

## POLÍTICAS DE ATENCIÓN A CITAS

El Centro Integral de Servicios (CIS) de la Subsecretaría de Regulación y Fomento Sanitario (SRFS) es el espacio único de atención al usuario que permite proporcionarle información clara, completa y oportuna, de forma honesta y transparente, desde el primer contacto telefónico o personal con la institución, hasta el ingreso del trámite y la entrega de la resolución.

Para garantizar el óptimo desarrollo de nuestros servicios en beneficio de nuestros usuarios, se requiere de su colaboración acatando las siguientes políticas:

- Se requiere su puntual asistencia.
- La tolerancia para atender tu cita es de 10 minutos, de lo contrario quedará cancelada y será necesario que solicite una nueva cita.
- Dirigirse con respeto hacia el personal en servicio.
- Evitar el uso de distractores durante el horario de atención, con el fin de darle mayor agilidad y claridad al servicio.
- Las citas se programan en horarios y fechas disponibles.
- Únicamente se atenderán el número exacto de trámites declarados en su solicitud.
- Solamente se atenderán citas a nombre de la razón social declarada en su solicitud de cita.
- Si por cualquier circunstancia no puede acudir a su cita, deberá notificar la cancelación a más tardar el día hábil anterior, llamando al (81) 8130-7020 o personalmente en nuestras instalaciones.
- Sólo podrá ingresar una persona por cita: Propietario, Representante Legal, Responsable Sanitario y/o Persona Autorizada

**"Ayúdenos a servirle mejor", cualquier abuso detectado durante la atención a citas, generará la cancelación de su cita presente y futuras en un plazo de 2 semanas hábiles.**

Por ejemplo:

- Por solicitar reiteradamente al agente de información, un número mayor de atenciones a las solicitadas y reservadas en la agenda de citas.
- Por generación de citas reiteradamente sin acudir a la asesoría.

### **Nota importante a considerar para el ingreso de trámites:**

Tratándose de personas que no se encuentren notificadas como Representante Legal, Responsable Sanitario y/o Personas Autorizadas ante esta dependencia y que deseen presentar trámites y recibir resoluciones, requerirán exhibir carta poder en original y copia simple con la inclusión de dos testigos debidamente firmada, adjuntando copia de las identificaciones oficiales de los firmantes (Artículo 19 de LEFEPA) Tratándose de empresas (Personas Físicas o Persona Morales) que no se encuentren notificadas ante esta dependencia y deseen ingresar un Escrito Libre, es necesario además de lo anterior conocer el dato de RFC de la empresa para el ingreso del trámite.