



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE QUÍMICA

Análisis del tipo y vías de denuncias sanitarias, recibidas en el área de la Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria (DESVS) perteneciente a la Comisión de Operación Sanitaria (COS), recibidas en los años 2015, 2016 y 2017, así como la viabilidad al realizar este tipo de denuncias a través de la página web de COFEPRIS.

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

QUÍMICA FARMACÉUTICO BIOLÓGICA

PRESENTA:

MARÍA DANNAE PAZ RUEDA

DIRECTOR DE TESIS

MARIA DEL SOCORRO ALPIZAR RAMOS

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., 2019





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

JURADO ASIGNADO:

PRESIDENTE: Profesor: **MARIA DEL SOCORRO ALPIZAR RAMOS**

VOCAL: Profesor: **MIRIAM ISABEL SERRANO ANDRADE**

SECRETARIO: Profesor: **ELVIA SOSA ZAVALA**

1er. SUPLENTE: Profesor: **CARLOS JASSO MARTINEZ**

2° SUPLENTE: Profesor: **DAVID BRAVO LEAL**

SITIO DONDE SE DESARROLLÓ EL TEMA:

COMISIÓN FEDERAL PARA LA PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS (COFEPRIS)

ASESOR DEL TEMA:

M. EN F. MARIA DEL SOCORRO ALPIZAR RAMOS

SUSTENTANTE:

PAZ RUEDA MARÍA DANNAE

Agradecimientos:

ÍNDICE

Índice de gráficas	VII
Índice de tablas	VIII
Índice de Ilustraciones.....	IX
Abreviaturas	X
Introducción.....	1
Objetivos:	2
Objetivo general.....	2
Objetivo particular	2
1. Generalidades.....	3
1.1 Riesgo Sanitario	3
1.1.1 Factor de riesgo.....	3
1.2 COFEPRIS.....	5
1.2.1 Funciones de las áreas de COFEPRIS	7
1.2.1.1 Comisión de Evidencia y Manejo de Riesgos.....	7
1.2.1.2 Comisión de Fomento Sanitario.....	10
1.2.1.3 Comisión de Autorización Sanitaria	12
1.2.1.4 Comisión de Operación Sanitaria	14
1.2.1.5 Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura	15
1.2.1.6 Coordinación General del Sistema Federal Sanitario	17
1.2.1.7 Coordinación General Jurídica y Consultiva	18
1.2.1.8 Secretaría General	19
2. Particularidades	20
2.1 Fundamento legal de una denuncia sanitaria.....	20
2.1.1 Objetivo de una denuncia sanitaria.....	20

2.1.2	Clasificación de denuncias sanitarias acorde a su materia	21
2.1.2.1	Salud Ambiental.....	22
2.1.2.2	Publicidad	23
2.1.2.3	Productos y Servicios	23
2.1.2.4	Insumos	24
2.1.2.5	Servicios de Salud	25
2.1.2.6	No competencias	25
2.1.3	Vías de ingreso de una denuncia sanitaria	26
2.1.3	Coordinación de Denuncias Sanitarias.....	26
2.2	Acuerdos Específicos de coordinación celebrados entre COFEPRIS y el Sistema General Sanitario (conurrencia, federal, coadyuvancia)	28
2.3	Gráficas por vías de ingreso, materia y número de denuncias en los años 2015, 2016 y 2017	30
2.3.1	Gráficas y tablas por vías de ingreso	30
2.3.1.1	Gráfica y tabla por vías de ingreso del año 2015.....	30
2.3.1.2	Gráfica y tabla por vías de ingreso del año 2016.....	31
2.3.1.3	Gráfica y tabla por vías de ingreso del año 2017.....	32
2.3.2	Gráficas y tablas acorde a la materia	33
2.3.2.1	Gráfica y tabla por materia del año 2015.....	33
2.3.2.2	Gráfica y tabla por materia del año 2016.....	34
2.3.2.3	Gráfica y tabla por materia del año 2017	35
2.3.3	Gráfica del número de denuncias recibidas en los años 2015, 2016 y 2017	36
2.4	Análisis de los gráficos y tablas	37
3.	Formatos de las denuncias sanitarias de acuerdo a su naturaleza.....	41
3.1	Pasos a seguir al denunciar a través de la página web de COFEPRIS.....	41
3.1.2	Propuesta de mejoramiento	55

4. Conclusiones.....	57
5. Referencias.....	59
6. Bibliografía	61

Índice de gráficas

Gráfica 1: Porcentaje de denuncias sanitarias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2015.	30
Gráfica 2: Porcentaje de denuncias sanitarias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2016.	31
Gráfica 3: Porcentaje de denuncias sanitarias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2017.	32
Gráfica 4: Porcentaje de ingreso de denuncias sanitarias acorde a su materia en el año 2015	33
Gráfica 5: Porcentaje de ingreso de denuncias sanitarias acorde a su materia en el año 2016	34
Gráfica 6: Porcentaje de ingreso de denuncias sanitarias acorde a su materia en el año de 2017	35
Gráfica 7: Número de Denuncias en los años 2015, 2016, 2017	36

Índice de tablas

Tabla 1. Número de denuncias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2015	30
Tabla 2: Número de denuncias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2016.	31
Tabla 3. Número de denuncias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2017.	32
Tabla 4. Número de denuncias con respecto a las materias correspondientes en el año 2015	33
Tabla 5: Número de denuncias con respecto a las materias correspondientes en el año 2016.	34
Tabla 6. Número de denuncias con respecto a las materias correspondientes en el año 2017	35

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Ingreso a la página de COFEPRIS.	41
Ilustración 2. Denuncias Sanitarias.	42
Ilustración 3. Presenta tu denuncia sanitaria.	43
Ilustración 4. Comenzar a realizar tu denuncia sanitaria.	44
Ilustración 5. Ingreso de datos personales.	45
Ilustración 6. Rubros.	46
Ilustración 7. Ejemplo de denuncia sanitaria.	47
Ilustración 8. Giro o actividad del establecimiento.	49
Ilustración 9. Especificación.	50
Ilustración 10. Datos del producto, etiqueta y/o servicio.	51
Ilustración 11. Domicilio del fabricante.	52
Ilustración 12. Motivo de la denuncia.	53
Ilustración 13. Número de folio.	54

Abreviaturas

CAS	Comisión de Autorización Sanitaria.
CCAYAC	Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura.
CEMAR	Comisión de Evidencia y Manejo de Riesgos.
CFS	Comisión de Fomento Sanitario.
CGSFS	Coordinación General del Sistema Federal Sanitario.
CGJC	Coordinación General Jurídica y Consultiva.
CIS	Centro Integral de Servicios.
COFEPRIS	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.
CONAMED	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
COS	Comisión de Operación Sanitaria.
DESVS	Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
SICAD	Sistema Integral de Capacitación en Dispensación

Introducción

Las denuncias sanitarias que se realizan a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), pueden ingresar por diferentes vías, como son: página web, Centro Integral de Servicios (CIS), Centro de Atención Telefónica (CAT) o Call Center, disponibles para el público usuario, mientras que las vías como los volantes (correspondencia) y las emergentes son de uso interno en la COFEPRIS. Dentro de las vías más usadas, de acuerdo con la información recabada por COFEPRIS, son la página web y las de Call Center [1].

Las denuncias pueden clasificarse en las siguientes materias: insumos, servicios de salud, salud ambiental, productos y servicios, publicidad y no competencia. Dentro de éstas la más frecuente en los años 2015, 2016 y 2017 fue productos y servicios [2,3].

Una de las funciones de la Comisión de Operación Sanitaria (COS), consiste en recibir, analizar, turnar, atender y seguir la denuncia sanitaria ingresada; lo anterior a través de la Dirección Ejecutiva de Supervisión y Vigilancia Sanitaria (DESVS), la Dirección Ejecutiva de Dictamen Sanitario (DEDS) y la Subdirección Ejecutiva de Resoluciones y Sanciones (SERS), por lo que el interés de esta tesina es ofrecer una introducción de la función que tiene DESVS dentro de la COS en el tema de denuncias sanitarias, a partir de la conceptualización de riesgo sanitario, así como informar sobre la importancia de realizar una denuncia sanitaria, al dar a conocer las vías y el tipo de denuncias que existen, de manera en que el ciudadano pueda ejercer su derecho a denunciar, al exigir calidad y seguridad por el uso y consumo de bienes y servicios, insumos para la salud, exposición a factores ambientales y laborales, emergencias sanitarias y prestación de servicios de salud. Se presentan gráficos y tablas para exponer las principales vías de ingreso y las materias más representativas en los años 2015, 2016, y 2017, así como la cantidad de denuncias recibidas en estos años [4,5].

Finalmente se muestra el formato de una denuncia sanitaria por la vía de ingreso más importante, web / call center, y se exponen propuestas para el mejoramiento del ingreso de denuncias [6].

Objetivos:

Objetivo general

- Analizar las principales vías y tipos de denuncias sanitarias recibidas en COFEPRIS en los años 2015, 2016 y 2017, así como la viabilidad de denunciar a través de la página web de COFEPRIS.

Objetivo particular

- Definir denuncia sanitaria, materias en las que se divide y vías de ingreso.
- Difundir el papel que desempeña la COFEPRIS en la atención de las denuncias sanitarias.
- Conocer la función e importancia del área de denuncias DESVS, perteneciente a la COS.

1. Generalidades

1.1 Riesgo Sanitario

Riesgo. - La Real Academia de la Lengua Española define el concepto riesgo, derivado de la palabra “restar” (cortar), como: contingencia o proximidad de un daño. Se deduce como un peligro o un resultado no deseado [7,8].

Un riesgo sanitario es la probabilidad de la ocurrencia y gravedad de un evento adverso a la salud, derivado de la exposición involuntaria a peligros biológicos, químicos y físicos, por consumo o uso de alimentos y bebidas; productos cosméticos y de aseo; medicamentos y equipos médicos y sustancias tóxicas o peligrosas. Los riesgos sanitarios incluyen también los que surgen por la exposición innecesaria a factores químicos, físicos o biológicos presentes en el medio ambiente [9].

La probabilidad de que ocurra un riesgo, hecho patológico en un tiempo determinado, es distinta en cada individuo y en cada comunidad, y depende de distintas variables como: el sexo, la edad, la herencia genética, los hábitos, el lugar donde radica, el lugar de trabajo, las exposiciones en el medio ambiente, los comportamientos humanos, los estados fisiológicos, la sociedad, la cultura, etcétera. Éstos últimos son conocidos como factores de riesgo [10].

1.1.1 Factor de riesgo

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define un factor de riesgo como: “Cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” [11].

La OMS destaca entre los factores de riesgo más importantes a: la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene [11].

Los factores de riesgo son aquellas variables que se relacionan estadísticamente con la patología que pueda desencadenar. Es un concepto probabilístico en el cuál se debe tener en cuenta el tiempo de exposición, que es el periodo de tiempo que una persona o grupo ha estado en contacto con el factor antes mencionado. La probabilidad de que un factor de riesgo se haga existente y provoque una patología va en relación directa con el tiempo de exposición, esto no quiere decir que un periodo de exposición corto no pueda desarrollar una enfermedad [10].

La población de riesgo o población expuesta es un grupo de personas con características y asentamiento geográfico determinado, que por diferentes razones permanece expuesto a un determinado factor de riesgo durante un periodo de tiempo [9]. Un ejemplo es el derrame de sulfato de cobre en el año de 2014, en los ríos Sonora y Bacanuchi, en México, donde los habitantes aledaños fueron la población en riesgo ante los peligros que supusieron al entrar en contacto con el factor de riesgo que fue el sulfato de cobre acidulado, vertido en los ríos [12,13].

1.2 COFEPRIS

Es el órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con autonomía administrativa, técnica y operativa, al frente de ésta se encuentra un Comisionado Federal designado por el Presidente de la República, a propuesta del Secretario de Salud y la Secretaría de Salud supervisa a la COFEPRIS [14].

Compete a la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios [14, 15.- Artículo 17 bis]:

- Efectuar la evaluación de riesgos a la salud en las materias de su competencia, así como identificar y evaluar los riesgos para la salud humana que generen los sitios en donde se manejen residuos peligrosos.
- Proponer al Secretario de Salud la política nacional de protección contra riesgos sanitarios así como su instrumentación en materia de: establecimientos de salud; medicamentos y otros insumos para la salud; disposición de órganos, tejidos, células de seres humanos y sus componentes; alimentos y bebidas, productos cosméticos; productos de aseo; tabaco, plaguicidas, nutrientes vegetales, sustancias tóxicas o peligrosas para la salud; productos biotecnológicos, suplementos alimenticios, materias primas y aditivos que intervengan en la elaboración de los productos anteriores; así como de prevención y control de los efectos nocivos de los factores ambientales en la salud del hombre, salud ocupacional y saneamiento básico.
- Elaborar y expedir las normas oficiales mexicanas relativas a los productos, actividades, servicios y establecimientos materia de su competencia.
- Evaluar, expedir o revocar las autorizaciones que en las materias de su competencia se requieran, así como aquellos actos de autoridad que para la regulación, el control y el fomento sanitario se establecen o deriven, sus reglamentos, las normas oficiales mexicanas y los demás ordenamientos aplicables.

- Expedir certificados oficiales de condición sanitaria de procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades relacionadas con las materias de su competencia.
- Ejercer el control y vigilancia sanitarios de los productos señalados en la fracción II del Artículo 17 bis, de la Ley General de Salud, de las actividades relacionadas, de su importación y exportación, así como de los establecimientos destinados al proceso de dichos productos y los establecimientos de salud, con independencia de las facultades que en materia de procesos y prácticas aplicables en los establecimientos dedicados al sacrificio de animales y procesamiento primario de bienes de origen animal para consumo humano, tenga la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Sanidad Animal.
- Ejercer el control y vigilancia sanitarios de la publicidad de las actividades, productos y servicios que le competen.
- Ejercer el control y la vigilancia sanitarios de la disposición y trasplantes de órganos y tejidos y células de seres humanos, salvo lo dispuesto por los artículos 329, 332, 338 y 339 de la Ley General de Salud.
- Imponer sanciones y aplicar medidas de seguridad en el ámbito de su competencia.
- Participar, en coordinación con las unidades administrativas competentes de la Secretaría de Salud, en la instrumentación de las acciones de prevención y control de enfermedades, así como de vigilancia epidemiológica, especialmente cuando éstas se relacionen con los riesgos sanitarios derivados de los productos, actividades o establecimientos materia de su competencia.

1.2.1 Funciones de las áreas de COFEPRIS

COFEPRIS se integra por 8 unidades administrativas que son [14]:

- a. La Comisión de Evidencia y Manejo de Riesgos (CEMAR).
- b. La Comisión de Fomento Sanitario (CFS).
- c. La Comisión de Autorización Sanitaria (CAS).
- d. La Comisión de Operación Sanitaria (COS).
- e. La Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura (CCAYAC).
- f. La Coordinación General del Sistema Federal Sanitario (CGSFS).
- g. La Coordinación General Jurídica y Consultiva (CGJC).
- h. La Secretaría General.

1.2.1.1 Comisión de Evidencia y Manejo de Riesgos.

Le corresponde, a la CEMAR [15.- Artículo 17 bis]:

1.- Identificar y evaluar los riesgos a la salud en las materias de:

- Establecimientos de: salud, disposición de órganos, tejidos, células de seres humanos y sus componentes, disposición de sangre.
- Medicamentos, remedios herbolarios y otros insumos para la salud.
- Alimentos y suplementos alimenticios.
- Bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas.
- Productos cosméticos y de aseo.

- Tabaco.
- Plaguicidas y fertilizantes.
- Nutrientes vegetales.
- Sustancias tóxicas o peligrosas para la salud.
- Químicos esenciales, precursores químicos, estupefacientes y psicotrópicos.
- Productos biotecnológicos.
- Materias primas y aditivos que intervengan en la elaboración de los productos como medicamentos, remedios herbolarios y otros insumos para la salud, productos biotecnológicos, etcétera. Así como los establecimientos dedicados al proceso o almacenamiento de éstos.
- Fuentes de radiación ionizante para uso médico.
- Efectos nocivos de los factores ambientales en la salud humana.
- Salud ocupacional.
- Saneamiento básico.
- Importaciones y exportaciones de los productos a que se refiere la fracción II del artículo 17 bis de la Ley General de Salud (establecimientos de salud; medicamentos y otros insumos para la salud; disposición de órganos, tejidos, células de seres humanos y sus componentes; alimentos y bebidas, productos cosméticos; productos de aseo; tabaco, plaguicidas, nutrientes vegetales, sustancias tóxicas o peligrosas para la salud; productos biotecnológicos, suplementos alimenticios, materias primas y aditivos que intervengan en la elaboración de los productos anteriores; así como de prevención y control de los efectos nocivos de los factores ambientales en la salud del hombre, salud ocupacional y saneamiento básico).

- Publicidad y promoción de las actividades, productos y servicios a que se refiere la Ley [14.- Artículo 3].
- Sanidad internacional [14.- Artículo 3].
- En general, los requisitos de condición sanitaria que deben cubrir los procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades relacionados con las materias anteriormente descritas, en los términos de la Ley y demás disposiciones aplicables [14.- Artículo 3].

Al proponer alternativas para su manejo y emitir las medidas de prevención y de control de índole regulatorio y no regulatorio [14.- Artículo 12].

2.- Definir o modificar los criterios y lineamientos para la clasificación de los productos y servicios con base en su composición, características y riesgo sanitario; los criterios sanitarios para evitar riesgos y daños a la salud pública derivados del medio ambiente y la realización de estudios para determinar los valores de concentración máxima permisible para el ser humano de contaminantes en el ambiente, así como los valores específicos de exposición del trabajador en el ambiente laboral.

3.-Coordinar la elaboración de las normas oficiales mexicanas en las materias antes descritas.

4.- Establecer las políticas, el procedimiento y los criterios a que se sujetarán las autoridades sanitarias del país para el análisis y el manejo de riesgos sanitarios.

5.- Establecer los métodos, los parámetros y los criterios para determinar la exposición a riesgos sanitarios de los diversos grupos poblacionales. Apoyar a la Comisión de Fomento Sanitario (CFS) para reducir la exposición a los riesgos sanitarios en los grupos poblacionales vulnerables así como su protección.

6.- Establecer en coordinación con COS, los lineamientos para el diagnóstico de la situación sanitaria municipal, estatal o nacional.

7- Coadyuvar con la CCAYAC, en la formulación de la propuesta de los criterios, los métodos y los procedimientos de laboratorio aplicables al muestreo, el transporte, la

recepción y el procesamiento de productos y los resultados susceptibles de control analítico.

8.- Elaboración y mantenimiento actualizado de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos (FEUM), así como los acuerdos y catálogos básicos de las sustancias químicas, tóxicas o peligrosas, los plaguicidas, los productos farmacéuticos y los productos médicos.

9.- Actuar en la programación en materia del programa permanente de farmacovigilancia.

10.- Apoyar el desarrollo de la red de centros de información y atención toxicológicos.

11.- Establecer el sistema de vigilancia de la calidad del agua en materia de tratamiento del agua para uso o consumo humano.

12.- Establecer conjuntamente con la COS y la CFS las estrategias para el manejo de las contingencias, los accidentes o las emergencias.

1.2.1.2 Comisión de Fomento Sanitario

Le Corresponde, a la CFS [14.- Artículo 13]:

1- Proponer al Comisionado Federal la política para la prevención y la protección contra riesgos sanitarios.

2- Formular, promover y aplicar las medidas no regulatorias que permitan proteger la salud de la población de los riesgos sanitarios, con base en los resultados de los análisis de riesgos que realice la CEMAR.

3.- Elaborar y promover programas, campañas de difusión de riesgos sanitarios dirigidas a la industria, organizaciones sociales, organismos públicos y privados, integrantes del Sistema Federal Sanitario (SFS) y población en general, con el propósito de mejorar la

condición sanitaria de procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades relacionadas con las materias de competencia.

4.- Desarrollar y promover actividades de educación sanitaria con el objetivo de concientizar y corresponsabilizar a la industria, organismos sociales, públicos, privados así como la población respecto a los riesgos sanitarios y medidas preventivas para la salud.

5.- Coordinar y promover la participación de la Comisión Federal y sus unidades administrativas con el objetivo de analizar aspectos de fomento sanitario y medidas no regulatorias.

6.- Comunicar y difundir las acciones de prevención de enfermedades cuando estas se relacionen con los riesgos sanitarios derivados de las materias correspondientes.

7.- Proponer mejoras y acciones de fomento a la industria, al comercio y a proveedores de servicios, instituciones de gobierno, organizaciones de investigación y protección de los consumidores, relacionadas con la prevención de riesgos sanitarios derivados de las materias correspondientes.

8.- Formular políticas y promover estrategias de comunicación y de capacitación que contrarresten el efecto de campañas publicitarias de productos nocivos para la salud y que favorezcan estilos de vida saludables.

9.- Elaborar esquemas de apoyos y estímulos gubernamentales que se dirijan a la promoción de la disminución de riesgos sanitarios.

10.- Realizar y presentar programas de orientación al público para el adecuado cumplimiento de la publicidad en las materias correspondientes.

11.- Organizar, con la participación de la CEMAR, la realización de estudios e investigaciones que permitan identificar los hábitos y las costumbres de riesgo de la población en el hogar, la calle o en centros de trabajo, para obtener elementos que permitan diseñar las estrategias de fomento centradas en la promoción y educación sanitaria.

12.- Promover la creación y operación de consejos consultivos mixtos en los estados y en la Ciudad de México.

13.- Desarrollar estrategias generales de comunicación para atender emergencias o alertas sanitarias.

14.- Proponer en coordinación con las unidades administrativas competentes de la Comisión Federal, indicadores que permitan evaluar el desempeño y los resultados de los niveles de protección y prevención de riesgos sanitarios.

El Fomento Sanitario es el conjunto de acciones encaminadas a promover la mejora continua de las condiciones sanitarias de los procesos, productos, métodos, instalaciones, servicios o actividades que puedan provocar un riesgo a la salud de la población mediante planes de comunicación, capacitación, información y coordinación con los sectores público, privado y social [14.- Artículo 2 fracción V].

Existen acciones de fomento sanitario que están orientadas a la protección contra riesgos sanitarios como son capacitaciones a distancia y presencial, medios de difusión como revistas electrónicas, páginas web, campañas de comunicación, convenios, programas como el SICAD, y los 6 pasos de la salud con prevención así como su participación activa durante emergencias sanitarias [16].

1.2.1.3 Comisión de Autorización Sanitaria

La CAS tiene las siguientes funciones [14.- Artículo 14]:

1.- Expedir, prorrogar o revocar las autorizaciones sanitarias relacionadas con las materias descritas anteriormente.

2.- Definir las políticas y establecer los criterios a que se sujetarán las autoridades sanitarias del país para la expedición, prórroga o revocación de autorizaciones sanitarias en las materias correspondientes.

3.- Proponer los requisitos para la operación de establecimientos destinados al proceso de medicamentos, laboratorios de control químico, biológico, farmacéutico o de toxicología, bioterios, farmacias, droguerías y boticas, de los almacenes de productos homeopáticos y herbolarios, de equipos y dispositivos médicos y otros insumos para la salud, así como de los establecimientos de servicios de salud, los dedicados a la donación y el trasplante de órganos, tejidos, células de seres humanos y sus componentes y, los dedicados a la disposición de sangre.

4.- Proponer las leyendas precautorias o de orientación que deban incluirse en la publicidad, así como la de medicamentos cuya venta requiere receta médica y que sólo puede dirigirse a profesionales de la salud.

5.- Ejercer el control sanitario, en coordinación con la COS, con excepción del procedimiento de sanción, en lo relativo a estupefacientes, sustancias psicotrópicas, así como químicos esenciales y precursores químicos, además de determinar las medidas de seguridad aplicables a los mismos, así como resolver sobre su disposición final con auxilio de las autoridades competentes.

6.- Expedir, prorrogar o revocar las autorizaciones a organismos o instituciones para la adquisición de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, químicos esenciales y precursores químicos, así como requisitos a los que deberán ajustarse los profesionales que prescriben estupefacientes y sustancias psicotrópicas, además de la asignación de los códigos de barras correspondientes.

7.- Expedir, prorrogar o revocar la autorización de proyectos para el empleo de medicamentos, materiales, aparatos, procedimientos o actividades experimentales en seres humanos con fines de investigación científica de los cuales no se tenga evidencia científica suficiente para probar su eficacia preventiva, terapéutica o rehabilitatoria.

8.- Expedir certificados oficiales de condición sanitaria.

9.- Expedir, prorrogar o revocar las autorizaciones sanitarias a unidades de verificación, organismos de certificación, centros de investigación y organizaciones nacionales e

internacionales del área de la salud, laboratorios y demás establecimientos que funjan como terceros autorizados.

10.- Establecer y coordinar el sistema de certificación de la calidad del agua al que deberá sujetarse el tratamiento del agua para uso o consumo humano.

11.- Participar en la elaboración del cuadro básico y catálogo de insumos del Sector Salud.

12.- Emitir el dictamen relativo a la incorporación de medicamentos genéricos intercambiables al catálogo respectivo.

1.2.1.4 Comisión de Operación Sanitaria

Corresponde a COS [14.- Artículo 15]:

1.- Definir, en coordinación con las demás unidades administrativas de la Comisión Federal, las políticas y los procedimientos a que se sujetarán las autoridades sanitarias del país para el control sanitario, en las materias correspondientes, de conformidad con los acuerdos de coordinación que se celebren y los que en general se establezcan en el SFS.

2.- Supervisar el control sanitario que ejerzan las autoridades sanitarias del país en los términos de los acuerdos de coordinación que se celebren y en los que en general se establezcan en el SFS.

3.- Realizar visitas de evaluación, verificación y supervisión de la actuación de terceros autorizados y emitir el dictamen correspondiente.

4.- Realizar, según corresponda, las evaluaciones, las verificaciones y las supervisiones sanitarias, emitir el dictamen correspondiente y sustanciar en su caso, el procedimiento respectivo por el incumplimiento de las disposiciones de la Ley, sus reglamentos y demás disposiciones administrativas de carácter general.

5.- Aplicar las medidas de seguridad y las sanciones que procedan, así como vigilar su cumplimiento.

6.- Disponer, en coordinación con la CAS, el destino de los estupefacientes, sustancias psicotrópicas y productos que los contengan, químicos esenciales y precursores químicos, que hayan sido asegurados o puestos a disposición de la Comisión Federal, cuando éstos no reúnan los requisitos sanitarios para ser utilizados.

7.- Coordinar e instrumentar, con la participación que corresponda a la CEMAR y la CFS, así como con otras autoridades competentes, las estrategias para el manejo de las contingencias, accidentes o emergencias en las materias correspondientes.

8.- Apoyar a la CEMAR, para el establecimiento de los lineamientos para el diagnóstico de la situación sanitaria municipal, estatal o nacional, ya sea en condiciones ordinarias o situaciones de emergencia.

9.- Ejercer el control sanitario de los productos que pretendan ingresar o ingresen al territorio nacional, así como de los establecimientos de otros países que los procesen.

10.- Diseñar y operar en coordinación con las unidades administrativas de la Comisión Federal, las acciones derivadas de los convenios o acuerdos internacionales.

1.2.1.5 Comisión de Control Analítico y Ampliación de Cobertura

Corresponde a CCAYAC [14.- Artículo 16]:

1.- Establecer los lineamientos, los criterios y los procedimientos de operación aplicables al control analítico de la condición sanitaria en las materias correspondientes.

2.- Proponer las políticas, los procedimientos y los requisitos de operación para los laboratorios de control fisicoquímico, microbiológico, biológico, farmacéutico o toxicológico integrantes de la red nacional de laboratorios, del SFS y, en general, para los terceros autorizados.

- 3.- Definir y coordinar la aplicación de las políticas para la ampliación de cobertura a través de laboratorios de prueba y unidades de verificación de terceros autorizados.
- 4.- Establecer los criterios, los métodos y los procedimientos para la recepción y procesamiento analítico de los productos susceptibles de control analítico.
- 5.- Establecer, en coordinación con la Comisión de Evidencia y Análisis de Riesgos, los criterios aplicables al muestreo y al transporte de los productos objeto de control analítico.
- 6.- Definir las políticas y los lineamientos para el control de calidad sanitaria para la liberación y el uso de los productos biológicos utilizados en el país.
- 7.- Prestar servicios de pruebas analíticas a las unidades administrativas de la Comisión Federal y a los sectores: público, social y privado, para apoyar el cumplimiento de la normatividad sanitaria en las materias correspondientes.
- 8.- Coordinar las actividades de capacitación e investigación de laboratorios y de unidades de verificación a terceros autorizados y de la red nacional de laboratorios de salud pública que constituyen la ampliación de cobertura.
- 9.- Apoyar la instrumentación de acciones en materia de vigilancia sanitaria, regulación y en su caso, vigilancia epidemiológica; así como de las encaminadas a la evaluación y el seguimiento de eventos adversos asociados con el uso de medicamentos y productos biológicos.
- 10.- Participar en la protección a la salud de la población durante las contingencias, los accidentes o las emergencias en las materias correspondientes.
- 11.- Fungir como centro de referencia nacional dentro del ámbito de competencia de la Comisión Federal.

1.2.1.6 Coordinación General del Sistema Federal Sanitario

Corresponde a CGSFS [14.- Artículo 17]:

- 1.- Integrar y sistematizar los objetivos, las metas, las estrategias, las prioridades, los indicadores, las responsabilidades y los tiempos de ejecución del SFS.
- 2.- Coordinar las acciones para evaluar y dar seguimiento a los resultados de los indicadores de gestión, de los métodos, los procesos y los procedimientos, así como proponer acciones preventivas, correctivas o de mejora del SFS.
- 3.- Proponer las estrategias para el desarrollo de los acuerdos de coordinación que se celebren con los gobiernos de los estados y de la Ciudad de México, y en general del SFS.
- 4.- Proponer la instrumentación de las acciones necesarias para supervisar la prestación de los servicios de salud a la comunidad en el ámbito de su competencia, por parte de los gobiernos de los estados y del Distrito Federal.
- 5.- Identificar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las estrategias y los acuerdos establecidos por el SFS, así como proponer al Comisionado Federal los criterios de priorización para su uso, de acuerdo con los objetivos y las metas del SFS.
- 6.- Participar con las unidades administrativas competentes de la Comisión Federal, en el diseño de indicadores que permitan evaluar el desempeño y los resultados de los niveles de protección y la prevención de riesgos sanitarios alcanzados con la instrumentación de acciones de fomento, promoción, comunicación, regulación y control realizadas en coordinación con los gobiernos de los estados y de la Ciudad de México y, en general, los correspondientes al SFS.
- 7.- Proponer y coordinar la estrategia general para la suscripción de los acuerdos, convenios o bases de coordinación o de concertación con los gobiernos de los estados y de la Ciudad de México.

1.2.1.7 Coordinación General Jurídica y Consultiva

Corresponde a CGJC [14.- Artículo 18]:

- 1.- Atender, dirigir, coordinar, supervisar y, en su caso, representar a la Comisión Federal o al Comisionado Federal en los asuntos jurídicos de ésta.
- 2.- Elaborar y revisar, en su caso, los anteproyectos de iniciativas de leyes, los reglamentos, los decretos, los acuerdos, las órdenes y en general de todas las disposiciones administrativas de carácter general relativos a los asuntos de competencia de la Comisión Federal.
- 3.- Coordinar la aprobación y la publicación de las normas oficiales mexicanas en las materias correspondientes.
- 4.- Establecer, sistematizar, unificar y difundir entre las unidades administrativas de la Comisión Federal, los criterios de interpretación y de aplicación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas tanto nacionales como internacionales competencia de la Comisión Federal.
- 5.- Fijar, difundir y revisar los lineamientos y los requisitos legales a que deben sujetarse los contratos, los convenios, los acuerdos, las bases de coordinación, las autorizaciones y las certificaciones que celebre o expida la Comisión Federal y dictaminar sobre su interpretación, suspensión, revocación, terminación, nulidad y demás aspectos jurídicos.
- 6.- Comparecer y representar a la Comisión Federal y a sus unidades administrativas ante las autoridades de carácter administrativo, laboral o judicial en los juicios o procedimientos en que sea actora o demandada, tenga interés jurídico o se le designe como parte, para lo cual ejercerá toda clase de acciones, defensas y excepciones que correspondan a la Comisión Federal.
- 7.- Formular las demandas, las contestaciones, las promociones que se requieran para la prosecución de los juicios, los recursos o cualquier procedimiento interpuesto ante dichas autoridades y vigilar el cumplimiento de las resoluciones correspondientes.

8.- Revisar los contratos, convenios y demás actos jurídicos que celebre la Comisión Federal; así como, revisar los aspectos jurídicos de los convenios, los tratados y los acuerdos internacionales en las materias competencia de la Comisión Federal.

1.2.1.8 Secretaría General

Corresponde a la Secretaría General [14.- Artículo 19]:

- 1.- Establecer, con la aprobación del Comisionado Federal, las políticas, las normas, los sistemas y los procedimientos para la programación, la presupuestación y la administración integral de los recursos humanos, materiales y financieros de que disponga la Comisión Federal.
- 2.- Coordinar, controlar y evaluar al interior de la Comisión Federal el proceso anual de programación y presupuestación.
- 3.- Elaborar y coordinar la ejecución de los programas de capacitación técnica, administrativa y de desarrollo integral del personal de la Comisión Federal.
- 4.- Verificar la correcta aplicación del sistema de compensación, catálogos de puestos y de las estructuras organizacionales y salariales autorizadas a la Comisión Federal.
- 5.- Atender los conflictos laborales y los administrativos del personal, con la participación de la CGJC y del sindicato en su caso, e imponer las medidas que correspondan.
- 6.- Establecer y coordinar el sistema de administración de recursos financieros, materiales y de servicios generales de la Comisión Federal.
- 7.- Vigilar la aplicación de las políticas y los procedimientos definidos para las contrataciones, los nombramientos y las prestaciones del personal, con fundamento en las disposiciones vigentes; así como, conducir las relaciones laborales de la Comisión Federal con sus trabajadores.

2. Particularidades

2.1 Fundamento legal de una denuncia sanitaria

La denuncia sanitaria se sustenta en el artículo 60 de la Ley General de Salud (LGS), donde se hace mención que “se concede acción popular para denunciar ante las autoridades sanitarias todo hecho, acto u omisión que represente un riesgo o provoque un daño a la salud de la población” [15], con la finalidad de buscar la protección de los derechos de los ciudadanos en materia sanitaria. De igual manera se menciona en los siguientes reglamentos: Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios, Reglamento de Insumos para la Salud, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad [17-20].

2.1.1 Objetivo de una denuncia sanitaria

Una denuncia sanitaria tiene por objeto poner en conocimiento de la COFEPRIS, los hechos, los actos u omisiones en materia sanitaria, que puedan provocar un daño a la salud de la población o le represente un riesgo. El denunciante debe proporcionar los datos que permitan identificar y localizar las causas del riesgo. La denuncia es un procedimiento gratuito [15.- Artículo 60, 20, 21].

2.1.2 Clasificación de denuncias sanitarias acorde a su materia

Se pueden presentar denuncias sanitarias de todo hecho, acto u omisión que represente un riesgo o provoque un daño a la salud de la población, ocasionado por [15]:

- ✓ Establecimientos de: salud, disposición de órganos, tejidos, células de seres humanos y sus componentes y de disposición de sangre.
- ✓ Medicamentos, remedios herbolarios y otros insumos para la salud.
- ✓ Alimentos y suplementos alimenticios.
- ✓ Bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas.
- ✓ Productos cosméticos y de aseo.
- ✓ Tabaco.
- ✓ Plaguicidas y fertilizantes.
- ✓ Nutrientes vegetales.
- ✓ Sustancias tóxicas o peligrosas para la salud.
- ✓ Químicos esenciales, precursores químicos, estupefacientes y psicotrópicos.
- ✓ Productos biotecnológicos.
- ✓ Fuentes de radiación ionizante para uso médico.
- ✓ Efectos nocivos de los factores ambientales en la salud humana.
- ✓ Salud ocupacional.
- ✓ Saneamiento básico.
- ✓ Actividades relacionadas con la importación y la exportación de los productos identificados, y de los establecimientos destinados al proceso de dichos productos.

- ✓ Publicidad y promoción de las actividades, los productos y los servicios a las materias correspondientes.

Estos puntos se clasifican en materias. La materia se refiere a los tipos de denuncias o las diferentes áreas sanitarias que existen, y se clasifican en [3]:

2.1.2.1 Salud Ambiental

Según la OMS, la salud ambiental está relacionada con todos los factores físicos, químicos y biológicos externos de una persona. Engloba factores ambientales que podrían incidir en la salud, y se basa en la prevención de las enfermedades y en la creación de ambientes propicios para la salud [22].

Se estima que 12.6 millones de personas perdieron la vida, por vivir o trabajar en ambientes poco saludables, en el año 2012, lo que representa aproximadamente una cuarta parte del total mundial de muertes, de acuerdo con nuevas estimaciones de la OMS. Los factores de riesgo ambientales que contribuyeron con más de cien enfermedades causantes de estas muertes, fueron [23]:

- La contaminación del aire (incluida la exposición al humo ajeno); gracias a las nuevas leyes en donde se prohíbe fumar en lugares como restaurantes y centros comerciales, se ha reducido la exposición al humo de tabaco.
- El agua y el suelo.
- La exposición a productos químicos como el mercurio y el plomo.
- El cambio climático y la radiación ultravioleta.

2.1.2.2 Publicidad

La publicidad desempeña un papel básico e importante en el desarrollo comercial. Existen un sin fin de productos, así como de servicios que la industria ofrece a la población. La regulación publicitaria es esencial en el proceso de comercialización relacionada a la ética publicitaria y la responsabilidad social, con el fin de dar certeza a la población de lo ofrecido y/o adquirido en materia sanitaria [24].

La COFEPRIS promueve, con la industria y con las entidades federativas, un ambiente que apoye la ética publicitaria, con el fin de prevenir fraudes o riesgos a la salud por exposición de publicidad falsa, y así mejorar la toma de decisiones para los consumidores en relación a su salud [24].

Por este motivo, la Subdirección Ejecutiva de Autorización Sanitaria, ha puntualizado como principal objetivo, proteger a la población contra riesgos sanitarios que exponen a mensajes que promuevan un producto de mala calidad, el uso o consumo inadecuado de un producto, hábitos y conductas relacionadas con riesgos sanitarios, principalmente, en población vulnerable, o un servicio de salud vinculado a prácticas riesgosas [25].

2.1.2.3 Productos y Servicios

Se refiere a la regulación, al control y al fomento sanitario del proceso, importación y exportación, así como de las actividades, los servicios y los establecimientos relacionados con los siguientes productos: leche, sus productos y derivados; huevo y sus productos; carne y sus productos; los de la pesca y derivados; frutas, hortalizas y sus derivados; bebidas no alcohólicas, productos para prepararlas y congelados de las mismas; cereales, leguminosas, sus productos y botanas; aceites y grasas comestibles; cacao, café, té y sus derivados; alimentos preparados; alimentos preparados listos para su consumo; alimentos para lactantes y niños de corta edad; condimentos y aderezos;

edulcorantes, sus derivados y productos de confitería; alimentos y bebidas no alcohólicas con modificaciones en su composición; los biotecnológicos; suplementos alimenticios; bebidas alcohólicas; tabaco; los de perfumería, belleza, aseo y repelentes de insectos; aditivos, y de igual forma, el envase, envasado e irradiación de los productos antes precisados. De igual modo, es objeto del presente ordenamiento, la regulación, el control y el fomento sanitario de la prestación de los servicios y las prácticas de tatuajes, micropigmentaciones y perforaciones. Los productos, establecimientos, actividades y servicios se refieren a los de uso y consumo humano, excepto cuando expresamente se refiera a otros [17].

2.1.2.4 Insumos

Dentro de los insumos se encuentran los medicamentos, las sustancias psicotrópicas, los estupefacientes y las materias primas y los aditivos que intervengan para su elaboración; también equipos médicos (equipo para ultrasonido), prótesis, órtesis, ayudas funcionales (implante), agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico (pasta para blanquear los dientes), material quirúrgico, de curación (guante de látex para cirujano) y productos higiénicos [15.-Artículo 194 Bis]

Los insumos se utilizan para prevenir, diagnosticar o sustituir el funcionamiento de alguna parte del cuerpo, y requieren contar con Registro Sanitario para ser fabricados, distribuidos, comercializados o usados en nuestro país; este registro es la autorización que el Gobierno Federal otorga una vez que el solicitante ha demostrado ante evidencias documentadas que el producto es seguro, eficaz y de calidad. A partir de 2005 estos registros cuentan con vigencia de 5 años y pueden ser renovados si cumplen con las disposiciones que la Secretaría de Salud establezca [15.- Artículo 376].

2.1.2.5 Servicios de Salud

El Sistema Nacional de Salud (SNS) incluye tanto a las instituciones privadas como a los departamentos e instituciones públicas que prestan servicios de salud. El objetivo del SNS es cumplir con el mandato de la Constitución Mexicana que establece el derecho de la población a gozar de protección en salud. Un ejemplo de éstos son los establecimientos de diagnóstico médico con rayos x, hospitales, etcétera [26].

2.1.2.6 No competencias

Son denuncias ingresadas, que no corresponden ser atendidas en la COFEPRIS. Por ejemplo; negligencia médica [3].

2.1.3 Vías de ingreso de una denuncia sanitaria

Las denuncias sanitarias, disponibles para el usuario, se pueden ingresar de las siguientes maneras [1]:

- a) En la página web: <http://www.gob.mx/cofepris/>
- b) En la ventanilla del Centro Integral de Servicios (CIS): con domicilio en Oklahoma No. 14, Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, México D.F, C.P. 03810 o en la dirección de regulación sanitaria de tu localidad.
- c) En el CAT al 01-800-033-50-50.

Y las denuncias de uso interno en COFEPRIS son:

- a) Volantes (Denuncias recibidas por correspondencia interna, que puede provenir de la presidencia o de otras instituciones gubernamentales como la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED, y la Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO).
- b) Emergentes (Denuncias recibidas por correo electrónico, por parte de usuarios o de personal interno, que son enviadas a las áreas correspondientes o se orienta al usuario sobre dónde presentar su denuncia).

2.1.4 Coordinación de Denuncias Sanitarias

El proceso de atención de una denuncia sanitaria es [27,28]:

- 1.- Ingreso de la denuncia sanitaria por medio de cualquiera de las vías antes descritas.
- 2.- Todas las denuncias sanitarias llegan al área de la DESVS. Las denuncias son revisadas, analizadas, clasificadas y de acuerdo a su naturaleza son turnadas al estado o se atienden en forma federal. Se realiza el ejercicio de concurrencia, que consiste en

turnar las denuncias al estado cuando le competen, de forma federal lo hace exclusivo COFEPRIS, y en el ejercicio de coadyuvancia las denuncias son atendidas tanto por el estado como por COFEPRIS.

De la misma manera se le informa al denunciante que su denuncia se atiende conforme a las leyes y reglamentos correspondientes.

Si la denuncia sanitaria no compete a COFEPRIS, se realiza un oficio para informar y orientar al usuario sobre el lugar correcto para presentar su denuncia.

3.- Si en la denuncia se comprueba que se puede presentar un riesgo o provocar un daño a la salud de la población, y además se cuenta con los datos completos del establecimiento (nombre y ubicación); se realiza una visita de verificación sanitaria, en la cual se vigila que los establecimientos, actividades, productos y servicios no representen riesgos a la salud de los consumidores o usuarios [15, 29]. La información obtenida es asentada en el acta de verificación correspondiente a las diferentes materias de competencia. Si es necesario, se aplican las medidas de seguridad correspondientes, como son la suspensión de actividades y el aseguramiento de productos [30].

4.- La COS, emite una resolución y cuando aplique, el área de Jurídico pone la sanción correspondiente.

2.2 Acuerdos Específicos de coordinación celebrados entre COFEPRIS y el Sistema General Sanitario (conurrencia, federal, coadyuvancia)

El objetivo de los Acuerdos Específicos de Coordinación es establecer los términos y condiciones de la coordinación entre los Gobiernos de las entidades federativas y la Secretaría de Salud para el ejercicio de las facultades que corresponden a esta dependencia por conducto de la COFEPRIS, con la finalidad de dar agilidad, transparencia y eficiencia al desarrollo de dichas actividades en el ámbito estatal [27].

Se han firmado 32 acuerdos de coordinación con las entidades federativas, en materia de control y fomento sanitario. Además, se han suscrito 32 acuerdos de coordinación en materia de control sanitario de productos del tabaco [31].

La Federación y los gobiernos de las entidades federativas (estructuras administrativas), aportarán los recursos materiales, humanos y financieros que sean necesarios para la operación de los servicios de salubridad general, que queden comprendidos en los acuerdos de coordinación [15.- Artículo 19].

Estas estructuras se establecerán entre la Federación, por conducto de la Secretaría de Salud, y los gobiernos de las entidades federativas y sus funciones son [15.- Artículo 20]:

- Tienen personalidad jurídica, patrimonio propio y funciones de autoridad.
- Los titulares de las estructuras administrativas serán designados por el Secretario de Salud, y deberán tener preferentemente experiencias en salud pública.
- Tendrán a su cargo la administración de recursos.
- Promoverán y vigilarán la aplicación de principios, normas oficiales mexicanas y procedimientos.

Los acuerdos de coordinación que se celebren se sujetarán a las siguientes bases [15.- Artículo 21]:

- Establecerán el tipo y las características operativas de los servicios de salubridad general que constituyan el objeto de la coordinación.
- Determinarán las funciones que correspondan desarrollar a las partes, con indicación de las obligaciones que por el acuerdo asuman.
- Describirán los bienes y los recursos.
- Establecerán las estructuras administrativas y determinarán sus funciones.
- Elaboración de proyectos, presupuestos anuales y determinación de los programas de actividades que se desarrollen.
- Definirán, en su caso, las directrices de la descentralización de los gobiernos de los estados a los municipios.
- Establecerán las normas y procedimientos de control que corresponderán a la Secretaría de Salud.
- Indicarán el procedimiento para la resolución de las controversias que, en su caso, se susciten con relación al cumplimiento y ejecución del acuerdo.

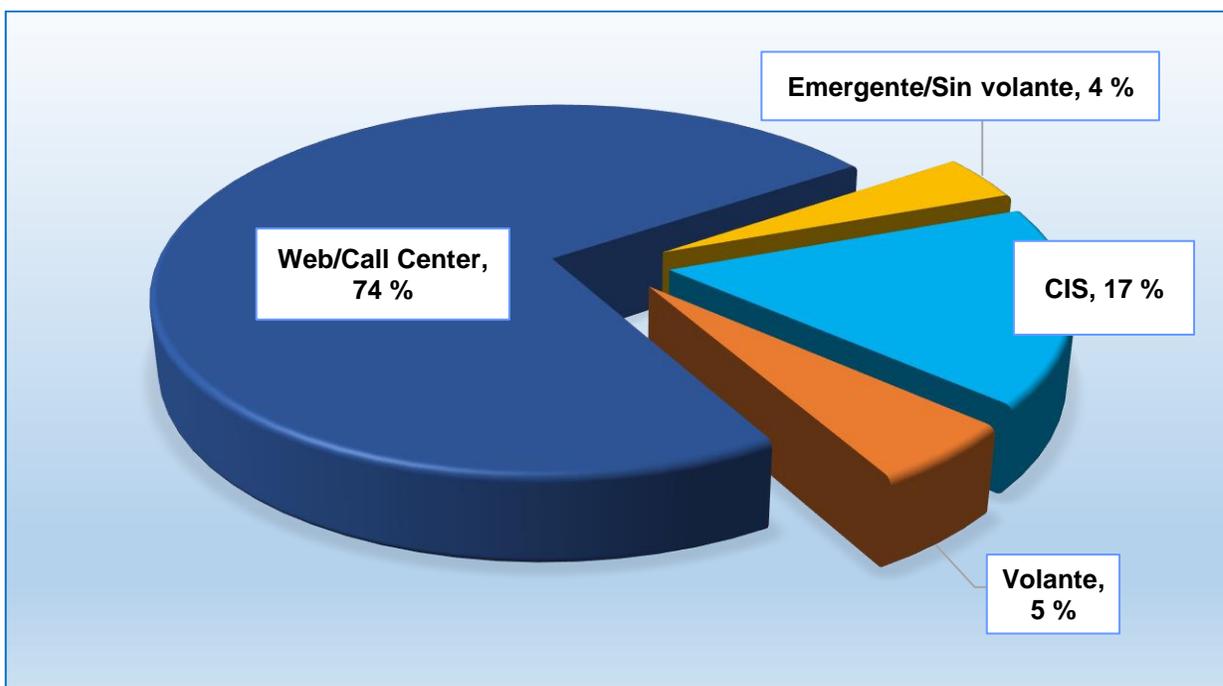
2.3 Gráficas por vías de ingreso, materia y número de denuncias en los años 2015, 2016 y 2017

2.3.1 Gráficas y tablas por vías de ingreso

2.3.1.1 Gráfica y tabla por vías de ingreso del año 2015

El porcentaje y la cantidad de denuncias por rutas de ingreso en el año de 2015 se muestran en la gráfica 1 y tabla 1.

Gráfica 1: Porcentaje de denuncias sanitarias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2015.



Gráfica 1. Número de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la ruta de ingreso en el año 2015. Se muestra que el mayor porcentaje de denuncias es por la vía Web/Call Center con un 74 %, seguido por el CIS con un 17 %, en menor porcentaje se encuentra la denuncia a través de volante con un 5 % y las emergentes con un 4 %.

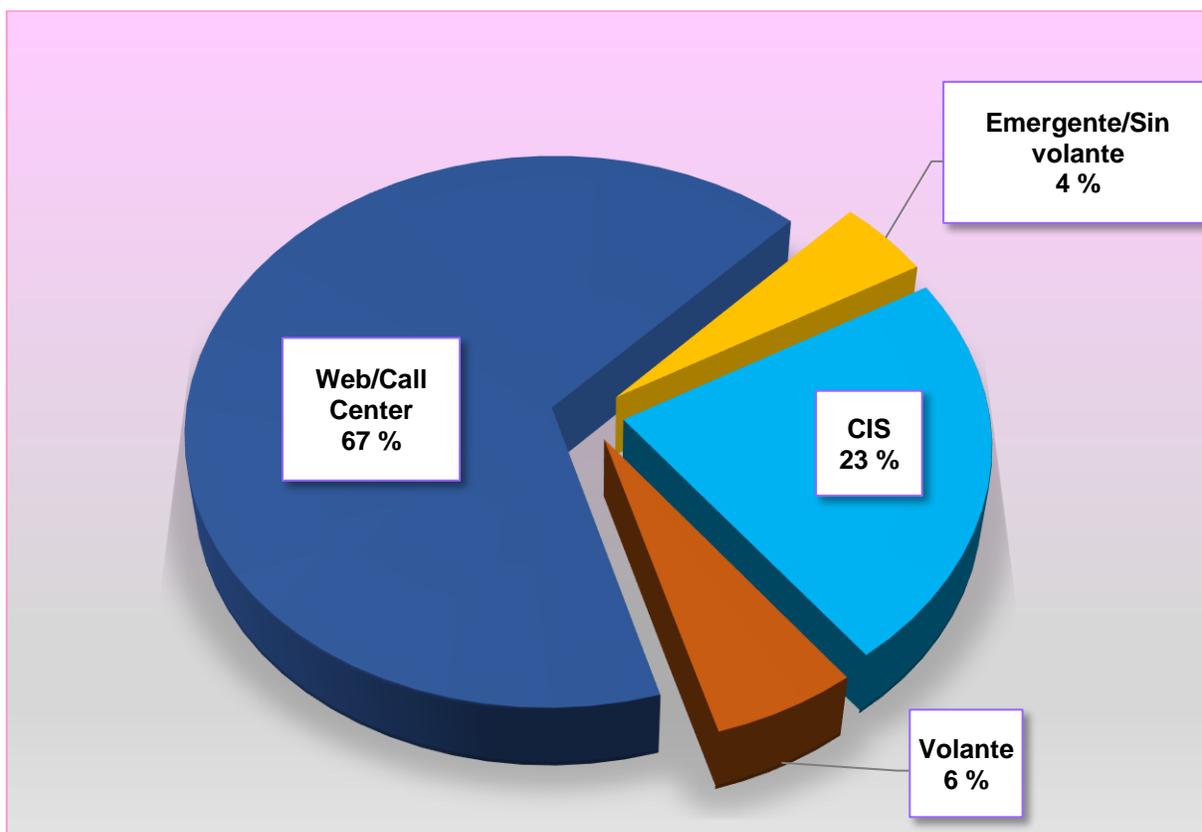
Tabla 1. Número de denuncias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2015

Rutas de ingreso de denuncias	Cantidad de denuncias
CIS	587
Volante	180
Web/Call Center	2543
Emergente/Sin volante	137

2.3.1.2 Gráfica y tabla por vías de ingreso del año 2016

El porcentaje y el número de denuncias sanitarias acorde a la ruta de ingreso en el año 2016, se muestra en la gráfica 2 y en la tabla 2.

Gráfica 2: Porcentaje de denuncias sanitarias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2016.



Gráfica 2. El porcentaje de denuncias, en el año 2016, de acuerdo a la ruta de ingreso, muestra que la mayor cantidad de denuncias ingresadas es por la vía Web/Call Center con un 67 %, posteriormente se encuentra el CIS con 23 %, seguido de volantes con un 6 % y en último lugar la vía emergente con un 4 %.

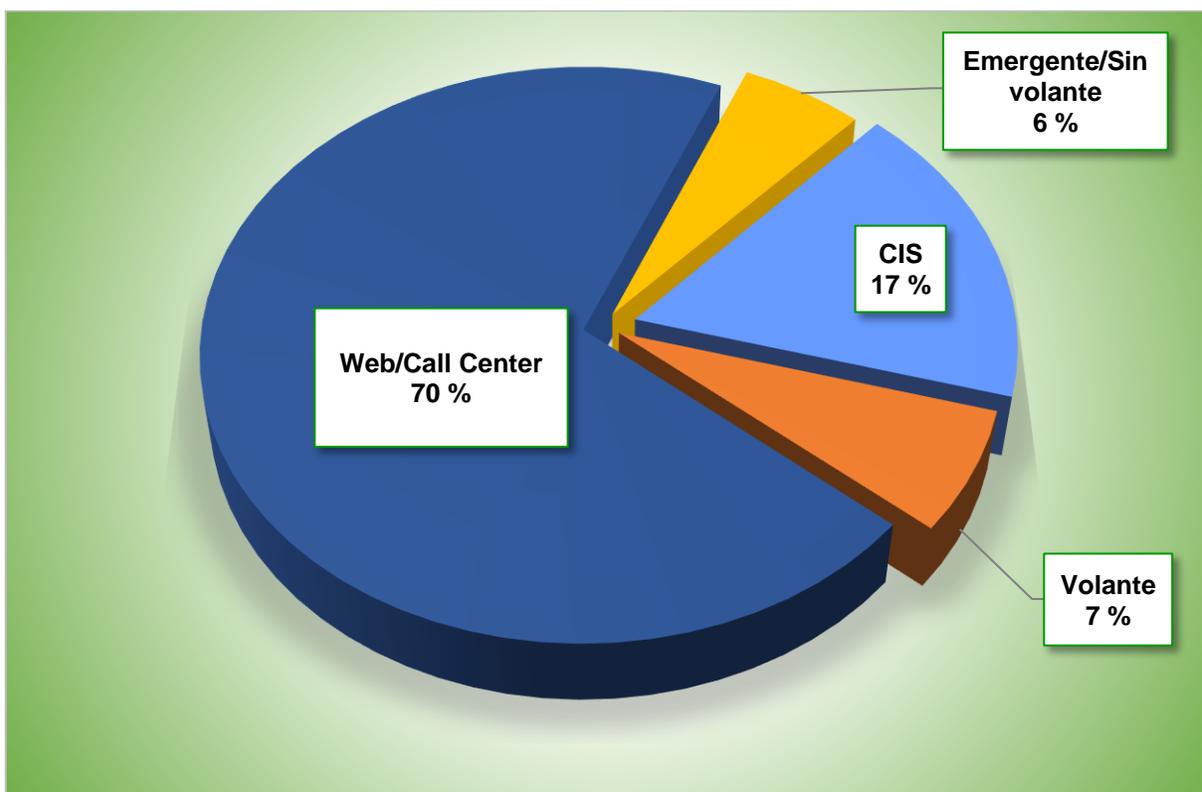
Tabla 2: Número de denuncias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2016.

Rutas de ingreso de denuncias	Cantidad de denuncias
CIS	652
Volante	168
Web/Call Center	1896
Emergente/Sin volante	130

2.3.1.3 Gráfica y tabla por vías de ingreso del año 2017

El porcentaje y el número de denuncias por rutas de ingreso en el año 2017 se muestran en la gráfica 3 y tabla 3.

Gráfica 3: Porcentaje de denuncias sanitarias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2017.



Gráfica 3. El porcentaje de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la ruta de ingreso en el año 2017, muestra mayor cantidad de denuncias por la vía Web/Call Center con un 70 %, seguido por el CIS con un 17 %, en menor porcentaje se encuentra la denuncia a través de volante con un 7 % y las emergentes con un 6 %.

Tabla 3. Número de denuncias de acuerdo a la ruta de ingreso en el año 2017.

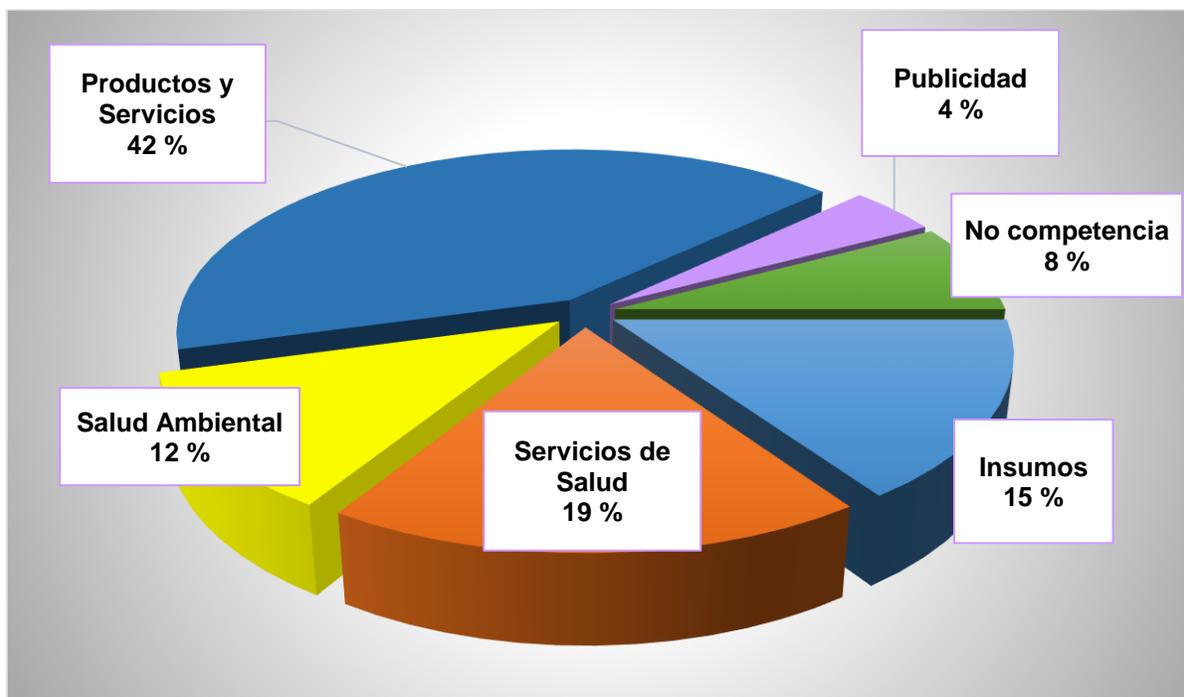
Rutas de ingreso de denuncias	Cantidad de denuncias
CIS	524
Volante	206
Web/Call Center	2121
Emergente/Sin volante	171

2.3.2 Gráficas y tablas acorde a la materia

2.3.2.1 Gráfica y tabla por materia del año 2015

El porcentaje y el número de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la materia en el año 2015 se muestran en la gráfica 4 y tabla 4.

Gráfica 4: Porcentaje de ingreso de denuncias sanitarias acorde a su materia en el año 2015



Gráfica 4. El porcentaje de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la materia, en el año 2015, muestra una mayor cantidad de denuncias de productos y servicios con un 42 %, seguido por servicios de salud con un 19 %, en menor porcentaje se encuentra la denuncia en materia de insumos con un 15 %, salud ambiental con un 12 % y las materias de no competencia y publicidad con un 8 % y un 4 % respectivamente.

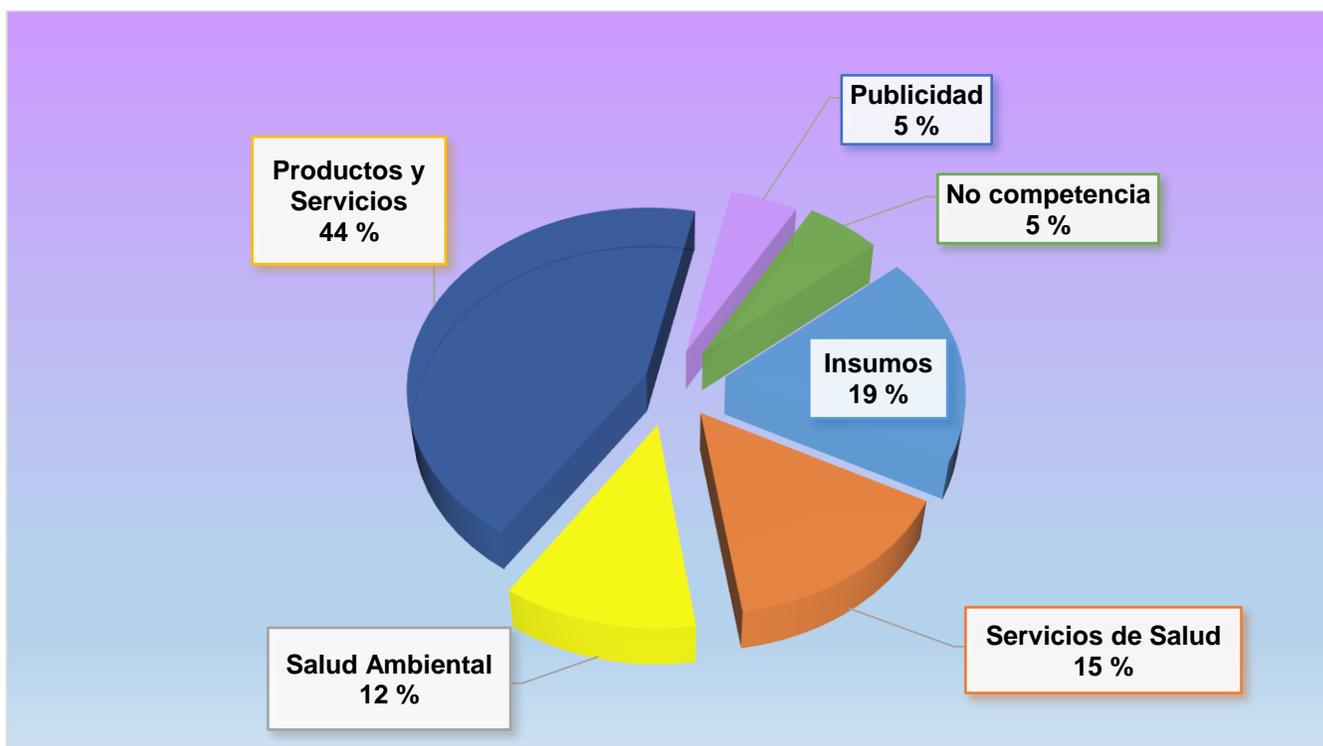
Tabla 4. Número de denuncias con respecto a las materias correspondientes en el año 2015

Materias	Cantidad de denuncias
Insumos	530
Servicios de Salud	638
Salud Ambiental	408
Productos y Servicios	1456
Publicidad	147
No competencia	268

2.3.2.2 Gráfica y tabla por materia del año 2016

El porcentaje y el número de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la materia en el año 2016 se muestran en la gráfica 5 y tabla 5.

Gráfica 5: Porcentaje de ingreso de denuncias sanitarias acorde a su materia en el año 2016



Gráfica 5. El porcentaje de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la materia, en el año 2016, indica la cantidad más alta de denuncias en materia de productos y servicios con un 44 %, insumos con un 19 %, servicios de salud con un 15 %, salud ambiental con un 12 %, por último publicidad y no competencia ambas con un 5 %.

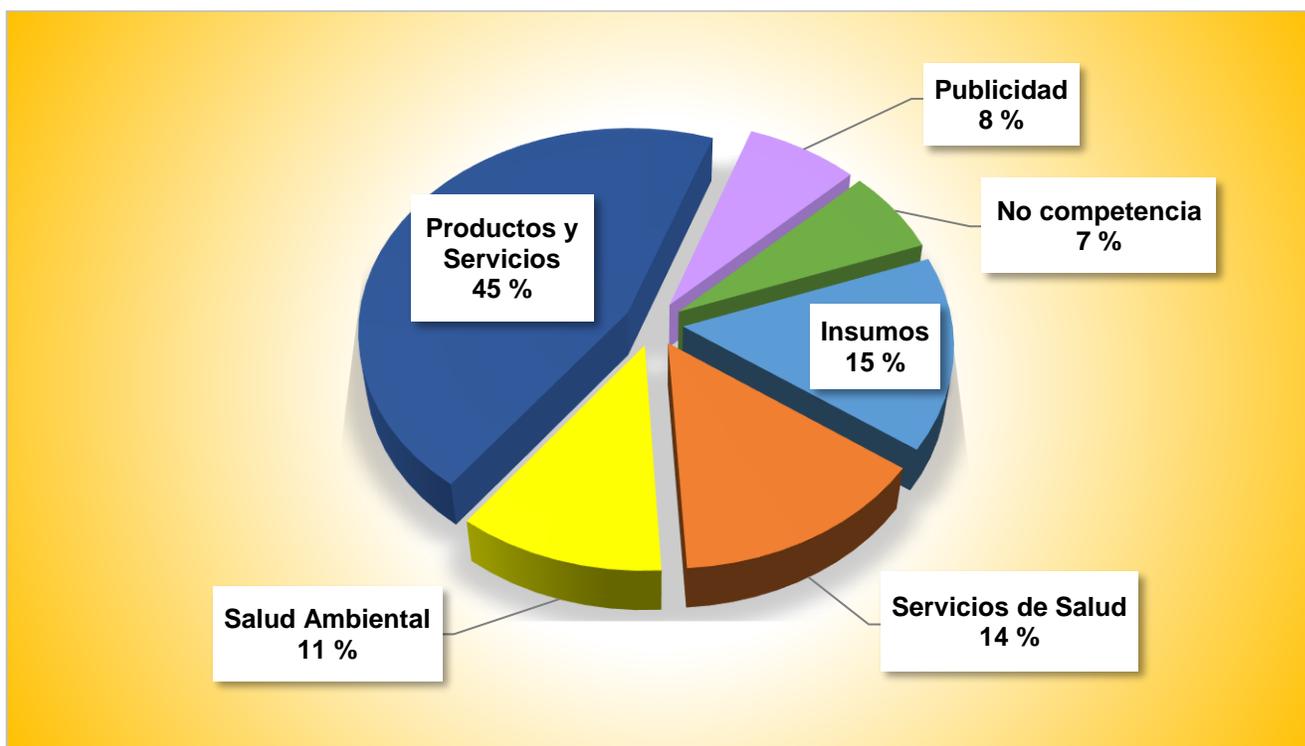
Tabla 5: Número de denuncias con respecto a las materias correspondientes en el año 2016.

Materias	Cantidad de denuncias
Insumos	531
Servicios de Salud	429
Salud Ambiental	339
Productos y Servicios	1248
Publicidad	142
No competencia	157

2.3.2.3 Gráfica y tabla por materia del año 2017

El porcentaje y el número de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la materia en el año 2017 se muestran en la gráfica 6 y tabla 6.

Gráfica 6: Porcentaje de ingreso de denuncias sanitarias acorde a su materia en el año de 2017



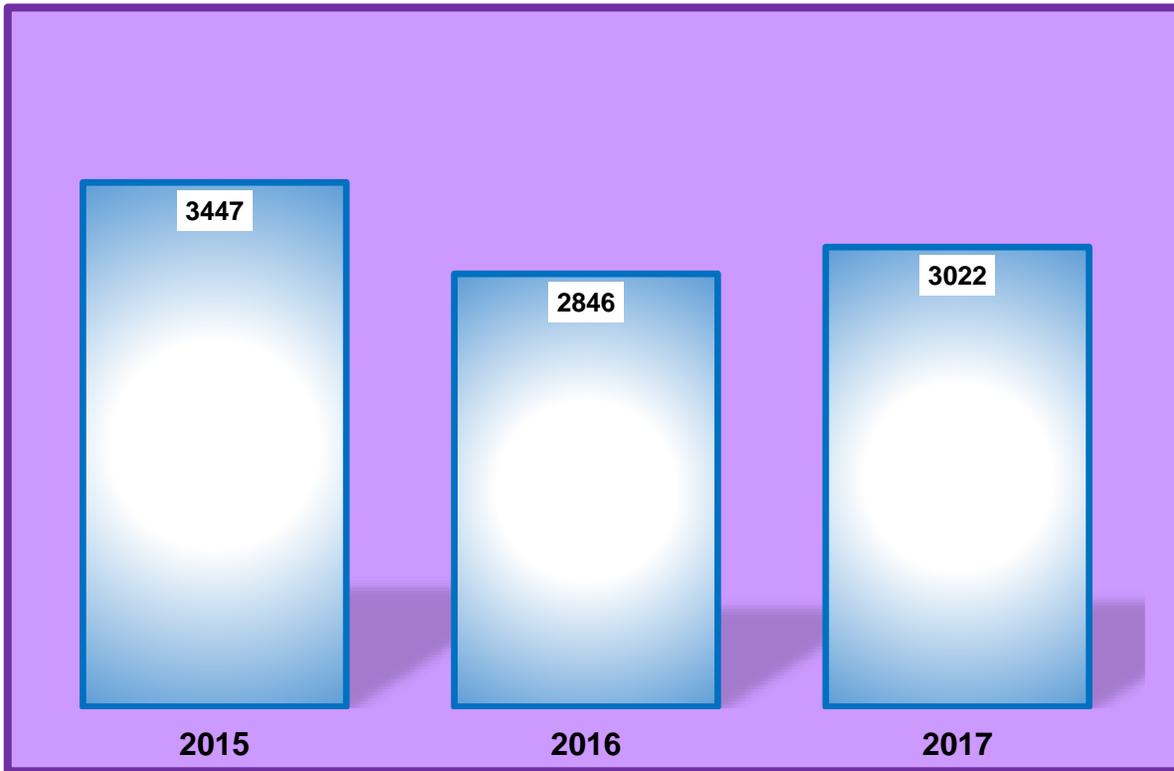
Gráfica 6. El porcentaje de ingresos de denuncias sanitarias acorde a la materia, en el año 2017, muestra la cantidad más alta de denuncias en materia de productos y servicios con un 45 %, insumos con un 15 %, servicios de salud con un 14 %, salud ambiental con un 11 % y, en menor porcentaje publicidad y no competencia con un 8 % y 7 % respectivamente.

Tabla 6. Número de denuncias con respecto a las materias correspondientes en el año 2017

Materias	Cantidad de denuncias
Insumos	463
Servicios de Salud	432
Salud Ambiental	342
Productos y Servicios	1362
Publicidad	223
No competencia	200

2.3.3 Gráfica del número de denuncias recibidas en los años 2015, 2016 y 2017

Gráfica 7: Número de Denuncias en los años 2015, 2016, 2017



Gráfica 7. El número de denuncias ingresadas en los años 2015, 2016 y 2017, evidencian una disminución de denuncias en el año 2016 con respecto al 2015, no obstante, para el año 2017 hay un leve incremento.

2.4 Análisis de los gráficos y tablas

La variación en porcentaje por vías de ingreso, materia y número de denuncias en los años 2015, 2016 y 2017, se muestran en los gráficos 1 al 7 y en las tablas 1-6.

El porcentaje de denuncias por rutas (gráfico y tablas 1-3), refleja que la vía de ingreso más utilizada para denunciar es el Web/Call Center en estos tres años, al presentar un mayor porcentaje en el año 2015 con un 74 %; en el año 2016 un 67 % y en el año 2017 un 70 %, lo que refleja que esta vía es la más utilizada por los mexicanos. Esto se puede asociar a la facilidad resultante de presentar la denuncia desde cualquier dispositivo electrónico ya que la internet es una herramienta que mejora la productividad, disminuye el tiempo de presentar una denuncia sanitaria, y si el servicio que se brinda por internet es favorable, invita a los ciudadanos a participar en el ejercicio de su derecho para poder exigir productos y servicios de calidad, que no pongan en riesgo la vida; la segunda vía más utilizada es el CIS que fluctuó entre un 17 % y 23 % y finalmente las vías con menor demanda fueron las emergentes/sin volante entre el 4 % y 6 % y los volantes del 5 % al 7 %.

Posteriormente, la cantidad de denuncias ingresadas por la ruta del CIS queda en segundo lugar, dando en el año de 2015 un 17 %, en el 2016 un 23 % y en el 2017 un 17 %. En tercer lugar quedan las denuncias por medio de Volantes con un 5 % en el año 2015, un 6 % en el año 2016, y un 7 % en el 2017, siendo las menos usadas las denuncias por vía de ingreso Emergentes/ Sin volante con un 4 % en el año 2015 y 2016, y un 6 % en el año 2017.

El porcentaje de denuncias por materias (gráficas y tablas 4-6), refleja que la materia más denunciada, en los años 2015, 2016 y 2017, fue productos y servicios con un 42 %, 44 % y 45 % respectivamente, este incremento puede asociarse a que en esta categoría se engloban los productos de primera necesidad, éstos aseguran la supervivencia y el bienestar psicológico, como son los productos alimenticios, bebidas sin alcohol, medicamentos, artículos de higiene personal así como servicios de saneamiento básico, atención médica, clínicas, hospitales, entre otros.

En el año 2015 la segunda materia denunciada fue Servicios de Salud con un 19 % y la tercera más denunciada son los insumos con un 15 %, seguida de salud ambiental con un 12 %, las no competencias con un 8 % y por último la publicidad con un 4 %. En el año 2016 y 2017 la segunda materia más denunciada fue la de insumos; con un 19 % y un 15 % respectivamente, en tercer servicios de salud con un 15 % y 14 % respectivamente, y en menor porcentaje salud ambiental, publicidad y no competencia en un intervalo del 5 % al 12 %

En la gráfica 7 se observó que del año 2015 al 2016 hubo una disminución en cuanto al número de denuncias recibidas, de 3447 a 2846, esto pudo deberse a varios factores como son: el desinterés de los ciudadanos por ejercer su derecho a exigir productos y servicios de calidad, la falta de divulgación en cuanto al tema de denuncias. Del año 2016 al 2017 se incrementó el número de denuncias a 3022, lo que se asocia con un posible interés de la población en adquirir servicios y productos de calidad.

Sabemos que existen programas por parte de la Comisión de Fomento Sanitario mencionados en el capítulo 1.2.1.2 pero estos no son suficientes. La lista de Productos y Servicios es muy grande y como ejemplo son rastros y mataderos, productos del tabaco, cosméticos, productos de perfumería y belleza, tatuajes, productos alimenticios, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, laboratorios de análisis clínicos, hospitales y clínicas, consultorios, servicios de alimentos, restaurantes, comedores, cocinas económicas, servicios de salud (spa/medicina alternativa), bancos de sangre, suplementos, etc., de los cuáles podríamos hablar de la gran problemática que conlleva al desarrollo de los riesgos a la salud [32].

Dentro de Productos y Servicios tenemos a los alimentos, que son los productos de primera necesidad de la población. Las enfermedades por exposición a peligros biológicos, químicos o físicos en los alimentos pueden ser agudos o crónicos y pueden asociarse a sustancias tóxicas de origen natural como las micotoxinas en el maíz, contaminantes como el plomo, aditivos o residuos de plaguicidas así como productos con baja calidad sanitaria por contaminación microbiológica y toxicológica o por el uso de insumos prohibidos de la misma manera las enfermedades por carencia de nutrientes etc. [32].

Dentro de los riesgos a la exposición de establecimientos de atención médica destacan los servicios de calidad deficiente (servicios de laboratorios clínico y de gabinete deficientes, ausencia de mantenimiento preventivo de instrumental, equipo e infraestructura, agua y alimentos contaminados), carencia de servicios oportunos (instalaciones inadecuadas, equipo inadecuado, falta de insumos, desabasto de medicamentos, malos proveedores) [32].

En lo que se refiere a la exposición a riesgos sanitarios por otros productos y servicios de consumo, tabaco y alcohol, artículos de perfumería, belleza, aseo, etc., tenemos la problemática que pueden llegar a causar riesgos a la salud como dermatitis, intoxicación, altos índices de plomo en sangre, infecciones, cáncer, envenenamiento; factores de riesgo como productos contaminados (plomo, por uso de sustancias prohibidas), contaminación microbiológica y/o fisicoquímica, venta inadecuada a granel y mezclas, productos mal etiquetados, falta de seguridad en los productos debido a las malas prácticas de fabricación, uso inadecuado, falta de cultura y desinformación, etc. [32].

La COFEPRIS, en general, tiene a su cargo el ejercicio de atribuciones en materia de regulación, control y fomentos sanitario. La protección contra riesgos sanitarios se basa en el conocimiento de los riesgos, la identificación de sus factores y su ubicación geográfica. Sobre éste conocimiento que se tiene al momento de realizar un análisis de tendencias de las denuncias sanitarias, podemos sustentar la línea de acción y propuestas de mejoramientos para reducir los principales riesgos presentes en México. La Comisión de Operación Sanitaria, como lo marca el reglamento de COFEPRIS, tiene la obligación de coordinar e instrumentar, con la participación de las comisiones de Evidencia y Manejo de Riesgos así como de Fomento Sanitario, las estrategias para el manejo de las contingencias, accidentes o emergencias en las materias competencia de la Comisión Federal, de ésta manera al tener el análisis de tendencias de las denuncias recibidas en COS y con la información obtenida donde se expresa que la mayor cantidad de denuncias recibidas es de productos y servicios, la COS en conjunto con la Comisión de Fomento Sanitario debería de analizar cuáles son estos productos y servicios para realizar una campaña de prevención y disminuir el número de denuncias de esa índole. Las acciones de protección contra riesgos sanitarios incluyen la identificación, análisis,

evaluación, regulación, control, fomento y difusión. Hace falta la creación de un programa que dé seguimiento a éste aspecto o simplemente la comunicación entre ambas unidades administrativas para poder cumplir con lo estipulado en el Reglamento de la COFEPRIS, y sobre todo proteger a la sociedad contra riesgos sanitarios [32].

3. Formatos de las denuncias sanitarias de acuerdo a su naturaleza

3.1 Pasos a seguir al denunciar a través de la página web de COFEPRIS

Primero se ingresa a la página de COFEPRIS que es la siguiente:

<https://www.gob.mx/cofepris/>

Ilustración 1. Ingreso a la página de COFEPRIS.

The screenshot shows the search results for 'Cofepris - gob.mx' on the website. The search results include a link to the main website, a description of its functions, and several related links such as 'Comisión Federal para la ...', 'Cita para el Ingreso de Trámites', 'Documentos', and 'Acciones y Programas'. There is also a section for 'COFEPRIS (@COFEPRIS) - Twitter' and a sidebar with health-related information and logos of various government agencies.

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
Agencia de gobierno

La Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios es una dependencia federal del gobierno de México, vinculada con el Departamento de Regulación y Fomento Sanitario de la Secretaría de Salud. Wikipedia

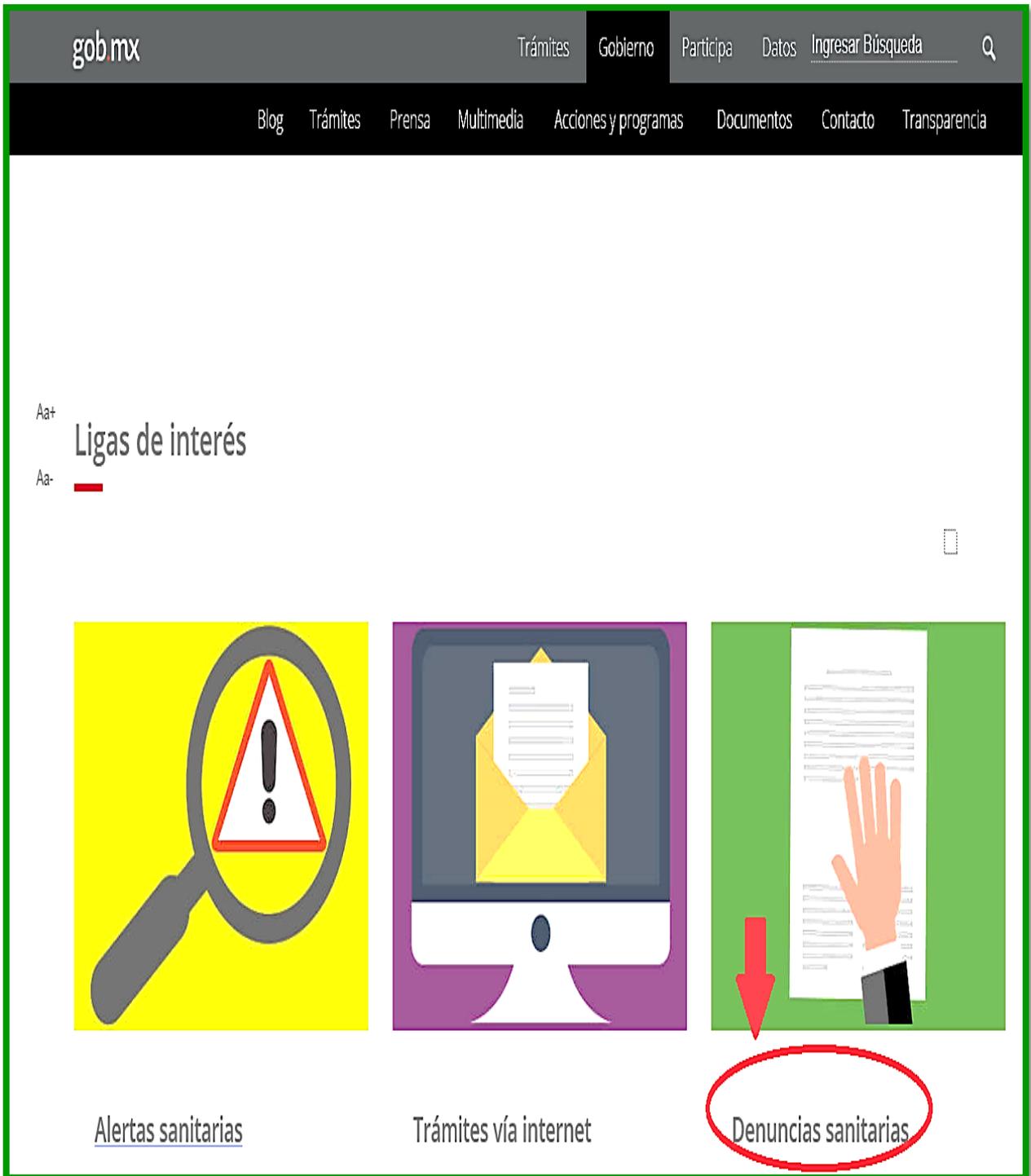
Comisionado federal: Dr. José Alonso Novelo
Tipo: Organismo desconcentrado
País: México
Fundación: 5 de julio de 2001
Agencia principal: Secretaría de Salud

También se buscó Ver 15 más

JD
Profeco
SEMARNAT
SAGARPA
FDA

Después se ingresa en el apartado de “Denuncias sanitarias”:

Ilustración 2. Denuncias Sanitarias.



Posteriormente se da click en “Presenta tu denuncia sanitaria”

Ilustración 3. Presenta tu denuncia sanitaria.

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos Ingresar Búsqueda

Blog Trámites Prensa Multimedia Acciones y programas Documentos Contacto Transparencia

Este contenido será modificado temporalmente en atención a las disposiciones legales y normativas en materia electoral, con motivo del inicio de periodo de campaña

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios > **Acciones y Programas**

Aa+
Aa-

Denuncias Sanitarias

Las denuncias sanitarias tienen por objeto poner en conocimiento de esta autoridad, los hechos actos u omisiones en materia sanitaria, que según la perspectiva del denunciante, provoque un daño a la salud de la población o le represente un riesgo.

[Presenta tu denuncia sanitaria.](#)

Contesta nuestra encuesta de satisfacción.

Autor
Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios

Fecha de publicación
24 de agosto de 2016

Por último, se selecciona “comenzar”

Ilustración 4. Comenzar a realizar tu denuncia sanitaria.

The screenshot shows the top navigation bar of the gob.mx website with links for Trámites, Gobierno, Participa, and Datos. A yellow banner at the top contains a notice about temporary content changes. Below this, the main heading reads 'Bienvenido al sistema para hacer una denuncia sanitaria.' A paragraph of text explains the process and confidentiality. A blue button labeled 'Comenzar' is circled in red, with a red arrow pointing to it from the right. The footer contains three columns of links: 'Enlaces' (Reformas, Portal de Obligaciones de Transparencia, Sistema Infomex, INAI), '¿Qué es gob.mx?' (portal description, English, Temas, Declaración de Accesibilidad), and 'Contacto' (Mesa de ayuda, Denuncia contra servidores públicos).

gob.mx Trámites Gobierno Participa Datos

Este contenido será modificado temporalmente en atención a las disposiciones legales y normativas en materia electoral, con motivo del inicio de periodo de campaña

Bienvenido al sistema para hacer una denuncia sanitaria.

Para realizar tu denuncia proporciona la información solicitada. Se informa que de acuerdo a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública Gubernamental, los datos personales del denunciante que sean recibidos, se consideran información confidencial por lo que no se dan a conocer al denunciado.

Comenzar

Enlaces
[Reformas](#)
[Portal de Obligaciones de Transparencia](#)
[Sistema Infomex](#)
[INAI](#)

¿Qué es gob.mx?
Es el portal único de trámites, información y participación ciudadana. [Leer más](#)
[English](#)
[Temas](#)
[Declaración de Accesibilidad](#)

Contacto
Mesa de ayuda: dudas e información
gobmx@funcionpublica.gob.mx
[Denuncia contra servidores públicos](#)

Se ingresan datos personales:

Nombre, primer apellido, segundo apellido, sexo, edad, correo electrónico, lada, teléfono fijo, extensión, código postal, estado o Distrito Federal, municipio o delegación, localidad, colonia, calle, Núm. Exterior, número interior.

Ilustración 5. Ingreso de datos personales.

Inicio > Captura Denuncia

Datos del denunciante

Nombre(s)*: Dannae	Primer apellido*: Paz	Segundo apellido*: Rueda	
Sexo*: Mujer	Edad*: 55	Correo electrónico*: dana-mar@ive.com	
Confirma correo*: dana-mar@ive.com	Lada: 	Teléfono fijo: 	Extensión:
Código postal*: 04510	Limpiar código postal		
Estado o Distrito Federal*: Ciudad de México	Municipio o Delegación*: Coyoacan	Localidad: Ciudad de México	
Colonia*: Universidad Nacional Autónoma de Mé	Calle*: Circuito Exterior	Núm. exterior*: S/N	Núm. interior:
La denuncia es para*: Establecimiento y producto			

* Campos obligatorios

Siguiente

Se elige uno de los 3 rubros en los cuáles están divididas las denuncias sanitarias que son: establecimiento y producto, establecimiento y servicio, y publicidad.

Ilustración 6. Rubros.

La denuncia es para*:
SELECCIONE
SELECCIONE
Establecimiento y producto
Establecimiento y servicio
Publicidad

Se realizó a modo de ejemplo la siguiente denuncia:

Establecimiento y Producto:

Ilustración 7. Ejemplo de denuncia sanitaria.

🏠 > Inicio > Captura Denuncia

Datos del denunciado

Giro o actividad del establecimiento: ⓘ **Especifique:**

INSUMOS (DISPOSITIVOS MÉDICOS) ▼ SELECCIONE ▼

Nombre o razón social del denunciado*:

Prueba

Código postal*:

11000 [Limpiar código postal](#)

Estado o Distrito Federal*: **Municipio o Delegación*:** **Localidad:**

Ciudad de México ▼ Miguel hidalgo ▼ Ciudad de México ▼

Colonia*: **Calle*:** **Núm. exterior*:** **Núm. interior:**

Lomas de Chapultepec I Sección ▼ Monte Pelvoux 111 9

* Campos obligatorios

[Anterior](#) [Siguiete](#)

Se solicitaron los siguientes datos del denunciado:

- Giro o actividad del establecimiento.
- Especificar (el giro o actividad del establecimiento).
- Nombre o razón social del denunciado.
- Código postal.
- Estado o Distrito Federal.
- Municipio o delegación.
- Localidad.
- Colonia.
- Calle.
- Núm. Exterior.
- Núm. Interior.

Para el apartado de “giro o actividad del establecimiento”. - Éste rubro tiene varias clasificaciones para catalogar mejor a la denuncia expuesta y son:

Ilustración 8. Giro o actividad del establecimiento.

Giro o actividad del establecimiento: ⓘ Especifique:

INSUMOS (OTROS) SELECCIONE

INSUMOS (OTROS)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (RASTROS Y MATEDEROS)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (PRODUCTOS DEL TABACO)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (OTROS)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (COSMÉTICOS / PRODUCTOS DE PERFUMERÍA Y BELLEZA)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (TATUAJES)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (PRODUCTOS ALIMENTICIOS)

SALUD AMBIENTAL (OTRO)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (BEBIDAS ALCOHÓLICAS)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS)

INSUMOS (FARMACIA / ALMACENES)

SERVICIOS DE SALUD (LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS)

INSUMOS (MEDICAMENTOS)

INSUMOS (DISPOSITIVOS MÉDICOS)

INSUMOS (VACUNAS)

INSUMOS (CENTRAL DE MEZCLAS)

SERVICIOS DE SALUD (HOSPITALES Y CLÍNICAS)

SERVICIOS DE SALUD (CONSULTORIOS)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (SERVICIOS DE ALIMENTOS, RESTAURANTES, COMEDORES, COCINAS ECONÓMICAS, ETC)

SERVICIOS DE SALUD (SPA / MEDICINA ALTERNATIVA)

PUBLICIDAD

SERVICIOS DE SALUD (BANCOS DE SANGRE / SERVICIOS DE TRANSFUSIÓN)

PRODUCTOS Y SERVICIOS (SUPLEMENTOS)

SALUD AMBIENTAL (PLAGUICIDAS / NUTRIENTES VEGETALES)

SALUD AMBIENTAL (RX)

SALUD AMBIENTAL (HUMO DE TABACO)

SALUD AMBIENTAL (SANEAMIENTO BÁSICO)

- Insumos (Otros).
- Productos y servicios (rastros y mataderos).
- Productos y servicios (productos del Tabaco).
- Productos y servicios (otros).
- Productos y servicios (cosméticos/productos de perfumería y belleza).
- Productos y servicios (tatuajes).
- Productos y servicios (productos alimenticios).
- Salud ambiental (otro).
- Productos y servicios (bebidas alcohólicas).
- Productos y servicios (bebidas no alcohólicas).
- Insumos (farmacia/almacenes).
- Servicios de salud (laboratorio de análisis clínicos).
- Insumos (medicamentos).
- Insumos (dispositivos médicos).
- Insumos (vacunas).
- Insumos (central de mezclas).
- Servicios de salud (hospitales y clínicas).
- Servicios de salud (consultorios).
- Productos y servicios (servicios de alimentos, restaurantes, comedores, cocinas económicas, etc.).
- Servicios de salud (spa/medicina alternativa).
- Publicidad.
- Servicios de salud (bancos de sangre/servicios de transfusión).
- Productos y servicios (suplementos)
- Salud ambiental (plaguicidas/nutrientes vegetales).
- Salud ambiental (Rx.).
- Salud ambiental (humo de Tabaco).
- Salud ambiental (saneamiento básico).

En el área de “Especifique” se encuentran los siguientes rubros:

Ilustración 9. Especificación.

Especifique:

SELECCIONE ▼

SELECCIONE

APLICADORA

PUNTO DE VENTA

ALMACÉN

FÁBRICA

DISTRIBUIDOR

HOSPITAL / CLÍNICA (PRIVADO)

HOSPITAL / CLÍNICA (PÚBLICO)

FARMACIA

IMPORTADOR

CONSULTORIO GENERAL

CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES

- Aplicadora.
- Punto de Venta.
- Almacén.
- Fábrica.
- Distribuidor.
- Hospital / clínica (privado).
- Hospital / clínica (público).
- Farmacia.
- Importador.
- Consultorio general.
- Consultorio de especialidades.

Posteriormente se solicitan los datos del producto, etiqueta y/o servicio:

- Nombre del producto o servicio contratado.
- Lote No.
- Presentación.
- Marca.
- Fecha de adquisición.
- Fecha de caducidad.
- ¿Cuenta con el producto?
- En caso negativo, indicar si lo devolvió.
- ¿Conoce el domicilio del fabricante del producto?

Ilustración 10. Datos del producto, etiqueta y/o servicio.

🏠 > Inicio > Captura Denuncia

Datos del producto, etiqueta y/o servicio

Nombre del producto o servicio contratado*: <input type="text" value="implante"/>	Lote No.: <input type="text" value="Prueba"/>	Presentación: <input type="text" value="Prueba"/>
Marca: <input type="text" value="Prueba"/>	Fecha de adquisición: <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; text-align: center; font-size: 0.8em; color: #666; width: 100%;" type="text" value="15/06/2018"/> <small>📅</small>	Fecha de caducidad: <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; text-align: center; font-size: 0.8em; color: #666; width: 100%;" type="text" value="12/01/2019"/> <small>📅</small>
¿Cuenta con el producto? <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	En caso negativo, indicar si lo devolvió: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	¿Conoce el domicilio del fabricante del producto?* <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

* Campos obligatorios

Si se responde con un “si” a la última pregunta del apartado anterior, se despliega otra ventana solicitando los datos del domicilio del fabricante:

- Producto elaborado por:
- Código postal.
- Estado o Distrito Federal.
- Municipio o delegación.
- Localidad.
- Colonia.
- Calle.
- Núm. Exterior.
- Núm. Interior.

Ilustración 11. Domicilio del fabricante.

🏠 > Inicio > Captura Denuncia

Domicilio del fabricante

Producto elaborado por*:
Prueba

Código postal*:
11000 [Limpiar código postal](#)

Estado o Distrito Federal*: Ciudad de México

Municipio o Delegación*: Miguel hidalgo

Localidad: Ciudad de México

Colonia*: Lomas de Chapultepec I Sección

Calle*: Monte Pelvoux

Núm. exterior*: 111

Núm. interior: 9

* Campos obligatorios

[Anterior](#) [Siguiente](#)

Para finalizar se describe el motivo de la denuncia y se da click en “Enviar denuncia”.

Ilustración 12. Motivo de la denuncia.

The screenshot shows a web interface for reporting a complaint. At the top left, there is a breadcrumb trail: a home icon followed by 'Inicio' and 'Captura Denuncia'. Below this, the title 'Motivos de la denuncia' is displayed. A horizontal line with a red segment on the left is positioned below the title. The main section is titled 'Razón de la denuncia*:' and contains a large text input field with the word 'Prueba' entered. At the bottom left, there is a note: '* Campos obligatorios'. At the bottom right, there are two buttons: 'Anterior' (white with black border) and 'Enviar Denuncia' (blue).

Se obtiene un número de folio y se puede descargar el formato de la denuncia:

Ilustración 13. Número de folio.

Inicio > Comprobante Denuncia

La presente información ha sido recibida con Número de Folio: 183300802W0098

[Descargar Formato Denuncia](#)

AVISO

La información y los documentos que se generen con motivo de su denuncia, se encuentran clasificados como información reservada, de acuerdo a lo previsto en los Artículos 13 Fracción V y 14 Fracción IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Por lo anterior, el nombre y los datos del DENUNCIANTE, se encuentran protegidos y por ningún motivo se dan a conocer al denunciado o persona ajena a esta Comisión Federal, asimismo los resultados de la denuncia, y las medidas que en su caso aplique la Secretaría únicamente serán informados por requerimiento de autoridad judicial, esto de conformidad con lo señalado en el párrafo último del artículo 6 del Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.

Se hace del conocimiento del Denunciante, que en ningún caso se dará trámite a DENUNCIAS ANÓNIMAS, y en el caso de que los datos que proporcione sean incorrectos o incompletos, esta Comisión Federal, se encontrará impedida para dar la debida atención a su denuncia, por lo que se reserva el derecho a realizar las diligencias correspondientes, lo anterior con fundamento en el artículo 60 de la Ley General de Salud y 6° del Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.

[Finalizar](#)

3.1.2 Propuesta de mejoramiento

Los principales problemas a los que se enfrenta el usuario son los siguientes:

- Tiempo corto para completar el formulario
- Formato de denuncia confuso

Para solucionar estos problemas se propuso lo siguiente:

De acuerdo con el análisis de las gráficas presentadas, la vía más utilizada para ingresar una denuncia sanitaria es la de web/call center, por lo que se propone crear un formulario, el cual pueda descargarse para ser llenado por el usuario, en algún formato de texto, para que posteriormente pueda cargarse en la página de COFEPRIS, con el fin de no perder la información capturada en caso de fallas en el sistema y que el usuario tenga el tiempo suficiente para poder completar el formato.

Al revisar el formato de ingreso de denuncias de COFEPRIS, se propone agregar en el apartado “Especifique”, una breve descripción, en un cuadro de diálogo emergente, con el significado de las opciones, como es en el caso de “Aplicadora”, para que el usuario pueda elegir la opción que más se adecue a su solicitud.

De igual manera, en cada clasificación de “Giro o actividad del establecimiento” se propone desplegar un cuadro de texto emergente, con explicación del significado del rubro además de ejemplificarlo, o en su defecto realizar una guía para que la comunidad sepa que es lo que se puede denunciar, donde se ejemplifiquen situaciones que pongan en riesgo la salud, ya que no todas las personas conocen ese derecho.

Una cuarta propuesta es que en la página de COFEPRIS se creara una base de datos en donde se encontraran registrados todos los bienes, servicios, e insumos para la salud, con una imagen característica, en el cual, el usuario únicamente ingresara el bien, servicio o insumo que empleo y con el cual está insatisfecho debido a que presenta un riesgo para la salud, así poco a poco se desplegaría en pantalla lo requerido. Si algún bien, servicio o insumo no se encontrara en la base de datos podría reportarse dentro de

la misma base de datos, en otra opción, para que así se denuncie de una manera sencilla, práctica y didáctica para el usuario.

La quinta propuesta es crear programas sociales que fomenten la acción del ciudadano a denunciar, invitándolos e incentivándolos a que vean esta práctica como un derecho exigiendo calidad en los productos y servicios.

La última propuesta es la creación de un programa específico para el análisis de las tendencias de la mayor cantidad de demandas de denuncias sanitarias, se podría atender de manera específica las prioridades de la población mexicana en materia de protección contra riesgos sanitarios aplicando con un sentido específico y verdaderas necesidades los procesos de identificación, análisis, evaluación de riesgos, prevención, protección, aplicando las medidas de seguridad necesarias en cada caso con el propósito de mejorar y prevenir la condición sanitaria de procesos, productos, métodos, instalaciones y servicios relacionadas con las materias de competencia.

4. Conclusiones

La importancia de conocer el derecho que se tiene al realizar una denuncia sanitaria radica en que, con su ejecución se puede evitar un posible daño a la salud de la población derivado de acciones que pongan en peligro la vida de los seres humanos.

Se analizaron las vías de denuncias sanitarias en los años 2015, 2016 y 2017, en donde la principal fue web / Call Center con los siguientes porcentajes:

- 74 % en 2015
- 67 % en 2016
- 70 % en 2017

Con respecto a los tipos de denuncias sanitarias, la principal fue productos y servicios con los siguientes porcentajes:

- 42 % en 2015
- 44 % en 2016
- 45 % en 2017.

Se observó que el número de denuncias ingresadas incrementó del año 2016 al año 2017, este aumento ofrece una oportunidad mutua, tanto para COFEPRIS como para la población, ya que esto le brinda posibilidades de contar con información oportuna para la toma de decisiones, proteger la salud de la población y combatir en la lucha de la disminución de riesgos a la salud.

Se puntualizó el concepto de denuncia sanitaria, se explicaron las materias en las que se divide y se dieron a conocer las diferentes vías de ingreso por las cuales se realiza una denuncia sanitaria.

Se dio a conocer la función e importancia de una de las áreas pertenecientes a la COS, la DESVS, para la atención y seguimiento de una denuncia sanitaria.

Al ser la Misión de la COFEPRIS proteger a la población contra riesgos que pongan en peligro la salud de la población, es fundamental reducir al máximo la exposición de la población a estos riesgos, al efectuar medidas preventivas, por esto la gran importancia del acto y derecho a realizar una denuncia sanitaria.

Se propuso la creación de un programa entre la COS y la CFS para la protección contra riesgo sanitarios.

5. Referencias

- [1] <https://www.gob.mx/tramites/ficha/denuncia-sanitaria-ante-la-cofepris/COFEPRIS414> (Consultada el 9/10/2018).
- [2] https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/310789/Folleto_Centro_Integral_de_Servicios.pdf (Consultada el 9/10/2018).
- [3] http://salud.edomex.gob.mx/isem/pagina-general.html?pag_id=tp_rs_materias_rs (Consultada el 9/10/2018).
- [4] <http://www.comeri.salud.gob.mx/descargas/Vigente/2016/MOE-COFEPRIS-2016.pdf> (Consultada el 9/10/2018).
- [5] <https://www.gob.mx/cofepris/que-hacemos> (Consultada el 20/11/2018).
- [6] <https://www.gob.mx/cofepris/acciones-y-programas/denuncias-sanitarias> (Consultada el 9/10/2018).
- [11] http://www.who.int/topics/risk_factors/es/ (Consultada el 29/08/2018).
- [12] <https://www.vanguardia.com.mx/grupomexicoresponsabledelpeordesastreecologicoenelpais-2167110.html> (Consultada el 21/05/2018).
- [13] <https://www.animalpolitico.com/2015/07/los-diez-peores-desastres-en-mexico-del-ultimo-ano-y-una-amenaza-no-monitoreada/> (Consultada el 21/05/2018).
- [16] [https://www.gob.mx/cofepris/acciones-y-programas/acciones-de-fomento-sanitario-48328_\(Consultada el 2/04/2019\).](https://www.gob.mx/cofepris/acciones-y-programas/acciones-de-fomento-sanitario-48328_(Consultada)
- [21] <https://www.gob.mx/tramites/ficha/denuncia-sanitaria-ante-la-cofepris/COFEPRIS414> (Consultada el 12/09/2018).
- [22] http://www.who.int/topics/environmental_health/es/ (Consultada el 12/09/2018).
- [23] <http://www.who.int/es/news-room/detail/15-03-2016-an-estimated-12-6-million-deaths-each-year-are-attributable-to-unhealthy-environments> (Consultada el 13/09/2018).
- [24] <https://www.gob.mx/cofepris/es/acciones-y-programas/autorizacion-publicitaria?idiom=es> (Consultada el 11/10/2018).
- [25] <http://revistacofepris.salud.gob.mx> (Consultada el 14/09/2018).

[28]
<http://revistacofepris.salud.gob.mx/n/no5/inspector.html> (Consultada el 15/10/2018).

[29]
<https://www.gob.mx/cofepris/acciones-y-programas/visita-sanitaria-tramites> (Consultada el 17/10/2018).

[30]
<https://www.gob.mx/cofepris/documentos/61754> (Consultada el 15/10/2018).

[31]
<http://transparencia.cofepris.gob.mx/index.php/es/transparencia/marco-juridico/acuerdos/acuerdos-especificos-de-coordinacion> (Consultada el 03/01/2019).

[32]
http://saludchiapas.gob.mx/doc/biblioteca_virtual/programas/programa_accion_cofepris.pdf (Consultada el 3/04/2019).

6. Bibliografía

- [7] Martínez López F. J. y Ruiz Ortega J. Ma. *Manual de Gestión de Riesgos Sanitarios*. Editorial Díaz de Santos.
- [8] Diccionario, D. L. L. E. 2001. *Real Academia Española*. Vigésima, 2.
- [9] Cabaleiro Portela V. M., 2007. *Prevención de Riesgos Laborales. Guía Básica de Información a los trabajadores en prevención de riesgos laborales*. España.
- [10] Del Castillo *et al.*, 2002. *Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía. Temario General de Salud Pública y Sistemas Sanitarios*. Volúmen II. Veterinaria y Farmacia. España: Editorial MAD.
- [14] Diario Oficial de la Federación. 13 de abril de 2004. *Reglamento de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios*.
- [15] Diario Oficial de la Federación. 7 de febrero de 1984. *Ley General de Salud* texto vigente. Últimas reformas publicadas DOF 01-06-2016
- [17] Diario Oficial de la Federación. 9 de agosto de 1999. *Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios*. Reglamento publicado en el texto vigente. Última reforma publicada DOF 12-02-2016.
- [18] Diario Oficial de la Federación. 4 de febrero de 1998. *Reglamento de Insumos para la Salud*. Última reforma publicada en el DOF el 14 de marzo de 2014.
- [19] Diario Oficial de la Federación. 14 de mayo de 1986. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica*. Nuevo Reglamento, texto vigente. Última reforma publicada DOF 01-11-2013.
- [20] Diario Oficial de la Federación. 4 de mayo de 2000. *Reglamento de la ley general de salud en materia de publicidad*. Nuevo Reglamento texto vigente. Última reforma publicada DOF 14-02-2014.
- [26] OCDE. *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. 2005. Estudios de la OCDE sobre los Sistemas de Salud. México. Secretaría de Salud de México.
- [27] *Manual de Organización Específico de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios*. 2016. Secretaría de Salud.