



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

Carta de derechos de los usuarios y
usuarias de los servicios de la DNM

Enero 2021



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LA DNM

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección Nacional de Medicamentos (DNM) está comprometida en brindar a sus usuarios una atención integral para satisfacer sus necesidades y expectativas de forma oportuna, garantizando una gestión efectiva y de calidad, de conformidad a la normativa vigente y de acuerdo a los principios de la buena administración; garantizando el respeto de los derechos y deberes de nuestros usuarios.

Para ello se ha adoptado una política de calidad la cual consiste en garantizar la institucionalidad que permita asegurar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los medicamentos y productos cosméticos para la población, y propiciar el mejor precio para el usuario público y privado en coordinación con otras instituciones públicas, así como con las entidades no gubernamentales y la población en general, mediante la aplicación de la Ley de Medicamentos y el Reglamento General de Ley Medicamentos, practicando para ello los valores de Supremacía del interés público, Honestidad, Integridad, Legalidad, Respeto, Trabajo en equipo, Transparencia, Compromiso, Confidencialidad, Eficiencia y Eficacia.

En este contexto, y con el objetivo de facilitar a los usuarios el acceso a los servicios y, los procedimientos requeridos para obtener la información de manera efectiva, ponemos a disposición nuestra Carta de Derechos de los usuarios. Este mecanismo de información está estructurado de manera que los usuarios encuentren los pasos a seguir para los diferentes trámites que ofrece esta Autoridad reguladora; describiendo además los requisitos y costos, en aquellos servicios que apliquen.

II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA DNM

A. DERECHOS

1. Ser atendido ya sea personalmente o, a través de la vía telefónica, correspondencia y/o correo electrónico, en el horario estipulado de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes, excepto los días que comprendan asuetos y vacaciones.
2. Encontrar en el sitio web de la institución en <http://www.medicamentos.gob.sv>, información actualizada relacionada a los servicios y actividades que brinda esta



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

Dirección, además de guías que describen detalladamente los pasos procedimientos a seguir para cada uno de los trámites respectivos, a través de las guías publicadas en dicho sitio web.

3. Recibir un trato igualitario, amable y, respetuoso e inclusivo y tolerante por parte del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses, e inquietudes y necesidades y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales, es decir, sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
4. Conocer el nombre, y cargo de las autoridades o funcionarios que lo atienden.
5. Obtener toda la información pública que requiera de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada, un lenguaje comprensible, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
6. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración, la cual estará debidamente actualizada en las guías respectivas para cada procedimiento, así como de los aranceles respectivos a cancelar y la orientación necesaria para el llenado de las distintas herramientas utilizadas en los trámites correspondientes.
7. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud, los plazos establecidos por la ley para cada procedimiento o diligencia y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
8. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal, fórmulas y documentación técnica, a confidencial antes, durante y después del trámite como en cualquier comunicación que establezca con la institución, de conformidad a lo establecido en la ley de acceso a la información pública.
9. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas, atención y resolución inmediata de su queja a través de cualquier medio oral, o escrito o electrónico; cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos.



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

10. Presentar quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados, a través de los siguientes medios: buzón, correspondencia, correos electrónicos info@medicamentos.gob.sv , uaip@medicamentos.gob.sv o directamente en la Unidad de Acceso a la Información Pública, así como recibir respuestas oportunas.
11. Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la ley, aunque esté afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, dentro de los alcances establecidos en las normas aplicables.
12. Ser informado sobre las iniciativas que lleva a cabo la institución para su perfeccionamiento, tanto a través de los diferentes canales medios de comunicación como a través de consultas que desee plantear sobre este tema.
13. Cuando no se cumpla con lo estipulado en esta carta, el usuario tiene derecho a interponer su queja en los canales establecidos, a la devolución de los aranceles (en caso proceda) o, a que se le devuelva la documentación entregada a la Institución (cuando corresponda).
14. Participar en el mejoramiento de la institución, proporcionando, por cualquier medio oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la Institución o de sus servicios basada en su experiencia con la Institución, a la dirección electrónica uaip@medicamentos.gob.sv.
15. Todo ingreso se realizará únicamente por el lado de la entrada principal. Queda restringido el uso de los demás accesos para emergencias. Todo personal y usuario deberá hacer uso de las gradas cuando requiera acceder de un nivel a otro. Queda además restringido el uso de los pasamanos, únicamente para seguridad. Queda prohibido el uso de sillas de forma continua para espera. Las personas puedan esperar ser atendidos en recepción y/o entregar correspondencia, en las áreas específicas para ello.



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

B. DEBERES

1. Mostrar una conducta de respeto y cortesía con el personal y demás usuarios de la Institución.
2. Respetar el orden de llegada para ser atendido y el trato preferencial reconocido en esta carta, prestando la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos.
3. Proporcionar la documentación completa, y la que sea requerida, durante la presentación de su solicitud y/o después de recibida la misma según el servicio que desea solicitar; debiendo de subsanar o responder a los requerimientos y/o prevenciones de información que se hicieren.
4. Cumplir con los requisitos establecidos en las normas, procedimiento o reglamentos de acuerdo al servicio que solicita, de acuerdo al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer peticiones o afirmaciones temerarias.
5. Proporcionar información de contacto de forma correcta y actualizada, para permitir una comunicación eficiente y sin atrasos sobre sus trámites, cuidando de mantener informada a La institución de cualquier cambio de medio de comunicación brindado en su proceso de atención.
6. Pagar las tarifas correspondientes al servicio que ha solicitado. En el caso de actividades de capacitación, completar hoja de inscripción y cancelar el costo de la capacitación, según aplique.
7. Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipo y mobiliario que la Institución ofrece para la atención de los usuarios de los servicios, así como, no manchar, alterar, agregar, mutilar o retirar folios de los expedientes que le sean prestados para consulta o cualquier otro documento emitido por esta Dirección.
8. Asistir puntualmente a las citas, audiencias y reuniones de cualquier tipo y en caso de inconveniente notificarlo de manera anticipada o en su defecto justificar en un plazo no mayor a cinco días hábiles después del día para el que fue citado.



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

9. Denunciar cualquier acto fuera de la Ley que se cometa en la prestación de los servicios.
10. Atender las indicaciones para aplicar las medidas de bioseguridad ofrecidas por la institución en las actividades presenciales.
11. Participar en las actividades de evaluación de los servicios ofrecidos por la institución.

III. SERVICIOS DE DENUNCIAS Y ASESORÍA

La Dirección Nacional de Medicamentos es la Autoridad Reguladora competente para la aplicación de la Ley de Medicamentos, la cual tiene por objeto, garantizar la institucionalidad que permita asegurar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los medicamentos y productos cosméticos para la población y propiciar el mejor precio para el usuario; así como su uso racional; por lo que se compromete a cumplir la siguiente carta de derechos.

Es derecho de la ciudadanía acceder a los servicios que ofrece la DNM, sitio web www.medicamentos.gob.sv ó <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dnm/services> APP “DNM El Salvador” disponible en Google Play y App Store y Centro de llamadas 136. Los medios de atención disponibles para nuestros usuarios son:

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO
■ Unidad de Importaciones, Exportaciones y Donaciones	2522-5021 2522-5071	tramites.visado@medicamentos.gob.sv donaciones@medicamentos.gob.sv
■ Unidad de Estupefacientes	2522-5017	estupefacientes.consultas@medicamentos.gob.sv
■ Unidad de Litigios Regulatorios	2522-5089	notificaciones.seips@medicamentos.gob.sv
■ Laboratorio de Control de Calidad-UCCPPRM	2522-5042	laboratorio.notificaciones@medicamentos.gob.sv
■ Unidad de Precios	2522-5014 2522-5069	consultas.precios@medicamentos.gob.sv datosmercado.cadenas@medicamentos.gob.sv
■ Unidad de Establecimientos y Poderes	2522-5082	registro.establecimientos@medicamentos.gob.sv
■ Unidad de Promoción y Publicidad	2522-5078	promoción.publicidad@medicamentos.gob.sv
DIVISIÓN DE REGISTRO SANITARIO		
■ Insumos médicos	2522-5016	insumos.medicos@medicamentos.gob.sv cosmeticos.higienicos@medicamentos.gob.sv
■ Registro y Visado de medicamentos	2522-5013	notificaciones.medicamentos@medicamentos.gob.sv



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS

El costo de los aranceles se encuentran disponibles al dar clic en: [Archivo](#)
Unidad responsable de la carta: Unidad de Aseguramiento de la Calidad; Tel 2522-5000,
info@medicamentos.gob.sv.

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



DIRECCIÓN NACIONAL
DE MEDICAMENTOS