DEL EVENTO:

SEDE:

CIS

NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

SERGIO ANDRES MOLINA GARCIA

HORARIO:

8:30 - 18:00 HRS

DURACIÓN:

3 DIAS

OBJETIVOS:

EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS Y SU FUNCIONALIDAD, ADEMÁS CONOCERÁ EL USO Y MANEJO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL ÁREA Y PROPORCIONARÁ ATENCIÓN ÁGIL, COMPLETA Y OPORTUNA AL PERSONAL DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- USO Y MANEJO DEL SICE
- USO DEL TELÉFONO
- MANEJO DE LA PÁGINA DE INTERNET
- USO Y MANEJO DE FORMATOS
- USO Y MANEJO DEL SISTEMA SIIPRIS
- CONOCIMIENTO BÁSICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS
- CONOCER A LOS CONTACTOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS
- ENVÍO DE INFORMACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO A TODAS LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

DÍA / HORARIO DÍAS/AÑO	ACTIVIDAD
8:45-9:00 DÍA 1	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 10:00	FUNCIONES GENERALES QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA
10:00 - 11:30	USO DEL TELÉFONO Y COMO RESPONDER LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS
11:30 - 12:00	RECESO
	USO DEL PROGRAMA OUTLOOK PARA LA RECEPCIÓN Y EL ENVÍO DE CORREOS A



Cofepris

Somos COFEPRIS,  
somos ARN



GOBIERNO FEDERAL

SALUD

COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA LA ATENCIÓN A ENTIDADES FEDERATIVAS

REVISIÓN DE LA PÁGINA DE COFEPRIS (SOLICITUD DE CITAS, REACCIONES ADVERSAS, DENUNCIAS SANITARIAS, ETC.)

DÍA / HORARIO  
DÍAS/AÑO

ACTIVIDAD

8:45-9:00  
DÍA 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

9:00 - 11:30

USO Y MANEJO DEL PROGRAMA SICE (PARA SOLICITAR Y COMPROBAR VIATICOS)

11:30-11:45

RECESO

11:45-15:00

CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS  
• REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

15:00-16:00

COMIDA

16:00-17:00

CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS  
• REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

17:00-18:00

CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS  
• REVISIÓN DE LAS PRESENTACIONES PARA IMPARTIR LOS CURSOS EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS (PRESENCIAL Y VIDEOCONFERENCIA)

DÍA / HORARIO  
DÍAS/AÑO

ACTIVIDAD

8:45-9:00  
DÍA 3

REGISTRO DE ASISTENCIA

9:00 - 11:30

CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS  
ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN ENVIADA A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS:  
• FOLLETOS, TRIPTICOS, DIPTICOS, LEY FEDERAL DE DERECHOS ETC.

11:30-11:45

RECESO

11:45-15:00

CAPACITACIÓN A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS  
REVISIÓN DE LA CARPETA QUE SE ARCHIVA DESPUÉS DE REALIZAR LAS CAPACITACIONES

15:00-16:00

COMIDA

16:00-18:00

REPASO GENERAL Y EVALUACIONES

COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA

**NOMBRE DEL EVENTO:** CAPACITACIÓN DEL PUESTO EJECUTIVO DE INFORMACIÓN CIUDADANA DEL CIS DE LA COFEPRIS  
**SEDE:** CIS

**NOMBRE DEL INSTRUCTOR:** AMÉRICA PÉREZ REYES Y/O KARINA CANO ESTRADA  
**HORARIO:** 8:30 - 18:00 HRS

**DURACIÓN:** 40 HRS

**OBJETIVOS:** EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MÓDULO DE INFORMACIÓN CIUDADANA, SU FUNCIONALIDAD, ADemás CONOCERÁ EL USO Y MANEJO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL ÁREA Y PROPORCIONARÁ ATENCIÓN ÁGIL, COMPLETA Y OPORTUNA AL USUARIO.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- USO Y MANEJO DEL CIT
- USO Y MANEJO DEL SIIPRIS
- MANEJO DE LA PAGINA DE INTERNET
- USO Y MANEJO DE FORMATOS
- USO Y MANEJO DE MATERIAL DE APOYO
- CONOCER LA CARPETA COMPARTIDA DE INFORMES
- USO Y MANEJO DEL 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
- USO Y MANEJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGOS DE DERECHOS QUE HACEN LOS CIUDADANOS POR LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE ATIENDE LA COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS
- ADMINISTRACIÓN DEL MATERIAL DE APOYO
- CONOCER LOS CONTACTOS ESTABLECIDOS CON LAS ÁREAS TÉCNICAS DETERMINADOS POR LA SUBDIRECCIÓN PARA HACER ACLARACIONES DE LOS TRÁMITES
- IDENTIFICAR SI PROCEDE UNA ACLARACIÓN, PREVENCIÓN, ESCRITO LIBRE Y/O CORRECCIÓN

COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL MÓDULO DE INFORMACIÓN

DÍA / HORARIO DÍAS/AÑO DÍA 1	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 10:00	REPASO GENERAL APLICACIONES: • CIT • SIIPRIS • PAGINA DE COFEPRIS
10:00 - 11:30	REVISIÓN DEL 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: • ACLARACIÓN DE DUDAS
11:30 - 12:00	RECESO
12:00-15:00	ATENCIÓN A USUARIOS: • ACLARACIÓN DE DUDAS
15:00-16:00	COMIDA
16:00-17:00	REVISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGOS DE DERECHOS: • ACLARACIÓN DE DUDAS
17:00-18:00	• USO Y MANEJO DE FORMATOS Y MATERIAL DE APOYO
DÍA / HORARIO DÍAS/AÑO DÍA 2	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00 - 11:30	ATENCIÓN A USUARIOS: • ACLARACIÓN DE DUDAS
11:30-11:45	RECESO
11:45-15:00	ATENCIÓN A USUARIOS: • ACLARACIÓN DE DUDAS
15:00-16:00	COMIDA
16:00-17:00	REVISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGOS DE DERECHOS: • ACLARACIÓN DE DUDAS

**COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS**

**CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS**

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**NOMBRE DEL EVENTO:** CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

**SEDE:** CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

**NOMBRE DEL INSTRUCTOR:** MONICA ORTEGO JUEGA

**HORARIO:** 9:00 - 18:00 HRS

**DURACIÓN:** 40 HORAS

**OBJETIVOS:**  
EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO CONOCERÁ EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DE LA COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS (COFEPRIS) EL CUAL DEPENDE DIRECTAMENTE DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS.  
EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO AL RECIBIR CAPACITACIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA APRENDERÁ A BRINDAR ORIENTACIÓN VÍA TELEFÓNICA, RESPETANDO LOS LINEAMIENTOS PREVIAMENTE ESTABLECIDOS, ASÍ COMO A IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, Y BRINDAR DE MANERA INTEGRAL LA INFORMACIÓN QUE PERMITA UTILIZAR LOS SERVICIOS DE LA COFEPRIS DE FORMA ADECUADA EVITANDO DE ESTA MANERA CONTRATIEMPOS AL CIUDADANO.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- REGLAS GENERALES DEL ÁREA DE TRABAJO.
- ENTREGA Y REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA.
- REPASO GENERAL DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL CURSO GENERAL DE CONOCIMIENTOS.
- ENTREGA DE MATERIAL DE APOYO: FORMATOS, GUÍAS DE LLENADO, TARIAS OFICIALES VIGENTES, IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS IMPORTANTES DEL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE CARPETA DE TRABAJO, LA CUAL SIRVE PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS VÍA TELEFÓNICA.
- USO Y MANEJO DE FORMATOS Y GUÍAS DE LLENADO, REALIZAR NOTAS IMPORTANTES EN LOS FORMATOS Y GUÍAS DE LLENADO DE LOS TRÁMITES CON LA FINALIDAD DE QUE EN EL TRANSCURSO DE UNA LLAMADA SE PROPORCIONEN TIPS A LOS USUARIOS Y EVITAR ERRORES FRECUENTES PARA EL INGRESO DE TRÁMITES.
- USO Y MANEJO DE LA PÁGINA WEB WWW.COFEPRIS.GOB.MX, LA CUAL SE DEBE CONOCER YA QUE ES LA PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA LA ORIENTACIÓN DE USUARIOS VÍA TELEFÓNICA.
- USO Y MANEJO DEL SIPRIS (CONSULTA DE ESTATOS DE TRÁMITES).
- USO Y MANEJO DEL SISTEMA DE CITAS PARA EL INGRESO DE TRÁMITES AL CIO.
- USO Y MANEJO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE PAGO DE DERECHOS ES.
- USO Y MANEJO DEL SISTEMA DE DENUNCIAS SANITARIAS.
- USO Y MANEJO DEL SISTEMA DE SOSPECHA DE REACCIONES ADVERSAS DE MEDICAMENTOS.
- USO Y MANEJO DE LA CARPETA COMPARTIDA ELECTRÓNICA DE CONSULTA UTILIZADA POR EL PERSONAL DEL CENTRO D ATENCIÓN TELEFÓNICA.
- REGLAS GENERALES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACIÓN DE USUARIOS DURANTE UNA LLAMADA TELEFÓNICA.
- CAPACITACIÓN PARA LA CORRECTA CLASIFICACIÓN Y CAPTURA DE LLAMADAS EN EL SISTEMA INTERNO DEL CENTRO DI ATENCIÓN TELEFÓNICA.
- SCRIPT DE INICIO EN LA ATENCIÓN DE UNA LLAMADA TELEFÓNICA Y SCRIPT FINAL PARA TERMINAR UNA CONSULTA V TELEFÓNICA.
- USO Y MANEJO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN (DIADEMAS, EQUIPOS DE TELEFONÍA).
- REGLAS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DE UN USUARIO VÍA TELEFÓNICA.
- ATENCIÓN DE BUZONES DE VOZ.
- MANEJO DE USUARIOS DIFÍCILES O MOLESTOS.
- ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRUEBA (FICTICIAS, REALIZADAS POR COMPAÑEROS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA) REFERENTE A DUDAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN.

**COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS**

**CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS**

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

DÍA 1 / HORARIO DÍAS/SEMANA	ACTIVIDAD
8:30-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA, REGLAS GENERALES DEL ÁREA DE TRABAJO
9:00-10:00	ENTREGA Y REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS
10:00-12:00	REPASO GENERAL DE CONOCIMIENTOS
12:00 - 12:20	RECESO
12:20 - 15:00	ENTREGA DE MATERIAL DE APOYO Y ELABORACIÓN DE CARPETA DE CONSULTA.
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	MANEJO DE FORMATOS, GUÍAS DE LLENADO, LLEVAR A CABO NOTAS Y TIPS IMPORTANTES DE LOS TRÁMITES.
DÍA 2 / HORARIO DÍAS/SEMANA	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00-11:30	REPASO GENERAL DE LLENADO Y CONSULTA DE FORMATOS.
11:30-11:45	RECESO
11:45-15:00	USO Y MANEJO DE LA PÁGINA WEB, SIPRIS, SISTEMA DE DENUNCIAS SANITARIAS, SISTEMA DE REPORTE DE SOSPECHAS ADVERSAS DE MEDICAMENTOS Y SISTEMAS DE CITAS PARA EL INGRESO DE TRÁMITES AL CIO.
15:00-16:00	COMIDA
16:00-17:00	USO Y MANEJO DE SISTEMA ELECTRÓNICO DE PAGO DE DERECHOS ES.
17:00-18:00	USO Y MANEJO DE CARPETA ELECTRÓNICA COMPARTIDA DE CONSULTA.
DÍA 3 / HORARIO DÍAS/SEMANA	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00-11:30	REGLAS GENERALES Y PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN DE USUARIOS DURANTE UNA LLAMADA TELEFÓNICA.
11:30-11:45	RECESO
11:45-15:00	CAPACITACIÓN PARA LA CAPTURA DE LLAMADAS EN EL SISTEMA INTERNO.
15:00-16:00	COMIDA
16:00-18:00	SCRIPT DE INICIO EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS, USO Y MANEJO DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN.
DÍA 4 / HORARIO DÍAS/SEMANA	ACTIVIDAD
8:45-9:00	REGISTRO DE ASISTENCIA
9:00-11:30	REGLAS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS.
11:30-11:45	RECESO
11:45-12:30	ATENCIÓN DE BUZONES DE VOZ.



Somos COFEPRIS,  
somos ARN



Gobierno  
Federal  
SALUD

#### COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

##### CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

###### PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA OFICIALÍA DE PARTES

NOMBRE DEL EVENTO: CAPACITACION ESPECIFICA PARA INGRESO DE DOCUMENTOS EN OFICIALÍA DE PARTES

SEDE: COFEPRIS

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: ALBERTO MARTINEZ CABALLERO

HORARIO: 9:00 - 18:00 HRS

DURACIÓN: 16 HRS

OBJETIVOS: EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO O POR NUEVAS ACTIVIDADES DESIGNADAS, CONOCERÁ LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE OFICIALÍA DE PARTES, SU FUNCIONALIDAD Y LA PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

#### CONTENIDO

##### TEMÁTICO:

- QUÉ ES OFICIALÍA DE PARTES
- QUE TIPO DE DOCUMENTOS SE RECIBEN.
- CONCEPTOS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO
- RECEPCIÓN DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA
- RECEPCIÓN DE CORREO CERTIFICADO Y ORDINARIO
- RECEPCIÓN DE OFICIOS
- CLASIFICACIÓN Y CAPTURA DE DOCUMENTOS
- REPORTES Y ENTREGA FÍSICA EN LAS ÁREAS
- MANEJO DE CATALOGO Y BASES DE DATOS DEL SISTEMA DE
- ARCHIVO DE ACUSES

DÍA / HORARIO DÍAS/MES/AÑO DÍA 1	ACTIVIDAD
9:00 - 10:00	INTRODUCCIÓN DEL ÁREA DE OFICIALÍA DE PARTES: • QUE ES UN OFICIALÍA DE PARTES Y LA DIFERENCIA QUE EXISTE CON LA VENTANILLA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Somos COFEPRIS,  
somos ARN



Gobierno  
Federal  
SALUD

#### COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

##### CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

###### PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA OFICIALÍA DE PARTES

15:00-18:00	COMIDA
16:00-18:00	• MANEJO DEL CATALOGO • MANEJO DE LA BASE DE DATOS • ARCHIVO DE ACUSES
DÍA / HORARIO DÍAS/MES/AÑO DÍA 2	ACTIVIDAD
9:00 - 14:00	REPASO Y REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON LA SUPERVISIÓN DEL CAPACITADOR: • DIFERENCIAR LOS DOCUMENTOS DE LOS QUE SE RECIBEN EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. • RECEPCIÓN Y MANEJO DE PAQUETERÍA Y MENSAJERÍA • RECEPCIÓN DE CORREO • CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO A DESTINATARIO • CAPTURA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS
11:30 - 12:00	RECESO
14:00-15:00	REPASO Y REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE EMISIÓN, ORGANIZACIÓN Y ENTREGA DE REPORTES EN LAS ÁREAS DE ACUERDO A LA GUÍA DE DISTRIBUCIÓN
15:00-18:00	COMIDA
16:00-17:00	• REPASO GENERAL Y ACLARACIÓN DE DUDAS.
17:00-18:00	• EVALUACIONES

[illegible]

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DEL CAPACITADOR

NOMBRE DEL EVENTO: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL PONENTE: \_\_\_\_\_  
 FECHA DEL EVENTO: \_\_\_\_\_  
 DURACIÓN DEL EVENTO: \_\_\_\_\_  
 SEDE: \_\_\_\_\_  
 PRESENTACIÓN: CON EL LLENADO DEL PRESENTE FORMATO SE CONOCERÁ SU OPINIÓN ACERCA DEL CURSO QUE USTED ACABA DE CONCLUIR. LOS PUNTOS DE VISTA Y SUGERENCIA QUE MANIFIESTA SERÁN DE GRAN UTILIDAD PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE COFEPRIS. LE AGRADECEREMOS DE ANTEMANO SU OBJETIVIDAD Y VERACIDAD EN LAS RESPUESTAS.  
 INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS SE ACERQUE A SU PUNTO DE VISTA, CONSIDERANDO LA SIGUIENTE ESCALA:  
 5: EXCELENTE 4: BUENO 3: SUFICIENTE 2: DEFICIENTE 1: MALO

INSTRUCTOR	MALO	DEFICIENTE	SUFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
1. IMAGEN PERSONAL					
2. IMAGEN PROFESIONAL					
3. SE COMUNICÓ CON CLARIDAD					
4. DOMINIO DE LOS TEMAS					
5. RECURSOS DIDÁCTICOS EMPLEADOS					
6. FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL					
7. INICIO CADA SESIÓN PUNTUALMENTE					
8. CONCLUSIÓN CADA SESIÓN PUNTUALMENTE					
9. ILUSTRÓ EL TEMA CON CASOS PRÁCTICOS					
10. ACLARÓ DUDAS					
11. PROMOVIO LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL					
12. ACTITUD FRENTE AL PERSONAL					
CONTENIDO	MALO	DEFICIENTE	SUFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
13. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS					
14. TEMAS CON SECUENCIA LÓGICA					
15. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA					
16. SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS					
17. APLICACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO					
18. LA DURACIÓN DEL EVENTO FUE PARA USTED					
19. JUICIO GLOBAL DEL EVENTO					

CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DEL CAPACITADOR

LOGÍSTICA	MALO	DEFICIENTE	SUFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
20. INFORMACIÓN PREVIA AL EVENTO					
21. ESTABLECIMIENTO (CARACTERÍSTICAS DEL AULA O ESPACIO FÍSICO)					
22. ESTABLECIMIENTO (CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO)					
23. MATERIAL PROPORCIONADO					
24. SOLUCIÓN DE IMPREVISTOS					
25. ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS PARTICIPANTES					
PERSONAL	MALO	DEFICIENTE	SUFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
26. INTERÉS QUE EL CURSO DESPERTÓ EN MI					
27. LOS CONTENIDOS ESTIMULARON MI DESEO DE PROFUNDIZAR EN EL TEMA					
28. JUICIO GLOBAL SOBRE MI PROPIO APRENDIZAJE					
29. LO QUE MÁS ME GUSTÓ DEL CURSO:					
30. LO QUE MENOS ME GUSTÓ DEL CURSO:					
31. SUGERENCIAS PARA MEJORARLO:					