1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS ENVIADAS POR LA UNIDAD COORDINADORA DE VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

1.0 PROPÓSITO

Establecer las Políticas de operación internas, la definición de responsables y actividades para realizar el control de gestiones para dar respuesta de manera oportuna y eficiente a las solicitudes de información que sean requeridas por la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social de la Secretaría de Salud, a través de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social.

2.0 ALCANCE

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Departamento de Vinculación Institucional como enlace designado por la Dirección General del Instituto Nacional de Cancerología, para dar atención a las peticiones ciudadanas enviadas por la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social (UCVPS) de la Secretaría de Salud, así como a las distintas áreas del Instituto Nacional de Cancerología (INCAN), que en el ámbito de su competencia deban dar respuesta directamente a las peticiones ciudadanas que les sean enviadas por el Departamento de Vinculación Institucional.

2.2 A nivel externo este procedimiento es aplicable a los ciudadanos que realicen peticiones ciudadanas por conducto de la UCVPS de la Secretaría de Salud para conocer información y servicios en el ámbito de competencia del INCan.

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

3.1 El Departamento de Vinculación Institucional, tendrá a su cargo lo siguiente:

3.1.1 Recibir y gestionar las peticiones ciudadanas que envíe la UCVPS de la Secretaría de Salud a través de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social (DGPCPS) que correspondan al ámbito de competencia del Instituto Nacional de Cancerología.

3.1.2 Atender y responder a través de la asistente del jefe del Departamento de Vinculación Institucional, quien recibe copia de cada una de las solicitudes, las peticiones ciudadanas que envíe la UCVPS de la Secretaría de Salud a través de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social (DGPCPS).

3.1.3 Informar a la DGPCPS las peticiones que no correspondan al ámbito de actuación del Instituto Nacional de Cancerología.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

3.1.4 Responder las peticiones ciudadanas que sean competencia del Departamento de Vinculación Institucional de acuerdo con la información, actividades y programas específicos de competencia o aquellas que pueda gestionar directamente como citas de primera vez, cambio de citas y citas subsecuentes, entre otras. Asimismo, enviar correo electrónico a la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social (DGPCPS) con la respuesta de la petición ciudadana en un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.

3.1.5 Enviar en un plazo no mayor a 48 horas correo electrónico a los responsables de las distintas áreas del INCAN (direcciones, subdirecciones, departamentos o servicios) las peticiones ciudadanas que sean de su competencia, para su respuesta.

3.1.6 Las distintas áreas del INCAN (médica, investigación, docencia y administración) serán responsables de responder las peticiones ciudadanas turnadas por el Departamento de Vinculación Institucional cuando se trate de solicitudes que sean de su ámbito de acción mediante correo electrónico, con copia a la UCVPS y al Departamento de Vinculación Institucional.

3.1.7 El área responsable de atender la solicitud informará directamente al peticionario mediante correo electrónico y/o llamada telefónica, en caso de que no cuenten con correo electrónico, la resolución de su petición en un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.

3.1.8 Dar seguimiento mediante correo electrónico y/o llamada telefónica con las distintas áreas del INCAN, a las peticiones que no sean contestadas en los plazos establecidos o de las que no reciba copia de la resolución enviada al peticionario y a la UCVPS.

3.1.9 Mantener actualizada la base de datos "Peticiones ciudadanas" con las solicitudes que reciba mediante correo electrónico u oficio de la UCVPS de la Secretaría de Salud a través de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social (DGPCPS) y las resoluciones emitidas para su adecuado control.

3.1.10 Elaborar informe semestral y anual sobre la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas recibidas en el Instituto para su integración en el informe de autoevaluación de la H. Junta de Gobierno.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Jefe del Departamento de Vinculación Institucional	1	Recibe correo electrónico y el Formato de Verificación de Datos de Peticionarios de la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social (UCVPS), Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social de la Secretaría de Salud, con una petición ciudadana y turna para su atención y seguimiento.	– Correo electrónico y Formato de Verificación de Datos de Peticionarios
Asistente del Departamento de Vinculación Institucional	2	Recibe copia del correo electrónico y el Formato de Verificación de Datos de Peticionarios.	– Correo electrónico y Formato de Verificación de Datos de Peticionarios – Base de datos "Peticiones ciudadanas"
	3	Registra los datos generales de la solicitud en la Base de Datos "Peticiones ciudadanas" de acuerdo con la información del Formato de Verificación de Datos de Peticionario, analiza y determina: ¿Es competencia del Instituto Nacional de Cancerología?	
	4	No: Informa mediante correo electrónico a la UCVPS, Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social de la Secretaría de Salud. Pasa a la actividad No. 13	
	5	Si: Analiza e identifica el tipo de solicitud para proceder de acuerdo con las políticas. ¿La petición compete al Departamento de Vinculación Institucional de acuerdo con la información, actividades y programas específicos del mismo o puede gestionarla directamente?	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

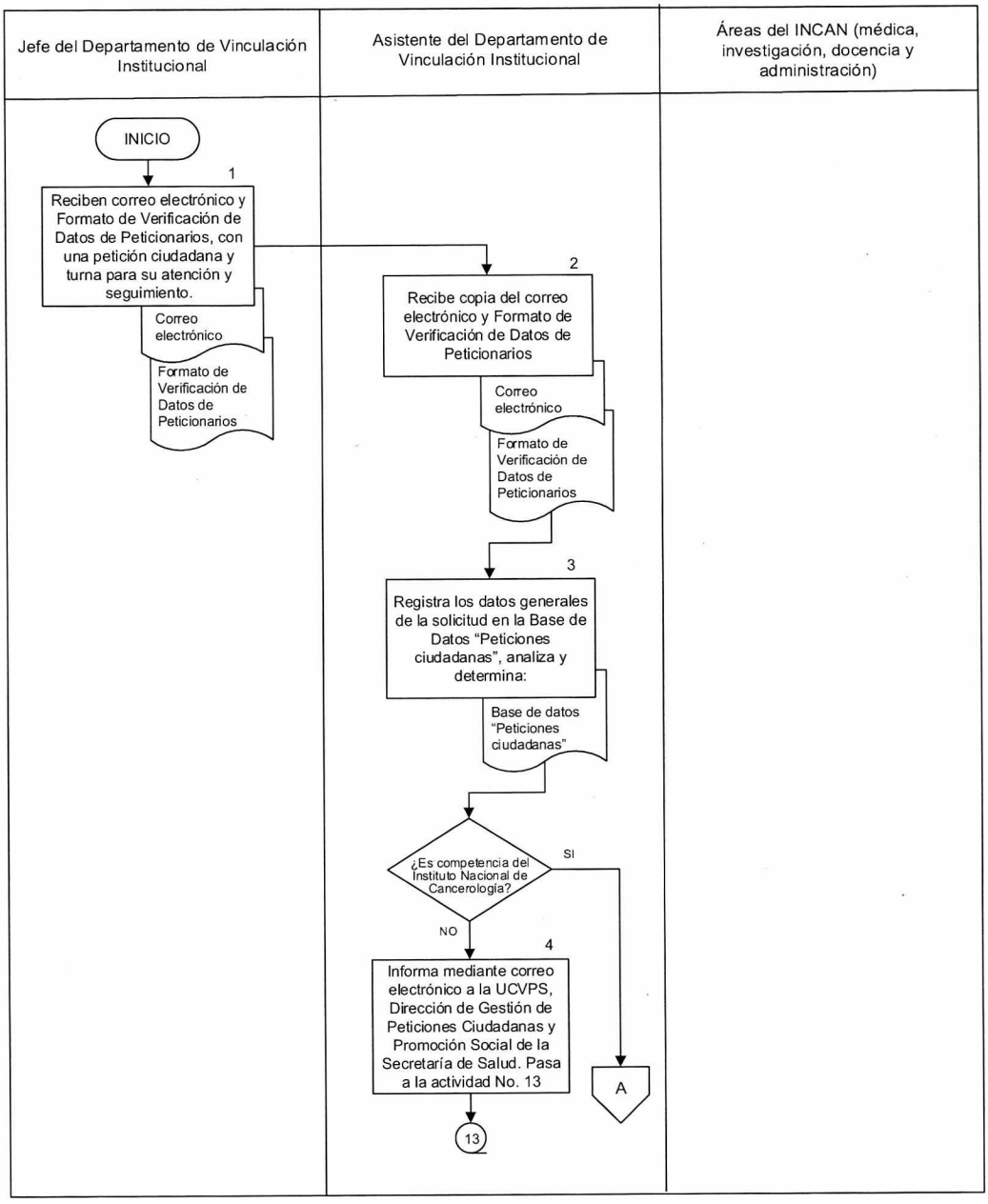
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Asistente del Departamento de Vinculación Institucional	**6**	Si: Prepara respuesta y envía correo electrónico con copia a la UCVPS, y/o realiza llamada telefónica al peticionario informando la respuesta. Pasa a la actividad No. 13	– Correo electrónico y/o llamada telefónica
	7	No: Identifica a las áreas del INCAN (médica, investigación, docencia y administrativa) que de acuerdo con su competencia pueden responder la petición ciudadana y envía oficio y/o correo electrónico.	– Oficio y/o correo electrónico con la Petición Ciudadana
Áreas del INCAN (médica, investigación, docencia y administración)	**8**	Recibe oficio y/o correo electrónico, analiza la petición y determina: ¿Son competentes para atender la petición ciudadana?	
	9	No: Informa vía oficio y/o correo electrónico al Departamento de Vinculación Institucional. Regresa a la actividad No. 6	– Oficio y/o correo electrónico con la Petición Ciudadana
	10	Si: Envía oficio y/o correo electrónico directamente al peticionario, con copia a la UCVPS y al Departamento de Vinculación Institucional dando respuesta a la petición ciudadana.	
Asistente del Departamento de Vinculación Institucional	**11**	Verifica que se haya recibido de las áreas del INCAN, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, la respuesta a las peticiones turnadas y determina:	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

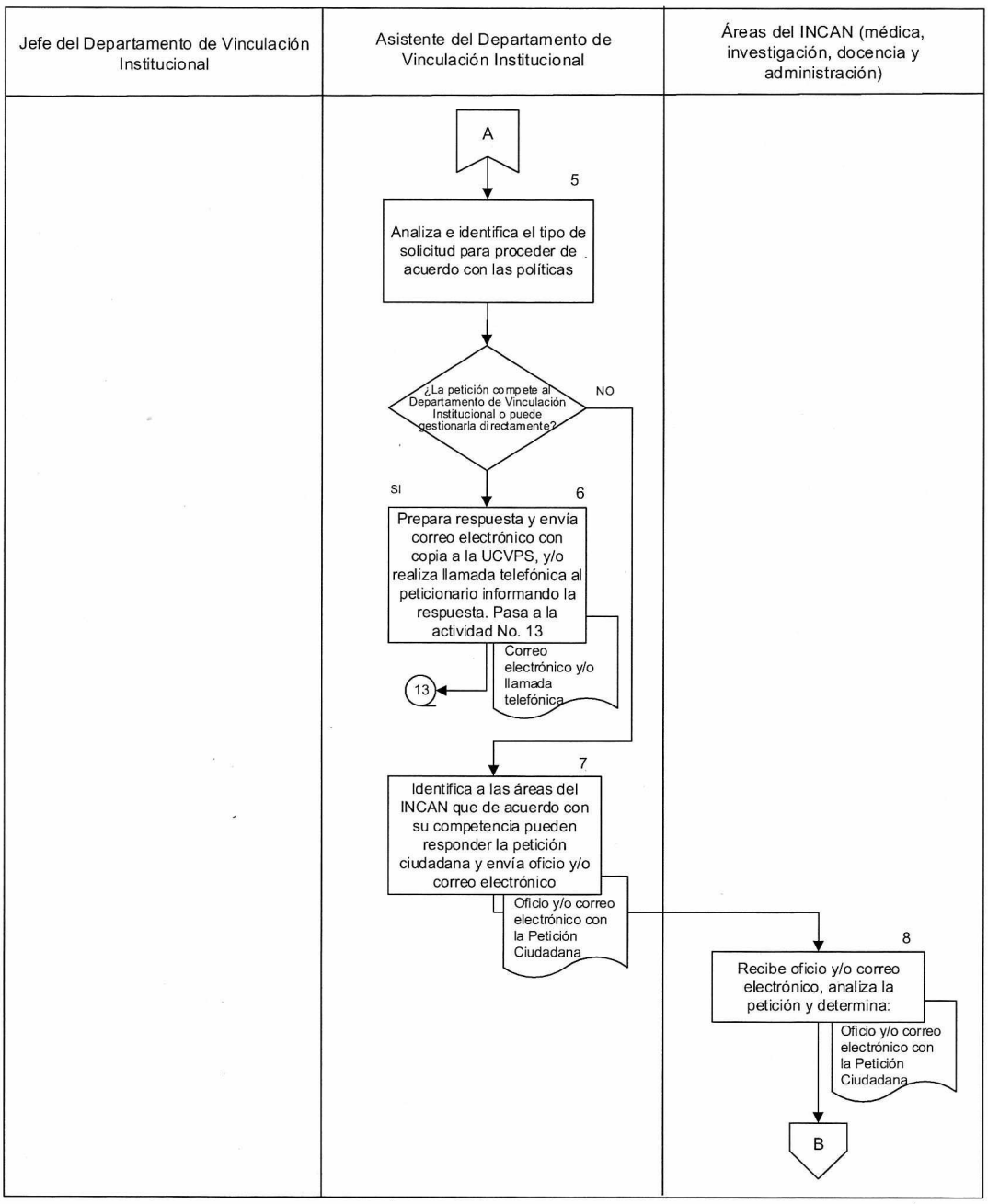
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Asistente del Departamento de Vinculación Institucional		¿Se dio respuesta a las peticiones turnadas?	
	12	No: Envía recordatorio a través de correo electrónico solicitando dar respuesta a la petición. Regresa a la actividad número 8.	– Correo electrónico recordatorio con la Petición Ciudadana
	13	Si: Actualiza y registra en la Base de Datos "Peticiones ciudadanas" la resolución de la solicitud: atendida, no atendida y/o no es competencia del INCAN.	– Base de datos "Peticiones ciudadanas"
	14	Elabora informe de las peticiones ciudadanas recibidas en el Instituto, para su integración en el informe de autoevaluación de la H. Junta de Gobierno. TERMINA.	– Informe

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

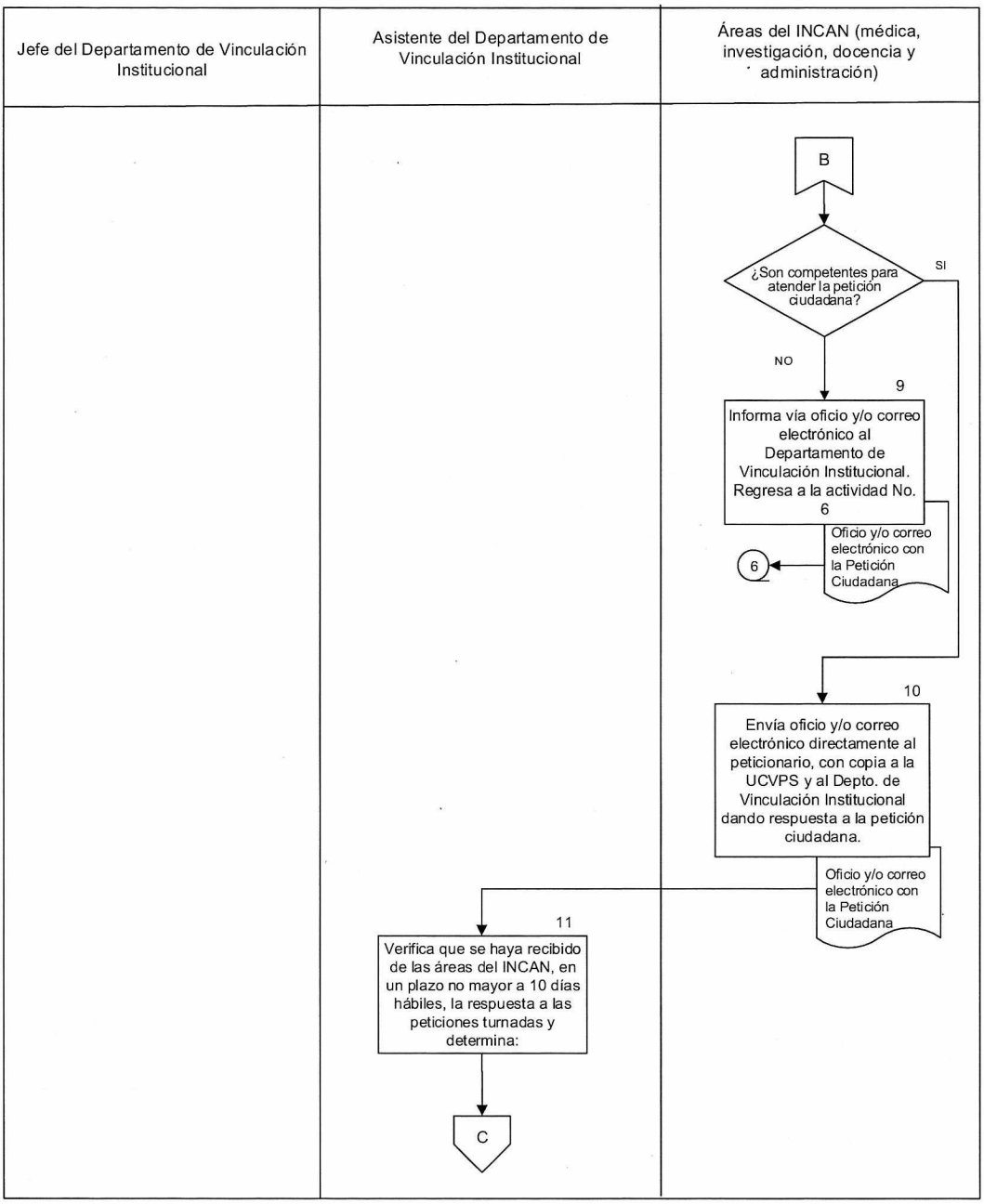
5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

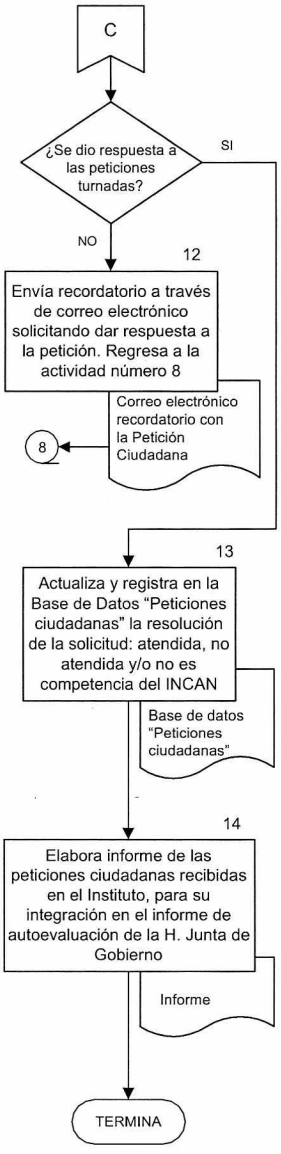


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

Jefe del Departamento de Vinculación Institucional	Asistente del Departamento de Vinculación Institucional	Áreas del INCAN (médica, investigación, docencia y administración)



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.	N/P
Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Cancerología	N/P
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Cancerología	N/P
Guía Técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud vigente	N/P
Manual de Organización del Departamento de Vinculación Institucional	M.O./DVI/100-01
Manual de Procedimientos del Departamento de Vinculación Institucional	N/P
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8º. Constitucional.	N/P

7.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Peticiones Ciudadanas	5 años	Departamento de Vinculación Institucional	N/P
Base de datos "Peticiones ciudadanas"	5 años	Departamento de Vinculación Institucional	N/P
Informes de Peticiones Ciudadanas	5 años	Departamento de Vinculación Institucional	N/P

8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Asistente del Departamento de Vinculación Institucional: Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del INCAN que entre otras actividades tiene a su cargo el registro y gestión de las peticiones ciudadanas que se reciban.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

8.2 Base de datos: Colección de datos organizados y estructurados según un determinado modelo de información que permite organizar los datos alfabéticos y numéricos de acuerdo a las necesidades de información definida para el registro de las peticiones ciudadanas recibidas por el Departamento de Vinculación Institucional.

8.3 Cita de primera vez: Cita médica que se otorga a los pacientes que serán valorados para su ingreso en la institución.

8.4 Cita subsecuente: Cita médica que se otorga a los pacientes que cuentan con expediente en el Instituto y que serán vistos en consultas sucesivas de alta especialidad en el Instituto.

8.5 Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social (DGPCPS): Área dependiente de la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social de la Secretaría de Salud que brinda atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas asignadas por la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, a la oficina del C. Secretario, así como de los requerimientos que manifiesta la ciudadanía de manera personal o a través de organismos de representación social, para su expedita resolución.

8.6 Formato de verificación de datos de peticionarios Formato que envía la UCVPS a las Dependencias y Entidades con los datos generales del peticionario y la solicitud de la petición ciudadana.

8.7 INCAN: Instituto Nacional de Cancerología.

8.8 Informe: Reporte estadístico donde de manera concentrada se presentan los resultados de las peticiones ciudadanas recibidas para su atención.

8.9 Institución: Cualquier organismo o grupo social que, con unos determinados medios, persigue la realización de un fin o propósito.

8.10 Petición: Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		

8.11 Peticionario: Persona física o moral, quien formula alguna petición al Presidente por las vías o modalidades definidas por la Dirección General de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular del Presidente.

8.12 Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social (UCVPS): Unidad administrativa de la Secretaría de Salud encargada de establecer y conducir mecanismos de vinculación entre dependencias y entidades del sector público, poder legislativo, sociedad civil y organismos no gubernamentales, nacionales e internacionales con la Secretaría de Salud, a fin de colaborar en la instrumentación y desarrollo de programas y proyectos del Sistema Nacional de Salud.

9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de Revisión	Fecha de la Actualización	Descripción del Cambio
2	Mayo 2021	Modificación de políticas, actividades y formatos de acuerdo a la operación actual.

10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

No aplica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	**Revisó:**	**Autorizó:**
Nombre	Lcda. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto	Jefe de Farmacia	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma			
Fecha	Mayo, 2021		