MINISTERIO DE SALUD | GOBIERNO DE COSTA RICA

INFORME DE FIN DE GESTIÓN

NIDIA MORERA GONZALEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por NIDIA MORERA GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2024.02.01 09:29:36 -06'00'

Inga Nidia Morera González
Cargo: Directora a.i. Dirección de Atención al Cliente
Periodo: 16 de mayo 2017 al 31 de enero 2024

Presentación

El presente informe busca cumplir con mi obligación, como titular subordinada, de rendir cuentas de los resultados obtenidos durante mi gestión como Directora de la Dirección de Atención al Cliente durante el periodo del 16 de mayo del 2017 al 31 de enero del 2024, en cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad, de conformidad con lo establecido en el inciso e, artículo 12 de la Ley General de Control Interno; lo que se ha constituido en uno de los medios para garantizar la transparencia en las actuaciones de los funcionarios públicos y de las y funcionarias públicas ante los administrados, así como para proveer de información relevante al sucesor al cargo que facilite su desempeño y el seguimiento de acciones importantes y necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

Para lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Directriz correspondiente, en el presente documento se abordarán los siguientes aspectos:

I. Referencia sobre la labor sustantiva Institucional.

II. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad.

III. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión.

IV. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año.

V. Principales logros institucionales de conformidad con la planificación Institucional.

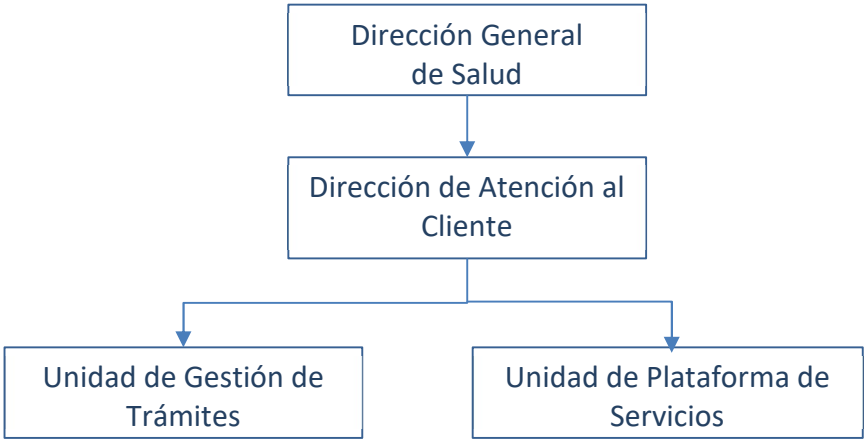
VI. Estado de los proyectos de mayor relevancia en el ámbito institucional, que se encuentran pendientes o requieran seguimiento.

VII. Administración de los recursos financieros asignados.

VIII. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

I. Referencia a la labor sustantiva institucional

La Dirección de Atención al Cliente se ubica en el nivel central del Ministerio de Salud, estructuralmente cuenta con dos Unidades: la Unidad de Plataforma de Servicios y la Unidad de Gestión de Trámites, y depende orgánicamente de la Dirección General de Salud.



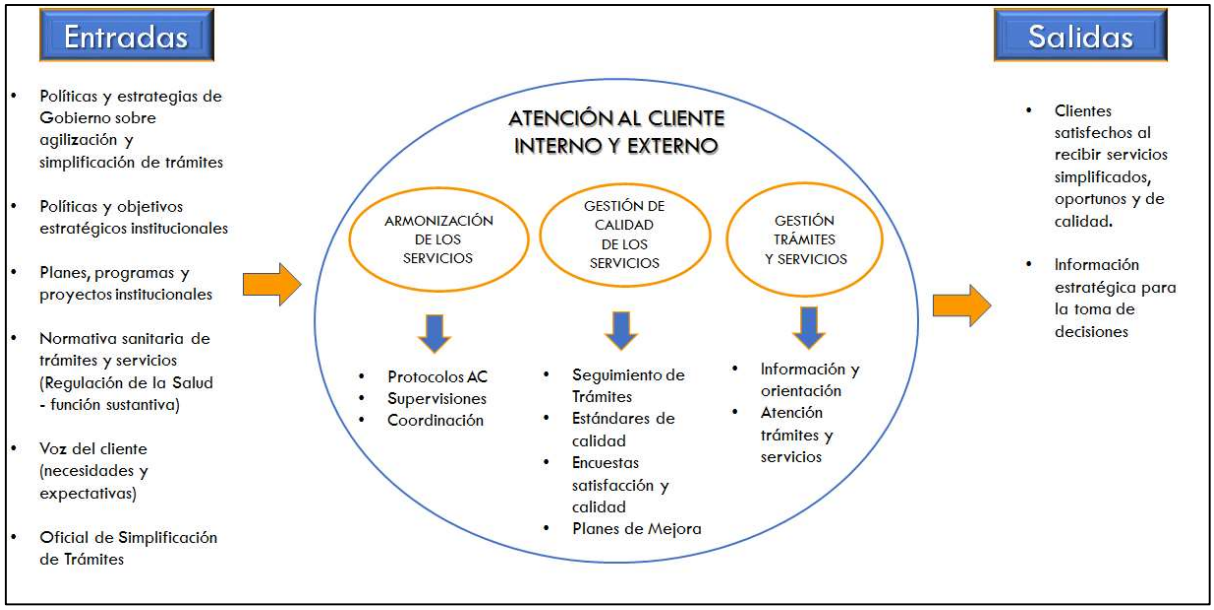
Según se señala en el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, *versión 2022*, el objetivo de esta Dirección es el de conducir el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo, acorde con los lineamientos estratégicos emitidos por la Dirección General de Salud, en apego a las funciones rectoras de la institución, normalizando su ejecución en los tres niveles de gestión, conforme a estándares de calidad, enfoque de mejora continua de los servicios y garantizando el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, generando información estratégica para la toma de decisiones.

A continuación, se resume la labor sustantiva de la Dirección partiendo de las principales funciones bajo su responsabilidad

1. Dirigir y conducir el desarrollo de las políticas, planes y proyectos correspondientes al Proceso de Atención al Cliente Interno y Externo, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

En concordancia con su objetivo, así como con las políticas y objetivos estratégicos institucionales relacionadas específicamente con la simplificación de trámites y el compromiso de brindar un servicio al cliente externo e interno en forma eficiente y eficaz, de manera oportuna, con calidez y calidad, durante esta gestión se ha realizado un esfuerzo particular en visibilizar y posicionar ante los jerarcas y en la institución, a los diferentes responsables del Proceso, o sea a la Dirección y sus unidades, así como a las Unidades de Atención al Cliente regionales, lo que nos ha llevado a estar involucrados y ser tomados en cuenta en muchas acciones y proyectos que de una u otra manera se relacionan con esa materia, contribuyendo al cumplimiento de las funciones y actividades necesarias para alcanzar estas metas institucionales.

Como parte de ello, se identificó la necesidad de revisar y actualizar los objetivos, procesos y funciones del Proceso, con sus distintos componentes, participantes y relaciones, para lo cual se conformó y lideró un equipo de trabajo con representantes de los tres niveles de gestión resultando en una propuesta que se entregó a la Dirección General de Salud, de donde fue remitida a la Dirección de Planificación para la actualización de los documentos correspondientes, en cuenta el Manual de Organización y Funciones (oficio MS-DGS-1364-2022 del 22 de Abril de 2022). Como ilustración de lo anterior, se presenta el Modelo Conceptual del Proceso de Atención al Cliente Interno y Externo establecido en dicho documento:



En lo que respecta a la planificación institucional, partiendo del marco de referencia mencionado, se han contemplado bajo la responsabilidad de esta Dirección, los siguientes productos, con sus respectivas actividades: 1) Trámites y servicios resueltos en los plazos de ley y según criterios de calidad, 2) Sistema de gestión de la calidad de los servicios y 3) Trámites y servicios armonizados en los tres niveles de gestión, con incorporación de las políticas, estrategias y normativa de simplificación y agilización, 4) Procedimientos, revisados, diseñados y actualizados; además de los productos comunes a las otras unidades organizativas correspondientes a la elaboración y seguimiento del Plan Operativo Institucional y del Plan de mejora de la autoevaluación de Control Interno.

Adicionalmente, como resultado de dicho involucramiento, a partir del año 2021 se incorporaron algunos productos e indicadores específicos y sustantivos a cargo de la Dirección de Atención al Cliente en los anteproyectos de presupuesto y en los Planes Estratégicos Institucionales; los mismos relacionados con proyectos de simplificación y mejora de trámites, como el de permiso sanitario de funcionamiento y el de atención de denuncias sanitarias, siendo que para el PEI 2023-2033 se propusieron 5 indicadores, cuya validación y aprobación quedó pendiente.

Por otro lado, en relación con proyectos específicos de mejora y simplificación de trámites, esta Dirección ha tenido una participación constante y activa desde el año 2017, en varias iniciativas conducidas por la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), correspondiéndole ser parte

de los equipos técnicos que desarrollaron algunos proyectos, coordinar la convocatoria y participación de funcionarios de los tres niveles de gestión de la institución y fungir como enlace y facilitadora entre los responsables de la Promotora y las autoridades del Ministerio de Salud. Dicha participación se oficializó mediante el Convenio Marco para la Implementación del Proyecto VUI, PROCOMER-Ministerio de Salud, DAL-CONV-310-2022, firmado por los jerarcas de ambas dependencias en abril del 2022, mediante el cual se designa al Director (a) General de Salud como responsable de dirigir y conducir los proyectos desarrollados entre ambas instituciones y a la Dirección de Atención al Cliente como encargada de la coordinación, evaluación y seguimiento de los proyectos.

También como enlace y facilitadora, en mi carácter de Directora, he sido parte de los equipos y comisiones interinstitucionales conformados a solicitud del Ministerio de Comercio Exterior, para la ejecución de los proyectos de modernización de la infraestructura, el equipamiento y de los sistemas de los puestos fronterizos del país, conducidos por el Programa de Integración Fronteriza, así como las acciones generadas y coordinadas en el marco del Consejo Nacional de Facilitación del Comercio.

2. Conducir y velar por el cumplimiento de las políticas públicas del Estado relacionadas con la Simplificación de Trámites emitidas por el rector en la materia, a lo interno de la institución y coordinadamente con otras instituciones, incorporando la voz del cliente y su satisfacción con los servicios recibidos.

En las últimas administraciones, la Simplificación de Trámites se ha constituido en un elemento medular dentro de las políticas y estrategias emitidas para promover la inversión y el desarrollo económico del país y para compensar los efectos negativos de la pandemia del COVID-19; las mismas conducidas por la Presidencia y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio como rector en esas materias. A nivel del Ministerio de Salud, su implementación suele estar a cargo del Despacho Ministerial, desde donde se ha convocado a la Dirección de Atención al Cliente para que participe o asuma, junto con otras Direcciones de nivel central, algunas de las acciones necesarias para su cumplimiento, así como la verificación del mismo:

A. Agilización de los trámites en las entidades públicas, mediante el uso de la declaración jurada, Decreto N° 41795-MP-MEIC, La Gaceta 118 del 25 de junio del 2019. Tiene por objetivo impulsar en la Administración Pública el uso del instrumento jurídico denominado "declaración jurada", con la finalidad de generar eficiencia en los requisitos, trámites y procedimientos que los usuarios realizan ante las instituciones públicas, al tiempo que se agilice la resolución a sus gestiones y el cumplimiento efectivo de los tiempos de respuesta institucional. Esta declaración jurada podrá ser requerida tanto para los permisos, licencias o autorizaciones. Mediante este instrumento la respectiva institución, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos dispuestos en la declaración jurada, procederá a otorgar la autorización del trámite, permiso o licencia solicitado por el administrado.

B. Moratoria a la creación de nuevos trámites, requisitos o procedimientos al ciudadano para la obtención de permisos, licencias o autorizaciones, Directriz N° 052-MP-MEIC, La Gaceta 118 del 25 de junio del 2019. En ella se instruye a los jerarcas de la Administración Central y Descentralizada, a no crear nuevos trámites, requisitos o procedimientos que deba cumplir el administrado para la obtención de permisos, licencias o autorizaciones, hasta el

07 de mayo del año 2022, con algunas excepciones o si buscan mejorar y simplificar los trámites vigentes.

C. Directriz N° 079-MP-MEIC dirigida a la administración pública central y descentralizada sobre las medidas sobre la revisión y simplificación de trámites administrativos de permisos, licencias, autorizaciones o concesiones, Alcance N° 80 de La Gaceta N° 75, 8 de abril del 2020. Se emitió en el marco de la emergencia nacional por la situación sanitaria por el COVID-19 y en ella se instruye a la Administración Pública Central y se invita a la Administración Pública Descentralizada para que el marco jurídico de su actuación y de acuerdo con la naturaleza de los trámites de su competencia, efectúen una revisión de la vigencia de los permisos, licencias, autorizaciones o concesiones que habilitan a personas físicas o jurídicas a ejercer alguna actividad productiva, económica, comercial de cualquier otra naturaleza, a efectos de determinar la viabilidad de su prórroga hasta el 04 de enero de 2021.

D. Directriz N° 085-MIDEPLAN-MEIC, Medidas para acelerar la simplificación de trámites, requisitos o procedimientos que impactan de manera favorable a la persona ciudadana y al sector productivo, La Gaceta Nº 117 del 21 de mayo del 2020. Tiene por objetivo acelerar bajo los principios de eficiencia y eficacia en la Administración Pública, la puesta en práctica de la declaración jurada, la Ventanilla Única de Inversión y los planes de mejora regulatoria institucionales, con la finalidad de mejorar el desempeño de la Administración Pública, contribuir con la recuperación económica y a la generación de empleo.

   En ella se instruye a las personas jerarcas de la Administración Pública Centralizada y se insta a las personas jerarcas de la Administración Pública Descentralizada para que a partir de la entrada en vigencia de esta Directriz, procedan con la implementación del instrumento de la declaración jurada para la realización de trámites. Para ello, el MEIC requirió la presentación ante la Dirección de Mejora Regulatoria de los reportes de implementación cada 30 días naturales durante los 6 meses siguientes a la entrada en vigor de esta Directriz.

E. Directriz N° 004-MP-MEIC: "Le dejamos Trabajar" medidas de mejora regulatoria para eliminar las trabas tramitológicas, La Gaceta N° 166 del 01 de setiembre del 2022 Alcance 185, también conocida como de “Cuellos de Botella”. que tiene por objeto eliminar trabas regulatorias y garantizar que las iniciativas propuestas por el sector productivo, les permitan aumentar la competitividad a fin de promover la generación de más y mejores empleos.

   Se establecen equipos de Aceleración, a cargo del trabajo interno para eliminar las trabas regulatorias asignadas. Los jerarcas de la Administración Central y Descentralizada designaron al Oficial de Simplificación de Trámites y a los funcionarios que consideraron necesarios para llevar adelante el trabajo asignado, entre ellos esta Dirección; lo anterior con la instrucción de eliminar las trabas regulatorias en un plazo máximo de 2 meses, 4 meses o 6 meses plazo, según corresponda, a partir de la firma de esta directriz.

F. Celeridad de los trámites administrativos en el sector público costarricense. Decreto N° 43665-MP-MEIC, La Gaceta N° 166 del ‘1 de setiembre de 2022 Alcance 185. Se establece que cualquier requisito exigido para un trámite administrativo que conste en bases de datos públicas de la Administración Pública, deberá ser verificado por el órgano o ente ante el cual se realiza la gestión, quedando terminantemente prohibido solicitar al administrado,

cualquier certificación, constancia o información que conste en las bases de datos públicas de otra entidad u órgano público; cada institución deberá definir a lo interno, la forma como dejará la constancia de la verificación en el expediente administrativo de cada trámite.

3. *Dirigir y conducir el Sistema de Gestión de la Calidad de los Servicios, en los tres niveles de gestión, analizando el impacto de las acciones en la satisfacción del cliente y en la calidad de los trámites y servicios brindados, conforme a los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión de Calidad Institucional.*

Esta función se materializa mediante la ejecución de acciones concretas dirigidas a evaluar la calidad de los servicios en relación con parámetros definidos, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, identificando e implementando las mejoras necesarias para ello; lo anterior bajo la conducción de esta Dirección.

Las principales actividades que se derivan de esta función son las encuestas semestrales de satisfacción del cliente, los informes semestrales de seguimiento de trámites y los Planes de Mejora; todas ellas programadas y ejecutadas en estrecha coordinación y participación activa de las jefaturas de las Unidades de Atención al Cliente, sus equipos de trabajo en el nivel regional y los encargados de Atención al Cliente en el nivel local, por cuanto se aplican en los tres niveles de gestión y como resultado de estas se generan informes consolidados a cargo de los responsables en cada nivel de gestión, así como los Planes de Mejora. Estas actividades se incorporan y comprometen en los planes operativos de cada una de estas dependencias.

4. *Conducir la incorporación de la información de los trámites y servicios que brinda la Institución en el Catálogo Nacional de Trámites, en coordinación con las Unidades Organizativas responsables de la Regulación de la Salud, la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Contraloría de Servicios*.

Según lo establece la Ley 8220 y su Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto No. 37045- MP-MEIC, el Oficial de Simplificación de Trámites de la institución junto con nuestra Dirección, se constituyen en las instancias a nivel del Ministerio que conforman el Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria; asimismo, se contará con los siguientes instrumentos: el Catálogo Nacional de Trámites y el Plan de Mejora Regulatoria.

En lo que respecta al primero de ellos, se dispone de la Directriz 20. Acciones inmediatas para la simplificación de trámites en el Gobierno del Bicentenario, publicada en La Gaceta N° 175, Alcance 168 del 24 de setiembre del 2018 , en el que se ordena a los jerarcas de la Administración Central y se instruye a los jerarcas de la Administración Descentralizada, a incluir en el Catálogo Nacional de Trámites, todos los trámites, requisitos y procedimientos que tengan vigentes y que sean exigibles al ciudadano, a fin de garantizar los principios constitucionales de la mejora regulatoria, de eficacia, eficiencia, simplicidad, celeridad y el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas.

Para lo anterior, conforme lo ordena dicha directriz, se requiere la ejecución de una serie de acciones que le ha correspondido asumir a esta Dirección, bajo la conducción del Viceministro de Salud designado como Oficial de Simplificación de Trámites, requiriendo una constante

coordinación con las direcciones de nivel central responsables de la emisión de la normativa que establece y define los diferentes trámites, sus procedimientos y requisitos. Esta obligación implica el levantamiento del inventario de trámites y servicios que ofrece la institución, la administración del sistema, la coordinación de la incorporación y actualización con las dependencias responsables, así como velar por la calidad de la información de los trámites y servicios incorporados y coordinar su publicación con la dependencia encargada en el MEIC.

5. *Conducir la elaboración, la publicación y la emisión de los informes de avance de los Planes anuales de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, Servicios y Procedimientos institucional, en el Sistema Digital Trámites Costa Rica, en coordinación con el Oficial de Simplificación de Trámites, y las Unidades Organizativas del Nivel Central encargadas de su ejecución.*

Como se señalara en el apartado anterior, la elaboración de los Planes anuales de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, Servicios y Procedimientos institucional es una obligación establecida en la Ley 8220 y su reglamento, y está a cargo del Oficial de Simplificación de Trámites y de esta Dirección.

Al respecto, nuestra Dirección se encarga de promover la identificación de trámites, servicios o procedimientos sujetos a mejora, para lo cual debe utilizar la información generada a partir de las encuestas, los informes de seguimiento, las denuncias sanitarias, las prioridades o necesidades institucionales; para que, en el seno de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional se defina el Plan (es) Anuales. Una vez que se dispone de esa identificación y de las dependencias que formarán parte del plan, corresponde coordinar la elaboración de la propuesta de acuerdo con el formato definido por el MEIC, remitir la misma para la revisión y visto bueno del Oficial de Simplificación de Trámites, quien tiene a su cargo la publicación del plan en el sistema. Una vez que el plan entra en ejecución, le corresponde a la DAC efectuar el seguimiento correspondiente y elaborar los informes trimestrales requeridos.

6. *Generar y comunicar información estratégica a los jerarcas de la Institución, para la vigilancia y alerta sobre el cumplimiento de políticas, planes, proyectos y normativa relacionados con los trámites y servicios brindados, para la toma oportuna de decisiones.*

Durante esta gestión no fue posible concretar el establecimiento de un procedimiento que permitiera sistematizar el levantamiento y análisis de la información que reflejara el cumplimiento de las políticas, planes, proyectos y normativa relacionados con los trámites y servicios brindados, sin embargo, la relación estratégica de la Dirección con las dependencias internas y externas a la institución encargadas de la emisión de las mismas así como con las oficinas del Ministerio responsables de su ejecución, o sea las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud a través de las Unidades de Atención al Cliente, ha sido un mecanismo que ha permitido la identificación y canalización hacia los jerarcas de las necesidades de insumos de diversa índole (capacitación, criterios legales, herramientas de trabajo, y otros) o de la revisión de estos para la correcta aplicación de tales instrumentos.

7. *Articular con los tres niveles de gestión la disponibilidad de la información generada a partir de los resultados obtenidos de los trámites y servicios brindados, para su divulgación en los*

medios de comunicación designados por la Institución y que permitan el acceso a la población, en cumplimiento de la Estrategia de Transparencia.

Como se señalara anteriormente, la Dirección realiza una estrecha coordinación con las Unidades de Atención al Cliente, entre otras cosas, para la recopilación de información relacionada con los trámites y servicios; entre ellos el informe semestral de seguimiento de trámites. Sin embargo, debido a las escasas opciones que ofrece la misma institución, ha sido muy difícil disponer de herramientas amigables y eficientes que permitan la recopilación, análisis y seguimiento; se han hecho esfuerzos para la utilización del SERSA, así como del Sistema de Habilitación de Servicios de Salud, y la implementación del Sistema para el Registro de Permisos de Funcionamiento, sin embargo se está lejos de contar con el registro de la información generada de todos los trámites y servicios que brinda la institución.

8. *Articular con los tres niveles de gestión la disponibilidad de información y orientación precisa sobre los trámites y servicios brindados, para ser suministrada al cliente interno y externo por los diferentes medios oficiales establecidos.*

Durante esta gestión se ha promovido el empleo de los medios disponibles para la divulgación de información y orientación sobre los trámites y servicios que brinda la institución. De esa manera, se han atendido activamente las convocatorias para la revisión y mejora de la página web institucional, procurando además que la información existente se mantenga actualizada y sea de fácil comprensión; además se elabora material físico y digital con esa información disponible para los clientes externos y para nuestros funcionarios y funcionarias de Atención al Cliente.

Adicionalmente se han creado varios buzones de correo dirigidos a atender necesidades particulares de los clientes; a saber, el buzón dac.consultas@misalud.go.cr que atiende todo tipo de consultas relacionadas con el quehacer del Ministerio; el buzón información.tramites@misalud.go.cr enfocada a la orientación sobre trámites, procedimientos y requisitos; el soy.pyme@misalud.go.cr destinado a proveerles diferentes guías y apoyos a las Pymes y emprendedores y el dac.denuncias@misalud.go.cr mediante el cual se reciben y canalizan las denuncias sanitarias. Vale agregar que, a través de la central telefónica, que está bajo la responsabilidad de esta Dirección, también se brinda información y orientación sobre esos aspectos.

9. *Conducir la elaboración, actualización y evaluación de los procedimientos y protocolos correspondientes al Proceso de Atención al Cliente Interno y Externo, conforme a las políticas y objetivos institucionales de simplificación y agilización, así como a la regulación sanitaria aplicable.*

Los procedimientos y protocolos son herramientas muy útiles que promueven la armonización en la implementación de los trámites y servicios en los tres niveles de gestión y ofrecen una guía a los encargados de su ejecución; es por ello que las tareas de elaboración, actualización y evaluación de los mismos son parte importante del quehacer regular de la Dirección.

Estas tareas implican no solo la elaboración del documento, siguiendo la normativa institucional correspondiente, sino que además requiere la convocatoria y participación de las

direcciones que emiten la regulación y la validación de los instrumentos con los encargados de la ejecución, para luego someterlo a la revisión por parte de la Dirección de Planificación y la oficialización de la Dirección General de Salud.

Debe señalarse que a la Dirección de Atención al Cliente, sus unidades y las Unidades de Atención al Cliente se les reconoce por su interés y compromiso al mantener esta importante y necesaria práctica dentro de sus planes anuales de trabajo.

10. *Promover y conducir espacios de coordinación y concertación interinstitucional y con clientes externos, para la implementación de normas, planes, proyectos y procesos relacionados con Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.*

Específicamente como Dirección de Atención al Cliente o por designación como representante de la institución, se convocó y condujo, o bien se participó activamente, en espacios con representantes de otras unidades organizativas del Ministerio o de otras instituciones, así como en consejos o comisiones con representación pública y del sector privado.

Durante la gestión se fortalecieron las relaciones y se establecieron canales de comunicación con la Dirección de Mejora Regulatoria, la Dirección PYMES y Dirección de Calidad del MEIC, con quienes se desarrollaron acciones para la implementación de proyectos de simplificación de trámites como los del procedimiento coordinado para el otorgamiento del permiso sanitario de funcionamiento en las regiones Chorotega, Brunca y Pacífico Central, la implementación de un espacio para las PYMES en la página web del Ministerio y la implementación de normativa relacionado con ciertos trámites como la correspondiente a la certificación eléctrica.

Con el Instituto Nacional de Aprendizaje, se ha trabajado particularmente con el Módulo de la Industria Alimentaria y la Unidad de Acreditación, en lo que respecta a aspectos relacionados con los cursos de Manipulación de Alimentos y los entes acreditados que los imparten.

La Dirección General de Aduanas es un ente con el que periódicamente se ha requerido coordinar y trabajar de manera conjunta por tratarse del rector de los procesos de importación y exportación de mercancías, dentro de las cuales se encuentra un buen porcentaje de productos bajo el control del Ministerio de Salud que deben responder a una serie de regulaciones que se deben implementar de manera coordinada; lo señalado referido especialmente a lo correspondiente al establecimiento y aplicación de las Notas Técnicas. Este enlace y coordinación recae principalmente en esta Dirección por ser la responsable de conducir lo procesos señalados.

Muy relacionado con lo anterior, ha sido el rol de representación de la institución ante el Consejo Director de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, VUCE, establecido en el Decreto Nº 33690; así como la conducción y la supervisión técnica de las dos profesionales contratadas por PROCOMER, con envestidura de autoridad de salud, que se encuentran destacadas en esa dependencia.

En la implementación de ciertos trámites y requisitos se ha requerido convocar y coordinar con Colegios Profesionales, como es el caso del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos en lo

que respecta a la aplicación del requisito de la certificación eléctrica y con el Colegio de Ingenieros Químicos y Profesionales Afines sobre el requerimiento de la regencia profesional en establecimientos de alimentos.

11. *Asesorar a las autoridades superiores, de manera particular al viceministro designado como Oficial de Simplificación de Trámites, y a otras unidades organizativas de la Institución, en materia de simplificación y de gestión de la calidad de los trámites y servicios, incluyendo los procesos de elaboración y ajuste de la normativa relacionada con estos.*

Como se mencionara anteriormente, la Dirección de Atención al Cliente se constituyó en referente para todos los asuntos relacionados con la simplificación de trámites.

De manera especial le ha correspondido fungir como asesora y colaboradora de los Viceministros designados como Oficiales de Simplificación de Trámites, mediante la conducción y coordinación de las acciones relacionados con el Catálogo Nacional de Trámites y los Planes de Mejora Regulatoria, como ya se señalara, así como como la labor de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional.

Por otro lado, en los últimos años, ha participado en la elaboración, revisión o validación de aquella normativa sanitaria que implica la creación o modificación de trámites, servicios o requisitos; lo anterior con el objetivo de velar por el cumplimiento de los principios de simplificación de trámites y mejora regulatoria.

II. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad.

Este apartado debe iniciarse anotando que mi gestión como Directora parte de mi nombramiento, como recargo a mi puesto de jefe de la Unidad de Plataforma de Servicios, al quedar vacante el puesto por pensión de mi antecesora en mayo del 2017. En ese momento, desde la Dirección General de Salud se propuso mi nombramiento en propiedad, lo que motivó que la Dirección de Desarrollo Humano retomara sus cuestionamiento y argumentos sobre la necesidad de efectuar un estudio integral de los puestos de jefaturas, incluido el de Gerente 1. Debe indicarse que estos argumentos se han sustentado en el cambio de estructura de la Dirección por el traslado de la Contraloría de Servicios al Despacho Ministerial y por el traslado los trámites sobre registro de productos de interés sanitario y del personal encargado a la Unidad de Registros creada en el año 2012 en la Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario. Al respecto debe señalarse que por distintos argumentos y a pesar de varios intentos promovidos incluso por los jerarcas de la institución, a la fecha no se han concretado tales estudios y la Dirección de Atención al Cliente se mantiene sin un nombramiento formal del puesto de Director (a) y del puesto de jefe de la Unidad de Gestión de Trámites; este último vacante por renuncia del titular en agosto del 2021; lo que se considera además como una de los factores que influyeron para que la actual administración resolviera reestructurarla.

Como es de esperar, la situación de incertidumbre relatada y la falta de personal clave para la conducción de algunas de las acciones y proyectos a cargo de la Dirección, han influido de manera negativa en el alcance y la implementación de algunos de estos. A pesar de ello, es importante mencionar que a partir del 2018 se ha contado con un amplio reconocimiento y respaldo de los jerarcas, de manera que, mediante la Reforma al Reglamento Orgánico del

Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo N°41999-S, publicado el 4 de diciembre del 2019, se retomó su dependencia jerárquica de la Dirección General de Salud, asumiendo un rol más protagónico dentro de las acciones sustantivas de la institución.

Otro cambio importante que ha tenido efecto sobre el quehacer de la Dirección, han sido los lineamientos y directrices emanados desde la Presidencia de la República y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en las que se instruye a las instituciones para que le den prioridad a acciones para la simplificación de trámites y la mejora regulatoria; lo que ha motivado a que esta dependencia asuma un rol importante en la atención e implementación de estos. En ese mismo sentido, normativa como la *Directriz 20. Acciones inmediatas para la simplificación de trámites en el Gobierno del Bicentenario, publicada en La Gaceta N° 175, Alcance 168 del 24 de setiembre del 2018*, establecen de manera específica y contundente las obligaciones del Oficial de Simplificación de Trámites, lo que ha implicado que este requiera trabajar de la mano de la Dirección.

III. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión.

Durante la gestión correspondiente al presente informe, desde la Dirección se ha velado por el cumplimiento de las directrices y procedimientos del proceso de autoevaluación del Control Interno, del artículo 17 de la Ley de Control Interno 8292, convocando un equipo de trabajo representativo para la aplicación anual del "Cuestionario de Autoevaluación de Control Interno" y contando con la asesoría de la Unidad de Planificación Institucional. Resultado de esta actividad, se han identificado los aspectos a mejorar, así como las acciones a implementar, conformando el Plan de Mejora correspondiente.

IV. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año.

Conforme los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de Autoevaluación de Control Interno, durante el año 2023 se realizaron las siguientes acciones:

- Se elaboró y compartió una carpeta con un compendio normativo en la Intranet.
- Se verificó que todos los funcionarios tienen acceso desde el portal, al correo institucional, la intranet, a Teams, entre otros, que facilitan el traslado oportuno de la información.
- Se verificó que todos los Manuales, procedimientos y protocolos, entre otros, están disponibles en la intranet.
- A pesar de que el lineamiento para uso de correo electrónico fue compartido a los funcionarios mediante la nube denominada Compendio Normativo, se hizo un recordatorio a todos los funcionarios sobre el uso correcto del correo electrónico.
- Varios funcionarios han sido capacitados en el uso del sistema de Correspondencia ORBE y el sistema Ipsum Plan, entre otros.
- Se efectuó una encuesta dirigida a todos los funcionarios en la que se les consultó a cuales sistemas tienen acceso y están autorizados para accesar a la información, una vez recopilada la información se elaboró el oficio MS-DAC-153-2022, con el resultado de la encuesta para

conocimiento de todos los funcionarios.

- Se coordinó la capacitación: Documento digital (Clasificación y ordenación), resguardo de información, conformación, administración de expedientes digitales e híbridos, impartido por el Área del Archivo Central de la División Administrativa.
- En coordinación con los funcionarios de la Unidad de Archivo, se aplicó la tabla de plazos para la eliminación de documentos en los archivos de la Dirección y de sus dos Unidades.
- Mediante la herramienta del Ipsum Plan, se aplica la metodología SEVRI de administración y valoración del riesgo; el catálogo de riesgos se encuentra vinculado al Plan Operativo anual (POI) y por medio del sistema se pueden generar los reportes de los riesgos históricos de la Unidad Organizativa.
- Si se han definido las actividades de control para cada uno de los de los productos del Plan Anual Operativo y quedan documentados en el sistema y también se guardan respaldos en la nube.

A nivel administrativo, se ha realizado y verificado en varias ocasiones el inventario de activos, con la actualización y entrega del correspondiente informe a cada uno de los funcionarios y funcionarias.

En lo que respecta al recurso humano de la Dirección, se aplica el control y reporte de asistencia según el procedimiento establecido para ello; cada funcionario y funcionaria cuenta con su expediente de personal y de evaluación del desempeño compartido en la nube.

Por otro lado, entre mediados y finales del año 2022, se coordinaron varios talleres con el personal y funcionarias de la Unidad de Progreso Humano para promover el mejoramiento de nuestro clima laboral, incluso se gestionó un Taller denominado "Team Building de conexión e integración", impartido por una asesora externa en noviembre de ese año.

V. Principales logros institucionales alcanzados durante la gestión, de conformidad con la planificación institucional previamente definida.

- *Revisión y actualización de los objetivos, procesos y funciones a cargo de la Dirección de Atención al Cliente*

Si bien es cierto que esta actividad se derivó de los intentos de resolver la situación de las plazas vacantes, el proceso que se llevó a cabo fue muy concienzudo y participativo, involucrando profesional de esta Dirección, de Planificación y de las Unidades de Atención al Cliente, así como su presentación y revisión por parte del Viceministro de Salud y de la Directora General de Salud. Por lo anterior, se tuvo como resultado una propuesta ajustada a la actualidad de la institución y aportó un consenso y claridad sobre el Modelo Conceptual del Proceso de Atención al Cliente Interno y Externo, en los tres niveles de gestión y con los componentes necesarios para que el mismo cumpla con el rol designado en la institución.

- *Participación en la implementación de políticas y directrices de simplificación de trámites.*

Directriz N° 85-MIDEPLAN-MEIC, “Sobre las medidas para acelerar la simplificación de trámites, requisitos o procedimientos que impactan de manera favorable a la persona ciudadana y al

sector productivo"– incorporación Declaración Jurada - se comprometieron 12 trámites diferentes, quedando pendiente la incorporación de la Declaración Jurada en Renovación de Suplementos Alimenticios pues se trata de la modificación de una normativa centroamericana.

Directriz N° 004-MP-MEIC: "Le dejamos Trabajar" medidas de mejora regulatoria para eliminar las trabas tramitológicas, La Gaceta N° 166 del 01 de setiembre del 2022 Alcance 185, también conocida como de "Cuellos de Botella". Se cumplió con la mejora de 10 trámites o condiciones identificados como trabas, una quedó pendiente de la emisión de normativa sobre radiaciones ionizantes.

- *Proyectos en la plataforma de la Ventanilla Única de Inversiones (VUI)*

Es una plataforma digital, que permite realizar todos los procesos y trámites requeridos por las empresas para instalarse formalmente, operar y funcionar en Costa Rica. En el caso de la Dirección de Atención al Cliente, además de desempeñar el rol de enlace y facilitadora, se ha involucrado activamente en los proyectos del Bloque 2. APERTURA DE EMPRESA (Fase Pre-operativa), Bloque 9. MODIFICACIONES, INSPECCIONES, AMPLIACIONES Y RENOVACIONES (Fase Operativa). Resultado de ello, a la fecha, se cuenta con la opción de gestionar los trámites de otorgamiento del Permiso Sanitario de Funcionamiento para primera vez, renovaciones y modificaciones en las 82 Áreas Rectoras del Ministerio de Salud durante este año 2023.

- *Participación en la elaboración y revisión de normativa.* La Dirección ha intervenido activamente en la revisión de los siguientes instrumentos legales:

Reforma a la Ley 8220 (Ley N° 10072, noviembre 2021)

Reforma del Reglamento del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)

Reglamento del Sistema de Ventanilla Única de Inversión (VUI) Decreto Nº 33690, abril 2022

Reglamento general para permisos sanitarios de funcionamiento, permisos de habilitación y autorizaciones para eventos temporales de concentración masiva de personas, otorgados por el Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo N° 43432-S, marzo 2022

Reglamento para la autorización de la importación y adquisición de medicamentos no registrado, Decreto N° 42751-S, diciembre 2020.

Reglamento a la Ley 10066 "Regulación de los Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina (SEAN), Sistemas Similares Sin Nicotina (SSSN) y dispositivos electrónicos que utilizan tabaco calentado y tecnologías similares" (pendiente promulgar).

Reglamento para la autorización de ingreso de productos de interés sanitario al territorio nacional (pendiente promulgar).

Reglamento para el Funcionamiento y la Utilización del Quiosco Salud/VUI. (pendiente promulgar).

Reglamento para el otorgamiento del carné digital de manipuladores de alimentos. (pendiente promulgar).

Lineamientos o Resoluciones por Emergencia COVID-19: 1) Importación pruebas clínicas sin registro sanitario, 2) Emisión del Certificado Vacunación 3) Prórrogas a la Vigencia de Permisos de funcionamiento.

Resolución para la creación y revisión de Notas Técnicas de importación y exportación – NT 39 Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos Humanos y NT 368 Productos de tabaco y sus derivados

- *Elaboración o actualización de los Protocolos de Atención al Cliente*

A continuación se presenta el detalle de los protocolos de Atención al Cliente que se han trabajado en este periodo, lo anterior según su estado a octubre del 2023. Al respecto se debe señalar que esta revisión es una tarea permanente incorporada en los planes de trabajo de la Unidad y las funcionarias a cargo.

CÓDIGO	NOMBRE	ESTADO
MS.NC.SLA.07.P.01	Registro de proveedores	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.02	Recepción de solicitudes para el sorteo de plazas para el servicio social obligatorio	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.03	Recepción y entrega de órdenes patronales	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.04	Recepción de solicitudes de aprobación de publicidad comercial de bebidas con contenido alcohólico	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.06	Recepción de registro de gestores de residuos	Actualizado
MS.NC.SLA.07.P.07	Recepción de solicitudes para el registro de unidades de cumplimiento	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.08	Recepción y registro de declaración jurada de los ingredientes y emisiones de los productos de tabaco y su derivados	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.10	Atención de solicitudes de revisión de expedientes de productos de interés sanitario	Actualizado
MS.NC.SLA.07.P.11	Autorización para la importación y adquisición de medicamentos no registrados	Oficializado
MS.NC.SLA.07.P.12	Recepción de solicitud para la aprobación previa de publicidad de sucedáneos de leche materna, alimentos complementarios y utensilios conexos	Actualizado
MS.NC.SLA.07.P.13	Autorización de importación y exportación de componentes anatómicos humanos procesados y/o preservados	Actualizado
MS.NC.SLA.07.P.14	Protocolo Recepción, Admisibilidad y Traslado de las Solicitudes para el Otorgamiento de Licencias de Fabricación de Productos Cáñamo y sus Derivados para el Uso Alimentario e Industrial	Elaborado
MS.NC.SLA.07.P.15	Recepción, Admisibilidad y Traslado para la Pre-Autorización de Importación Paralela de medicamentos o por parte de un tercero No autorizado por el titular del medicamento en Costa Rica	Elaborado
MS.NC.SLA.07.P.16	Trámite solicitud de autorizaciones sanitarias para eventos temporales de concentración masiva de personas	Elaborado

MS.NC.SLA.07.P.19	Recepción, admisibilidad y traslado de las solicitudes para el otorgamiento de licencias de importación, exportación, comercialización y fabricación de productos derivados, productos terminados y medicamentos con cannabis psicoactivo	Elaborado
MS.NC.SLA.07.P.	Recepción, admisibilidad y traslado de las solicitudes para el otorgamiento de licencias de importación y/o exportación, de productos derivados de cannabis psicoactivo y/o producto terminado de cannabis con fines de comercialización	Elaborado
MS.NC.SLA.07.P.	Recepción, admisibilidad y traslado de las solicitudes para el otorgamiento de licencias de fabricación de derivados de cannabis psicoactivo y/o para la fabricación de medicamentos	Elaborado
MS.NL.SLA.07.P.02	Programación de citas de inspección	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.04	Otorgamiento de certificados internacionales de vacunación contra la fiebre amarilla	Actualizado
MS.NL.SLA.07.P.05	Recepción de reportes operacionales y notificaciones de certificado de calidad del agua residual	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.06	Recepción de solicitudes para licencia de operador de emisores de radiaciones ionizantes	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.07	Otorgamiento del carné de manipulación de alimentos	Actualizado
MS.NL.SLA.07.P.08	Recepción de solicitud para el trámite de autorización de desalmacenaje de ropa usada importada	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.09	Trámite de la solicitud para la autorización de funcionamiento de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de la odontología	Actualizado
MS.NL.SLA.07.P.10	Recepción de documentos de reporte operacional atmosféricas provenientes de calderas y hornos de tipo indirecto	Actualizado
MS.NL.SLA.07.P.11	Recepción de solicitud de autorización para el transporte internacional de cadáveres	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.12	Recepción de solicitud de autorización para la cremación de cadáveres y restos humanos	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.13	Recepción de solicitud de autorización para la exhumación ordinaria de cadáveres y restos humanos	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.14	Recepción de solicitud de certificación del carné o comprobante de vacunación	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.15	Permiso sanitario de funcionamiento y habilitación de servicios de salud	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.16	Solicitud de permiso de funcionamiento para centros de atención integral a personas menores de 12 años	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.17	Otorgamiento de permiso de funcionamiento para casinos de juego	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.18	Trámite de la solicitud para otorgar el certificado sanitario para la exportación de piña congelada a China	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.19	Solicitud de inspección de buenas prácticas de manufactura para la exportación de piña congelada	Oficializado
MS.NL.SLA.07.P.20	Permisos de Ubicación para Cementerios	Elaborado

MS.NL.SLA.07.P.21	Trámite Unificado para la Autorización de Exhumación Ordinaria, Transporte Internacional de Cadáveres y Traslado de Cenizas	Elaborado
MS.NL.SLA.07.P.24	Trámite de solicitud de autorización para la venta de pólvora menuda	Oficilizado
MS.NL.SLA.07.P.25	Solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento para comercio sobre ruedas	Elaborado
MS.NI.SLA.07.P.01	Certificación de constancia de salarios	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.02	Desglose de salarios	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.03	Recepción de notificación de acceso a planos digitales	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.04	Información y orientación al cliente	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.05	Distribución Interna y Externa de Correspondencia	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.06	Recepción, clasificación y traslado de denuncias	Actualizado
MS.NI.SLA.07.P.07	Recepción de documentos	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.08	Recepción de planos constructivos tramitados en Ventanilla Única del INVU	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.10	Notificaciones	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.11	Recepción de documentos para devolución de dineros	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.12	Recepción y gestión de peticiones	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.13	Habilitación de servicios de salud y afines	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.15	Trámite de solicitud de uso de sello de garantía de fortificación de alimentos en Costa Rica	Oficializado
MS.NI.SLA.07.P.16	Trámite de solicitud de autorización sanitaria para eventos temporales de concentración masiva de personas	Elaborado

- *Sistema de gestión de calidad de los servicios:*

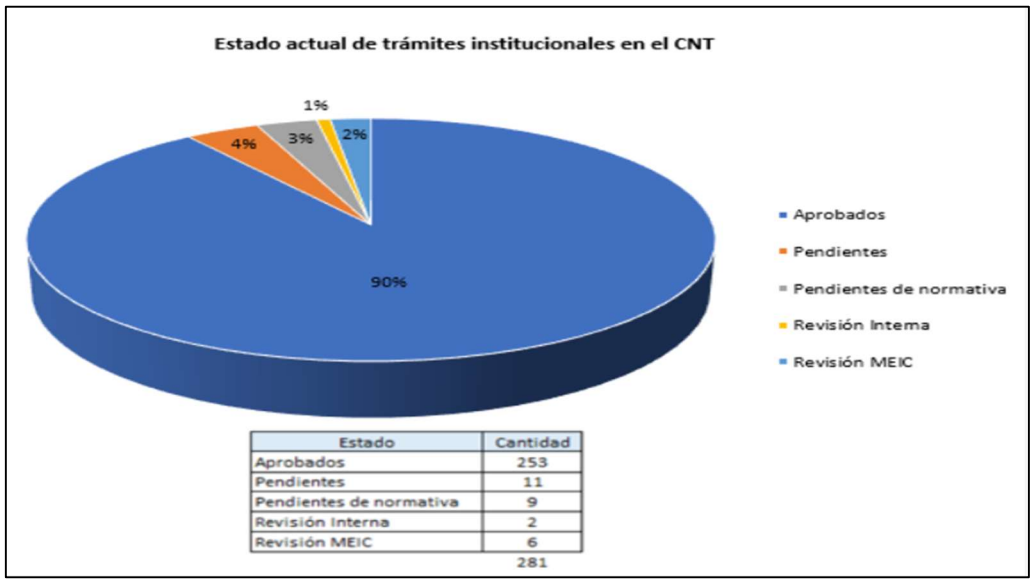
Conforme el Modelo conceptual del Proceso de Atención al Cliente, las encuestas semestrales de satisfacción al cliente y los informes semestrales de seguimiento de trámites. El primero de ellos consiste en el diseño y aplicación de encuestas a los clientes que requieren los trámites y servicios por un periodo de un mes, abarcando diferentes áreas importantes en la calidad de los servicios. En lo que respecta al informe de seguimiento de trámites, se dispone de un procedimiento en el que se establece cómo debe consolidarse y presentarse la información relacionada con el curso y resolución de asuntos administrativos o de solicitudes, no resueltas en el tiempo establecido por el ordenamiento jurídico, así como las consideraciones la definición e implementación de un plan de mejora que logre una disminución en los plazos de resolución para los trámites que han incumplido en el próximo semestre. Es importante señalar que ambas herramientas se aplican por parte de cada una de las oficinas de Atención al Cliente, en los tres niveles de gestión, y sus resultados son consolidados por las Unidades de Atención al Cliente y por la Unidad de Gestión de Trámites.

Considerando la importancia de tales instrumentos, se adjuntan los informes de ambos, correspondientes al I Semestre del año 2023.

- *Gestión del Catálogo Nacional de Trámites:*

Como se señalara anteriormente, la conducción de esta tarea ha sido asignada a la Dirección, desde donde se realiza el inventario de trámites y servicios, la coordinación con las Direcciones

y gestores del CNT y la revisión de la calidad de la información. En el siguiente gráfico se ilustra el estado actual de los trámites inventariados:



Estado	Cantidad
Aprobados	253
Pendientes	11
Pendientes de normativa	9
Revisión Interna	2
Revisión MEIC	6
	281

Se adjunta a este documento, el inventario de los trámites con el detalle de su estado particular.

- *Gestión de los Planes de Mejora Regulatoria:*

Como se señalara anteriormente, la conducción de esta tarea ha sido asignada a la Dirección, correspondiéndole la identificación de los trámites, servicios o procedimientos sujetos a un Plan de Mejora, así como la coordinación de su elaboración con las dependencias responsables y el seguimiento. Vale señalar que en la mayoría de los proyectos, por tratarse de mejoras a los trámites, la Dirección ha sido parte de los equipos de trabajo.

AÑO	PLAN DE MEJORA	% CUMPLIMIENTO
2018	Inscripción y renovación de registro sanitario para los medicamentos que requieren demostrar equivalencia terapéutica (inclusión en el sistema Registrelo)	100
	Autorización de importación de productos de interés sanitario sin registro para uso personal	67
	Permiso sanitario de funcionamiento, clase de riesgo A	100
2019	Carné de Manipulación de Alimentos (Convenio con el INA)	100
	Visado de planos constructivos de vivienda unifamiliares y de otras edificaciones menores a 300 metros	100
2020	Centros de acondicionamiento físico, gimnasios y centros de tatuaje	(*)

	Procedimiento para la autorización del ingreso de PIS sin registro, para uso personal a través de la Aduana Postal (Convenio Correos de Costa Rica)	
2021	Atención de denuncias	100
2022	Fichas de Transporte Terrestre de Productos Peligrosos, excepto materiales radioactivos	84
2023	Procedimiento unificado para la autorización de exhumación, cremación y traslado internacional de cadáveres y restos humanos	100
2024	Procedimiento de supervisión a la gestión institucional en el proceso de atención de denuncias por ruido	16

(*) Se justificó la no realización de los planes por la prioridad a la atención de la emergencia por COVID-19

- *Consejo Nacional de Facilitación del Comercio y Programa de Integración Fronteriza (PIF)*.

La Dirección ha tenido a su cargo el acompañamiento del Viceministro que forma parte de la CONAFAC y la representación del Ministerio de Salud en la Comisión Ejecutiva, la Comisión Normativa y la Comisión VUCE/TI de ese órgano, asimismo le ha correspondido asumir las dos actividades definidas para la institución en la Agenda Prioritaria. Al respecto, durante el año anterior se coordinó y ejecutaron 4 sesiones de capacitación dirigidas a las empresas que son parte del programa de Operador Económico Autorizado.

La Dirección ha fungido como enlace institucional para la coordinación de los proyectos que conduce dicho PIF, con fondos de un préstamo del BID, a lo interno de la institución, lo anterior para asegurar el involucramiento de los niveles regionales y locales por cuanto contemplan la construcción de nueva infraestructura física y equipamiento en los puestos fronterizos, la revisión y mejora de procesos de control y la incorporación de mejores sistemas informáticos.

- Requerimientos Puesto Fronterizo Paso Canoas (inicio operación 2023/2024)
- Requerimientos Puestos Fronterizo Peñas Blancas (inicio construcción mediados 2023)
- Requerimientos Puestos Sabalito, Sixaola y Las Tablillas (previsto para el 2024)
- Reingeniería de procesos coordinados de fronteras – en implementación

- *Sistema de Registro de trámites de permisos sanitarios de funcionamientos.*

Este proceso se inició a finales del año 2022 desde la Dirección de Atención al Cliente, articulado por la Dirección General de Salud, con el objetivo de fomentar el uso de un instrumento a nivel nacional que permita el manejo de los datos en cuanto a Permisos Sanitarios de Funcionamiento, Habilitaciones y Autorizaciones Sanitarias, asumiendo además el compromiso institucional de avanzar hacia la digitalización de los procesos, identificado como un área prioritaria la correspondiente a los trámites y servicios que brinda nuestra

institución en todo el país. Tiene el objetivo de proveer un instrumento que permita operativizar los procesos en las áreas facilitando el acceso a la información en tiempo real para la toma de decisiones correcta, partiendo de una opción tecnológica disponible.

Por considerarlo una herramienta muy importante, se adjunta el informe correspondiente a la implementación de la misma.

- *Consolidación del equipo de jefaturas del Proceso de Atención al Cliente.*

Es criterio de esta Dirección que la consolidación del equipo de jefaturas del Proceso de Atención al Cliente es uno de sus principales logros. Si bien el mismo podría no considerarse como un resultado a contemplar en memorias o documentos políticos, es claro que la identificación de las jefaturas como un equipo con objetivo común claro, permitió generar un gran compromiso y un trabajo conjunto que facilitó y se evidenció en todas las actividades y tareas que requerían de la participación de los tres niveles de gestión. Esta figura no está contemplada ni en el Reglamento Orgánico ni en el Manual de Organización y funciones pero debería valorarse y formalizarse, incluso puede ser ejemplo para los encargados de otros procesos; pues indiscutiblemente ha contribuido valiosamente a la consecución de los resultados y logros que se incluyen en este informe y por ende a alcanzar las metas institucionales en esta materia.

VI. Estado de los proyectos de mayor relevancia en el ámbito institucional, mismo que actualmente se encuentran pendientes o en su defecto se les debe dar seguimiento

- En cuanto a los proyectos de la VUI, se debe continuar con los equipos de trabajo a cargo del seguimiento de las actividades ya programadas, incluida la implementación del Módulo de inspecciones. Se considera muy importante la modificación del Decreto N° 43432-S para que se limiten las opciones de ingreso de solicitudes a la forma presencial y a la digital pero únicamente por la plataforma, lo anterior dado que la misma ya está disponible en todas las ARS.

- Se debe continuar trabajando en el Sistema de Registro de Trámites de permisos, el cual ha dado resultados muy interesantes y útiles; así como avanzar en la incorporación de otros trámites, al menos aquellos de mayor demanda como los carnés de manipulación de alimentos.

VII. Administración de los recursos financieros asignados a la institución.

La Dirección no tiene una asignación específica de fondos de caja chica, las necesidades se gestionan a través de la División Administrativa o de la Dirección General de Salud.

Por otro lado, se le asignó la administración de los contratos con Correos de Costa Rica con fondos del FIDEICOMISO CONTRATACIÓN 2021CD-000007 0013600001 y la Licitación 2021CD-0000220009200001 Reserva Abierta Servicios de Distribución de Correspondencia al Ministerio de Salud-Programa Control de Tabaco. Se trata de contratos por demanda para la atención de los servicios de mensajería, paquetería, notificación y telegramas; el monto de ambos se distribuye entre las 9 direcciones regionales y sus respectivas áreas de salud y viceversa; según la distribución anual que se comunica desde la Dirección General de Salud.

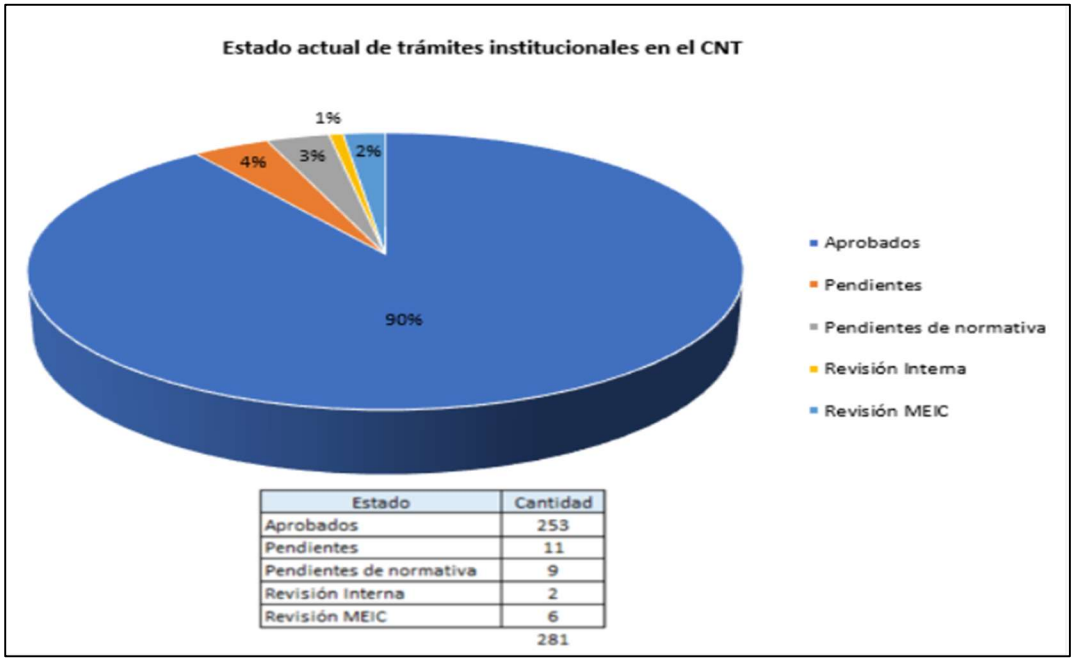
VIII. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Información del Sistema				Plan de acción			
Oficio referencia	**Periodo para Respuesta**	**Recomendación**	**Conclusión de la prueba**	**Fecha inicial**	**Fecha final**	**Actividad**	**Responsable**
INFORME MS-AI-624-2023 **Plazo 29 de marzo 2024**	28/11/2023 al 03/01/2024	Eliminar el Formulario de solicitud de confidencialidad de la identidad que contiene el Protocolo Recepción, Clasificación y Traslado de Denuncias MS.NI.SLA.07.P.06, con el fin de cumplir la normativa y jurisprudencia que se ha emitido en el tema de confidencialidad del denunciante; asimismo, valorar la posibilidad de elaborar un único formulario para la recepción de las denuncias de productos de interés sanitario, con el fin de armonizar los documentos que se requieren para dicha labor y aumentar la efectividad en el proceso. Posteriormente, tramitar la actualización del Protocolo Recepción, Clasificación y Traslado de Denuncias MS.NI.SLA.07.P.06. Aparte 2.2 La DAC debe registrar en el sistema SAGAI al **29 de marzo de 2024** el protocolo aprobado y los oficios que acrediten la aprobación y divulgación del mismo. Encargado del informe de A.I. María Isabel Espinoza Hernández	Falta uniformidad administración documental en los expedientes de las denuncias relacionadas con productos de interés sanitario, específicamente en la estructura que se realiza en los legajos administrativo y técnico, en la ubicación documental en dichos legajos y en los formularios que se deben utilizar para las denuncias de productos de interés sanitario, con el fin de dar cumplimiento a la normativa u jurisprudencia que se ha emitido en materia de confidencialidad de los denunciantes.	18/12/2023 8/1/2024 10/1/2024 22/1/2024 19/2/2024 21/2/2024	21/12/2023 9/1/2024 19/1/2024 1/3/2024 20/2/2024 1/3/2024	1. Revisar el Protocolo Recepción, Clasificación y Traslado de Denuncias MS.NI.SLA.07.P.06 que se encuentra oficializado en la intranet con la normativa de referencia e identificar los ajustes correspondientes de cada apartado, tomando en cuenta el Procedimiento Atención de Denuncias Relacionadas con Productos de Interés Sanitario MS.NI.FIMPR.02.02.16 2. Crear el nuevo diagrama de flujo con los ajustes respectivos del proceso. 3. Realizar los ajustes respectivos de prosa en la plantilla de Excel del protocolo para cada actividad. 4. Elaborar y/o modificar los instrumentos de trabajo del protocolo (formularios, guías, anexos, entre otros), tomando en cuenta las recomendaciones del informe MS-AI-624-2023 y la actividad 1 de este plan de trabajo. 5. Verificar que la directriz DM-RC-1418-2017 de la Dirección de Asuntos Jurídicos se encuentre modificada. Si fue modificada se procede con la siguiente actividad, de lo contrario se debe de esperar hasta hacerse efectivo. 6. Elaborar un oficio a la Dirección de Planificación para la oficialización del protocolo en los tres niveles de gestión. 7. Realizar los ajustes sugeridos por Dirección de Planificación y la Dirección General de Salud, cuando corresponda y enviar nuevamente un nuevo oficio para enviar el protocolo con los cambios sugeridos. 8. Registrar en el sistema SAGAI el protocolo aprobado y los oficios que acrediten la aprobación y divulgación 8de este.	Kimberly Benavides González

.

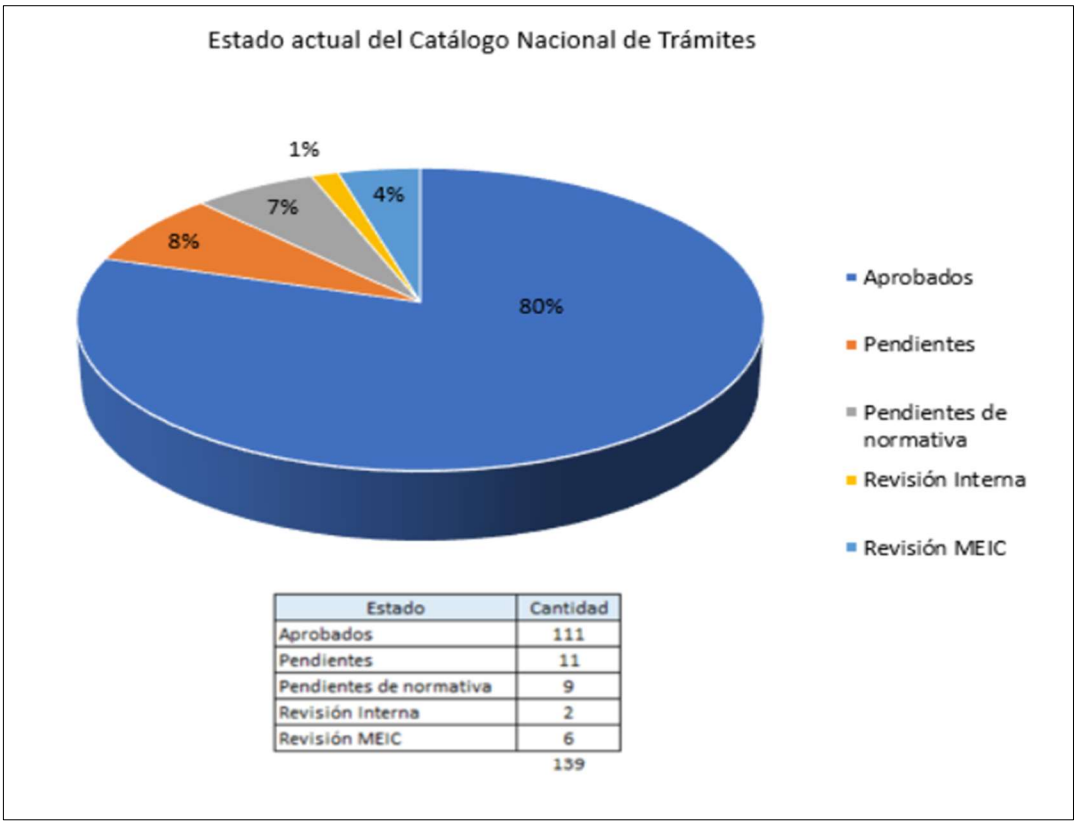
CATÁLOGO NACIONAL DE TRÁMITES

- **Gráfico GENERAL del CNT**



Estado	Cantidad
Aprobados	253
Pendientes	11
Pendientes de normativa	9
Revisión Interna	2
Revisión MEIC	6
	281

- **Gráfico de Matriz III MEIC-MS**



Estado	Cantidad
Aprobados	111
Pendientes	11
Pendientes de normativa	9
Revisión Interna	2
Revisión MEIC	6
	139

- **Lista de trámites aprobados y publicados (MATRIZ-MEIC)**

Nombre del Trámite	Estado del trámite	Fecha de Aprobado
Requisitos técnicos para los planos de construcción (Visado de Planos para la Construcción de Viviendas Unifamiliares)	Aprobado	13/11/2023
Permiso de ubicación y construcción de cementerios (Visto Bueno de Ubicación para Cementerios)	Aprobado	16/11/2023
Trámite de revisión de los planos para la construcción (Visado de Planos de proyectos bajo el régimen de propiedad en condominio y urbanizaciones)	Aprobado	14/11/2023
Revisión de los proyectos de construcción de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, ordinarias y especiales (Visado de Planos Constructivos de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales)	Aprobado	14/11/2023
Trámite de Solicitudes Registro del Responsable de Evaluación de Calderas	Aprobado	10/11/2023
Autorización de operación de calderas	Aprobado	10/11/2023
Solicitud para el permiso sanitario de funcionamiento para el comercio sobre ruedas	Aprobado	17/11/2023
Permiso de instalación de una caldera nueva	Aprobado	16/11/2023
Presentación del plan de cumplimiento para botellas plásticas (plásticos de un solo uso)	Aprobado	20/12/2023
Presentación del informe anual de cumplimiento de plásticos de un solo uso	Aprobado	20/12/2023
Registro de Unidades de Cumplimiento	Aprobado	14/11/2023
Registro de Profesionales y Técnicos responsables de elaborar los Reportes Operacionales en Aguas Residuales	Aprobado	08/01/2024
Presentación del reporte de la calidad del Agua Potable	Aprobado	14/11/2023
Permiso de ubicación de sistema tratamiento de aguas residuales	Aprobado	13/11/2023
Transporte y distribución de agua potable en camiones cisterna (Autorización Sanitaria para camiones cisternas)	Aprobado	16/11/2023
Requisitos para el registro de gestores (Registro de Gestor Autorizado en Gestión de Residuos para empresa Pequeña)	Aprobado	13/11/2023
Registro de Gestor Autorizado en Gestión de Residuos (empresa Micro)	Aprobado	13/11/2023
Requisitos para el registro de gestores (Registro de Gestor Autorizado en Gestión de Residuos (empresa Mediana)	Aprobado	13/11/2023
Requisitos para el registro de gestores Registro de Gestor Autorizado en Gestión de Residuos (empresa Grande)	Aprobado	14/11/2023
Visto Bueno de Ubicación para Rellenos Sanitarios	Aprobado	13/11/2023
Autorización del Visto Bueno de Ubicación para Instalaciones de Coincineración de Residuos Sólidos Ordinarios	Aprobado	15/12/2023

Autorización de Movimientos transfronterizos de Residuos (Autorización Exportación de Residuos Peligrosos de acuerdo a lo establecido en el Convenio de Basilea)	Aprobado	20/12/2023
Autorización de exportación de residuos ordinarios y no peligrosos valorizables	Aprobado	15/11/2023
Registro para Equipo y Material Biomédico (EMB) clase 2 de odontología (Trámite de inscripción EMB clase 2 de odontología)	Aprobado	24/01/2024
Renovación del Registro de Equipo y Material Biomédico (EMB) (Trámite de renovación de EMB clase 3 o 4 de medicina)	Aprobado	17/11/2023
Renovación del Registro de Equipo y Material Biomédico (EMB) (Trámite de renovación de EMB clase 2 de microbiología)	Aprobado	17/01/2024
Registro para equipo y material biomédico (EMB) clase 3. (Trámite de Inscripción EMB clase 3 para medicina y microbiología).	Aprobado	13/11/2023
Registro para equipo y material biomédico (EMB) clase 4. (Trámite de inscripción EMB clase 4 de medicina o microbiología.)	Aprobado	13/11/2023
Registro para equipo y material biomédico (EMB) clase 2. (Trámite de inscripción EMB clase 2 de medicina y microbiología)	Aprobado	23/01/2024
Cambio en el diseño del etiquetado (Trámite de cambio post-registro de equipo y material biomédico)	Aprobado	15/01/2024
Cambio o ampliación de nombre del producto (Trámite de cambio post-registro de equipo y material biomédico)	Aprobado	24.1-24
Cambio de razón social del titular del producto (Trámite de cambio post-registro de equipo y material biomédico)	Aprobado	06/12/2023
Cambio en la conformación de un familia, grupo, familia de grupos, sistemas, kit de pruebas (Trámite de cambio post-registro de equipo y material bomédico)	Aprobado	16/01/2024
Cambio de dirección de titular sin cambio de origen (Trámite de cambio post-registro de equipo y material biomédico)	Aprobado	16/01/2024
Cambio del representante legal del titular del producto (Trámite del cambio post-registro de Equipo y material biomédico)	Aprobado	17/11/2023
Cambio de los códigos identificadores, modelo o descripción de los EMB (Trámite de cambio post-registro de Equipo y material biomédico)	Aprobado	17/11/2023
Cambio de fabricante (Trámite de cambio post-registro de Equipo y material biomédico)	Aprobado	23/01/2024
Cambio o ampliación de indicación de uso (Trámite de cambio post-registro de Equipo y material biomédico)	Aprobado	16/01/2024
Cambio o ampliación de los distribuidores locales (Trámite de cambio post-registro de Equipo y material biomédico)	Aprobado	11/12/2023
Registro Sanitario de Medicamentos Biológicos (con reconocimiento de la evaluación y aprobación de informes finales de estudios clínicos y no clínicos por parte de las Autoridades Reguladoras de Referencia)	Aprobado	14/11/2023

Tipo de modificación: Actualización de cepa de Vacuna de influenza estacional (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)	Aprobado	21/06/2021
Tipo de modificación: Cambio de las fuentes de los materiales de partida (Hemoderivados) (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)	Aprobado	12/07/2021
Cambios en la monografía e inserto que solicitan reconocimiento de evaluación y aprobación de informes finales de estudios clínicos y no clínicos (cambio post registro de medicamentos biológicos)	Aprobado	09/11/2023
Requisitos para la Renovación del Registro Sanitario de Medicamentos Biológicos cuando el medicamento mantiene la información y características que han sido aprobadas	Aprobado	17/11/2023
Requisitos para la Renovación del Registro Sanitario de Medicamentos Biológicos con solicitud de modificaciones	Aprobado	17/11/2023
Tipo de modificación: Cambio de excipientes (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)	Aprobado	30/06/2021
Tipo de modificación: Cambio o Actualización en las especificaciones del producto terminado (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)	Aprobado	07/07/2021
Tipo de modificación: Actualización de la información de seguridad del producto (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)	Aprobado	09/07/2021
Cambio de adición de un nuevo empaque primario del producto terminado (cambio post registro de medicamentos biológicos)	Aprobado	13/07/2021
Tipo de modificación: Ampliación de indicaciones terapéuticas que solicitan reconocimiento de evaluación y aprobación de informes finales de estudios clínicos y no clínicos (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)	Aprobado	16/11/2023
Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio post-registro de Adición de una planta alterna de fabricación).	Aprobado	04/04/2022
Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio Post- Registro de Titular de Productos Cosméticos)	Aprobado	17/12/2021
Renovación del Registro o inscripción sanitaria de Productos Cosméticos.	Aprobado	16/11/2023
Registro sanitario de alcohol en gel para manos.	Aprobado	16/11/2023
Disposiciones para el registro o inscripción sanitaria para el registro o inscripción sanitaria de productos cosméticos.	Aprobado	16/11/2023
Reconocimiento mutuo del registro o inscripción sanitaria de productos cosméticos. (Renovación)	Aprobado	24/01/2024
Modificaciones posteriores al registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano (Cambio de razón social del fabricante)	Aprobado	09/11/2023
Modificaciones posteriores al registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano (Cambio de nombre del producto)	Aprobado	09/11/2023

Modificaciones posteriores al registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano (Cambio de formulación)	Aprobado	09/11/2023
Modificaciones posteriores al registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano (Cambio de fabricante)	Aprobado	09/11/2023
Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio en el empaque o en las presentaciones)	Aprobado	03/03/2023
Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio Post- Registro de Titular de Productos Cosméticos)	Aprobado	17/12/2021
Registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano.	Aprobado	26/10/2023
Renovación del registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano	Aprobado	26/10/2023
Modificaciones posteriores al registro sanitario de tintas, pigmentos o colorantes utilizados para tatuaje del cuerpo humano (Cambio de representante legal)	Aprobado	09/11/2023
Requisitos para registro e inscripción sanitaria de productos higiénicos	Aprobado	13/11/2023
Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto higiénico (Cambios post registro. Fabricación de un producto higiénico en dos países diferentes por el mismo fabricante)	Aprobado	13/11/2023
Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto higiénico (Cambio post-registro de lugar de fabricación)	Aprobado	04/04/2022
Requisitos de reconocimiento mutuo (Productos Higiénicos)	Aprobado	13/11/2023
Cambios que afectan el reconocimiento de registro o inscripción sanitaria de productos higiénicos (Cambio post registro Reconocimiento de Higiénicos)	Aprobado	16/11/2023
Renovación del reconocimiento de productos higiénicos	Aprobado	13/11/2023
Renovación del Reconocimiento al Registro (Renovación de Registro Sanitario de Medicamentos para uso Humano.)	Aprobado	20/08/2021
Requisitos para el registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional	Aprobado	14/11/2023
Renovación del reconocimiento del registro sanitario (Plaguicidas de uso doméstico y plaguicidas de uso profesional)	Aprobado	16/11/2023
Procedimiento para Reconocimiento de Registro de Plaguicidas de Uso Doméstico y Plaguicidas de Uso Profesional	Aprobado	13/11/2023
Renovación del Registro (Plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional)	Aprobado	26/09/2022
Tipo de modificación: Cambio en los aditivos de la formulación, que no modifique el o los ingredientes activos ni sus concentraciones (Cambio post registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional).	Aprobado	26/09/2022

Tipo de modificación: Otros debidamente justificados que no representen un mayor riesgo a la población expuesta (Cambio post registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional).	Aprobado	13/11/2023
Renovación del Registro de productos preservantes industriales para maderas (Preservantes industriales para madera)	Aprobado	17/11/2023
Cambio de nombre del producto (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	14/11/2023
Cambios en la composición que no modifica la clasificación (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	14/11/2023
Modificación en el uso del producto (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	16/11/2023
Ampliación del registro. Modificaciones en color, aroma o viscosidad (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	13/11/2023
Modificaciones posteriores al registro: Cambio de Razón Social de la empresa titular del registro o del fabricante.	Aprobado	14/11/2023
Cambio de Representante Legal de la empresa titular del registro (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	14/11/2023
Cambio de ubicación del titular del registro (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	14/11/2023
Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos (Cambio de país de origen o inclusión/exclusión de un nuevo país fabricante)	Aprobado	14/11/2023
Modificaciones posteriores al registro: Cambio del fabricante sin cambio de país de origen. Cambio post registro de productos químico.	Aprobado	16/11/2023
Modificaciones posteriores al registro: Cambio de ubicación del fabricante nacional. Cambio post registro de productos químicos	Aprobado	16/11/2023
Modificaciones posteriores al registro: Cambio del titular del registro. Cambio post registro de productos químicos.	Aprobado	16/11/2023
Modificaciones posteriores al registro: Inclusión o exclusión de distribuidores o importadores autorizados. Cambio post registro de productos químicos	Aprobado	16/11/2023
Renovación del Registro Sanitario (Productos Químicos Peligrosos)	Aprobado	17/11/2023
Otro cambio en la Ficha de Datos de Seguridad, no contemplado en los puntos anteriores (Modificaciones posteriores al registro de productos químicos peligrosos)	Aprobado	15/11/2023
Notificación de productos químicos no peligrosos	Aprobado	09/02/2022
Registro sanitario de medicamentos que requieren demostrar equivalencia terapéutica (ET) (Inscripción producto multiorigen o innovador de origen alterno, con requisitos de la normativa de ET y normativa de Reconocimiento estudios)	Aprobado	24/01/2024

Exoneración de la Prohibición de Uso de Poliestireno Expandido (Ley para la prohibición del poliestireno expandido, reforma a la Ley)	Aprobado	20/12/2023
Solicitud del permiso de habilitación por primera vez	Aprobado	04/12/2023
Solicitud del permiso de habilitación por renovación	Aprobado	16/11/2023
Registro sanitario de los medicamentos que requieren demostrar equivalencia terapéutica (Inscripción de medicamentos multiorigen o innovadores de origen alterno)	Aprobado	13/11/2023
Solicitud de licencias para importación y/o exportación de derivados de cannabis psicoactivo y/o producto terminado con fines de comercialización e investigación o Licencia de fabricación de derivados de cannabis ante el Ministerio de Salud	Aprobado	04/12/2023
Del registro de los preservantes industriales para madera	Aprobado	15/11/2023
Solicitud del trámite de permiso sanitario de funcionamiento por primera vez.	Aprobado	16/11/2023
Modificaciones en las condiciones del Permiso Sanitario de Funcionamiento y reposiciones del permiso original por extravío o pérdida del mismo (Cambio en el nombre comercial)	Aprobado	16/11/2023
Modificaciones en las condiciones del Permiso Sanitario de Funcionamiento y reposiciones del permiso original por extravío o pérdida del mismo (Cambio del permisionario)	Aprobado	11/12/2023
Modificaciones en las condiciones del Permiso Sanitario de Funcionamiento y reposiciones del permiso original por extravío o pérdida del mismo. (Cambio del representante legal)	Aprobado	15/12/2023
Modificaciones en las condiciones del Permiso Sanitario de Funcionamiento y reposiciones del permiso original por extravío o pérdida del mismo. (Cambio en la capacidad de ocupación del establecimiento)	Aprobado	21/12/2023
Modificaciones en las condiciones del Permiso Sanitario de Funcionamiento y reposiciones del permiso original por extravío o pérdida del mismo. (Cambios, adiciones o traslado de actividades)	Aprobado	16/11/2023
Cambio de la versión del EMB (Trámite de cambio post-registro de equipo y material biomédico)	Aprobado	14/12/2023
Cambio de otros (Trámite de cambio post-registro de equipo y material biomédico)	Aprobado	11/12/2023
Registro para Equipo y material biomédico EMB clase 4. (Trámite de inscripción EMB clase 4 de odontología)	Aprobado	14/12/2023
Renovación del registro de equipo y material biomédico EMB (Trámite de renovación de EMB clase 2 de medicina)	Aprobado	17/11/2023

APROBADOS PREVIO A LA DIRECTRIZ CON LAS MATRICES PARA EL MEIC,

Estado	Fecha de publicación	Nombre del Tramites
Aprobado	05/11/2021	Requisitos para el Registro Sanitario de Medicamentos Biológicos
Aprobado	26/05/2021	Tipo de modificación: Cambio o modificación en el nombre del producto (Cambio post registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	15/06/2021	Tipo de modificación: Ampliación en la presentación comercial - Variación en la cantidad de unidades del empaque, el peso o el volumen de llenado (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	15/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de modalidad de venta (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	16/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de razón social del fabricante, empacador y/o titular (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	16/06/2021	Tipo de modificación: Cambio en el Profesional Responsable o Representante Legal (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	12/07/2021	Tipo de modificación: En caso de fabricación terceros: *Cambio de fabricante *Cambio de fabricante y de país de origen. (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	17/06/2021	Tipo de modificación: Cambio en el sitio de fabricación dentro de un mismo país (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	06/07/2021	Tipo de modificación: Cambio de país de origen (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	17/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de Empacador Primario (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	23/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de Empacador Secundario (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	17/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de fabricante del solvente (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	25/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de titular (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	15/06/2021	Tipo de modificación: Cambios en la monografía e inserto (Cambio post registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	12/07/2021	Tipo de modificación: Ampliación de indicaciones terapéuticas (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	25/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de información en el etiquetado primario y secundario (Cambio postregistro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	07/07/2021	Tipo de modificación: Cambio de proceso de fabricación y/o controles durante el proceso (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)

Aprobado	07/07/2021	Tipo de modificación: Cambio o Actualización en las especificaciones del producto terminado (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	25/06/2021	Tipo de modificación: Cambio o Actualización de la metodología analítica (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	05/07/2021	Tipo de modificación: Cambio en el tipo de material del empaque primario o del sistema envase-cierre (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	08/07/2021	Tipo de modificación: Cambio en el periodo de vida útil (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	08/07/2021	Tipo de modificación: Cambio en las condiciones de almacenamiento (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	09/07/2021	Tipo de modificación: Cambio del material y dimensiones del empaque secundario (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	09/07/2021	Tipo de modificación: Cambio del diseño del etiquetado del empaque primario y secundario (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	09/07/2021	Tipo de modificación: Descontinuación de presentaciones registradas (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	08/07/2021	Tipo de modificación: Cambio o ampliación de distribuidor (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	12/07/2021	Tipo de modificación: Cambio de razón social del fabricante (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	12/07/2021	Tipo de modificación: Cambio o adición de fabricante (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	12/07/2021	Tipo de modificación: Cambio de las fuentes de los materiales de partida (Hemoderivados) (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	13/07/2021	Tipo de modificación: Cambio del Banco Maestro y/o Trabajo de la cepa y/o sustratos biológicos (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	13/07/2021	Tipo de modificación: Cambio o actualización de los métodos de caracterización del principio activo (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	14/07/2021	Tipo de modificación: Cambio del proceso de fabricación y/o controles del proceso (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	14/07/2021	Tipo de modificación: Cambio o actualización de las especificaciones (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	14/07/2021	Tipo de modificación: Cambio o actualización de los métodos de análisis (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos).
Aprobado	23/07/2021	Tipo de modificación: Cambio del material de empaque primario o sistema de envase- cierre (Cambio post-registro

		de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	23/07/2021	Tipo de modificación: Cambio en el período de vida útil y condiciones de almacenamiento (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	21/06/2021	Tipo de modificación: Actualización de cepa de Vacuna de influenza estacional (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	12/07/2021	Tipo de modificación: En caso de fabricación terceros:*Cambio de fabricante, *Cambio de fabricante y de país de origen.(Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	13/07/2021	Tipo de modificación: Adición de un nuevo empaque primario (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	30/06/2021	Tipo de modificación: Cambio de excipientes (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	09/07/2021	Tipo de modificación: Actualización de la información de seguridad del producto (Cambio post-registro de Medicamentos Biológicos)
Aprobado	09/07/2021	Tipo de Modificación: Cambio del material ó dimensiones del empaque secundario (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	25/03/2021	Reconocimiento mutuo de Registro Sanitario de Medicamentos para uso Humano.
Aprobado	22/03/2021	Renovación del Registro Sanitario de Productos Medicamentos para uso humano (sin declaración jurada).
Aprobado	04/02/2021	Tipo de modificación: Ampliación en la presentación comercial Variación en la cantidad de unidades del empaque, el peso o el volumen de llenado. (Cambio Post Registro de Medicamentos)
Aprobado	08/04/2021	Tipo de Modificación: Cambio en las condiciones de almacenamiento.(Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	09/04/2021	Tipo de Modificación: Cambio de Empacador Primario. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	13/04/2021	Tipo de Modificación: Cambio en el tipo de material del empaque primario o del sistema envase cierre (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	14/04/2021	Tipo de Modificación: Cambio de Titular. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	26/05/2021	Tipo de Modificación: En caso de fabricación por terceros: a) Cambio de fabricante. b) Cambio de fabricante y de país de origen (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	24/03/2021	Tipo de Modificación: Cambio o modificación en el nombre del producto (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	05/04/2021	Tipo de Modificación: Cambio de razón social del fabricante, empacador o titular (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	05/04/2021	Tipo de Modificación: Cambios en la monografía e

		inserto. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	07/04/2021	Tipo de modificación: Cambio en el periodo de vida útil. (Cambio Post Registro de Medicamento)
Aprobado	14/04/2021	Tipo de Modificación: Adición de un nuevo empaque primario (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	11/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio de la modalidad de venta origen (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	26/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio de excipientes. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	26/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio de información en el etiquetado primario y secundario. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	26/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio en el sitio de fabricación dentro de un mismo país. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	28/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio o Actualización en las especificaciones del producto terminado (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	31/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio o Actualización de la metodología analítica. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	28/05/2021	Tipo de Modificación: Ampliación de indicaciones terapéuticas. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	26/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio de origen (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	28/05/2021	Tipo de Modificación: Cambio en el representante legal o profesional responsable. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	13/04/2021	Tipo de Modificación: Cambio de Empacador Secundario. (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	31/05/2021	Renovación de Registro Sanitario de Productos Medicamentos para uso humano (con declaración jurada)
Aprobado	29/10/2021	Requisitos para el Registro Sanitario de Medicamentos.
Aprobado	10/09/2021	Reconocimiento de Productos Coempacados
Aprobado	20/08/2021	Renovación del Reconocimiento al Registro (Renovación de Registro Sanitario de Medicamentos para uso Humano.)
Aprobado	29/07/2021	Tipo de Modificación: Cambio del material ó dimensiones del empaque secundario (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	19/08/2021	Tipo de Modificación: Cambio del diseño del etiquetado del empaque primario y secundario (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	23/08/2021	Tipo de Modificación: Descontinuación de presentaciones registradas (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	19/08/2021	Tipo de Modificación: Cambio en la información de seguridad del producto (Cambio post registro de medicamentos)
Aprobado	19/08/2021	Tipo de Modificación: Cambio o ampliación de distribuidor (Cambio post registro de medicamentos)

Aprobado	06/11/2020	Requisitos y mecanismos para el otorgamiento del Registro Sanitario (Alimentos)
Aprobado	11/11/2020	Inscripción Sanitaria (Uso de Registro de alimentos)
Aprobado	11/11/2020	Renovación de Registro de Alimentos
Aprobado	11/11/2020	Registro Simplificado (Alimentos)
Aprobado	11/11/2020	Renovación de Registro Simplificado Alimento
Aprobado	18/11/2020	Reconocimiento de Registro Sanitario - Alimentos
Aprobado	24/05/2021	Renovación de registro sanitario de Suplementos a la Dieta.
Aprobado	11/05/2021	Modificaciones después de otorgado el registro sanitario (cambio post registro de razón social del solicitante de alimentos)
Aprobado	10/05/2021	Modificaciones después de otorgado el registro sanitario (cambio post registro de casa fabricante de alimentos)
Aprobado	11/05/2021	Modificaciones después de otorgado el registro sanitario (cambio post registro en la lista de ingredientes de alimentos)
Aprobado	10/05/2021	Modificaciones después de otorgado el registro sanitario (cambio post registro traspaso del registro de alimentos)
Aprobado	12/05/2021	Modificaciones después de otorgado el registro sanitario (cambio post registro o ampliación de marca o de nombre del producto de alimentos)
Aprobado	15/06/2021	Registro sanitario de Suplementos a la Dieta.
Aprobado	15/06/2021	Renovación Reconocimiento de Registro Sanitario de Alimentos
Aprobado	20/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Cambio de etiqueta, Suplementos a la Dieta)
Aprobado	12/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Cambio de razón social del solicitante, Suplementos a la Dieta)
Aprobado	20/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Cambio de casa fabricante, Suplementos a la Dieta).
Aprobado	13/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Cambio en la lista de ingredientes (solamente excipientes), Suplementos a la Dieta).
Aprobado	12/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Traspaso del registro, Suplementos a la Dieta).
Aprobado	14/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Cambio o ampliación de nombre o marca del producto, Suplementos a la Dieta)
Aprobado	12/05/2021	Modificaciones al registro sanitario (Cambio o ampliación de uso del producto, Suplementos a la Dieta).
Aprobado	18/11/2020	Notificación de Materia Prima de Alimentos
Aprobado	04/04/2022	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio Post-Registro de Formulación)
Aprobado	21/09/2021	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio Post- Registro de fabricante de productos cosméticos)
Aprobado	04/04/2022	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio de razón

		social del fabricante o titular)
Aprobado	04/04/2022	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio Post- Registro de nombre del producto).
Aprobado	04/04/2022	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto cosmético (Cambio post-registro de Adición de una planta alterna de fabricación).
Aprobado	18/08/2021	Declaración jurada de los ingredientes y emisiones de los productos de tabaco que se comercializan en el territorio nacional.
Aprobado	20/08/2021	Reconocimiento a las modificaciones del Registro
Aprobado	04/04/2022	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto higiénico (Cambio post-registro del titular o razón social).
Aprobado	04/04/2022	Modificaciones posteriores al registro o inscripción sanitaria de un producto higiénico (Cambio post-registro de lugar de fabricación)
Aprobado	04/04/2022	Requisitos para la renovación del registro o inscripción sanitaria de los productos higiénicos.
Aprobado	26/09/2022	Tipo de modificación: Inclusión o Exclusión de uso originalmente aprobado (Cambio post registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional)
Aprobado	26/09/2022	Tipo de modificación: Cambio en los aditivos de la formulación, que no modifique el o los ingredientes activos ni sus concentraciones (Cambio post registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional).
Aprobado	08/06/2022	Tipo de modificación: Cambio de razón social del fabricante o formulador (Cambio post registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional).
Aprobado	26/09/2022	Modificación del Registro (Cambio en la marca comercial o nombre comercial del producto)
Aprobado	26/09/2022	Tipo de modificación: Cambio de formulador o Re-envasador (Cambio post registro de plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional).
Aprobado	26/09/2022	Renovación del Registro (Plaguicidas de uso doméstico y de uso profesional)
Aprobado	28/10/2021	Requisitos para el registro de productos químicos peligrosos (con Número de CAS)
Aprobado	09/02/2022	Notificación de productos químicos no peligrosos
Aprobado	18/08/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en la presentación comercial. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	16/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el nombre del producto.(Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	20/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en la Razón social del fabricante empacador o

		titular. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	24/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el período de vida útil. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora).
Aprobado	27/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en las condiciones de almacenamiento. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	28/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en empacador primario. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	28/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el tipo de material del empaque primario o del sistema envase-cierre. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	28/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en la Adición de un nuevo empaque primario. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	29/09/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el cambio en la información de seguridad del producto (Modificaciones que debe notificarse a la Autoridad Reguladora y no requieren aprobación previa Productos Naturales).
Aprobado	11/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el titular. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	01/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en caso de fabricación por terceros: a) Cambio de fabricación b) Cambio de fabricante y de país de origen.(Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Regulada)
Aprobado	01/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales del diseño del etiquetado del empaque primario. (Modificaciones que debe notificarse a la Autoridad Reguladora y no requieren aprobación previa Productos Naturales).
Aprobado	01/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en la descontinuación de presentaciones registradas. (Modificaciones que debe notificarse a la Autoridad Reguladora y no requieren aprobación)
Aprobado	01/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en la Modalidad de venta.(Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	04/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el cambio de excipientes o cambio en la concentración de los mismos.(Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	06/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en la Información en el etiquetado primario y

		secundario. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora)
Aprobado	06/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el Sitio de fabricación dentro del mismo país. (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora).
Aprobado	07/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el representante legal o del profesional responsable (Modificaciones que requieren aprobación previa de la Autoridad Reguladora).
Aprobado	07/10/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el cambio o ampliación de distribuidor.(Modificaciones que debe notificarse a la Autoridad Reguladora y no requieren aprobación previa).
Aprobado	05/11/2021	Modificación al registro sanitario de Productos Naturales Medicinales en el Material o dimensiones del empaque secundario.(Modificaciones que debe notificarse a la Autoridad Reguladora y no requieren aprobación previa).
Aprobado	25/11/2021	Requisitos para la Renovación del Registro Sanitario de Productos Naturales Medicinales con declaración jurada para tisanas en presentación de tes
Aprobado	21/01/2022	Requisitos para la Renovación del Registro Sanitario de los Productos Naturales Medicinales para Uso Humano, que presenten modificaciones al registro sanitario, sin declaración jurada (tisanas en presentación de tes)
Aprobado	09/02/2022	Requisitos para la Renovación del Registro Sanitario de Productos Naturales Medicinales con declaración jurada
Aprobado	09/02/2022	Requisitos para la Renovación del Registro Sanitario de los Productos Naturales Medicinales para Uso Humano (que presenten modificaciones al registro sanitario, sin declaración jurada)
Aprobado	09/02/2022	Requisitos para el Registro Sanitario de Productos Naturales Medicinales para Uso Humano (Requisitos para tisanas, presentación tes).
Aprobado	21/12/2021	Requisito para el registro sanitario de Productos Naturales Medicinales para uso humano
Aprobado	17/08/2021	Registro Productos Higiene y Aseo Personal, Perfumería y Cosméticos no Medicamentosos.
Aprobado	02/09/2021	Requisitos para la importación de alimentos procesados con fines de exhibición y degustación.