


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS</b>		<b>Hoja: 1 de 13</b>

## 12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS</b>		Hoja: 2 de 13

## 1.0 Propósito



- 1.1 Establecer normas, políticas y procedimientos para brindar capacitación, orientación en materia de trámites y servicios de Regulación Sanitaria a personal de oficinas de atención al público en las Entidades Federativas, para el uso, manejo de los formatos, requisitos, pago de derechos y tiempos de atención de trámites, con la finalidad de coadyuvar a la unificación de criterios para el ingreso de trámites a nivel nacional.

## 2.0 Alcance

- 2.1 A nivel interno aplica al Centro Integral de Servicios (CIS) y en particular a sus áreas relacionadas con la atención de las oficinas de servicio de la Entidades Federativas.
- 2.2 A nivel externo aplica a las oficinas de servicio de atención al público de las Entidades Federativas pertenecientes al Sistema Federal Sanitario, coordinado por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)



## 3.0 Políticas de Operación, Normas y Lineamientos

- 3.1 El Centro Integral de Servicios (CIS) de la COFEPRIS, es la instancia encargada (personal de atención a oficinas de servicio), del enlace entre el CIS y las oficinas de atención al público en las Entidades Federativas, la cual deberá mantener actualizado el procedimiento y los siguientes datos:
  - Domicilio completo de las Oficinas de Servicio y jurisdicciones que reciben trámites y servicios en materia de regulación sanitaria.
  - Los estados serán los responsables de proporcionar al CIS y mantener actualizada la base de datos de las personas que proporcionan atención al público, para la cual se coordinará con el enlace.
  - Datos de cada uno de los servidores públicos que brindan atención a la ciudadanía (atención a ventanilla).
- 3.2 El área de enlace a través de su responsable, deberá conformar y mantener actualizados los datos a través del área de las Oficinas de Servicio de las Entidades Federativas.
- 3.3 El Centro Integral de Servicios a través de su responsable de enlace (personal de atención a oficinas de servicio), deberá realizar lo siguiente:
  - Difundir al Estado en coordinación con la Comisión de Fomento Sanitario las actualizaciones correspondientes en materia de trámites y servicios vía correo electrónico.
  - Responder todas las llamadas telefónicas que realice el personal de las Entidades Federativas referente a dudas de trámites y servicios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		<b>Rev.-0</b>
	<b>12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS</b>		<b>Hoja: 3 de 13</b>



3.4 El Centro Integral de Servicios a través de su responsable de enlace (personal de atención a oficinas de servicio), en caso de proporcionar alguna capacitación al interior de la República Mexicana, realizará las siguientes actividades:

- a) Deberá solicitar los viáticos oportunamente a la Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros, de la Secretaría General
- b) Elaborará una evaluación de conocimiento (por escrito) que aplicará al personal que asistió a la capacitación de código OCF-CIS-P-12-F-02 (anexo 10.6).
- c) La Comisión de Fomento Sanitario a través de la Gerencia de Coordinación y Operación de la Capacitación elaborará una evaluación para los ponentes mediante la cedula del evento (anexo 10.7).
- d) Realizará un informe final de la capacitación para la presentación del mismo al titular del CIS, en donde se indique las áreas de oportunidad detectadas durante la visita.
- e) Deberá elabora un oficio dirigido al titular de la regulación sanitaria del estado para informar las acciones de mejora detectadas durante la visita (OCF-CIS-P-12-F-03) (anexo 10.10).
- f) deberá dar seguimiento a las acciones de mejora en un plazo no mayor de 3 meses, en caso de que alguna acción sea a largo plazo se deberá reportar en el informe y se dará por concluido el seguimiento.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 4 de 13

#### 4.0 Descripción del procedimiento



Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Elaboración de memorándum y Programa de trabajo de los Estados que se capacitará.	<p><b>Nota:</b> Este procedimiento inicia cuando el Área de Atención a Oficinas de Servicio detecta áreas de oportunidad en los Estados en materia de trámites y servicios, y envía a la Comisión de Fomento Sanitario para que se integre en el Programa anual de Trabajo de capacitación a los estados.</p> <p>1.1 Elabora memorándum indicando las fechas probables para los estados a capacitar (ver anexo 10.1).</p> <p>1.2 Adjunta al memorándum el Programa de Trabajo de código OCF-CIS-P-12-PT-01 a los Estados que se capacitaran en el año (ver anexo 10.2)</p> <p>1.3 Envía el memorándum al Sistema Federal Sanitario para que se contemple en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorándum.</li> <li>• Programa de Trabajo (Gráfica de Gantt)</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)
2.0 Elaboración de prediagnóstico para los Estados y envío	<p>2.1 Solicita a la Gerencia de Coordinación y Operación de la Capacitación (GCOC), de la Comisión de Fomento Sanitario (CFS), el envío de un cuestionario prediagnóstico al Estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de información del Prediagnóstico de código OCF-CIS-P-12-F-01 (ver anexo 10.3).</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)
3.0 Recepción de los resultados del cuestionario prediagnóstico de los estados	<p>3.1 Recibe a través de su GCOC, el memorándum con la información del prediagnóstico.</p> <p>3.2 Envía la GCOC al CIS la información del prediagnóstico, para verificar si cuentan con necesidades de capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados del Prediagnóstico.</li> </ul>	Comisión de Fomento Sanitario
4.0 Recepción de información del Estado a capacitar y determinación de necesidades.	<p>4.1 Recibe de la CFS, los resultados del prediagnóstico que se les envió a las Entidades Federativas.</p> <p>4.2 Verifica si derivado del prediagnóstico se determinaron necesidades de capacitación a los</p>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 5 de 13



	<p>Estados; de no requerirse, inicia un nuevo ciclo para verificar necesidades de capacitación, regresa a la actividad 1; en caso contrario, integra y analiza la lista de información del prediagnóstico para determinar qué tema sobre trámites y servicios será reforzado en la capacitación, así como detectar áreas de oportunidad.</p> <p>Procede. No: Regresa a la actividad 1. Si: Continúa procedimiento.</p>	
5.0 Requerimiento de necesidades para el desarrollo del curso	<p>5.1 La CFS a través de la GCOC solicita al la Entidad Federativa Correspondiente, mediante oficio los requerimientos para el desarrollo del curso. (ver anexo 10.7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de requerimiento de necesidades</li> </ul>	Comisión de Fomento Sanitario
6.0. Elaboración de presentación de capacitación	<p>6.1 Elabora presentación y el programa de actividades con los temas que serán reforzados en la capacitación resultante del análisis del prediagnóstico (ver anexos 10.4 y 10.5). Cabe señalarla que CFS a través de la GCOC enviará la orden del día al Estado que será capacitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de capacitación. (anexo 10.4)</li> <li>• Programa de actividades( anexo 10.5)</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)
7.0 Solicitud de Viáticos a la Dirección Ejecutiva de Recursos financieros	<p>7.1 Solicita los viáticos respectivos a la Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros para asistir al curso de capacitación al Estado correspondiente, conforme a la política 3.4.</p>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)
8.0 Autorización de viáticos	<p>8.1 La Dirección de Recursos Financieros Autoriza los viáticos para asistir al curso de capacitación al Estado correspondiente.</p>	Dirección ejecutiva de Recursos Financieros

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 6 de 13

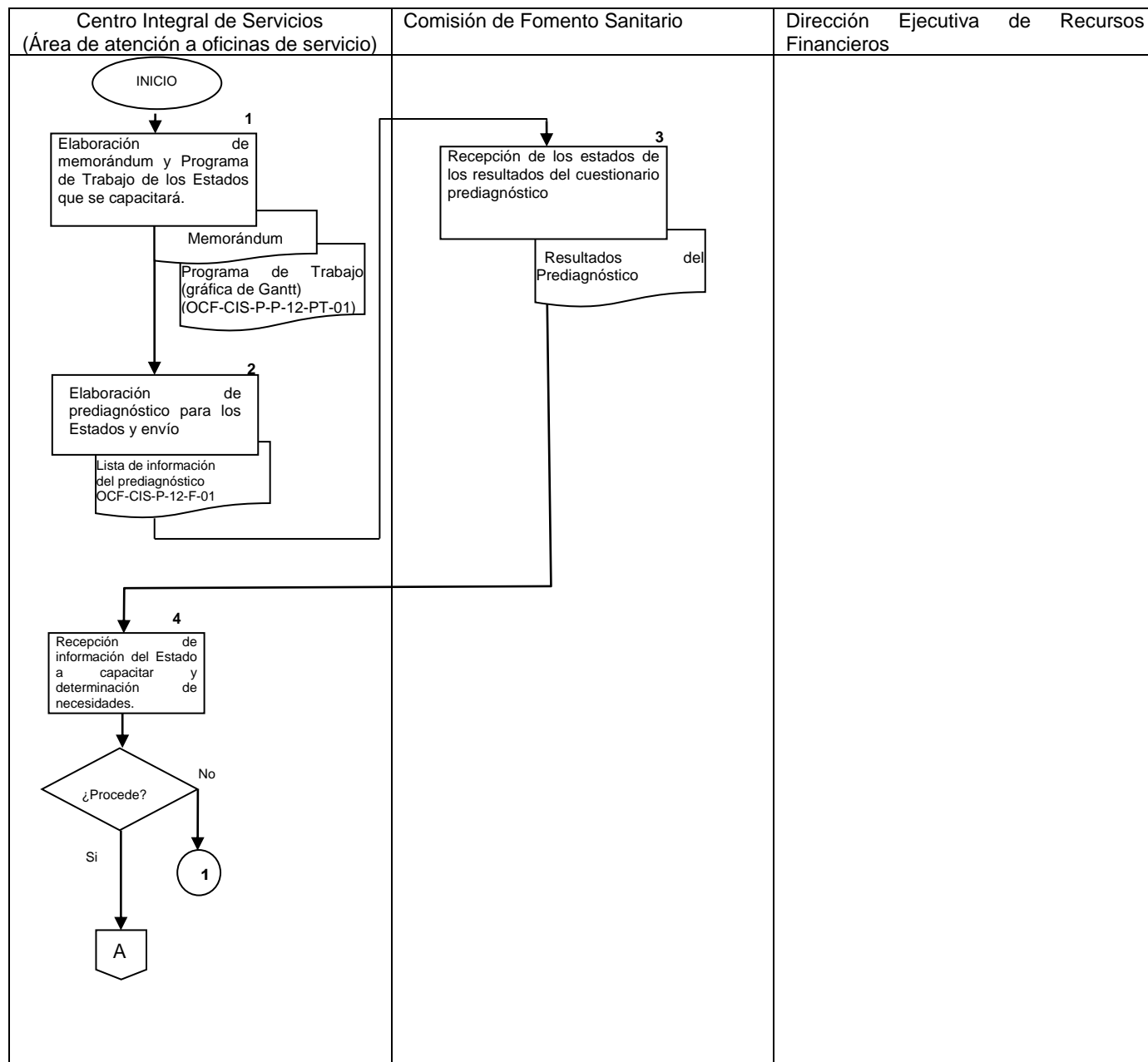
9.0. Desarrollo de la capacitación, evaluación y levantamiento de Lista de Verificación de CIS Estatal y elaboración del Informe de acciones de mejora.	<p>9.1 Efectúa la capacitación al Estado correspondiente.</p> <p>9.2 Aplica una evaluación después de la capacitación al personal que asistió. (OCF-CIS-P-02-F-02) (ver anexo 10.6)</p> <p>9.3 Levanta la Lista de verificación de Centros Integrales de Servicios. (ver anexo 10.8) y toma fotografías de las áreas durante el recorrido.</p> <p>9.4 Recopila información que el Estado entrega en ventanillas estatales al usuario (folletos, trípticos formatos etc.) y entrega a la Entidad Federativa y Jurisdicción Estatal una copia de la lista de verificación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación (examen).</li> <li>• Lista de verificación de Centros Integrales de Servicios.</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)
10.0 Integración de información y elaboración de Reporte de resultados e Informe.	<p>10.1 Elabora informe de acciones de mejora detectadas en el Estado que se entrega al Titular del Centro Integral de Servicios (anexo 10.9)</p> <p>10.2 Elabora el oficio de resultados y las acciones de mejora de código OCF-CIS-P-12-F-03 para enviarlo a las Entidades Federativas a través de Fomento Sanitario (ver anexos (10.10)</p> <p>10.3 Integra información obtenida del Estado visitado.</p> <p><b>Nota:</b> El oficio final de las acciones de mejora se envía para firma de la Comisión de Fomento Sanitario, una vez firmado se envía al Estado visitado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> <li>• Oficio de resultados y reporte de acciones de mejora</li> <li>• Integración de la información de acciones de mejora</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 7 de 13

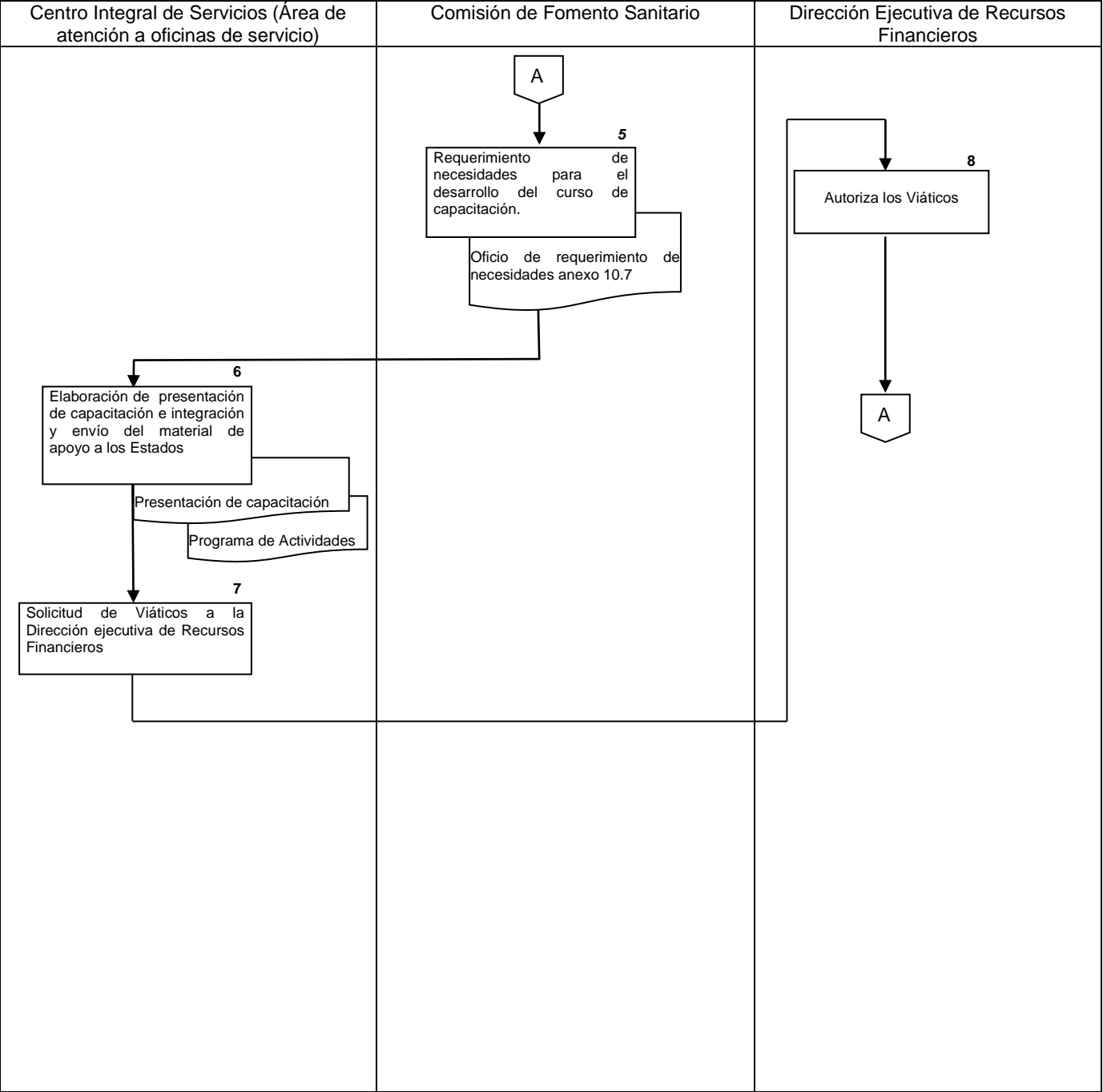
11.0 Seguimiento e implementación de acciones de mejora y elaboración del oficio de conclusión.	<p>11.1 Integra la documentación soporte de las acciones de mejora implementadas.</p> <p><b>Notas:</b> <i>El Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio) dará seguimiento en cuanto el Estado recibe el Informe de resultados. El Estado capacitado envía oficio a la Comisión Federal para indicar su programa calendarizado para dar respuesta a las acciones de mejora detectadas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta con información de acciones de mejora.</li> </ul>	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)
	<b>TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO</b>	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 8 de 13

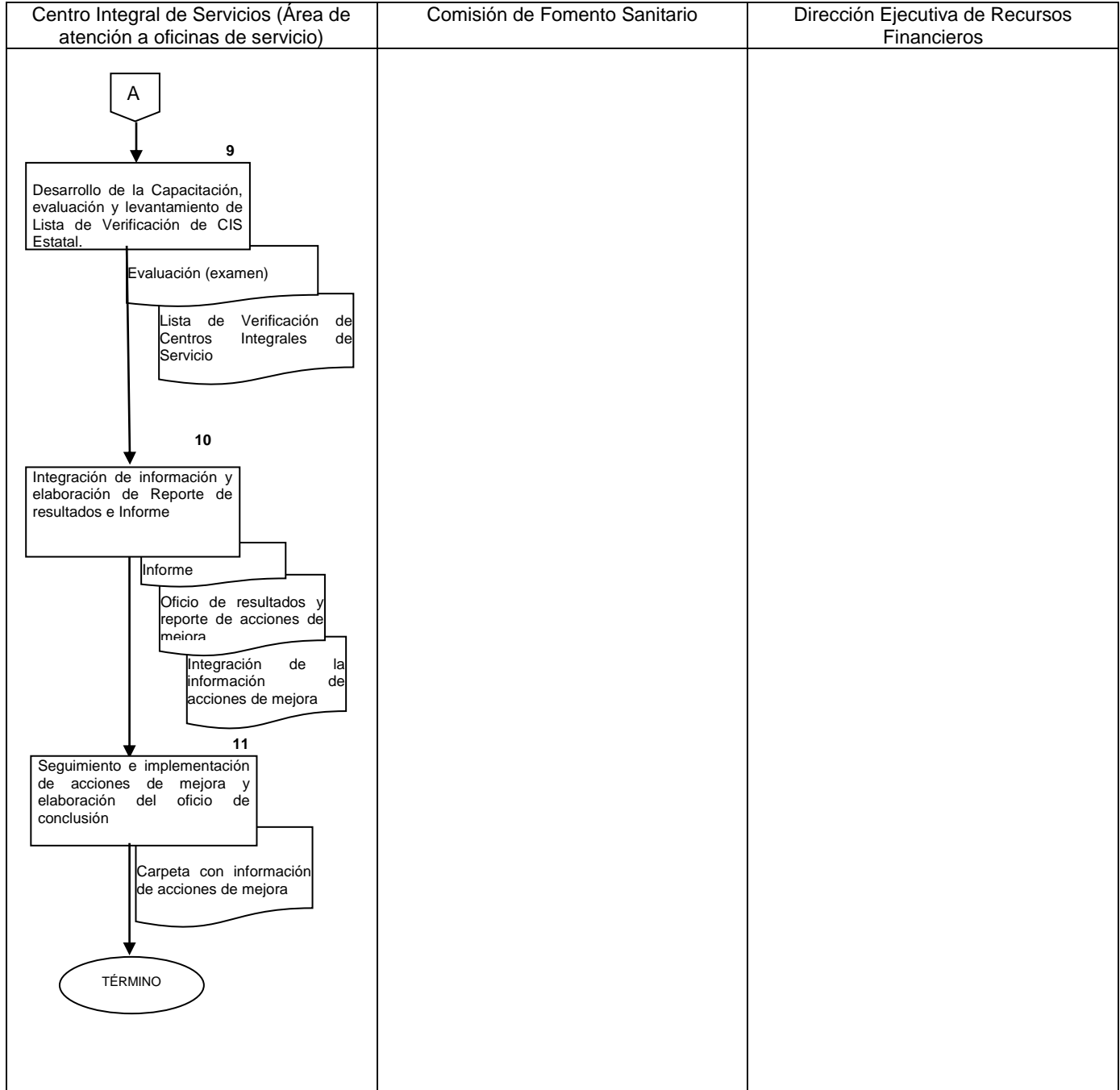
## 5.0 Diagrama de Flujo











	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 10 de 13



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 11 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 de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (DOF-28-05-2009).	No aplica
Ley Federal de Derechos (DOF-15-12-2011)	No aplica
Acuerdo por el que se dan a conocer los Establecimientos que deben presentar el trámite de Aviso de Funcionamiento en el marco de acuerdo que establece el Sistema de Apertura Rápido de Establecimientos del (DOF. 01-03-02).	No aplica
Acuerdo 141 por el que se determinan los establecimientos sujetos a aviso de funcionamiento. (DOF 29-07-1997)	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
Programa de Mejoramiento de la Gestión	No aplica
Lista de Verificación de (autoevaluación de Centros Integrales de Servicio)	No aplica
Aseguramiento de Centros Integrales de Servicios	No aplica
Fichas técnicas de COFEMER	No aplica
Manual de Organización Especifico de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (Vigente)	No aplica



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	<b>12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS</b>		Hoja: 12 de 13

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Memorándum para informar fechas de capacitación a Estados (acuse de recibido)	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	No aplica
Programa de Trabajo	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	OCF-CIS-PT-12-P-01
Presentación de la Capacitación	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	No aplica
Prediagnóstico (cuestionario)	Indefinido	Comisión de Operación Sanitaria	OCF-CIS-P-12-F-01
Programa de actividades para la reunión de capacitación a Estados	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	No aplica
Evaluación aplicada a asistentes a capacitación	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	OCF-CIS-P-12-F-02
Lista de Verificación del Centro Integral de Servicios	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	No aplica
Informe Final	indefinido	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	No aplica
Oficio de resultados de y acciones de mejora	Indeterminado	Centro Integral de Servicios (Área de atención a oficinas de servicio)	OCF-CIS-P-12-F-03

## 8.0 Glosario

- 8.1 **ÁREA TÉCNICA:** Comisiones que conforman la COFEPRIS, responsable de emitir dictámenes, resoluciones o respuestas, derivadas de una solicitud de trámite.
- 8.2 **COFEPRIS:** Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
- 8.3 **CIS:** Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS
- 8.4 **GCOC:** Gerencia de Coordinación y Operación de la Capacitación
- 8.5 **USUARIO O PERSONA:** Persona Física o Moral sujeta a regulación sanitaria por parte de la COFEPRIS en el ámbito de su competencia y que solicita un trámite de servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: <b>OCF-CIS-P-12</b>
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 13 de 13

**8.6 OFICINAS DE REGULACIÓN SANITARIA:** Unidad de Regulación Sanitaria del Estado a nivel central.

## 9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	JULIO 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este procedimiento iniciará con la <b>Revisión 0</b>, no obstante queda reconocido que ya se contaba con una versión anterior de este procedimiento de clave <b>CIS-03</b>, esto derivado a la nueva codificación de calves que se está implementando para todos los procedimientos dentro de la Comisión Federal</li> <li>Actualización de procedimiento.</li> <li>Actualización de anexos.</li> </ul>

## 10.0 Anexos

- 10.1 Memorándum para informar fechas de capacitación a Estados
- 10.2 Programa de Trabajo (Gráfica de Gantt) de código OCF-CIS-PT-12-P-01
- 10.3 Cuestionario prediagnóstico de código OCF-CIS-P-12-F-01
- 10.4 Presentación de Capacitación.
- 10.5 Programa de Actividades.
- 10.6 Evaluación aplicada a los asistentes de la capacitación (examen) de código OCF-CIS-P-12-F-02
- 10.7 Oficio de Requisición de Necesidades.
- 10.8 Lista de Verificación del Centro Integral de Servicios
- 10.9 Informe de acciones de mejora detectadas en el Estado
- 10.10 Oficio de resultados y reporte de acciones de mejora de código OCF-CIS-P-12-F-03

## 10.1 Memorándum para informar fechas de capacitación a Estados

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

**MEMORANDUM**

COMISIONADO DE FOMENTO  
SANITARIO  
PRESENTE

SECRETARÍA DE SALUD

MEMORANDUM NO. CIS/ 163 /2008.

México, D.F. a 17 de Marzo del 2008

En respuesta al oficio CFS/1/UE/006/2007 de fecha 11 de febrero de 2008, le comento que derivado del diagnóstico realizado con las visitas a las Entidades Federativas en el 2007, se tiene contemplado para este año el proyecto de capacitación denominado "Implementación del Centro Integral de Servicios" que incluye un taller de uso y manejo del SIIPRIS para el ingreso de trámites y entrega de documentación, así como el requisitado de los formatos que se utilizan en la Comisión Federal Para la Protección Contra Riesgos Sanitarios, dentro del proyecto el Centro Integral de Servicios realizará visitas a los Servicios de Salud de las Entidades Federativas de la República Mexicana, que se enlistan a continuación:

NAYARIT	DEL 09 AL 11 DE ABRIL
SINALOA	DEL 23 AL 25 DE ABRIL
CHIAPAS	DEL 28 AL 30 DE MAYO
CHIHUAHUA	DEL 18 AL 20 DE JUNIO
MICHOACAN	DEL 02 AL 04 DE JULIO
NUEVO LEON	DEL 23 AL 25 DE JULIO
JALISCO	DEL 27 AL 29 DE AGOSTO
GUANAJUATO	DEL 10 AL 12 DE SEPTIEMBRE
TAMAULIPAS	DEL 24 AL 26 DE SEPTIEMBRE
QUINTANA ROO	DEL 15 AL 17 DE OCTUBRE

Adjunto Gráfica de Gant del programa de actividades.

No omito comentar que estableceremos comunicación con la Lic. Victoria García García Gerente de coordinación y operación de la capacitación para estar en contacto con los enlaces en las Entidades Federativas que serán visitadas.

Agradezco la atención prestada y quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE  
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.  
SUBDIRECTORA DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

Q.F.B. MA. ADRIANA CONTRERAS MARTINEZ  
MACM/SAMG

C.e.p. - C. Elsa Bustamante Esparza - Subdirectora técnica del Comisionado Federal  
C.e.p. - LIC. Marcela Madrazo Reynoso - Coordinadora General del Sistema Federal Sanitario  
C.e.p. - Lic. Victoria García García - Gerente de coordinación y Operación de la Capacitación

RECIBIDO  
19/03/08  
SECRETARÍA DE SALUD

COORDINACIÓN GENERAL DEL SISTEMA FEDERAL SANITARIO  
18 MAR 2008  
10:20

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.



**SALUD**  
SECRETARÍA  
DE SALUD

[illegible]

COMISION FEDERAL PARA LA PROTECCION CONTRA RIESGOS SANITARIOS  
CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

10.3 Cuestionario prediagnóstico de código OCF-CIS-P-12-F-01

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

**CUESTIONARIO PREDIAGNOSTICO**  
**ESTADO DE MEXICO**





Con el objeto de adecuar y hacer más productiva la capacitación a su Entidad, se solicita conteste las siguientes preguntas:

	NIVEL CENTRAL	JURISDICCION
1. ¿Cuántas jurisdicciones integran su Entidad?		
2. ¿Cuál es el promedio de trámites recibidos por día?		
3. ¿Cuántos usuarios en promedio atienden por día?		
4. ¿Cuántos trámites reciben y cuantas resoluciones entregan diariamente?		
5. ¿Cuentan con módulo de información?		
6. ¿Cuentan con servicio de atención telefónica?		
7. ¿Cuentan con material informativo? (folletos, trípticos, formatos oficiales etc.)		
8. ¿Existe un control de cumplimiento de los tiempos legales de atención? Indique el % de cumplimiento.		
9. ¿Cuál es el número de ventanillas que disponen a nivel central y jurisdiccional?		
10. ¿Al interior de la institución están organizados por procesos?		
11. ¿Cuentan con manual de procedimientos?		
12. ¿Conocen las cartas compromiso?		
13. ¿Cuántas personas asistirán al curso y que puesto ocupan?		
14. Del 100% de trámites que reciben ¿Cual es el % de trámites Estatales? y ¿Cual es el % de trámites Federales?		
15. ¿Qué tipos de trámites reciben y cuáles son los más frecuentes?		
16. ¿Qué tipos de trámite requieren ser reforzados, en cuanto a información y el procedimiento?		
17. ¿Nombre del o (los) sistemas y programas de cómputo que utilizan para el ingreso y captura de trámites?		
18. ¿Cómo manejan los trámites de CNTRA, CNTS Y Calidad en Salud?		
19. ¿Existe un control de cumplimiento de los tiempos legales de atención? Indique el % de cumplimiento.		
20. ¿Cómo esta organizada la unidad de atención al público a nivel central y jurisdiccional?		
21. ¿Qué perfil tiene el personal de ventanilla?		
22. ¿Qué funciones realiza el personal de ventanilla?		
23. Describa el procedimiento de atención de trámites que turnan a nivel federal.		



## 10.4 Presentación de Capacitación.

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

<p><b>Bienvenidos</b> <b>Curso – Taller</b> <b>“Uso y manejo de formatos, y sistema SIIPRIS”</b></p> <p></p> <p><b>COFEPRIS</b></p>	<p><b>¿Qué es un CIS?</b></p> <p>El Centro Integral de Servicios forma parte de un PROYECTO PRESIDENCIAL, que pretende establecer SITIOS ÚNICOS de atención a usuarios en las dependencias de gobierno en las cuales se realicen trámites o presten servicios al público.</p> <p><b>OBJETIVO</b> Proporcionar atención ágil, clara, oportuna, transparente y eficaz.</p>	<p><b>CIS de la COFEPRIS</b></p> <p>Actualmente es el Centro Integral de Servicios <u>más grande</u> en todo el país</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– ESPACIO FÍSICO</li><li>– DIVERSIDAD DE TRÁMITES</li><li>– NÚMERO DE USUARIOS</li><li>– NÚMERO DE TRÁMITES ATENDIDOS POR DÍA</li></ul>																
<p><b>Durante el día se atiende:</b></p> <table border="1"><tr><td>Usuarios</td><td>400</td></tr><tr><td>Trámites recibidos</td><td>800</td></tr><tr><td>Resoluciones entregadas</td><td>500</td></tr><tr><td>Usuarios en información CIS</td><td>110</td></tr><tr><td>Usuarios en atención telefónica</td><td>200</td></tr><tr><td>Trámites foráneos</td><td>120</td></tr><tr><td>Llamadas de tramitación foránea</td><td>80</td></tr><tr><td>Ventanillas en Cámaras (4)</td><td>150</td></tr></table>	Usuarios	400	Trámites recibidos	800	Resoluciones entregadas	500	Usuarios en información CIS	110	Usuarios en atención telefónica	200	Trámites foráneos	120	Llamadas de tramitación foránea	80	Ventanillas en Cámaras (4)	150	<p><b>Filosofía del CIS :</b></p> <p>LO ÚNICO PERMANENTE ES EL CAMBIO TRABAJAR CON PERSONAS ES TRABAJAR CON SENTIMIENTOS NADA SE LOGRA SIN TRABAJO EN EQUIPO TENEMOS DOS GRANDES E IMPORTANTES USUARIOS PODEMOS DIGNIFICAR EL SERVICIO PÚBLICO NUESTRO TRABAJO PERSIGUE UN FIN NOBLE: LA SALUD DE LA POBLACIÓN</p>	<p><b>Ubicación</b></p> <p>Monterrey No. 33, Esta Clásica, Col. Roma, CP. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México D.F.</p> <p>En horario de atención sin cita: <b>Lunes a viernes de: 8:30 a 14:00 hrs.</b> con cita: <b>Lunes a viernes de: 8:30 a 17:00hrs.</b></p> <p>Centro de atención telefónica: <b>01-800-033-50-50</b> Y del interior de la República: <b>01 – 800 – 420 – 42 – 24</b> Fax: <b>52075521</b></p> <p>Atención Directa a los Estados: <b>50805200 ext. 1015</b></p> <p>Página web: <a href="http://www.cofepris.gob.mx">http://www.cofepris.gob.mx</a></p>
Usuarios	400																	
Trámites recibidos	800																	
Resoluciones entregadas	500																	
Usuarios en información CIS	110																	
Usuarios en atención telefónica	200																	
Trámites foráneos	120																	
Llamadas de tramitación foránea	80																	
Ventanillas en Cámaras (4)	150																	
<p><b>LEFEPA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ley Federal de Procedimiento Administrativo</li><li>• ART. 1.- Las disposiciones de esta ley son de orden e interés públicos, y se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal Centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados Internacionales de los que México sea parte.</li></ul>	<p><b>ACREDITACIÓN JURIDICA</b></p> <p> <b>11 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo</b> <b>Art. 3º Del Acuerdo de Reglas Regulatorias 14 de septiembre de 1998</b></p> <p><b>Leer el formato de “Avisos” con la modalidad NUEVO ó MODIFICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Representante Legal persona Moral<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Original o copia certificada del poder notarial y la copia simple.</li><li>✓ Copia de identificación oficial</li></ul></li><li>• Representante Legal persona Física<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Certe poder notarial firmado por el propietario.</li><li>✓ Copia de la identificación (de propietario y de la persona autorizada).</li></ul></li><li>• Personas Autorizadas:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Copia de la Identificación Oficial</li></ul></li></ul>	<p><b>COFEMER</b></p> <p><b>¿Qué es la COFEMER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Economía, cuyo propósito es garantizar la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones, y que estas generen beneficios mayores a sus costos para la sociedad.</li></ul>																

## 10.5 Programa de Actividades

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

Comisión de Fomento Sanitario Dirección de Comunicación de Riesgos y Capacitación Subdirección de Capacitación			
PROGRAMA DE ACTIVIDADES			
<b>Nombre del evento:</b>	del Implementación del Centro Integral de Servicios, Taller de uso y manejo del SIIPRIS para el ingreso, flujo y entrega de trámites. Requisitado de los formatos que utiliza la COFEPRIS.	<b>Fecha:</b>	15 y 16 de octubre de 2008
<b>Sede:</b>	Chetumal, Quintana Roo, México	<b>Duración:</b>	14 Horas
<b>Nombre del instructor:</b>	QFB. María Adriana Contreras Martínez QFB. Sergio Andrés Molina García C.P. Jessica Moreno Hernández	<b>Horario:</b>	9.00 – 17:00
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar atención ágil, completa y oportuna al usuario</li> <li>• El participante conocerá la funcionalidad y operatividad del Centro Integral de Servicios, la normatividad aplicable, política y lineamientos de la COFEPRIS para atención a usuarios, los mecanismos de comunicación asertiva entre el Estado y la Comisión, así como el uso, manejo y requisitos de los formatos que se utilizan a nivel Federal.</li> </ul>		
<b>Contenido temático:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es un CIS</li> <li>• El CIS de COFEPRIS</li> <li>• Filosofía del CIS</li> <li>• Conceptos básicos para la atención a usuarios</li> <li>• Avisos de Funcionamiento y Responsable</li> <li>• Solicitudes de licencia</li> <li>• Cancelación de trámites</li> <li>• Reasignación de trámites</li> <li>• Entregas y recepción de trámites entre CIS y áreas técnicas</li> <li>• Trámites frecuentes en el estado</li> <li>• Formatos de uso de la COFEPRIS a nivel nacional</li> <li>• Trámites foráneos</li> <li>• Cercanía de nuestra unidad de atención al esquema CIS como marca Función Pública</li> </ul>		

Día / Horario	Actividad
15/oct/08	
9:00 – 9:15	Registro de asistentes
9:15 – 10:00	Introducción del Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qué es un CIS</li> <li>✓ Filosofía del CIS</li> <li>✓ Adecuación del CIS en la Entidades Federativas</li> </ul>
10:00 – 11:30	Principales conceptos de atención a usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ LEFEPA (Ley Federal de Procedimiento Administrativo)</li> <li>✓ COFEMER (Comisión Federal de Mejora Regulatoria)</li> <li>✓ Clave CMAP (Clasificación Mexicana de Actividades y Productos)</li> <li>✓ Prevención de un trámite</li> <li>✓ Afirmativa y Positiva ficta</li> <li>✓ Tiempo de atención</li> </ul>

## 10.6 Evaluación aplicada a los asistentes de la capacitación (examen) de código OCF-CIS-P-12-F-02

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

### EVALUACION DE CAPACITACION AL ESTADO DE MEXICO



NOMBRE: \_\_\_\_\_  
PUESTO: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es un Centro Integral de Servicios?

2. ¿Qué es un Aviso de Funcionamiento y que utilidad tiene para nuestra institución?

3. ¿Qué es la COFEMER?, y mencione al menos 3 puntos que se pueden consultar en una ficha técnica de COFEMER.

4. Mencione al menos 2 giros que requieran Aviso de Funcionamiento de los siguientes rubros:

*Insumos para la salud*

"  
"

*Bienes y servicios*

"  
"


*Salud Ambiental*

"  
"

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)  
Centro Integral de Servicios

## 10.7 Oficio de requisición de necesidades

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.



**OFICIO NO. CFS/10R/121/2010.**  
México, D.F. a 24 de febrero de 2010.

**DRA. ROSALINA CARRILLO NÚÑEZ**  
**DIRECTORA DE REGULACIÓN Y FOMENTO**  
**SANITARIO DEL ESTADO DE ZACATECAS**  
**PRESENTE**

Como parte del programa de Acciones Informativas para el Sistema Federal Sanitario, la Comisión de Fomento Sanitario en coordinación con el Centro Integral de Servicios, y con el propósito de instaurar el Centro Integral de Servicios en su estado, se llevará a cabo los días 17 y 18 de marzo del año en curso el **"Taller de uso y manejo del SIIPRIS para el ingreso, flujo y entrega de trámites ante la COFEPRIS"**, orientado a la atención de trámites y servicios de la COFEPRIS por lo que le informo que se realizará en su estado.

Para la organización del evento, solicito a usted su valioso apoyo para:

- Ubicar una sede
- Convocar a dos personas de cada jurisdicción sanitaria en su Estado: el responsable de ventanilla y personal de atención al público
- Una lap top con conexión a internet y carga completa SIIPRIS
- Cartón y pantalla para proyección
- Una computadora con acceso a internet para cada uno de los participantes del curso
- La conexión a internet deberá ser preferentemente de 512 k o superior
- Solicitar clave de prueba del sistema SIIPRIS para cada uno de los participantes a la Lic. Fabiola Guzmán Peña, Subdirectora Ejecutiva de Sistemas, al correo electrónico [fguzman@cofepris.gob.mx](mailto:fguzman@cofepris.gob.mx)
- Dos juegos de todos los formatos y guías para cada participante: Aviso de funcionamiento, responsable y modificación, Avisos, Solicitudes, Servicios de Salud, otros trámites, PLAFEST, Permisos de construcción, Permiso de internación o salida de sangre y sus componentes
- Relación de hoteles sugeridos para el hospedaje de los instructores.



El 19 de marzo se prevé una visita al CIS de oficina central y al de una jurisdicción, por lo que le pido los trámites de acceso correspondiente. Es oportuno señalar que el curso será conducido por personal del Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS.

Para cualquier asunto relacionado favor de comunicarse con la Lic. Virginia García García al correo [vgarcia@cofepris.gob.mx](mailto:vgarcia@cofepris.gob.mx) o al número de fax 52 08 41 48.

SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.  
EL COMISIONADO DE FOMENTO SANITARIO

  
RAÚL R. CHAVARRÍA SALAS

*Recibi*  
*Consejo*  
*01-03-10*  
*JGZ*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 21 de 13

## 10.8 Lista de Verificación del Centro Integral de Servicios

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

### ELEMENTO A EVALUAR

#### 1. Imagen





#### Objetivo:

Asegurar que las dependencias y entidades utilicen el logotipo y colores oficiales y cuenten con la señalización de los servicios que ofrecen, sus horarios, costos, requisitos e información que se debe proporcionar a los usuarios, para que éstos identifiquen las oficinas en donde pueden realizar su trámite o servicio satisfactoriamente.

Nº	Preguntas	Calificación	Observaciones particulares
		(De 0, 5 ó 10)	
1.1	¿Cuenta con señalización oficial en las oficinas del CIS (logotipo y colores)? (10= Si cuenta con el logotipo. 0=No se cuenta con el logotipo)		
1.2	¿Es visible la información sobre requisitos, costos, horarios y/o nombres de responsables? (10=Se cuenta con la información y es visible para el usuario. 5=Está visible pero no está actualizada, ni completa. 0=No se tiene información disponible)		
1.3	¿Se tiene una imagen estandarizada en la señalización y la información que esté presente en todas las áreas que integran el CIS? (10=Se tiene una imagen estandarizada en todas las áreas que integran el CIS. 5=Existe señalización en algunas áreas del CIS, pero no corresponde a la imagen institucional. 0= No se cuenta con ella.		
1.4	¿Se cuenta con material de difusión como folletos, trípticos, dípticos, carteles y formatos para al usuario? (10=se cuenta con materiales de difusión con la imagen del CIS. 5= Los materiales de difusión no son suficientes ni están actualizados. 0=No se cuenta con material de difusión)		
1.5	¿El personal porta gafete de identificación? (10=Todo el personal porta un gafete cuya información puede ser leída rápidamente por el usuario. 0=No portan gafete).		

## 10.9 Informe de acciones de mejora detectadas en el Estado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 22 de 13

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

**Informe de Capacitación Foránea del  
Estado de Guanajuato, de las Ventanillas de Atención  
al Público Usuario**



Nombre de la Entidad Estatal capacitada	Fecha de elaboración
Secretaría de Salud / Servicios de Salud de Guanajuato Gobierno del Estado.	Fecha: 21 de Noviembre de 2008

**Resultados de la Capacitación**

**Antecedentes.**

Con el Objetivo General del Centro Integral de Servicios de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, de mejorar los servicios de Atención al Público que prestan las Entidades Federativas, para brindar y mejorar los servicios a la población.

Se realizó la capacitación al estado de Guanajuato que contempló el periodo del 05 al 07 de Noviembre de 2008, realizando las siguientes actividades:

- Capacitación en el manejo de los formatos de trámites y servicios de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitario, en especial (Avisos, Solicitudes y Otros Trámites).
- Manejo del sistema SIIPRIS
- Se aplicó una lista de verificación a una Jurisdicción y a su oficina central de elementos a evaluar para la integración de un Centro Integral de Servicios con base a la Lista de la Secretaría de la Función Pública.

En esta visita se revisaron aspectos de **Imagen, Infraestructura, Canales de Comunicación, Información, Capacitación Técnica y de Servicio, Información (medición externa) y Liderazgo**, determinando lo siguiente:



**Imagen**

- ✦ En oficina central no tienen ventanilla de atención al usuario, solo en sus jurisdicciones, las cuales no cuentan con ningún tipo de señalización del área de ventanilla. El espacio en el que atienden a usuarios en la oficina central es el que se ocupa para todo en instituto.
- ✦ La información sobre requisitos, costos, horarios y/o nombres de los responsables no es visible debido a que la tiene directamente el encargado de ventanilla en la jurisdicción, y solo se la proporciona al usuario dependiendo el trámite que requiera.
- ✦ Existe señalización en algunas partes del inmueble pero es necesario que se cuente con ella desde la entrada, y cuidar que todas conserven el mismo estilo, sería recomendable disponer de un franelógrafo exclusivo para la ventanilla, en donde pueden colocar información.
- ✦ En la ventanilla cuentan (aunque es poco), con material de difusión como trípticos, dípticos, carteles y formatos para el usuario, pero no la difunden solo le entregan la que solicita, es importante mencionar que en el estado no elaboran este tipo de material, solo ocupan el que la Cofepris les envía.
- ✦ Todos los funcionarios, y los Jefes de cada departamento, tienen pero no portan su gafete de identificación en presencia del usuario. Cabe mencionar que no cuentan con dos uniformas para la semana.



#### 10.10 Oficio de resultados y reporte de acciones de mejora de código OCF-CIS-P-12-F-03

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.



**OFICIO No. CFS/1/OR/ 365 /2010**

"2010, Año de la Patria. Bicentenario del  
Inicio de la Independencia y Centenario del Inicio de la Revolución"

México, D.F. a 16 de Julio de 2010

**DR. ROBERTO AVALOS CARBAJAL**  
Director de Protección Contra Riesgos Sanitarios  
Del Estado de SAN LUIS POTOSÍ  
Jesús Goytortúa No. 340, Frac. Tangamanga  
C.P. 78269. San Luis Potosí, SLP.  
**PRESENTE**



En referencia a la visita de diagnóstico realizada al Centro Integral de Servicios, ubicado en las oficinas centrales de esa entidad, en la que participaron, Sergio Andrés Molina García, Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad, Jessika Moreno Hernández, Coordinadora del área de Recepción de trámites, Nancy Ávila Cuevas, Verificador Especializado y Claudia Juárez Arias, Ejecutivo de Ventanilla del Centro Integral de Servicios, de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, le comento lo siguiente:

El objeto principal del diagnóstico es identificar áreas de oportunidad que permitan permear el esquema CIS dentro de las características que marca la Secretaría de la Función Pública y adecuar el servicio de acuerdo a las necesidades propias de la institución.

Sin duda esto nos permitirá trabajar en forma conjunta tanto en la mejora de los servicios de atención al público a nivel estatal, como para proporcionar atención ágil y eficaz a los trámites que envían de nivel Federal.

Adjunto encontrará un formato de acciones de mejora que se propone para abatir las áreas de oportunidad encontradas, y se solicita atentamente que dentro de un plazo no mayor a 20 días envíen su programa calendarizado indicando las fechas compromiso en que quedarán concluidas.

Dentro del formato citado encontrará también compromisos que el Centro Integral de Servicios de la COFEPRIS asumió en el momento de la visita, por lo que se adjunta la siguiente información en formato electrónico e imagen:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: OCF-CIS-P-12
	CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS		Rev.-0
	12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A OFICINAS DE SERVICIO DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS		Hoja: 24 de 13

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 y mejoras por parte del Centro Integral de Servicios, de conformidad con las necesidades de los usuarios, e incluso su captura y emisión puede resultar de manera automatizada, según se determine y se disponga de los recursos necesarios.

**Reporte de Acciones de Mejora del  
Centro Integral de Servicios de San Luis Potosí**



<b>Institución</b>	Secretaría de Salud / Centro Integral de Servicios del Estado de San Luis Potosí.	<b>Fecha de Elaboración:</b>
<b>Objetivo</b>	Identificar áreas de oportunidad que permitan pernear el esquema CIS dentro de las características que marca la Secretaría de la Función Pública y adecuar el servicio de acuerdo a las necesidades propias de la institución.	13 de julio del 2010
		Hojas 1 de 8

Áreas de oportunidad detectadas	Acciones de mejora	Responsable	Beneficios esperados para los usuarios	Evidencia de acciones de mejora	Fecha de conclusión
1.-En oficina central no cuentan con ventanilla de atención al usuario, en la jurisdicción I si, la señalización que hay en el área es poca y no esta estandarizada.	1.1 Enviar al responsable del estado el Manual de Identidad Institucional, para la elaboración de la señalización oficial correcta. 1.2 Gestionar que se elaboré la señalización de acuerdo al Manual Institucional. 1.3 Gestionar la apertura de su ventanilla.	Q.F.B. Ma. Adriana Contreras Martínez  Encargado del CIS de San Luis Potosí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podrá realizar sus trámites en la ventanilla única</li> <li>Mayor ubicación del usuario en los servicios del área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografías de la colocación de señalización.</li> </ul>	
2.- La información sobre requisitos, costos, horarios y/o nombres de los responsables no es visible debido a que la tiene directamente el encargado de la ventanilla y no cuentan con el mobiliario adecuado.	2.1 Una vez que cuenten con el mobiliario, difundir en el CIS información sobre requisitos, costos, horarios y/o nombres de los responsables.	Encargado del CIS de San Luis Potosí.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor captación de información sobre trámites, costos, horarios y/o nombres de los responsables, para que la entrega de documentos del usuario sea más rápida y confiable.</li> </ul>		

**Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios  
Centro Integral de Servicios**