

José Alonso Novelo Baeza, Comisionado Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 17 y 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 17 bis, fracciones IV, V y XIII, 368, 369 y 371 de la Ley General de Salud; 1, 13, 15, 15-A, 16, 19, 28, 35 y 42 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y 1, 3, fracciones I, VI, VII y XIII, y 10, fracciones XV, XVI y XVII del Reglamento de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, y

CONSIDERANDO

Que el párrafo cuarto del artículo 4o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, que la Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general;

Que los artículos 1 y 2 de la Ley General de Salud, señalan que el derecho a la protección de la salud lo tiene toda persona e incluye, entre otras finalidades, el bienestar físico y mental de la persona, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades; la prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana; el disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población y la promoción de la salud y la prevención de enfermedades;

Que en términos del artículo 17 bis de la Ley General de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, se ejercen las atribuciones de regulación, control y fomento sanitario que corresponden a la Secretaría de Salud conforme a dicha Ley, a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y demás ordenamientos aplicables;

Que el 7 de enero de 2003, inició actividades el Centro Integral de Servicios de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, como un espacio único de atención al usuario que permite proporcionar la información clara, completa y oportuna de los trámites y servicios;

Que el 13 de abril de 2004, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios;

Que conforme lo indican las fracciones XVI y XVII del artículo 10 del Reglamento de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, le compete al Comisionado Federal, suscribir toda clase de actos jurídicos necesarios para el ejercicio y desarrollo de sus funciones, así como los relacionados con la administración de los recursos humanos, bienes muebles e inmuebles, materiales y financieros que sean necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones;

Que el 8 de diciembre de 2005, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el *Acuerdo por el que se dan a conocer las Reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica que aplica la Secretaría de Salud, por conducto de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios*;

Que el 28 de enero de 2011, se publicó en el mismo medio de difusión oficial el *Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites y servicios, así como los formatos que aplica la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria y sus respectivas modificaciones de fechas: 22 de junio de 2011, 10 de mayo de 2012, 18 de julio de 2012, 23 de octubre de 2012, 01 de julio de 2013, 15 de julio de 2014, 12 de diciembre de 2016, 30 de noviembre de 2018 y 02 de septiembre de 2019*;

Que con cada Gobierno Estatal se suscriben Acuerdos Específicos de Coordinación, con la finalidad de establecer los términos y condiciones de la coordinación entre éstos y la Secretaría de Salud para el ejercicio de las facultades que corresponden a esta dependencia por conducto de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, a fin de dar agilidad, transparencia y eficiencia al desarrollo de dichas actividades en el ámbito estatal, y

Que en atención a las anteriores consideraciones, he tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS DE LA COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

CAPÍTULO I **Disposiciones generales**

PRIMERO. - Los presentes lineamientos tienen como objetivo dar a conocer al público usuario los servicios que se brindan en el Centro Integral de Servicios, las políticas para el acceso, la atención al público y la solicitud de citas con el propósito de presentar y recibir documentación correspondiente ante la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios.

SEGUNDO. - Para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

- a) e.firma: a la Firma Electrónica, conjunto de datos y caracteres que identifican al usuario cuando realiza trámites y servicios por Internet ante el SAT, así como en otras Dependencias, Entidades Federativas, Municipios y la iniciativa privada. La e.firma es única, es un archivo seguro y cifrado, que tiene la validez de una firma autógrafa;
- b) CIS: al Centro Integral de Servicios, área administrativa autorizada para recibir los escritos o solicitudes de trámite dirigidos a la COFEPRIS, que es el punto de contacto ciudadano, el cual tiene como objetivo primordial dar atención al público usuario de los servicios que brinda dicha Comisión Federal;
- c) COFEPRIS: a la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios;
- d) Identificación Oficial: al documento con fotografía expedido por una autoridad competente, vigente al momento de su presentación, la cual puede ser: credencial para votar, cédula profesional, licencia para conducir, pasaporte, en caso de extranjeros el documento migratorio con fotografía mediante el cual acredite su estancia legal en el país;
- e) Persona Física: al individuo capaz de contraer obligaciones y ejercer derechos;



- f) Persona Moral: a la agrupación de personas que se unen con un fin determinado (contempladas en el artículo 25 del Código Civil Federal);
- g) Propietario: a la persona física o moral que es dueña de un establecimiento o ejerce posesión sobre una actividad comercial bajo un Registro Federal de Contribuyentes (RFC);
- h) RUPA: al Registro Único de Personas Acreditadas, registro que interconecta y sistematiza informáticamente los registros únicos de personas acreditadas, creados en términos del artículo 69-B de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo;
- i) Representante o apoderado Legal: a la persona física que, conforme a la ley aplicable, le fueron conferidos poderes o atribuciones para representar y actuar en nombre de una persona física o moral;
- j) Servicios: a las actividades que se realizan en el CIS, a fin de brindar la atención completa al usuario desde la entrega de información, la recepción de trámites y la entrega de resoluciones;
- k) Sistema de citas: a la aplicación ubicada en el sitio web de la COFEPRIS que se utiliza para agendar citas, a fin de presentar trámites o solicitar servicios en el CIS;
- l) Trámite: cualquier solicitud o entrega de información que realicen los usuarios ante la COFEPRIS, ya sea para cumplir una obligación o con el objetivo de que se emita una resolución, y
- m) Usuario: a la persona física o moral que solicita un trámite o servicio a la COFEPRIS.

CAPÍTULO II

De los servicios que ofrece el CIS

TERCERO. - Los servicios que ofrece el CIS son:

- a) Recepción de trámites;
- b) Entrega de resoluciones emitidas por las Unidades Administrativas de la COFEPRIS;
- c) Información presencial o vía telefónica para la presentación de los trámites y/o solicitud de servicios, y
- d) Solicitud de inscripción al RUPA.



CUARTO. - Para brindar sus servicios el CIS cuenta con:

- a) Centro de Atención Telefónica (CAT): área donde se brinda orientación vía telefónica relacionada con trámites y servicios que ofrece la COFEPRIS, así como el estatus de éstos, recepción de denuncias sanitarias e información de alertas sanitarias;
- b) Módulo de Información: área donde se proporciona a los usuarios de manera presencial, orientación relacionada con la presentación de los trámites y servicios que brinda la COFEPRIS, así como su estatus; con excepción de la evaluación técnica de la información presentada, la cual es competencia de cada Unidad Administrativa;
- c) Módulo de Asignación de Turnos Electrónicos: área donde se proporciona turno a los usuarios de acuerdo con lo solicitado en la cita que se agendó previamente y en función al tipo y cantidad de trámites o servicios requeridos;
- d) Módulo de Atención para la Recepción de Trámites: área donde se reciben los trámites presentados por el usuario;
- e) Módulo de Atención para la Entrega de Resoluciones: área donde se entregan las resoluciones emitidas por las Unidades Administrativas de la COFEPRIS;
- f) Tramitación Foránea: área donde se realiza la recepción de trámites, envío de resoluciones y atención vía telefónica para los usuarios que envían documentación desde alguna Entidad Federativa con excepción de la Ciudad de México, ya sea a través de las oficinas estatales pertenecientes al Sistema Federal Sanitario o mediante servicios de mensajería;
- g) Módulo de Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA): área del CIS donde se puede solicitar información y realizar el ingreso de solicitudes relativas a dicho registro, y

- h) Oficialía de Partes: área donde se recibe y distribuye la documentación externa e interinstitucional dirigida a la COFEPRIS o sus Unidades Administrativas.

CAPÍTULO III

De los trámites competencia de la COFEPRIS que se reciben en el CIS

QUINTO. - Los trámites competencia de la COFEPRIS que son recibidos mediante el CIS, son los descritos en el “Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites y servicios, así como los formatos que aplica la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria” y sus respectivas modificaciones, en concordancia con los Acuerdos de Coordinación Específicos celebrados con cada Entidad Federativa, mismos que son publicados en el Diario Oficial de la Federación.

CAPÍTULO IV

De las citas para la atención en el CIS

SEXTO. - Para solicitar un servicio de forma presencial en el CIS, conforme a lo señalado en el numeral TERCERO de estos Lineamientos, es necesario agendar una cita ingresando en el sitio de Internet de la COFEPRIS (<https://www.gob.mx/cofepris>) y registrándose en el apartado de citas, tanto para Propietarios o Representantes Legales de establecimientos que cuentan o no con Aviso de Funcionamiento o Licencia Sanitaria.

SÉPTIMO. - Criterios para el uso del sistema de citas:

- a) Sólo se agenda una cita por día para el usuario registrado;
- b) El acceso a la aplicación de citas será a través del uso de la e.firma o mediante cualquier otro sistema de autenticación cuando la COFEPRIS así lo determine, mismo que se dará conocer a través de sus medios oficiales de comunicación;



- c) Registrar en la cita la cantidad de servicios específicos a solicitar de los listados en el numeral TERCERO de estos lineamientos. Si el usuario no puede acudir a su cita, deberá realizar la cancelación con al menos 24 horas de anticipación. Si cuenta con una cita y precisa otro horario, aumentar la cantidad de trámites o cualquier otro ajuste a los datos registrados, ésta deberá ser cancelada y reagendada con la información que requiera, en los horarios disponibles, y
- d) Con el fin de corroborar que los pagos de derechos correspondientes a las solicitudes de los usuarios se hayan realizado correctamente, éstos deberán realizarse al menos 48 horas previas y ser registrados durante a la generación de su cita.

CAPÍTULO V

De las políticas de acceso al CIS

OCTAVO. - El horario de atención es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

NOVENO. - El ingreso a las instalaciones de la COFEPRIS para los usuarios que acuden al CIS, debe cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) Contar con cita previa y acudir con el comprobante de la misma;
- b) El acceso es exclusivamente para el usuario previamente registrado en el sistema de citas, y
- c) Presentar identificación oficial vigente.

DÉCIMO. - El usuario debe permanecer en las áreas del CIS hasta concluida la atención, después no podrá continuar en las instalaciones de la COFEPRIS.

DÉCIMO PRIMERO. - La toma de fotografías, audio, vídeo o captura de imágenes por cualquier medio, dentro de las instalaciones del CIS, está restringida; por tratarse de instalaciones de Seguridad Nacional, conforme al Acuerdo que modifica las bases de colaboración suscritas entre la Secretaría de Gobernación y la Secretaría de Salud, publicado en el DOF el 12 de marzo de 2014.

DÉCIMO SEGUNDO. - Queda prohibido el acceso a usuarios que se encuentren en estado de ebriedad o bajo la influencia de cualquier otra sustancia enervante, así como introducir alimentos a las instalaciones.

CAPÍTULO VI

De la atención en el CIS

DÉCIMO TERCERO. - En todo momento la atención y comunicación entre los servidores públicos del CIS y los usuarios debe ser con respeto.

DÉCIMO CUARTO. - Para la asignación del turno, el usuario debe considerar lo siguiente:

- a) Puede presentarse en el Módulo de Asignación de Turnos Electrónicos, hasta 10 minutos antes de la hora indicada en su cita;
- b) Cuenta con una tolerancia máxima de 10 minutos después de la hora de su cita, en caso de no llegar en tiempo, ésta será cancelada y será necesario tramitar una nueva;
- c) Presentar su identificación oficial vigente, así como la impresión completa del comprobante de la cita agendada, y
- d) El turno se otorgará conforme a los datos de la cita registrada.

DÉCIMO QUINTO. - Durante la atención en los módulos descritos en el numeral CUARTO, se observará lo siguiente:

- a) Al inicio del servicio, el usuario deberá presentar nuevamente su identificación oficial vigente;
- b) Conforme a lo declarado en el turno, se brindará atención solamente a la persona indicada, por la cantidad de trámites señalados del usuario registrado;
- c) Para la presentación de trámites o recepción de resoluciones, el usuario debe cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, respecto de la acreditación de la personalidad jurídica;
- d) Al momento de la recepción, el usuario deberá asegurarse de presentar la documentación legible, completa y conforme al "Acuerdo por el que se dan



a conocer los trámites y servicios, así como los formatos que aplica la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria” y sus respectivas modificaciones y las disposiciones jurídicas aplicables para cada trámite en específico;

- e) Todo trámite será ingresado, siempre y cuando la documentación cumpla con los requisitos indicados para cada uno de ellos, se procederá conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, y
- f) Una vez ingresado el trámite, el usuario podrá consultar el estado de su solicitud en el sitio de Internet de la COFEPRIS (<https://www.gob.mx/cofepris>), en el apartado Resoluciones disponibles.

DÉCIMO SEXTO. - La atención del área de Tramitación Foránea se realizará bajo las siguientes condiciones:

- a) El servicio es, para todo usuario que envía documentación desde cualquier Entidad Federativa, vía mensajería o a través de las oficinas estatales de atención al público pertenecientes al Sistema Federal Sanitario, con excepción de la Ciudad de México, y
- b) La resolución emitida a un trámite recibido por esta vía sólo podrá ser entregada vía mensajería, al establecimiento notificado ante la COFEPRIS o en las oficinas estatales de atención al público del Sistema Federal Sanitario.

TRANSITORIO

ÚNICO. - Los presentes lineamientos entrarán en vigor al día hábil siguiente a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a los ____ días de julio del dos mil veinte.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



COFEPRIS
COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS

Hoja de Firma de los
**LINEAMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN AL PÚBLICO
USUARIO DEL CENTRO
INTEGRAL DE SERVICIOS DE
LA COMISIÓN FEDERAL
PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS
SANITARIOS**

**COMISIONADO FEDERAL PARA LA
PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS**

DR. JOSÉ ALONSO NOVELO BAEZA