



Participación Ciudadana

Unidad Técnica	Descripción de Mecanismo de Participación	Cantidad de Espacios de Participación Ciudadana	Cantidad de Personas Participantes en los espacios de Participación Ciudadana	Detalle de los Contenidos abordados	Informe de Resultados del uso de dichos mecanismos
Unidad de Registro y Visado	Reunion mensual con registradores de la DNM	5 Reuniones	En promedio 6 personas por reunión	<ul style="list-style-type: none"> * Tiempos de resoluciones de trámites * Mandamientos de pago Banco Agrícola * Entrega de Resoluciones y presentación de documentos en ventanilla 	<ul style="list-style-type: none"> * Se han notificado los tiempos de resoluciones de trámites según procedimientos aprobados * Se ha dado seguimiento al problema con los mandamientos de pago para mejor trato en Institución financiera * Se asignó una ventanilla especial para notificación de resoluciones de trámites resueltos para no saturar ventanilla de recepción de post-registro.
Unidad de Importaciones, Exportaciones y Donaciones de Medicamentos	Participación de la ciudadanía en el relación a los documentos publicados en la página web: a) Publicación en la página web de Guías de Usuario. b) Publicación en la página web de Reglamentación Técnica Centroamericana vigente aplicable a los productos regulados por Dirección Nacional de Medicamentos. c) Espacio en página web para consulta y opinión a Proyectos de normativa.	3	La cantidad de personas que participan en estos mecanismos son todas aquellas que visitan nuestra página web www.medicamentos.gob.sv y consultan los documentos publicados.	<p>Guías de usuario las que brindan directrices y requisitos relacionados a los trámites de importaciones, donaciones de medicamentos y productos afines, inscripción de productos químicos, y registro de productos cosméticos e higiénicos. Publicación de Reglamentación Técnica Centroamericana (RTCA) vigente aplicable a los productos regulados por la DNM.</p> <p>Espacio para Consulta Pública de proyectos de normativa destinada a brindar a los ciudadanos (público en general, profesionales, instituciones, etc.) la oportunidad de formular su opinión y sugerencias con respecto a proyectos de disposiciones referentes a la regulación de productos competencia de la DNM.</p>	<p>La ciudadanía en general puede emitir sus comentarios y/o sugerencias a fin de que estas pueden ser considerados en el documento en consulta luego de determinar su procedencia o no y obteniendo una respuesta a su consulta u observación.</p> <p>La población en general y/o los interesados puedan enviar sus consultas e inquietudes en relación a dichas regulaciones, obteniendo una respuesta a su consulta.</p> <p>El espacio brinda la oportunidad a la ciudadanía de formular su opinión y sugerencias con respecto a proyectos de normativa en elaboración y de aquellas disposiciones referentes a la regulación de competencia de la DNM.</p>
Unidad de Precios	Consulta Integral de Medicamentos: En la plataforma electrónica de "Búsqueda Integral de Medicamentos" que se encuentra en info.medicamentos.gob.sv , se puede encontrar el precio de los distintos medicamentos que las farmacias han reportado a esta unidad mediante el proceso de recolección de inventario que se realiza dos veces al año. En esta herramienta también se provee una sección de denuncias, donde la población puede presentar algún tipo de denuncia que tenga que ver con los medicamentos o establecimiento.	1	Toda la población que consume alguno de los medicamentos que se encuentran en el mercado salvadoreño o que visite alguna farmacia del territorio nacional.	El objetivo de esta herramienta es conocer las quejas de la población, los incumplimientos a la Ley de Medicamentos que puedan darse, y llevar a cabo acciones que la Dirección esté facultada a tomar para corregir el incumplimiento.	Desde mayo 2015, que se habilitó esta plataforma, se han registrado aproximadamente 185,219 búsquedas de medicamentos y 15 denuncias se han realizado por este medio.
Unidad de Promoción y Publicidad	Redes sociales institucionales: Facebook y Twitter youtube	3	18,000 seguidores	<ul style="list-style-type: none"> • Uso racional de Medicamentos • Avisos de horarios Unidades de la DNM • Convocatorias de distinta índole de las Unidades de la DNM <ul style="list-style-type: none"> • Alertas sanitarias • Comunicados de prensa • Conferencia de prensa • Consejos en toda la cadena de los medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de respuesta: 100 %; tiempo de respuesta: 22 minutos • Alcance mensual en facebook cerca de 7 mil usuarios • Alcance promedio en twitter 39,000 usuarios • Alcance promedio de los tweets 39,000 usuarios
	Call Center : Centro de Llamadas para el soporte de consultas de la Dirección Nacional de Medicamentos, es el medio de comunicación expedito entre la DNM y la población a través de el, se reciben consultas, denuncias, avisos, quejas, entre otros.	1	2,953 llamadas recibidas del 25 de mayo al 20 de octubre.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultas de diversas tematicas: Se brinda respuesta a usuario de manera expedita. 2. Consulta de Precios: El Ciudadano puede realizar un presupuesto de su medicamento y saber en que farmacia hay en existencia 3. Toma de denuncias/avisos: Se recibe la denuncia / aviso y se remite a la Unidad Jurídica, para que se analice la competencia de la Institución y se realice el procedimiento administrativo que corresponda. 4. Consultas técnicas. 	<p>Atención de el 100% de llamadas en un plazo no mayor a 72 horas.</p> <p>En el caso de las denuncias/avisos estos se han enviado a la Unidad jurídica, la cual ha analizado la competencia de la Institución y ha realizado las diligencia pertinentes (inspecciones, etc) y en algunos casos se ha iniciado un procedimiento admistrativo sancionador</p>

Unidad e Acceso a la Información Pública

notificaciones_registro@medicamentos.gob.sv : Está cuenta fue creada con el objetivo de brindar soporte a los usuarios que poseen consultas, solicitudes o quejas referentes a la Unidad de Registro y Visado.	1	8,315 correos recibidos del 25 de mayo al 20 de octubre.	Consultas dirigidas a trámites de especialidades farmacéuticas y Establecimientos farmacéuticos.	atención del 100 % de las consultas en un plazo de respuesta no mayor a 72 horas
info@medicamentos.gob.sv : Cuenta de correo electrónico determinada para todo tipo de consultas de los usuarios de la Dirección Nacional de Medicamentos. Dicha cuenta se encuentra publicada en la página web oficial.	1	1,322 correos recibidos del 25 de mayo al 20 de octubre.	Consultas derivadas de la página web. Recepción de Solicitudes de acceso a la información	atención del 100 % de las consultas en un plazo de respuesta no mayor a 72 horas Recepción del 100% de solicitudes de información y trámite de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública
call03@medicamentos.gob.sv : Cuenta de correo electrónico establecida para las consultas de precios e interponer denuncias/avisos.		327 correos recibidos del 25 de mayo al 20 de octubre.	1. Denuncias/ Avisos. 2. Consultas de precios.	atención del 100 % de las denuncias/avisos atención expedita de las consultas de precios
anualidades2015@medicamentos.gob.sv : Cuenta de correo electrónico establecida para los usuarios que requieran soporte con el pago de anualidades correspondientes a la Unidad de Registro y Visado.	1	775 correos recibidos del 25 de mayo al 20 de octubre.	Consultas de anualidades de especialidades farmacéuticas y establecimientos.	atención del 100 % de las consultas en un plazo de respuesta no mayor a 72 horas
Avisos recibidos de manera presencial y por correo electrónico: uaip@medicamentos.gob.sv para los usuarios que quieran presentar sus avisos por establecimientos farmacéuticos, medicamentos, productos cosméticos entre otros que se sospeche no cumplen con la Ley de Medicamentos	2	65 Avisos recibidos (periodo abril-octubre2015)	Avisos por establecimientos no inscritos y medicamentos vencidos/ sin registro	atención del 100 % de los avisos
Denuncias Recibidas de manera presencial para los usuarios que consideren que los medicamentos o productos cosméticos no están cumpliendo los requisitos de acuerdo a la Ley de Medicamentos	1	6 Denuncias (periodo abril-octubre2015)	Denuncia sobre medicamentos vencidos, sin registro y Cosméticos sin registros	Recepción del 100% de denuncias y remisión de ellas a la unidad jurídica para su debido trámite.
Recepción de quejas y sugerencias para mejorar la atención de los ciudadanos y satisfacer las necesidades de la población	1	3	Quejas y sugerencias	atención del 100% de quejas y sugerencias, remitiéndose a la unidad que corresponden para su debido trámite.
Recepción de Solicitudes de Información de manera presencial, correo electrónico y plataforma de gobiernoabierto	3	145	La población mediante un formulario solicita acceso a la información pública	atención del 100% de Solicitudes de Acceso a la Información pública; sin importar su medio de recepción

Matriz para la recolección de observaciones técnicas, colgado en la pagina web institucional



Dirección Nacional de Medicamentos

Nombre:	
Nombre de la Entidad o Institución:	
Sector:	Otros
Teléfono Entidad o Institución:	
Teléfono personal:	

Cualquier observación a, los Proyectos de Normativa para la opinión Pública en consulta, puede realizarla a través del Formato de Matriz para la recolección de observaciones siguiente y remitirla al correo: marta.cea@medicamentos.gob.sv

Matriz para la recolección de observaciones técnicas de la DNM
Código: UIEDM-P-08-POI-03_H-01

Nombre del proyecto de reglamento:

Fecha:

Ente que envía la observación	Artículos observados	Observación	Opinión Técnica	Conclusión

Nota: solo deberá llenar los campos correspondientes a las 3 columnas de color verde para sus respectivas observaciones.



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN



Oficina de información y respuesta

Fecha: _____ Solicitud referencial: _____

Información del solicitante:

Nombre: _____ Apellidos: _____ Sexo: F M

Tipo de Documento: _____ Número de documento: _____ Edad: _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

Departamento: _____ Municipio: _____ Nacionalidad: _____

Teléfonos de contacto. Fijo: _____ Celular: _____ Fax: _____

Profesión u Oficio: _____ Grado Académico: _____

Representante Legal (si aplica): _____ Copia del Poder que lo acredita

Nombre de persona comisionada para recibir notificaciones (si aplica): _____

Datos para que se le notifique:

Formas de notificación: Correo electrónico Fax Correo certificado (residencial)

Presencial (Cartelera UAIP-OIR) Otro, especifique: _____

Descripción de la información solicitada:

Descripción de la información solicitada:

Consulta directa Archivo digital * Copias simples ** Copias certificadas ***

(*) El archivo digital puede ser entregado al solicitante por correo electrónico o almacenado en medios magnéticos como CD, DVD, USB, entre otros.

(**) Estará sujeta a costos de reproducción de la Dirección Nacional de Medicamentos (\$0.10 c/u).

(***) Estará sujeta a Decreto Legislativo No. 417 de fecha 11 de julio de 2013, publicado en el Diario Oficial No. 127, Tomo No. 400, de fecha 25 de julio de 2013, "Derechos por servicios y licencias para los establecimientos de salud aplicables en la Dirección Nacional de Medicamentos."

ESTA SOLICITUD DEBE SER COMPLETADA Y FIRMADA POR EL SOLICITANTE. ADEMÁS DEBERÁ SER PRESENTADA ANEXANDO EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD PERTINENTE.

SOLICITANTE

OFICIAL DE INFORMACIÓN

Dirección Nacional de Medicamentos
Urb. Jardines del Volcán y Av. Jaysaque, Ed. El Gran Bazar, 4ta. Planta.
Ciudad Merliot, Santa Tecla, La Libertad, República de El Salvador, C.A.
Tels. PBX 2247-6004 E-mail: uaip@medicamentos.gob.sv



Dirección Nacional de Medicamentos



MATRIZ PARA TOMA DE AVISOS EN CALL CENTER

FECHA DEL AVISO _____		AVISO # _____
DATOS GENERALES		
Usuario		
Teléfono del que llama		
Departamento y Municipio		
Ubicación (o Punto de Referencia)		
Nombre del Establecimiento		
Motivo (hecho que denuncia)		
Detalle (relación de los hechos)		
Fecha del Evento Reportado		
Teléfono para notificaciones		
Correo Electrónico para notificaciones		
Desea que se le notifique la resolución del aviso		
DATOS DE CALL CENTER		
Operador que atiende la llamada		
Comentarios u observaciones		



DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA
___AVISO/QUEJA



Fecha: _____

Referencia: _____

Información del solicitante:

Nombre: _____ Apellidos: _____ Sexo: F M

Tipo de Documento: _____ Número de documento: _____ Edad: _____

Forma y Medio de Recepción de Queja/Aviso:

Forma:

Personal: _____ Anónima: _____

Medio:

Telefónica _____ Correspondencia escrita _____ Electrónica: sitio web _____ redes sociales _____ Otro: _____

Especifique _____

Medio de Remisión y entrega de respuesta a queja/aviso atendida:

Medio:

Telefónica _____ e-mail _____ Fax _____ Presencial _____ Otro _____

Correo electrónico: _____ Teléfonos y FAX: _____

Descripción de la información solicitada:

Exponer qué y cómo ocurrió, nombre y cargo de la persona involucrada, si hay efectos por lo sucedido, cuando y donde ocurrió y si sigue ocurriendo

Anexo documento: Si _____ No _____

Descripción del documento

Urb. Jardines del Volcán y Av. Jayaque, Ed. El Gran Bazar, 4ta. Planta. Ciudad Merliot, Santa Tecla, La Libertad,
República de El Salvador, C. A

PBX 2522-5000, TEL. 2522-5004 y 2522-5070, e-mail: uaip@medicamentos.gob.sv

