


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 1 de 13

**5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES
DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA
ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVES DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 2 de 13

1.0 Propósito



- 1.1 Establecer las normas y procedimiento a seguir en el Centro de Contacto Telefónico para la atención de llamadas en adelante denominado Centro de Atención Telefónica (CAT) de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) para brindar de manera eficiente, clara y oportuna, la información que requieran telefónicamente los usuarios.

2.0 Alcance

- 2.1 A nivel interno es aplicable al Centro de Atención Telefónica de la COFEPRIS, siendo responsabilidad del Centro Integral de Servicios supervisar el funcionamiento y adecuada operación del CAT, así como al personal que lo conforma.

3.0 Políticas y lineamientos de operación.

- 3.1 La información que proporcionará el Centro Integral de Servicios (CIS) en el ámbito de sus funciones y responsabilidades, deberá cumplir con las siguientes disposiciones:
 - a) El CIS contará con un Centro de Atención Telefónica, el cual brindará información vía telefónica a los usuarios que lo soliciten, sobre los trámites y servicios que ofrece la Comisión a la población, así como los formatos, requisitos, costos y procedimiento a seguir para realizar cualquiera de los trámites que se presentan ante la COFEPRIS.
 - b) Debido a que el Centro de Atención Telefónica fue creado con fines de **orientación** para trámites y servicios, éste, no deberá proporcionar información de carácter técnico respecto al proceso de evaluación, revisión o análisis de las solicitudes de trámites que se encuentre en revisión y evaluación en las Áreas Técnicas.
 - c) Dada la importancia de la información que se proporciona en el CAT, los ejecutivos de información telefónica no proporcionarán información u orientación a usuarios la cual desconozcan o no tengan el conocimiento, así como la convicción de la veracidad de la misma, y que se encuentre apegada conforme a lo que establece la normatividad sanitaria vigente, por lo anterior en caso de duda el ejecutivo de información telefónica, deberá realizar las siguientes acciones:
 - 1) En primera instancia consultar el material de apoyo disponible; Página Web, Carpeta de trabajo, publicaciones del Diario Oficial, avisos del CIS y marco legal aplicable.
 - 2) Solicitar al Supervisor del Centro de Atención Telefónica la orientación respecto a la consulta del usuario.
 - 3) En caso de haber realizado los dos pasos anteriores y de no contar con la información solicitada, el ejecutivo de información telefónica ofrecerá al usuario llamar más tarde, lo anterior con la finalidad de investigar la consulta del usuario y tener la seguridad de que la misma sea correcta, por lo anterior deberá



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 3 de 13

solicitar al usuario sus datos como son: nombre, nombre de la empresa, teléfono de contacto o correo electrónico.

- 4) En caso, que el usuario requiera formatos y guía e instructivo de llenado, el supervisor del Centro de Atención Telefónica enviará por correo electrónico institucional supervisorcat@cofepris.gob.mx la información solicitada.
- d) Con el fin de transparentar el proceso de dictaminación de trámites, el ejecutivo de información telefónica no deberá proporcionar información de funcionarios, así como teléfonos y extensiones de las Áreas Técnicas de la COFEPRIS involucradas en la atención de los trámites.
- e) La información que proporcione el ejecutivo de información telefónica, deberá ser en términos claros, completos y de fácil entendimiento para el usuario.
- f) El ejecutivo de información telefónica, deberá orientar al usuario para que esté conozca las fuentes de información y de consulta que se encuentran disponibles tales como: (página web www.cofepris.gob.mx, Módulo de Información, Centro de Información de COFEPRIS ubicado en Oaxaca 26 y 28, piso 6), esto proporcionará al usuario un amplio panorama de las opciones con las que cuenta para realizar adecuadamente sus solicitudes ante la Comisión.

3.2 El personal del CAT deberá cumplir con lo siguiente:

- a) El horario de labores del CAT será de 8:30 a 18:00 horas de lunes a viernes, pudiéndose ampliar el mismo en días u horarios inhábiles, en caso de ser necesario derivado de Alertas o Contingencias Sanitarias en las que se requiera apoyo para proporcionar información a la ciudadanía.
- b) Es responsabilidad de los ejecutivos de orientación telefónica durante la jornada de trabajo realizar lo siguiente:
 - 1) El ejecutivo de orientación telefónica del CAT, deberá al iniciar la jornada laboral: verificar que el equipo de cómputo, así como sistema de audio (diadema) funcionen de manera correcta
 - 2) Revisar las actualizaciones respecto a la información en la página Web, www.cofepris.gob.mx y preguntar al supervisor de operación del CAT, si existe alguna publicación de la cual sea importante conocer la información.
 - 3) Conectarse al sistema de atención de llamadas con su número de Login de agente así como al sistema de captura.
 - 4) Atender llamadas y proporcionar información al usuario.
 - 5) Una vez que las llamadas disminuyan (de 16:00 a 18:00 horas) deberá revisar el buzón de voz, llamar al usuario y capturar la llamada en una Anexo 1 Hoja de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 4 de 13



datos captados en los buzones de voz (Excel), la cual se comparte con todos los ejecutivos de información telefónica.

- 6) Al final de la jornada laboral, apagar correctamente equipo de cómputo y ordenar el material de apoyo que se consulto durante el día, finalmente dejar su estación de trabajo ordenada.
- c) El número telefónico mediante el cual el CAT brindará información y orientación, tanto a los usuarios del interior de la República, como a los del Distrito Federal, será el **01800 033 50 50**, para usuarios extranjeros el número telefónico será el **00 52 55 55 31 16 43** ambos en horario de 8:30 a 18:00 horas de lunes a viernes. Cabe señalar que la COFEPRIS, de conformidad con las necesidades del servicio podrá cambiar o disponer de más números telefónicos.

3.3 Es responsabilidad del Supervisor de operación del CAT, con el apoyo de los ejecutivos de orientación telefónica implementar las medidas y políticas para salvaguardar la información y restringir el acceso al área de trabajo; ya que dicha área de operación, aparatos telefónicos, documentos, material de apoyo, equipo de cómputo y de comunicaciones es de uso exclusivo del CAT.

3.4 El CIS, a través del CAT, será responsable de operar con **Software y Hardware**, conforme a lo siguiente:

- a) Para el adecuado funcionamiento del CAT deberá de contar con un sistema de atención electrónico con herramientas tecnológicas que permitan administrar adecuadamente el registro de las llamadas y la distribución de las mismas correctamente, de esta manera será posible canalizar adecuadamente el servicio que el usuario solicita, esto se logra a través de la grabación de opciones en un IVR (**INTERACTIVE VOICE RESPONSE**), el cual a la fecha y de acuerdo al análisis previo que se realizó conforme a las necesidades de los usuarios de la Comisión se divide de la siguiente manera:
 - 1) Opción 1: **Orientación de trámites y servicios:** En la cual un Ejecutivo de Información debidamente capacitado, ofrece orientación integral de los más de 259 trámites que ofrece la COFEPRIS a la población, lo que permite optimizar el ingreso de los trámites de manera correcta en las ventanillas evitando de esta manera contratiempos al ciudadano.
 - 2) Opción 2: **Estatus de Trámites:** En esta opción el usuario obtiene información veraz respecto al estatus que guardan los trámites, que ya se ingresaron a la COFEPRIS, los cuales son verificados vía remota por el ejecutivo de información telefónica a través del sistema interno denominado Sistema de Información Integral para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (SIIPRIS).
 - 3) Opción 3: **Solicitud de citas para ingreso de trámites al CIS:** El personal del CAT en esta opción proporciona a los usuarios de manera fácil y eficaz citas para el ingreso de trámites al Centro Integral de Servicios, el ejecutivo de información telefónica vía remota cuenta con acceso a la aplicación de la página Web de la COFEPRIS, con la ventaja de que aún y cuando está no funcione, se puede

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVES DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 5 de 13



ofrecer este servicio, por tratarse de una conexión directa a la aplicación.

- 4) Opción 4: Denuncias Sanitarias: A través de esta opción los usuarios, pueden ingresar a la COFEPRIS, denuncias de carácter sanitario, las cuales representan un riesgo para la salud de la población, éstas son tomadas por un ejecutivo de información telefónica, el cual se conecta vía remota a una liga que identifica que la denuncia se ingreso por el CAT, a través de este sistema el ejecutivo de información telefónica solicita al usuario datos generales y características del producto o establecimiento y el motivo o la razón que dio origen a la denuncia.
 - 5) Opción 5: Reporte de Sospechas de Reacciones Adversas de Medicamentos: De igual manera en esta opción un ejecutivo de información telefónica se conecta vía remota a la aplicación de la Web denominada INFORME DE SOSPECHAS DE REACCIONES ADVERSAS, y solicita a los usuarios la información acerca del medicamento que causo alguna reacción adversa al consumirlo.
 - 6) Opción 6: Solicitud de Citas con el Área Técnica: Esta opción permite a los usuarios tanto del Área Metropolitana como a los que se encuentran en el interior de la Republica solicitar una cita con el área técnica, siendo el CAT el primer filtro, los lineamientos para la procedencia de las citas los establecen las áreas técnicas, de esta manera el ejecutivo de información telefónica deberá apegarse a las políticas, procedimientos y lineamientos que las mismas establecen.
- b) En caso que la Institución así lo requiera podrá generarse más IVR (**INTERACTIVE VOICE RESPONSE**):

1) Sistema de captura

En relación con lo anterior y con la finalidad de llevar un adecuado registro de llamadas y una adecuada clasificación de la información que solicitan los usuarios que se comunican al Centro de Atención Telefónica y contar con una base de datos confiable, el CAT debe contar un sistema de captura de llamadas entrantes el cual deberá contener campos con información del usuario tales como: nombre completo, nombre de la empresa, teléfono de contacto, una vez capturados los datos generales del usuario, el sistema de captura se dividirá en pantallas de acuerdo a las opciones del IVR, para el caso de la opción 1 de Orientación de trámites y servicios, el sistema de captura deberá desplegar árboles de opciones de los trámites que se encuentran publicados en Diario Oficial, es decir el supervisor de operaciones del CAT, deberá mapear los trámites de la publicación oficial y generar un árbol de los mismos en forma de cascada, lo que permitirá capturar adecuadamente las llamadas de acuerdo al tipo de información solicitada por parte del usuario

Adicionalmente con la finalidad de mejorar el servicio de información que se brinda en el CAT, las llamadas recibidas se graban al 100%, lo anterior permite que a través del sistema de captura cada llamada se clasifique y se le asigne un número de folio, es obligación del ejecutivo de orientación telefónica brindar al final de cada llamada el folio de la misma al usuario, para que en caso de discrepancia en la información la grabación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 6 de 13

de la llamada pueda ser verificada por el supervisor de operaciones del CAT y verificar la veracidad de la información que se proporcionó.

2) Buzón de voz

En caso de que la demanda de llamadas aumente y que las líneas del Centro de Atención Telefónica se encuentren saturadas, el usuario contará con la opción de dejar un buzón de voz, en el cual proporcionará su nombre, nombre de la empresa y número de teléfono de contacto, el cual el ejecutivo de información telefónica deberá revisar y regresar la llamada para proporcionar la información solicitada por los usuarios.

3) Reportes y estadísticas



El sistema electrónico de llamadas del CAT, deberá de tener la capacidad de generar el registro de llamadas entrantes, así como los reportes de productividad con las siguientes características:

- 1.- Número de llamadas entrantes
- 2.- Número de llamadas atendidas
- 3.- Número de pérdidas
- 4.- Tiempos de cada llamada
- 5.- Número de llamada por hora
- 6.- Número de llamadas por ejecutivo de información telefónica
- 7.- Tiempos de inactividad por ejecutivo de información telefónica
- 8.- Estadísticos de todo lo anterior.

Nota: Los reportes de llamadas se deberán llevar a cabo por hora, fecha, extensión, así como nombre del ejecutivo de información telefónica de manera diaria, semanal, mensual, según las necesidades del Centro Integral de Servicios.

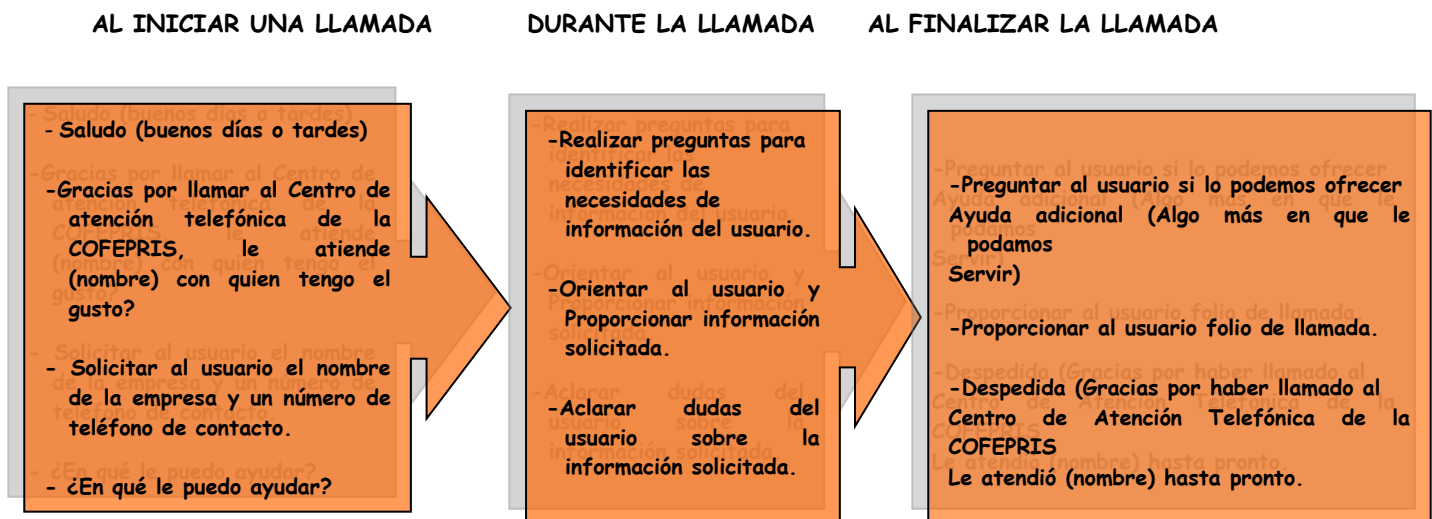
3.5 Los ejecutivos de información telefónica del CAT, serán los responsables de aplicar el protocolo de atención de llamadas que se haya implementado para el efecto, conforme a lo siguiente:

- a) Con la finalidad de cumplir con los más altos estándares de calidad los ejecutivos de atención telefónica de información, tendrán en todo momento que apegarse a los script de llamada previamente establecido y dirigirse a los usuarios de manera amable, respetuosa, cordial y formal (hablarle de usted), así mismo los ejecutivos de información telefónica no deberá en ningún momento entrar en conflicto con los usuarios, en caso de presentarse



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 7 de 13

alguna inconformidad o enojo por parte del usuario el ejecutivo telefónico deberá reportar la situación al Supervisor del CAT.

- b) El script de llamada que deberán de seguir los ejecutivos de información telefónica al iniciar una llamada será el siguiente:





- c) Es importante que durante el transcurso de la llamada el ejecutivo de información telefónica debe de mantener el control de la llamada es decir debe abstenerse de lo siguiente:
- 1) **Trato inapropiado con el Usuario:** Cuando el ejecutivo de información telefónica maltrate al usuario durante el servicio proporcionado. Serefiere a levantar la voz, gritar, insultar, mostrar un tono sarcástico, burlarse, utilizar palabras altisonantes.
 - 2) **Afectación a la imagen de la COFEPRIS:** El ejecutivo de información telefónica deberá en todo momento proteger y cuidar la imagen de la Institución, no deberá por ningún motivo realizar comentarios negativos o dar la razón al usuario sobre algún mal servicio que haya recibido o sobre algún comentario negativo. Así mismo, el ejecutivo de información telefónica no podrá negar el servicio cuando la llamada deba de ser atendida por su área.
 - 3) **Abandonar llamadas y diadema abierta:** El ejecutivo de información telefónica, no podrá en ningún momento abandonar la llamada o dejar al usuario en tiempo de espera por mas de 2 minutos o por distracción o negligencia, dejar la diadema abierta o sin contestar.
 - 4) **Cortar la llamada:** Ya sea de manera accidental o intencional por desconocer la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 8 de 13



información y querer finalizar el servicio.

- 3.6 Finalmente en el área operativa del CAT estará prohibido fumar, consumir alimentos y/o bebidas, distraer a un compañero, así como retirarse sin autorización o por término de labores cuando tenga una llamada en tránsito, asimismo estará prohibido el uso de radios, grabadoras y demás aparatos que interrumpan o distraigan la actividad de los responsables de atender las llamadas telefónicas.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 9 de 13

4.0 Descripción del procedimiento

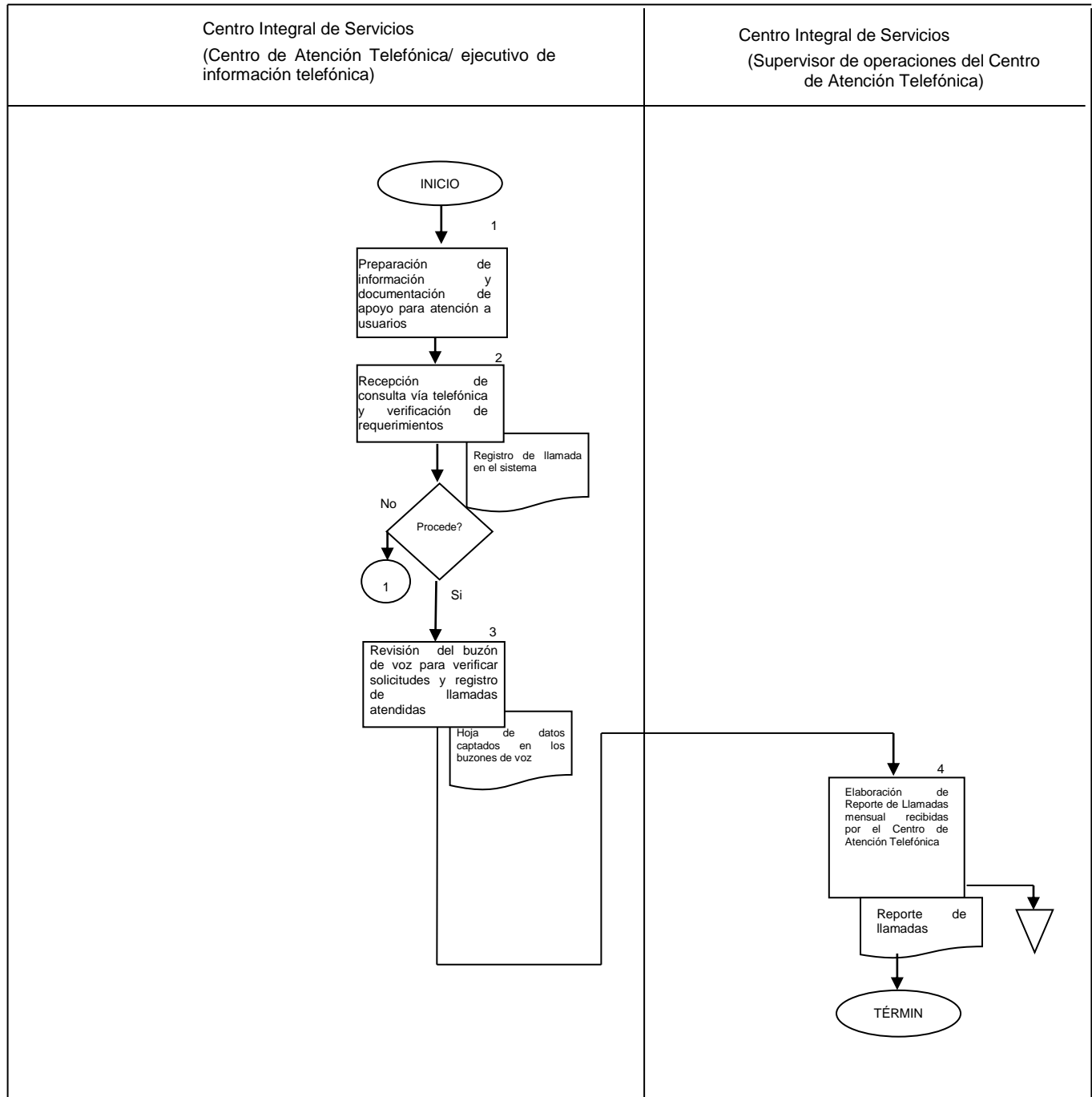
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Preparación de información y documentación de apoyo para atención a los usuarios	1.1 Prepara antes del inicio de labores del Centro de Atención Telefónica (CAT), la información y documentación actualizada de apoyo para la atención de consultas de usuarios de la COFEPRIS; en su caso investiga sobre la disposición de información que quedó pendiente de proporcionarle a un determinado usuario para informarle vía telefónica.	Centro Integral de Servicios (Centro de Atención Telefónica/ejecutivo de información telefónica)
2.0 Recepción de consulta telefónica y verificación de requerimientos	<p>2.1 Recibe de los usuarios consultas vía telefónica, sobre alguna de las 6 opciones del IVR y brinda la atención al usuario conforme a la política 5.0 "protocolo de atención de llamadas" y verifica si la solicitud de información puede ser atendida de inmediato con los recursos disponibles en el área.</p> <p>2.2 En caso de que no este disponible, le Informa al usuario que no se cuenta con la información por el momento, estableciendo el compromiso de investigarla por lo que se le solicita al usuario llamar más tarde.</p> <p>2.3 Finalmente captura en el sistema denominado la llamada, proporciona al usuario el folio de la misma y se despide, fin de la llamada.</p> <p>Procede: No:regresa a la actividad 1 Si: Continúa procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de llamada en el sistema 	Centro Integral de Servicios (Centro de Atención Telefónica/ ejecutivo de información telefónica)
3.0 Revisión del buzón de voz para verificar solicitudes y registro de llamadas	<p>3.1 Revisa en el sistema la solicitud de información captada en el buzón de voz, y recaba datos para contactar al usuario.</p> <p>3.2 Atiende solicitud de información requerida por el</p>	Centro Integral de Servicios (Centro de Atención Telefónica/ ejecutivo)



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 10 de 13

atendidas	<p>usuario y finaliza llamada conforme a la política 5.0.</p> <p>3.3 Registra en la Hoja de datos captados en los buzones de voz de clave OCF-CIS-P-05-F-01 (Anexo 1) el control interno del CAT, las solicitudes de información atendidas provenientes de correo buzón de voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoja de datos captados en los buzones de voz 	de información telefónica)
4.0 Elaboración de Reporte de Llamadas mensual recibidas por el Centro de Atención Telefónica.	<p>4.1 Entrega reporte de llamadas, verifica e informa a la Subdirección del CIS al respecto.</p> <p>4.2 Archiva informe de forma electrónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de llamadas 	Centro Integral de Servicios (Supervisor de operaciones del Centro de Atención Telefónica)
	TERMINA PROCEDIMIENTO	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 11 de 13

5.0 Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		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 Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (DOF 19-01-2012)	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
Hoja de datos captados en los buzones de voz	1 año	Centro Integral de Servicios (Coordinador del CAT)	OCF-CIS-P-05-F-01
Registro de llamadas	2 años	Centro Integral de Servicios (Coordinador del CAT)	No aplica
Reporte de llamadas	2 años	Centro Integral de Servicios (Coordinador del CAT)	No aplica

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 usuarios a través del CIS.

8.2 CAT: Centro de Atención telefónica.



8.3 CIS: Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS.

8.4 COFEPRIS: Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios.

8.5 INFORME DE LLAMADAS: Registro de llamadas de atención por persona; Registro de llamadas perdidas; Bitácora de Jornada; Registro de email atendido y Registro de buzones regresados.

8.6 EJECUTIVO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA: Servidor Público Federal autorizado para atender las líneas telefónicas del CAT.

8.7 IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE): Sistema electrónico capaz de clasificar las llamadas de acuerdo a los servicios a través de la grabación de opciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-05
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	5. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A TRÁVÉS DEL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)		Hoja: 13 de 13

- 8.8 **SUPERVISOR DE OPERACIÓN DEL CAT:** Servidor Público Federal, responsable de la correcta operación del CAT, supervisa a los ejecutivos de información telefónica, realiza reportes de los resultados del área.
- 8.9 **SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Software interactivo, instalado en el equipo de cómputo del CAT para la atención y registro de las llamadas telefónicas que hacen los usuarios de la COFEPRIS.
- 8.10 **SCRIPT DE LLAMADA:** Es la formalidad de atención mediante la cual el ejecutivo de información telefónica con el cual se debe dirigir al usuario.
- 8.11 **TITULAR DEL CIS:** Servidor Público Federal responsable de coordinar las labores de atención al público desde la recepción de trámites, entrega de resoluciones, información al público y atención de quejas en el CIS.
- 8.12 **USUARIO:** Persona Física o Moral que solicita un trámite o servicio a la COFEPRIS.

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Marzo-2012	<ul style="list-style-type: none"> Este procedimiento iniciará con la Revisión 0, no obstante queda reconocido que ya se contaba con una versión anterior de este procedimiento de clave CIS-05, esto derivado a la nueva codificación de claves que se está implementando para todos los procedimientos dentro de la Comisión Federal Actualización de procedimiento. Actualización de anexos.

10.0 Anexos

- 10.1 Hoja de datos captados en los buzones de voz, de clave OCF-CIS-P-05-F-01

Anexo 10.1 Ejemplo de la Hoja de datos captados en los buzones de voz, de clave OCF-CIS-P-05-F-01

[illegible]

Descripción de llenado del Formato “Hoja de datos captados en los buzones de voz”.

ANOTAR:

1. **BUZONES DE VOZ:** El nombre del ejecutivo de información que revisó el buzón.
2. **NO.:** Número de buzones
3. **FECHA:** cuando se recibió el buzón (dd/mm/aaaa)
4. **NOMBRE DE LA PERSONA:** Nombre completo de la persona que dejó el buzón de voz
5. **TELÉFONO:** Número que dejó el usuario en el buzón de voz para contactarlo
6. **OBSERVACIONES:** Cuando aplique realizar algún comentario de la información que se le está proporcionando.