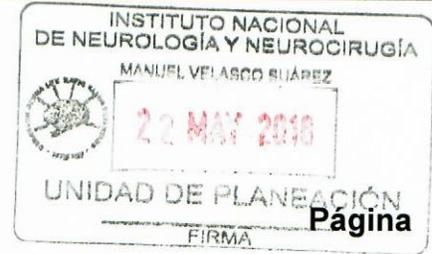




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

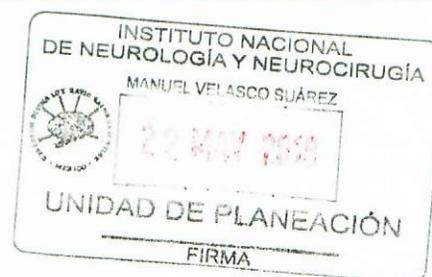
MAYO, 2018.

INDICE



	INTRODUCCIÓN.	3
I.	OBJETIVO DEL MANUAL.	4
II.	MARCO JURÍDICO.	5
III.	PROCEDIMIENTOS.	24
	1. Establecer comunicación entre el Instituto y la Secretaría de Salud.	25
	2. Difusión de campañas de salud.	31
	3. Apoyar las actividades y eventos oficiales del Instituto.	37
	4. Aplicación de encuestas de opinión al público usuario.	43
	5. Orientación e información a usuarios del Instituto.	49
V.	HOJA DE AUTORIZACIÓN	55

INTRODUCCIÓN



El Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación Social es un documento de apoyo técnico – administrativo dirigido a el personal que labora en el con el propósito de coadyuvar el adecuado desempeño de sus funciones, integra el objetivo del manual, la denominación de cada procedimiento, su descripción, propósito, alcance, políticas de operación, normas y lineamientos a realizar por el Departamento para otorgar atención a los usuarios del instituto.

La actualización del presente, se inscribe en el contexto de los cambios derivados del proceso de modernización administrativa en Instituciones de Salud, por lo cual se emite haciendo hincapié en que deberá ser un documento dinámico que permita incluir los avances de mejoramiento del servicio.

INSTITUTO NACIONAL
DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA
MANUEL VELASCO SUÁREZ
22 MAY 2018
UNIDAD DE PLANEACIÓN
FIRMA

I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los procedimientos, políticas y normas necesarios para orientar y facilitar el desarrollo de las actividades encomendadas al personal del Departamento de Comunicación Social.



II.-MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05/02/1917
REF. 15/09/2017.

LEYES

Ley Aduanera
D.O.F. 15/12/1995
REF. 01/06/2018.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 04/01/2000
REF. 10/11/2014.

Ley de Aguas Nacionales
D.O.F. 01/12/1992
REF. 24/03/2016.

Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 02/04/2013
REF. 19/01/2018.

Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público
D.O.F. 15/12/1992
REF. 17/12/2015.

Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente modificados
D.O.F. 18/03/2005

Ley de Ciencia y Tecnología
D.O.F. 05/06/2002
REF. 08/12/2015.

Ley de Coordinación Fiscal
D.O.F. 27/12/1978
REF. 30/01/2018.

Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 11/01/2012.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de La Federación
D.O.F. 18/07/2016.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2018
D.O.F. 15/11/2017.

Ley de Instituciones de Crédito
D.O.F. 18/07/1990
REF. 17/06/2016.





Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
D.O.F. 04/04/2013
REF. 10/01/2014.

Ley de Nacionalidad
D.O.F. 23/01/1998
REF. 23/04/2012.

Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas
D.O.F. 04/01/2000
REF. 13/01/2016.

Ley de Planeación
D.O.F. 05/01/1983
REF. 28/11/2016.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles
D.O.F. 31/12/1975
REF. 17/12/2015.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
D.O.F. 18/01/1999
REF. 10/01/2014.

Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal
D.O.F. 19/07/1993.

Ley de Vías Generales de Comunicación
D.O.F. 19/02/1940
REF. 18/12/2015.

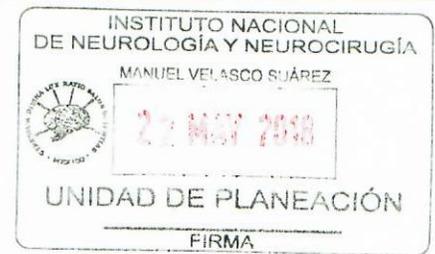
Ley del Impuesto al Valor Agregado
D.O.F. 29/12/1978
REF. 30/11/2016.

Ley del Impuesto Sobre la Renta
D.O.F. 11/12/2013
REF. 30/11/2016.

Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicio
D.O.F. 30/12/1980
REF. 15/11/2016.
Cuotas Actualizadas por Acuerdo D.O.F. 29/12/2017

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
D.O.F. 31/03/2007
REF. 24/03/2016.

Ley del Seguro Social
D.O.F. 21/12/1995
REF. 12/11/2015.



Ley del Servicio de Administración Tributaria
 D.O.F. 15/12/1995
 REF. 17/12/2015.

Ley de Tesorería de la Federación
 D.O.F. 30/12/2015
 REF. Sin reforma

Ley del Servicio Postal Mexicano
 D.O.F. 24/12/1986
 REF. 04/06/2015.

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
 D.O.F. 10/04/2003
 REF. 09/01/2006.

Ley del Sistema de Horario en los Estados Unidos Mexicanos
 D.O.F. 29/12/2001
 REF. 31/01/2015.

Ley del Sistema Nacional de Información, Estadística y Geografía
 D.O.F. 16/04/2008
 REF. 19/01/2018.

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
 D.O.F. 29/06/1992
 REF. 26/06/2017.

Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
 D.O.F. 21/05/2003
 REF. 22/06/2017

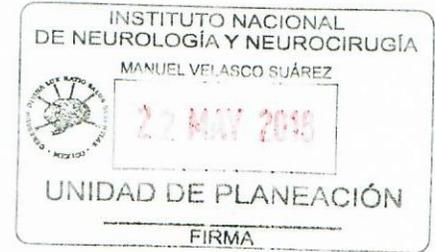
Ley de la Propiedad Industrial
 D.O.F. 27/06/1991
 REF. 01/06/2016.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
 D.O.F. 25/06/2002
 REF. 27/12/2016.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud
 D.O.F. 26/05/2000
 REF. 27/01/2015.

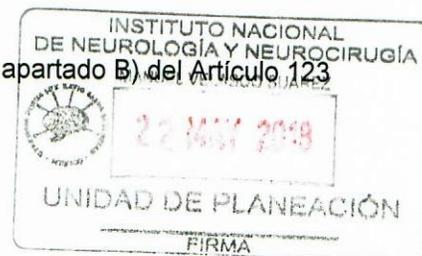
Ley Federal del Trabajo
 D.O.F. 01/04/1970
 REF. 12/06/2015.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales
 D.O.F. 14/05/1986
 REF. 18/12/2015.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		Hoja: 8 de 55
--	---	---	---------------

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B) del Artículo 123 Constitucional
 D.O.F. 28/12/1963
 REF. 02/04/2014.



Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
 D.O.F. 30/03/2006
 REF. 30/12/2015.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa
 D.O.F. 18/07/2017

Ley Federal de Sanidad Animal
 D.O.F. 25/07/2007
 REF. 07/06/2012.

Ley Federal del Derecho de Autor
 D.O.F. 24/12/1996
 REF. 13/01/2016.

Ley Federal para prevenir y eliminar la Discriminación
 D.O.F. 11/06/2003
 REF. 01/12/2016.

Ley Federal contra la Delincuencia Organizada
 D.O.F. 07/11/1996
 REF. 07/04/2017.

Ley Federal de Archivos
 D.O.F. 19/01/2018.

Ley Federal de Derechos
 D.O.F. 31/12/1981
 REF. 07/12/2016.

Cantidades actualizadas por Resolución Miscelánea Fiscal DOF 22/12/2017

Ley Federal de Procedimiento Administrativo
 D.O.F. 04/08/1994
 REF. 02/05/2017.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
 D.O.F. 01/12/2005
 REF. 27/01/2017.

Ley Federal de Protección al Consumidor
 D.O.F. 24/12/1992
 REF. 11/01/2018.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado
 D.O.F. 31/12/2004.



INSTITUTO NACIONAL
DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA
MANUEL VILASCO SUÁREZ

22 MAY 2018

UNIDAD DE PLANEACIÓN

FIRMA

REF. 12/06/2009.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público
D.O.F. 19/12/2002.
REF. 09/04/2012.

Ley Federal sobre Metrología y Normalización
D.O.F. 01/07/1992
REF. 18/12/2015.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
DOF 18/07/2016

Ley Federal de los Derechos del Contribuyente
D.O.F. 23/06/2005.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
D.O.F. 14/07/2014.
REF. 31/10/2017.

Ley Federal de Seguridad Privada
D.O.F. 06/07/2006
REF. 17/10/2011.

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 20/05/2004
REF. 19/01/2018.

Ley General de Contabilidad Gubernamental
D.O.F. 31/12/2008.
REF. 30/01/2018.

Ley General de Población
D.O.F. 07/01/1974
REF. 01/12/2015.

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 06/06/2012
REF. 19/01/2018.

Ley General de Responsabilidades Administrativas
D.O.F. 18/07/2016

Ley General de Salud
D.O.F. 07/02/1984
REF. 08/12/2017.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
D.O.F. 04/05/2015.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
D.O.F. 28/01/1988

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		Hoja: 10 de 55
---	---	---	----------------

REF. 19/01/2018.

Ley General para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos

D.O.F. 14/06/2012

REF. 19/01/2018.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

D.O.F. 27/08/1932

REF. 13/06/2014.

Ley General de Educación

D.O.F. 13/07/1993

REF. 19/01/2018.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre sin violencia

D.O.F. 01/02/2007

REF. 22/06/2017.

Ley General de Bibliotecas

D.O.F. 21/02/1988

REF. 19/01/2018.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

D.O.F. 30/05/2011

REF. 17/12/2015.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

D.O.F. 24/08/2006

REF. 24/03/2016.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos

D.O.F. 08/10/2003

REF. 19/01/2018.

Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados

D.O.F. 26/01/2017

Ley General para el Control del Tabaco

D.O.F. 30/05/2008

REF. 06/01/2010

Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos

D.O.F. 27/07/1931

REF. 20/01/2009.

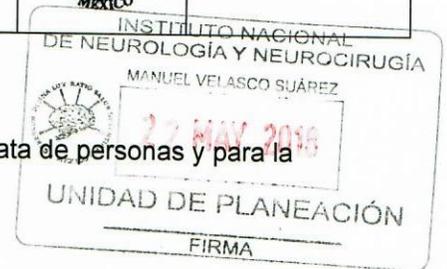
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

D.O.F. 29/12/1976

REF. 19/05/2017.

Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa

D.O.F. 18/07/2016





Ley Orgánica de La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
D.O.F. 04/09/2006
REF. 07/09/2009.

Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
D.O.F. 29/05/2009
REF. 18/07/2016.

Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 03/09/1999
REF. 28/12/2017.

Ley Orgánica del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
D.O.F. 05/06/2002
REF. 20/05/2014.

Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación
D.O.F. 26/05/1995
REF. 26/01/2018.

Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México
D.O.F. 26/05/1945
REF. 19/01/2018.

Ley sobre Delitos de Imprenta
D.O.F. 12/04/1917
REF. 04/11/2015.

Ley sobre el Contrato de Seguro
D.O.F. 31/08/1935
REF. 04/04/2013.

Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales
D.O.F. 08/02/1984
REF. 11/05/2018

Ley Ambiental de Protección a la Tierra en el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 13/01/ 2000
REF. 08/09/2017.

Ley de Asistencia Social
D.O.F. 02/09/2004
REF. 24/04/2018.

Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México
Gaceta Oficial del Distrito Federal 31/05/2004
REF. 29/12/2017.

Ley de Movilidad del Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 14/07/2014

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 12 de 55
		DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		

REF. 05/04/2018.

Ley de Protección a la Salud de los No Fumadores en el Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 29/01/2004
 REF. 29/11/2014.

Ley de Protección a los Animales del Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 26/02/2002
 REF. 27/06/2017.

Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 22/04/ 2003
 REF. 02/11/2017.

Ley de Salud del Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 17/09/2009
 REF. 29/12/2017.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales
 D.O.F. 05/06/2012

Ley del Notariado para el Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 28/03/2000
 REF. 18/12/2014.

Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 22/12/2016
 REF. 22/03/2018

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 22/06/1993
 REF. 18/11/2015.

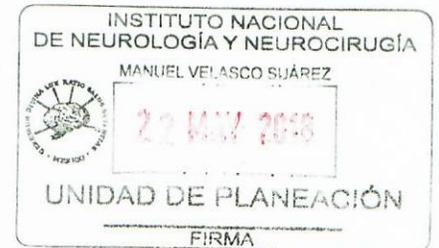
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores de la Ciudad de México
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 07/03/2000
 REF. 01/03/2018.

Ley de los Servicios de Seguridad Privada prestados por empresas privadas
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 18/01/1999.

Ley Orgánica del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 10/09/2009
 REF. 24/03/2017.

Ley de Seguridad Privada para el Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 24/01/2005
 REF. 18/12/2014.

Ley de Voluntad Anticipada para el Distrito Federal
 Gaceta Oficial del Distrito Federal 07/01/ 2008
 REF. 27/08/2012.





CÓDIGOS

Código Civil Federal
D.O.F. 26/05/1928
REF. 09/03/2018.

Código de Comercio
D.O.F. 07/10/1889
REF. 28/03/2018.

Código Federal de Procedimientos Civiles
D.O.F. 24/02/1943
REF. 09/04/2012.

Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 31/12/1981
REF. 01/06/2018.

Código Nacional de Procedimientos Penales
D.O.F. 05/03/2014
REF. 17/06/2016.

Código Penal Federal
D.O.F. 14/08/1931
REF. 01/06/2018.

Código Civil para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 29/12/2009
REF. 24/10/2017.

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal
REF. 02/06/2015.

Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 22/07/2013
REF. 10/01/2014.

Código Fiscal del Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 29/12/2009
REF. 30/12/2015.

Código Penal para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 16/07/2002
REF. 22/12/2017.

REGLAMENTOS

Reglamento de Insumos para la Salud
D.O.F. 04/02/1998
REF. 14/03/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios
D.O.F. 18/01/1988



REF. 28/12/2004.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad
D.O.F. 04/05/2000
REF. 14/02/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional
D.O.F. 18/02/1985
Fe de erratas 10/07/1985.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental
D.O.F. 31/10/2014

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada
D.O.F. 21/03/2014.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 28/07/2010.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 28/07/2010.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
D.O.F. 26/01/1990
REF. 23/11/2010.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D.O.F. 28/06/2006
REF. 30/03/2016.

Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor
D.O.F. 22/05/1998
REF. 14/09/2005.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud
D.O.F. 05/04/2004
REF. 17/12/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos
D.O.F. 20/02/1985
REF. 26/03/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica
D.O.F. 14/05/1986
REF. 19/12/2016.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud
D.O.F. 06/02/1987
REF. 02/04/2014.





Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación, Auditorías y Ambientales
D.O.F. 29/04/2010
REF. 31/10/2014.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental
D.O.F. 31/10/2014.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Prevención y Control de la Contaminación de la Atmósfera
D.O.F. 25/11/1988
REF. 31/10/2014.

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
D.O.F. 30/11/2012.

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco
D.O.F. 09/10/2012.

Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos
D.O.F. 30/11/2006
REF. 31/10/2014.

Reglamento de Procedimientos para la Atención de quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión de Arbitraje Médico
D.O.F. 25/07/2006.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación
D.O.F. 02/04/2014.

Reglamento de la Ley Federal de Archivos
D.O.F. 13/05/2014.

Reglamento de la Ley Ambiental del Distrito Federal
D.O.F. 03/12/1997.

Reglamento de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Distrito Federal
D.O.F. 21/10/1997.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, para la Prevención y Control de la Contaminación Generada por Vehículos Automotores que Circulan en el Distrito Federal y los Municipios de su Zona Conurbada
D.O.F. 25/11/1988.

Reglamento de la Ley Aduanera
D.O.F. 20/04/2015.

Reglamento de la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público
D.O.F. 06/11/2003
REF. 28/09/2012.



INSTITUTO NACIONAL
DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA

MANUEL VELASCO SUÁREZ



22 MAY 2018

UNIDAD DE PLANEACIÓN

FIRMA

Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial
D.O.F. 23/11/1994
REF. 16/12/2016.

Reglamento de la Ley de Nacionalidad
D.O.F. 17/06/2009
REF. 25/11/2013.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado
D.O.F. 04/12/2006
REF. 25/09/2014.

Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta
D.O.F. 08/10/2015.
REF. 06/05/2016.

Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación
D.O.F. 30/06/2017.

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor
D.O.F. 03/08/2006.
REF. 09/09/2016.

Reglamento de La Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público
D.O.F. 17/06/2003
REF. 29/11/2006.

Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización
D.O.F. 14/01/1999
REF. 28/11/2012.

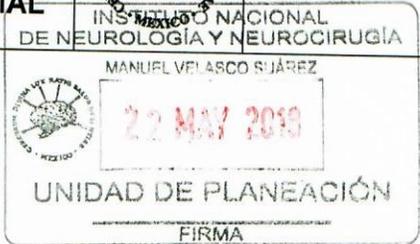
Reglamento de la Ley General de Población
D.O.F. 14/04/2000
REF. 28/09/2012.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Registro de Emisiones de Transferencia de Contaminantes
D.O.F. 03/06/2004
REF. 31/10/2014.

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
D.O.F. 23/07/2012
REF. 21/09/2012.

Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el cobro de Fianzas otorgadas a favor de la Federación del Distrito Federal, de los Estados y Municipios, distintas de las que garantizan obligaciones fiscales a cargo de Terceros
D.O.F. 15/01/1991.

Reglamento de la Ley Ambiental del Distrito Federal en Materia de Verificación Vehicular
Gaceta Oficial del Distrito Federal 07/08/2015.



Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 29/01/ 2004
REF. 12/01/2015.

Reglamento de Impacto Ambiental y Riesgo del Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 26/03/ 2004
REF. 24/03/2017.

Reglamento de la Ley de Protección Civil para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 23/12/ 2005
REF. 21/12/2007.

Reglamento de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 29/01/2004.
REF. 15/03/2018

Reglamento de Tránsito Metropolitano
Gaceta Oficial del Distrito Federal 20/06/ 2007
REF. 19/08/2010.

Reglamento de Tránsito del Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 17/08/2015.
REF. 16/02/2018

Reglamento de Verificación Administrativa para el Distrito Federal
Gaceta Oficial del Distrito Federal 31/08/ 2010
REF. 28/03/2014.

ACUERDOS

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
DOF: 15/04/2016

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
DOF: 04/05/2016

Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones a los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección; y los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos.
DOF: 18/08/2015



Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 21/11/2012.
REF. 03/02/2016.

Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.
D.O.F. 27/05/2013

Acuerdo por el que se reforma el diverso por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
D.O.F. 16/07/2010
REF. 03/10/2012.

Acuerdo por el que se reconocen como equivalentes a los requisitos establecidos en los artículos 179 Y 180 del Reglamento de los Insumos para la Salud
D.O.F. 25/01/2012.

Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones generales para la realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección
D.O.F. 16/06/2011.

Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de aplicación general en materia de Control Interno
D.O.F. 03/11/2016.

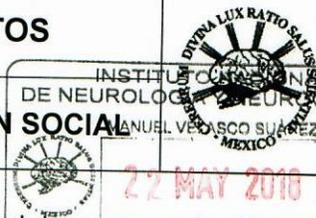
Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
D.O.F. 09/08/2010.

Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
D.O.F. 15/07/2010.

Acuerdo por el que se modifican las disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio profesional de carrera, así como el Manual administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera
D.O.F. 04/02/2016.

Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer los Trámites y Servicios, así como los formatos que aplicará la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios inscritos en el Registro Federal de trámites y servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria
D.O.F. 12/12/2016.

Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones generales en las materias de archivos y transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
DOF: 03/03/2016



Acuerdo que modifica el diverso por el que la Secretaría de Salud da a conocer los Formatos Certificados de Defunción y de Muerte Fetal publicados el 30 de enero de 2009 y da a conocer los formatos de Certificados de Defunción y de Muerte Fetal vigentes a partir del 1 de enero del 2012.
D.O.F. 29/12/2011.

Acuerdo que tiene por objeto emitir las Políticas y Disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la Seguridad de la Información, así como establecer el Manual Administrativo de aplicación general en dichas Materias
D.O.F. 08/05/2014.

Acuerdo que modifica al diverso por el que se instruye a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República de abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican, publicado el 10 de agosto de 2010
REF. 23/08/2013.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Norma Oficial Mexicana Nom-001-Ssa3-2012, Educación en Salud para la Organización y Funcionamiento de las Residencias Médicas
D.O.F. 04/01/2013.

Norma Oficial Mexicana Nom-001-Ssa1-2010, que Instituye el Procedimiento por el cual se revisará, actualizará y editará la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 26/01/2011.

Norma Oficial Mexicana Nom-002-Ssa3-2007, para la organización, funcionamiento e Ingeniería Sanitaria del Servicio de Radioterapia
D.O.F. 11/06/2009.

Norma Oficial Mexicana Nom-003-zoo-1994, criterios para la operación de laboratorios de pruebas aprobados en materia Zoonosaria
D.O.F. 17/11/1998.

Norma Oficial Mexicana Nom-004-Ssa3-2012, del Expediente Clínico
D.O.F. 15/10/2012.

Norma Oficial Mexicana Nom-006-Ssa3-2011, para la práctica de la Anestesiología.
D.O.F. 23/03/2012.

Norma Oficial Mexicana Nom-008-scfi-1993, sistemas generales de unidades de medida
D.O.F. 23/05/2001.

Norma Oficial Mexicana Nom-016-Ssa3-2012, que establece las características mínimas de Infraestructura y Equipamiento de Hospitales y consultorios de Atención Médica Especializadas
D.O.F. 08/01/2013.

Norma Oficial Mexicana Nom-017-Ssa2-2012, para la Vigilancia Epidemiológica
D.O.F. 19/02/2013.

Norma Oficial Mexicana Nom-021-Ssa2-1994, para la Prevención y Control del Binomio Teniosis/Cisticercosis en el Primer Nivel de Atención Médica
D.O.F. 21/05/2004.



Norma Oficial Mexicana Nom-025-Ssa2-2014, para la Prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médica-Psiquiátrica
D.O.F. 16/11/1995.

Norma Oficial Mexicana Nom-025-Ssa3-2013, para la organización y funcionamiento de las Unidades de Cuidados Intensivos
D.O.F. 17/09/2013.

Norma Oficial Mexicana Nom-027-Ssa3-2013, Regulación de los Servicios de Salud que establece los Criterios de funcionamiento y atención de los servicios de Urgencias de los Establecimientos para la Atención Médica
D.O.F. 04/09/2013.

Norma Oficial Mexicana Nom-028-Ssa2-2009, para la prevención, tratamiento y Control de las Adicciones
D.O.F. 21/08/2009.

Norma Oficial Mexicana Nom-028-stps-1994, seguridad-código de colores para la identificación de fluidos conducidos en tuberías
D.O.F. 19/07/1993.

Norma Oficial Mexicana Nom-030-Ssa2-2009, para la Prevención, Detección, Diagnóstico, Tratamiento y Control de la Hipertensión Arterial Sistémica
D.O.F. 31/05/2010.

Norma Oficial Mexicana Nom-030-ssa3-2013, que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria en el Sistema Nacional de Salud.
D.O.F. 12/09/2013

Norma Oficial Mexicana Nom-033-zoo-1995, sacrificio humanitario de los animales domésticos y silvestres
D.O.F. 16/07/1997.

Norma Oficial Mexicana Nom-034-Ssa3-2013, regulación de los servicios de Salud y Atención Médica Pre hospitalaria
D.O.F. 23/09/2014.

Norma Oficial Mexicana Nom-045-Ssa2-2005, para la Vigilancia Epidemiológica, prevención y control de las Infecciones Nosocomiales
D.O.F. 20/11/2009.

Norma Oficial Mexicana Nom-046-Ssa2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las Mujeres, criterios para la Prevención y Atención
D.O.F. 16/04/2009.

Norma Oficial Mexicana Nom-046-zoo-1995, sistema nacional de vigilancia Epizootiológica
D.O.F. 29/01/2001.

Norma Oficial Mexicana Nom-051-zoo-1995, trato humanitario en la movilización de animales
D.O.F. 23/03/1998.



22 MAY 2018

UNIDAD DE PLANEACIÓN

FIRMA

Norma Oficial Mexicana Nom-056-Ssa1-1993, requisitos Sanitarios del equipo de Protección Personal
D.O.F. 10/01/1996.

Norma Oficial Mexicana Nom-072-Ssa1-2012, etiquetado de Medicamentos y Remedios Herbolarios
D.O.F. 21/11/2012.

Norma Oficial Mexicana Nom-114-Ssa1-1994, Bienes y Servicios. Método para la determinación de Salmonella en Alimentos
D.O.F. 22/09/1995.

Norma Oficial Mexicana Nom-137-Ssa1-2008, etiquetado de Dispositivos Médicos.
D.O.F. 12/12/2008.

Norma Oficial Mexicana Nom-229-Ssa1-2002, Salud ambiental, requisitos técnicos para las instalaciones, responsabilidades sanitarias, especificaciones técnicas para los Equipos y Protección Radiológica en establecimientos de Diagnóstico Médico con Rayos X
D.O.F. 15/09/2006
MOD. 26/12/2011.

Norma Oficial Mexicana Nom-253-Ssa1-2012, para la disposición de Sangre Humana y sus componentes con Fines Terapéuticos
D.O.F. 26/10/2012.

LINEAMIENTOS

Lineamientos en materia de clasificación y desclasificación de información relativa a operaciones fiduciarias y bancarias, así como al cumplimiento de obligaciones fiscales realizadas con recursos públicos federales por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 22/12/2004.

Lineamientos generales para la clasificación y desclasificación de información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 18/08/2003.

Lineamientos generales para el Acceso a la Información en la modalidad de consulta directa
D.O.F. 28/02/2012.

Lineamientos generales para la organización y conservación de los Archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 20/02/2004.

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos
D.O.F. 02/12/2008.

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de corrección de datos personales que formulen los particulares
D.O.F. 02/12/2008.



Lineamientos para la elaboración de versiones públicas, por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal
D.O.F. 13/04/2006.

Modificaciones a los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección; Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos, y Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de corrección de datos personales que formulen los particulares
DOF: 02/12/2008

DOCUMENTOS NORMATIVOS-ADMINISTRATIVOS

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, publicado por el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud
17/06/2016.

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal
D.O.F. 27/06/2014.

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Neurología Y Neurocirugía MVS, Aprobado en la Primera Sesión de Junta de Gobierno
27/03/2012.

Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de organización específicos de la Secretaría de Salud
Septiembre 2013.

Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud
Septiembre 2013.

Manual administrativo de aplicación general en materia de Recursos Humanos y organización y el manual del Servicio Profesional de Carrera
D.O.F. 12/07/2010
REF. 23/08/2013.

Manual administrativo de aplicación general en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General de dichas materias.
D.O.F. 08/05/2014.
REF. 04/02/2016

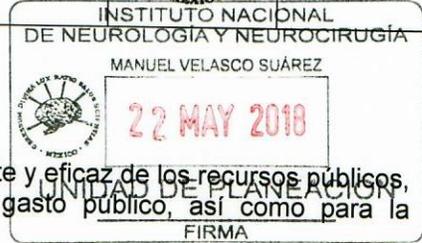
Manual de administración de aplicación general en materia de Transparencia y de Archivos
D.O.F. 12/07/2010



REF. 23/11/2012.

DISPOSICIONES DIVERSAS

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF: 10/12/2012



Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Salud 2013-2018
D.O.F. 12/12/2013.

Decreto por el que se Reforma el Consejo Nacional de Vacunación
D.O.F. 05/17/2001.

Guía para identificar y prevenir conductas que puedan constituir conflicto de interés de los servidores públicos
Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés. Marzo 2016

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
D.O.F. 20-05-2013.

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2017
D.O.F. 30/11/2016.

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual
DOF: 31/08/2016

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
DOF: 30/08/2013

El presente marco normativo de encuentra actualizado a junio del 2018; incorpora disposiciones vigentes al momento de su elaboración, con independencia de la expedición y la modificación de disposiciones realizadas de manera posterior, particularmente de aquellas cuya vigencia queda sujeta al ejercicio fiscal en curso.

INSTITUTO NACIONAL
DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROGÍA
MANUEL VELASCO SUÁREZ
22 MAY 2010
UNIDAD DE PLANEACIÓN
FIRMA

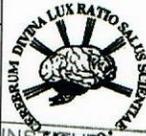
III.- PROCEDIMIENTOS

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Hoja: 25 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	1.- Procedimiento para establecer comunicación entre el Instituto y la Secretaría de Salud		



INSTITUTO NACIONAL
DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIURGÍA
 MANUEL VELASCO SUÁREZ
22 MAY 2018
UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA _____

1.- PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER COMUNICACIÓN ENTRE EL INSTITUTO Y LA SECRETARÍA DE SALUD

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 26 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	1.- Procedimiento para establecer comunicación entre el Instituto y la Secretaría de Salud		



 INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA
 MANUEL VELÁSQUEZ SUÁREZ
 22 MAY 2016
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

1. PROPÓSITO

- 1.1 Establecer un sistema óptimo de comunicación entre el Instituto y la Secretaría de Salud, mediante el intercambio de información en forma oportuna y veraz.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno permitirá detallar entre el personal del Departamento de Comunicación Social, la secuencia de pasos a seguir para el establecimiento de comunicación oportuna entre el Instituto y la Secretaría de Salud.
- 2.2 A nivel externo, el Departamento de Comunicación Social establece comunicación con la Secretaría de Salud, para informar cambios en los servicios que presta el Instituto.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

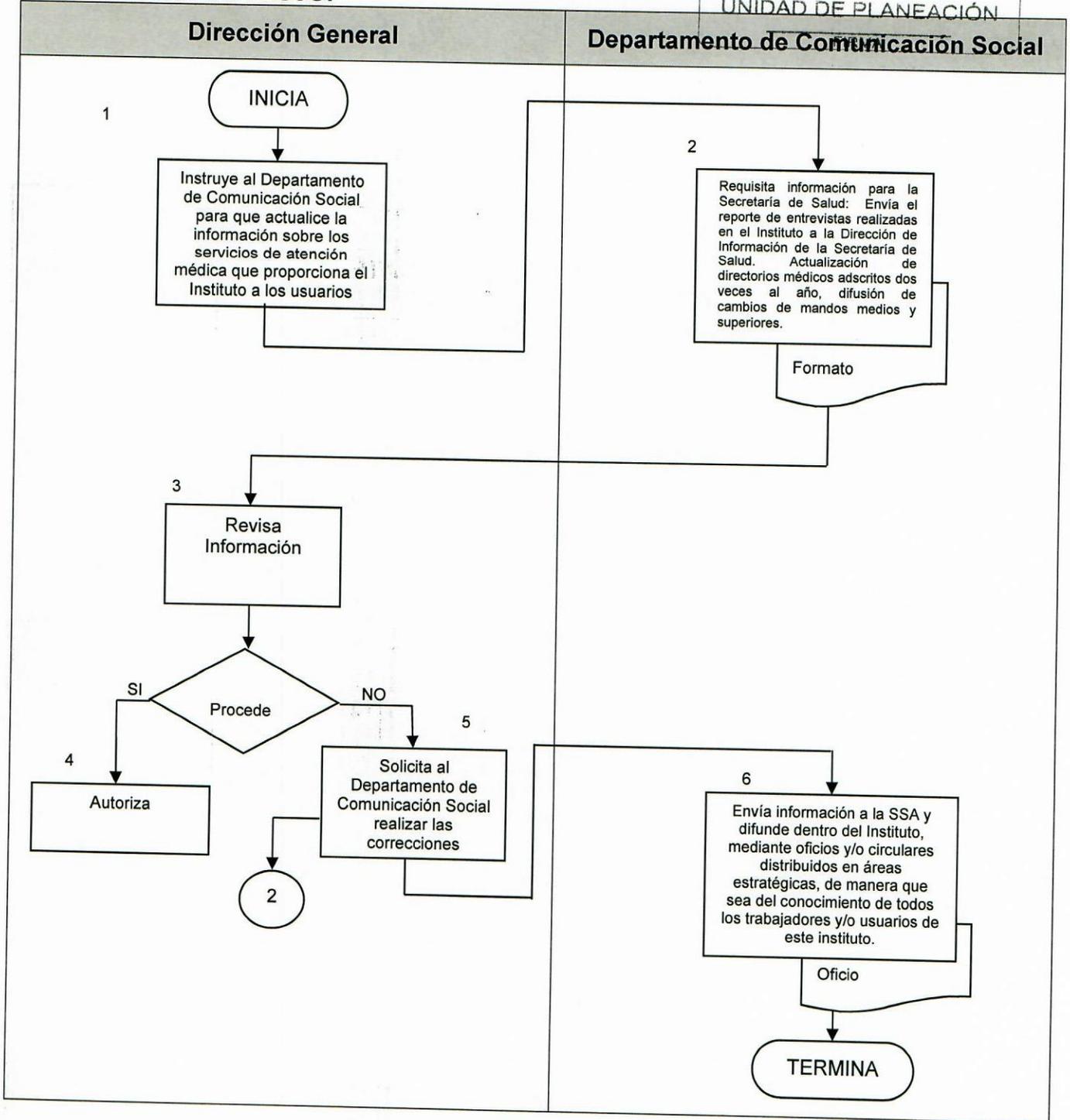
- 3.1 El Departamento de Comunicación Social será responsable de la calidad y oportunidad de la información sobre los servicios de atención médica proporcionados por el Instituto, que sean enviados a la Secretaría de Salud.
- 3.2 Todo incumplimiento será sancionado conforme a la Ley General de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- 3.3 El envío de la correspondencia (oficios) deberá ser autorizada por el Director General o en su ausencia, por el Director Médico.

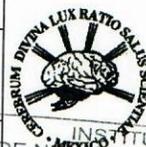


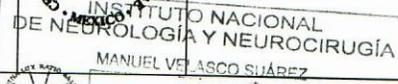
INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA
MANUEL VELASCO SUÁREZ

UNIDAD DE PLANEACIÓN

5. DIAGRAMA DE FLUJO.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Hoja: 29 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
	1.- Procedimiento para establecer comunicación entre el Instituto y la Secretaría de Salud	


 MANUEL VELÁSQUEZ SUÁREZ
22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Manual de Organización Específico del Instituto del INNNMVS	No aplica

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficios	5 años	Departamento de Comunicación Social	No aplica

8. GLOSARIO

- 8.1 Comunicación:** Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.
- 8.2 Análisis:** Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.
- 8.3 Coordinar:** Ordenar armoniosamente los elementos que intervienen en cada actividad, disposición u ordenamiento de un grupo alrededor de otro u otros.
- 8.4 Eficiencia:** Es la relación entre el cumplimiento de los objetivos y metas programadas optimizando los recursos disponibles al máximo.
- 8.5 Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de una institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano ó unidad administrativa.
- 8.6 Informe:** Comunicar en forma oral ó escrita alguna noticia que se da en torno a alguna función o actividad.
- 8.7 Programa:** Declaración previa en forma escrita de lo que piensa hacerse dentro de la Organización.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 30 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	1.- Procedimiento para establecer comunicación entre el Instituto y la Secretaría de Salud		


 INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA
 MANUEL VELASCO SUÁREZ
22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

9. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
Mayo, 2018.	Se actualiza el procedimiento por acciones de mejora.

10. ANEXOS

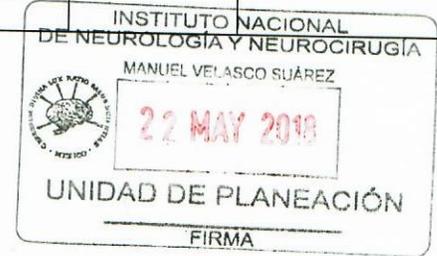
No aplica.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Hoja: 31 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	2.- Procedimientos para la difusión de campañas de salud.		


INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA
 MANUEL VELASCO SUÁREZ
22 MAY 2018
UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

2.- PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE SALUD

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 Hoja: 32 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	2.- Procedimientos para la difusión de campañas de salud.		



1. PROPÓSITO

- 1.1 Reforzar los hábitos de salud entre los trabajadores y usuarios del Instituto y proporcionar información sobre la prevención de enfermedades y su posible atención.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno permitirá al personal del Instituto, conocer la manera en que se proporciona información relativa a una campaña de salud.
- 2.2 A nivel externo no aplica.

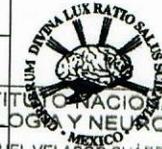
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

- 3.1 El Departamento de Comunicación Social será el responsable de la difusión, calidad y oportunidad de las campañas de salud, que se promuevan en el Instituto.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Dirección General	1	Recibe oficio de la Secretaría de Salud y turna al Departamento de Comunicación Social, mediante oficio, propaganda e información de las campañas de salud para su difusión dentro del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio. • Propaganda.
Departamento de Comunicación Social	2	Recibe propaganda, la difunde y coloca en lugares estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio. • Propaganda.
	3	Comunica a su personal el objetivo, líneas de acción y duración de la campaña.	
	4	Da información sobre la campaña a usuarios y al personal del Instituto.	
	TERMINA		

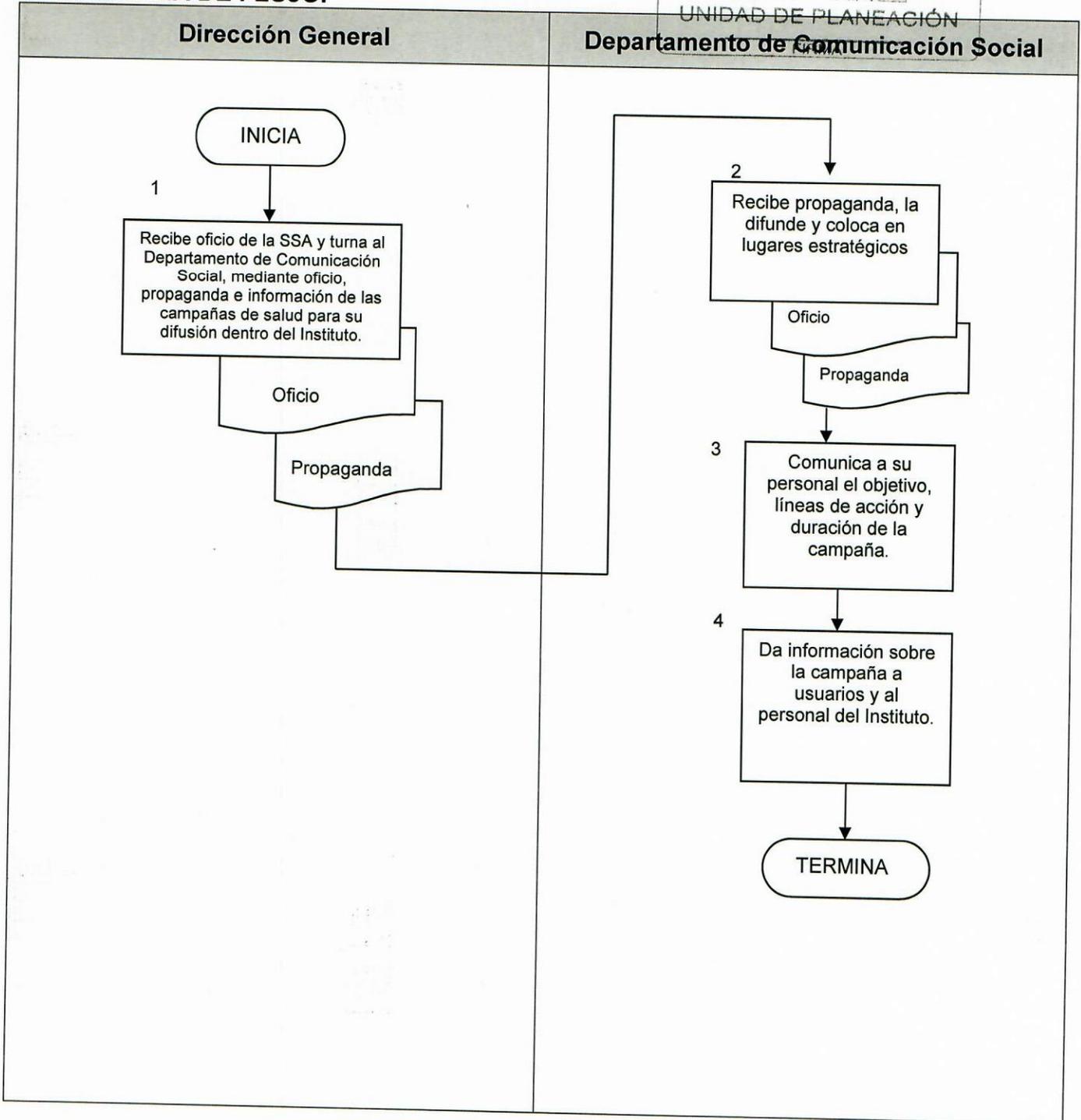
UNIDAD DE PLANEACIÓN
FIRMA



22 MAY 2010

UNIDAD DE PLANEACIÓN

5. DIAGRAMA DE FLUJO.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 35 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	2.- Procedimientos para la difusión de campañas de salud.		

INSTITUTO NACIONAL
 DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA
 MANUEL VELASCO SUÁREZ

 UNIDAD DE PLANEACIÓN

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Manual de Organización Específico del Instituto del INNNMVS.	No aplica

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficios	5 años	Departamento de Comunicación Social	No aplica

8. GLOSARIO

- 8.1 Actividad:** Una o más acciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o una unidad administrativa, se entienden por actividad el transcurso de tiempo durante el cual se realiza una operación dada.
- 8.2 Coordinar:** Ordenar armoniosamente los elementos que intervienen en cada actividad, disposición u ordenamiento de un grupo alrededor de otro u otros.
- 8.3 Campaña:** Conjunto de actos que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo.
- 8.4 Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de una institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano ó unidad administrativa.
- 8.5 Difusión:** Acción y efecto de difundir (propagar, divulgar o esparcir hace referencia a la comunicación de un mensaje).
- 8.6 Propaganda:** Acción y efecto de dar a conocer algo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 36 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	2.- Procedimientos para la difusión de campañas de salud.		

INSTITUTO NACIONAL
 DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA
 MANUEL VELÁSQUEZ SUÁREZ
22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

9. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
Mayo, 2018.	Se actualiza el procedimiento por acciones de mejora.

10. ANEXOS
No Aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 43 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	4. Procedimiento para la aplicación de encuestas de opinión al público usuario		

INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIURUGÍA
 MANUEL VELASCO SUÁREZ
 22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

4.- PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE OPINIÓN AL PÚBLICO USUARIO

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 44 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	4. Procedimiento para la aplicación de encuestas de opinión al público usuario		

INSTITUTO NACIONAL
 DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA
 MANUEL VELÁSQUEZ SUÁREZ
 22 MAY 2019
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

1. PROPÓSITO

1.1 Captar la opinión que tiene el público usuario sobre los servicios que se proporcionan en el Instituto, mediante encuestas y sondeos de opinión, con la finalidad de elevar la calidad en la atención de los servicios.

2. ALCANCE

2.1 A nivel interno permitirá que el personal del Instituto conozca el procedimiento para la capacitación de opinión del público usuario.

2.2 A nivel externo, no aplica.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

3.1 El personal del Departamento de Comunicación Social aplicará encuestas de opinión solicitadas por la Dirección General.

3.2 El Departamento de Comunicación Social será el responsable de la aplicación de los sondeos de opinión del público usuario, referente a la atención de los módulos de informes.

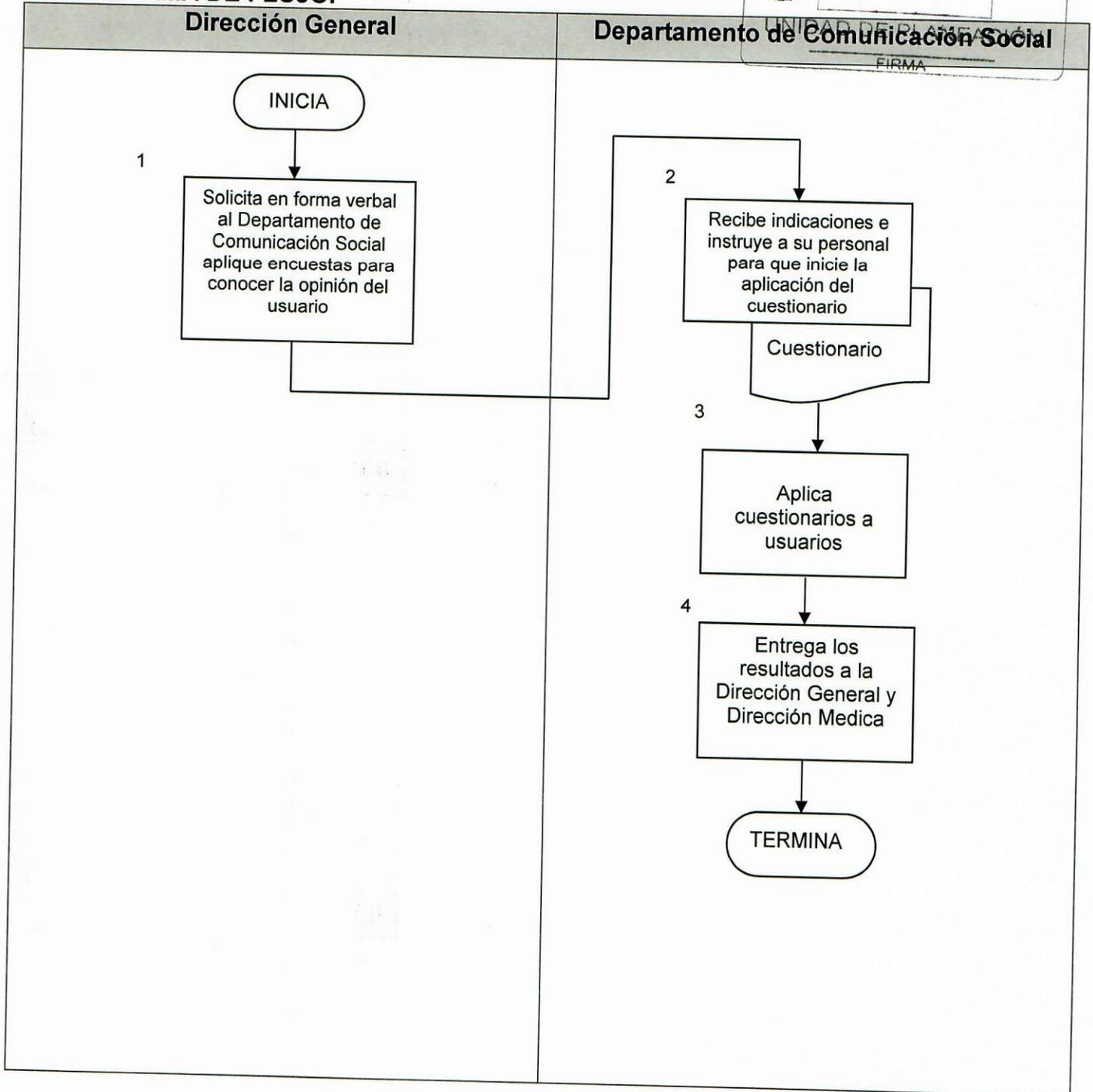
UNIDAD DE PLANEACIÓN
FIRMA

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Dirección General	1	Solicita en forma verbal al Departamento de Comunicación Social aplique encuestas para conocer la opinión del usuario.	
Departamento de Comunicación Social	2	Recibe indicaciones e instruye a su personal para que inicie la aplicación del cuestionario (prueba piloto).	• Cuestionario.
	3	Aplica cuestionarios a usuarios.	
	4	Entrega los resultados a la Dirección General y Dirección Médica.	
		TERMINA	


22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

5. DIAGRAMA DE FLUJO.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 47 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	4. Procedimiento para la aplicación de encuestas de opinión al público usuario	INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA MANUEL VELÁSQUEZ SUÁREZ  UNIDAD DE PLANEACIÓN FIRMA	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Manual de Organización Específico del Instituto del INNNMVS.	No aplica

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficios	5 años	Departamento de Comunicación Social	No aplica

8. GLOSARIO

- 8.1 Aplicación:** Hace referencia a la acción y el efecto de aplicar o aplicarse, alude al posicionamiento o colocación de algo en particular.
- 8.2 Coordinar:** Ordenar armoniosamente los elementos que intervienen en cada actividad disposición u ordenamiento de un grupo alrededor de otro u otros.
- 8.3 Formato:** Presentación que tiene una hoja impresa.
- 8.4 Informe:** Comunicar en forma oral o escrita alguna noticia que se da en torno a alguna función o actividad.
- 8.5 Paciente:** Persona que acude a una Institución o Dependencia para su atención médica.
- 8.6 Público:** Es el conjunto de personas que se reúnen en un determinado lugar con algún fin
- 8.7 Requisito:** Es un documento proporcionado por alguna persona moral o instancia de gobierno federal, estatal, o local, requerido para la gestión de un trámite.
- 8.8 Encuesta:** Es un instrumento de la investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.
- 8.9 Opinión:** Parecer en el que coincide la mayoría de las personas acerca de asuntos determinados.

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 48 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	4. Procedimiento para la aplicación de encuestas de opinión al público usuario		


 INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA
 MANUEL VELÁSQUEZ SUÁREZ
22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA

9. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
Mayo, 2018.	Se actualiza el procedimiento por acciones de mejora.

10. ANEXOS

No aplica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 49 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	5. Procedimiento para la orientación e información a usuarios del Instituto		

INSTITUTO NACIONAL
 DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROGÍA
 MANUEL VELASCO SUÁREZ
22 MAY 2018
 UNIDAD DE PLANEACIÓN
 FIRMA _____

5.- PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A USUARIOS DEL INSTITUTO

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 50 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	5. Procedimiento para la orientación e información a usuarios del Instituto	INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIROLOGÍA MANUEL VELASCO STÁREZ  UNIDAD DE PLANEACIÓN FIRMA	

1. PROPÓSITO

- 1.1 Proporcionar orientación e información a usuarios en forma veraz y oportuna, mediante módulos ubicados en el edificio principal, en el edificio de consulta externa y en el centro integral de servicios.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno permitirá que el personal del Instituto conozca la manera en que se proporciona información al público usuario.
- 2.2 A nivel externo, no aplica.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

- 3.1 El personal de los módulos de informes, deberá presentarse debidamente uniformado, así como portar gafete de identificación.
- 3.2 El personal de los módulos de informes deberá mantener actualizada la información que proporciona al usuario.

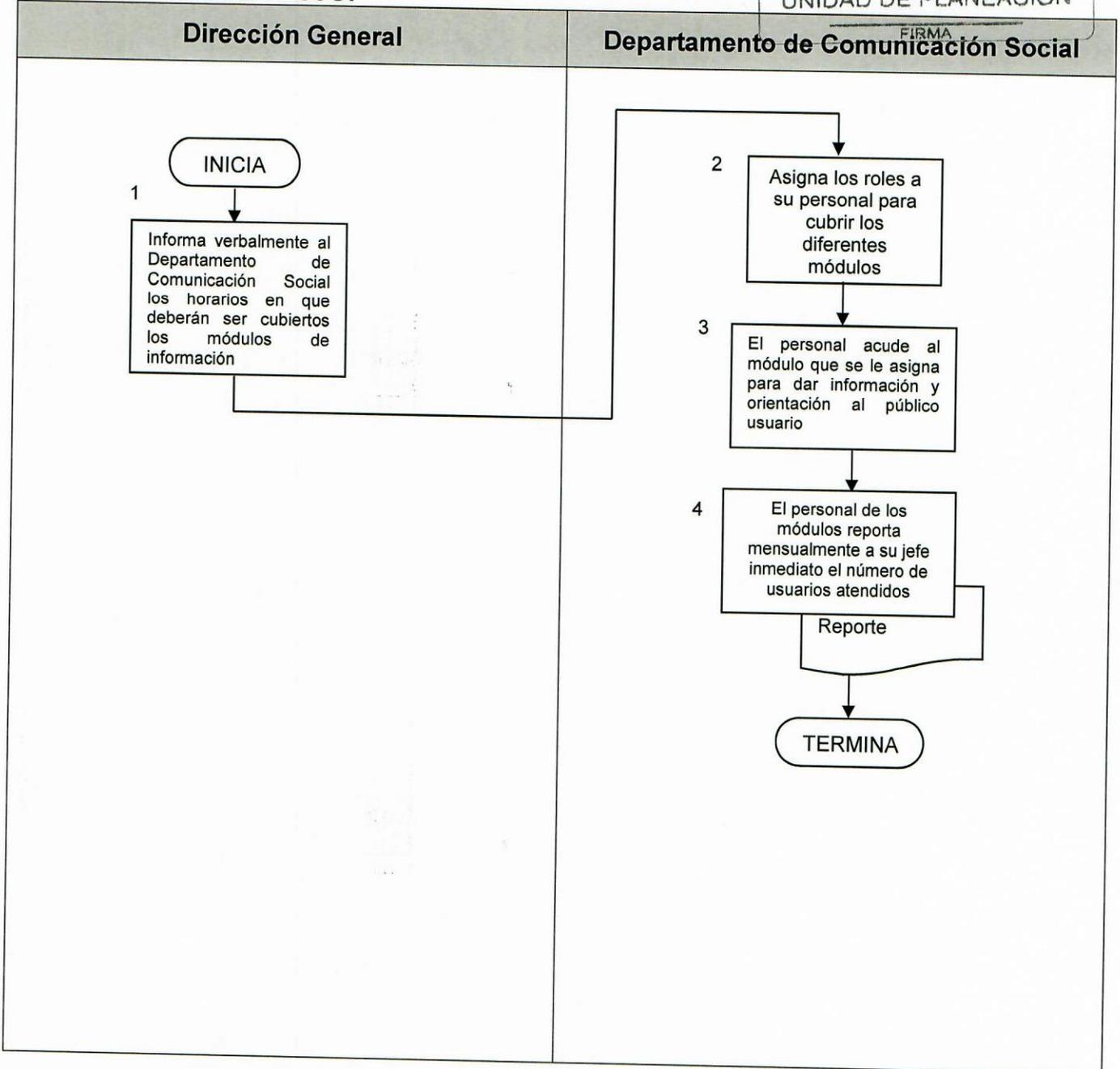


22 MAY 2018

UNIDAD DE PLANEACIÓN

FIRMA

5. DIAGRAMA DE FLUJO.



 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Hoja: 53 de 55 INSTITUTO NACIONAL DE NEUROLOGÍA Y NEUROCIRUGÍA MANUEL VELASCO SUÁREZ
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
	5. Procedimiento para la orientación e información a usuarios del Instituto		



22 MAY 2018

UNIDAD DE PLANEACIÓN

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Manual de Organización Específico del Instituto del INNNMVS.	No aplica

7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
7.1 Oficios	5 años	Departamento de Comunicación Social	No aplica

8. GLOSARIO

- 8.1 Orientación:** Se refiere a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio.
- 8.2 Coordinar:** Ordenar armoniosamente los elementos que intervienen en cada actividad, disposición u ordenamiento de un grupo alrededor de otro u otros.
- 8.3 Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de una institución, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa.
- 8.4 Información:** Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.
- 8.5 Usuario:** Se conoce como usuario a la persona a quien va destinado un servicio y/o producto cuando éste ya ha superado las diversas etapas de desarrollo. Se trata, por lo tanto, del sujeto que tiene una interacción directa con el servicio y/o producto.
- 8.6 Proceso:** Conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en productos o resultados, que proporcionan un valor a quien los usa, aplica o demanda.
- 8.7 Requisito:** Es un documento proporcionado por alguna persona moral o instancia de gobierno federal, estatal, o local, requerido para la gestión de un trámite.

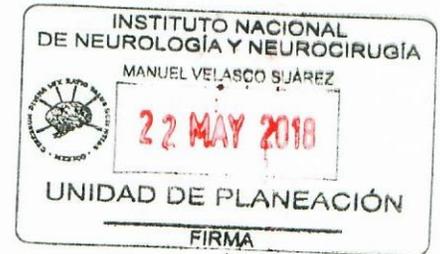
 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Hoja: 54 de 55
	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL			
	5. Procedimiento para la orientación e información a usuarios del Instituto			

9. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
Mayo, 2018.	Se actualiza el procedimiento por acciones de mejora.

10. ANEXOS

No aplica





VIII. HOJA DE AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ELABORÓ

LIC. NORA ALEJANDRA RUIZ PIÑA
Jefa del Departamento de Comunicación Social



VALIDÓ

LIC. DIANA PATRICIA LÓPEZ ROLDÁN
Jefa de la Unidad de Planeación

APROBÓ

DR. MIGUEL ANGEL CELIS LÓPEZ
Director General