



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



COFEPRIS
COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN
CONTRA RIESGOS SANITARIOS

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 brinda 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, punto de contacto ciudadano que tiene como objetivo primordial dar atención al público usuario de los servicios que brinda esta 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, mecanismo informático que sirve para acreditar la personalidad jurídica de los usuarios de trámites y servicios ante todas las dependencias de la Administración Pública Federal, creado 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 atención integral al usuario desde la entrega de información, la recepción de trámites hasta la entrega de resoluciones;
- k) Sistema electrónico de citas: a la aplicación informática 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 emitir 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, e información sobre la recepción de denuncias y alertas sanitarias;
- b) Módulo de Información: área donde se proporciona a los usuarios de manera presencial, orientación relacionada con la presentación y estatus de los trámites y servicios que brinda la COFEPRIS;
- c) Módulo de Asignación de Turnos Electrónicos: área donde se asigna el orden de atención a los usuarios de acuerdo al tipo y cantidad de trámites o servicios solicitados en su cita que agendó previamente;
- 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) Módulo de 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 que brinda información y realiza el ingreso de solicitudes al registro referido, 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 al sitio de Internet de citas de la COFEPRIS (<https://citas.cofepris.gob.mx/>) y registrarse cuando es por primera vez, 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) Todos los usuarios sin excepción alguna, deben registrarse en el nuevo sistema electrónico de citas;
- b) Sólo se agenda una cita por día para el usuario registrado;
- c) El acceso al sistema electrónico de citas será mediante el uso de la e.firma o cualquier otro mecanismo de autenticación que la COFEPRIS determine, mismo que se dará a conocer a través de sus medios oficiales de comunicación;



- d) El usuario deberá registrar en el sistema electrónico de citas la cantidad de trámites y servicios específicos que realizará;
- e) Si el usuario no puede acudir a su cita programada, deberá realizar la cancelación con al menos veinticuatro horas de anticipación;
- f) Si cuenta con una cita y precisa otro horario, o cualquier otra modificación a los datos registrados, ésta deberá ser cancelada y solicitar una nueva con la información que requiera, en los horarios disponibles;
- g) El pago de derechos correspondiente a las solicitudes de los usuarios deberá hacerse al menos cuarenta y ocho horas hábiles previas y ser registrado durante la generación de su cita.

CAPÍTULO V

De las políticas de acceso al CIS

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

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 impreso de la misma; obtenido en el sitio <https://citas.cofepris.gob.mx/>;
- b) El acceso es exclusivamente para el usuario previamente registrado en el sistema de citas, sin acompañantes, y
- c) Presentar identificación oficial vigente con fotografía.

DÉCIMO. - El usuario permanecerá 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 Diario Oficial de la Federación 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 diez minutos antes de la hora indicada en su cita;
- b) Cuenta con una tolerancia máxima de diez minutos después de la hora de su cita, en caso de no llegar en tiempo, sin excepción la cita será cancelada y será necesario tramitar una nueva;
- c) Presentar su identificación oficial vigente con fotografía, así como la impresión completa del comprobante de la cita agendada, y
- d) El turno se otorgará conforme a lo declarado en el comprobante de la cita.

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 comprobante de la cita, se brindará atención exclusivamente a la persona indicada, por la cantidad de trámites y servicios señalados;
- c) Para el ingreso de trámites o entrega de resoluciones, el usuario debe cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, respecto de la acreditación de su personalidad jurídica;



- d) Todo trámite será ingresado, siempre y cuando la solicitud cumpla con los requisitos indicados 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 de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria”*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 2011; para cada trámite, se procederá conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;
- e) Una vez ingresado el trámite, el usuario podrá consultar el estado de su solicitud en el portal de la COFEPRIS, en el sitio de Internet <https://www.gob.mx/cofepris>, sección *“Centro Integral de Servicios”*, 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 27 días de octubre 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