

Vol. VIII (nº 5-6 unificado) -OCTUBRE DE 2000-

Número Especial - Carta Compromiso con el Ciudadano

- * Autoridades
- * Presentación
- * Introducción

1- Nos presentamos

- * Quiénes somos
- * Cuáles son los productos sobre los que tenemos competencia
- * Cuáles son los destinatarios de nuestros servicios

2- Cuáles son nuestros principales servicios

- A- Servicios principales
- B- Otros servicios que brindamos

3- Cuáles son las principales normas que regulan nuestra actuación

4- Cuáles son los derechos y obligaciones de los destinatarios de nuestros servicios

5- Cómo participar y colaborar con nosotros

6- Cuáles son nuestros compromisos de calidad

7- Cuáles son nuestros estándares de calidad

8- Qué más hacemos para brindar servicios de calidad

9- Cómo medimos el cumplimiento de nuestros compromisos

10- Cómo aseguramos la calidad

11- Cuáles son nuestros compromisos de mejora

12- Datos de carácter complementario

MINISTERIO DE SALUD

SECRETARIA DE POLITICAS Y REGULACION SANITARIA

ADMINISTRACION NACIONAL DE MEDICAMENTOS,
ALIMENTOS Y TECNOLOGIA MEDICA

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

OCTUBRE DE 2000

A N M A T
ADMINISTRACIÓN
NACIONAL DE
MEDICAMENTOS,
ALIMENTOS Y
TECNOLOGÍA MÉDICA

INDICE

Autoridades	67
Presentación.....	68
Introducción.....	69
1.- Nos presentamos.....	70
Quiénes somos.....	70
Cuáles son los productos sobre los que tenemos competencia.....	71
Cuáles son los destinatarios de nuestros servicios.....	72
2.- Cuáles son nuestros principales servicios.....	72
A.- Servicios principales.....	72
B- Otros servicios que brindamos.....	74
3.- Cuáles son las principales normas que regulan nuestra actuación.....	74
4.- Cuáles son los derechos y obligaciones de los destinatarios de nuestros servicios.....	75
5.- Cómo participar y colaborar con nosotros.....	76
6.- Cuáles son nuestros compromisos de calidad.....	77
7.- Cuáles son nuestros estándares de calidad.....	78
8.- Qué más hacemos para brindar servicios de calidad.....	80
9.- Cómo medimos el cumplimiento de nuestros compromisos.....	81
10.- Cómo aseguramos la calidad.....	85
11.- Cuáles son nuestros compromisos de mejora.....	87
12.- Datos de carácter complementario.....	88

Presidente de la Nación:

Dr. Fernando De la Rúa

Vicepresidente de la Nación:

Lic. Carlos Alvarez

Jefe de Gabinete de Ministros:

Dr. Cristian Colombo

Ministro de Salud:

Dr. Héctor José Lombardo

Secretario de Políticas y Regulación Sanitaria:

Dr. Héctor Carlos Moguilevsky

Titulares del Organismo

Comisión Interventora

Dr. Zenón Roberto Lugones

Dr. Norberto Pallavicini

Dr. Claudio Rubén Amenedo

Subdirectora:

Dra. Estela Giménez

Responsable Político– Técnico del Programa

Lic. Adriana Busch

Facilitadores:

Lic. Martha Raffo

Lic. Analía Pérez

Lic. Carlos Piccaluga

Lic. Alicia Menéndez

Dra. Elda Cargnel

Dr. Eduardo Farah

PRESENTACION

Dentro del marco de un sistema de salud, las prioridades deben ser mejorar la equidad del sistema, la calidad de los servicios prestados por las instituciones y la eficiencia, con una utilización racional y lógica de los recursos, disminuyendo al máximo las diferencias evitables e injustas.

Lograr un sistema de prestación de servicios más equitativo, eficaz y eficiente no sólo satisface un concepto ético, sino que fundamentalmente se relaciona con la calidad de vida de toda la sociedad, en especial cuando los servicios que se prestan otorgan seguridad a toda la población que consume los productos regulados.

Conviene señalar que no sólo es importante asegurar la calidad y la eficacia de los servicios, sino que este hecho sea percibido efectivamente por los usuarios. La atención que éstos deben recibir no solo debe ser adecuada y segura, sino que debe ser brindada en condiciones éticas, psicológicas y físicas que hagan que sea percibida como de buena calidad.

Al mismo tiempo, un sistema que se propone alcanzar y sostener en el tiempo estos objetivos, debe ser capaz de usar eficientemente los recursos disponibles, y esto implica que debe existir una relación lógica entre los recursos invertidos y los resultados obtenidos.

El análisis de procesos previos de reforma del sector salud en distintas épocas y lugares indican la conveniencia de que ellos sean integrales, abarcando y coordinando los cambios en todos los sectores. La falta de integralidad en el enfoque de las políticas a aplicar podría aumentar el riesgo de la fragmentación preexistente.

Es en este marco como hoy se asume el compromiso de mejora continua de los servicios que presta la A.N.M.A.T a la comunidad dentro del programa “Carta Compromiso con el Ciudadano”, dentro del proceso de modernización del Estado.

Cabe esperar que el cumplimiento de esta Carta Compromiso sea el puntapié inicial para lograr una mejor relación entre la sociedad civil y las instituciones que la representan, difundándose en todo el ámbito estatal, de manera que el ciudadano se sienta correctamente representado.

Dr. Héctor C. Moguilevsky
Secretario de Políticas y Regulación Sanitaria.

INTRODUCCIÓN

Los medicamentos, los alimentos y la tecnología médica, productos del ámbito de aplicación de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), generan por su naturaleza y relación con la salud de la comunidad, una problemática sumamente compleja

Por tratarse de un sector de la Salud altamente dinámico, sujeto a permanentes cambios, sufre continuas adaptaciones, lo que determina que la Autoridad Sanitaria responsable de la regulación y fiscalización del mismo, deba persistentemente analizar y adecuar sus normas y procedimientos.

Estos hechos hicieron necesaria la existencia de un organismo específico, con el objetivo de observar la correcta aplicación de las normas, así como la supervisión de su cumplimiento. Esto se cristalizó a través del Decreto 1490/92 de creación de la ANMAT, cuyos objetivos principales son el registro, la fiscalización, el control y la vigilancia de medicamentos, alimentos y tecnología médica. Desde entonces, esta institución viene desarrollando una cultura de la calidad comprometida con la satisfacción de los destinatarios de sus servicios. De este modo, la mejora continua forma parte del sentir, pensar y hacer cotidiano del organismo.

Por ello, adherimos con entusiasmo al programa “Carta Compromiso con el Ciudadano”, al cual fuimos invitados a participar en la primera etapa de su implementación. La finalidad principal del Programa, desarrollado por el Estado Nacional, es “mejorar la relación de la Administración con los clientes-ciudadanos, especialmente a través de los servicios que ella presta”. El punto de partida para su desarrollo lo constituye la decisión de comenzar a concebir los servicios públicos con los ojos de quienes los utilizan. En este sentido, el Programa apunta a potenciar el derecho de los clientes a ser: escuchados (cuando se definen los servicios y se establecen los niveles de calidad de la prestación), informados (en lenguaje sencillo y no excesivamente técnico), respetados (tratados en forma justa y sin discriminaciones), y a recibir una respuesta o solución a sus reclamos.

La beneficiaria de nuestro accionar es toda la comunidad, que se ve favorecida en su salud a través de la prestación de nuestros servicios principales de fiscalización de los establecimientos, de una cuidadosa autorización previa al funcionamiento de los mismos y del control y vigilancia de los productos que ya están en el mercado, así como de una rigurosa autorización para su comercialización.

1.- NOS PRESENTAMOS

¿QUIÉNES SOMOS?

La Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) es un organismo descentralizado perteneciente a la Administración Pública Nacional, creado mediante Decreto 1490/92 en cumplimiento de los objetivos prioritarios de la políticas de salud dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional.

Nuestra misión es realizar las acciones conducentes al registro, control, fiscalización y vigilancia de la sanidad y calidad de los productos, sustancias, elementos, procesos, tecnologías y materiales que se consumen o utilizan en medicina, alimentación y cosmética humanas y del contralor de las actividades y procesos que median o están comprendidos en estas materias. Dependemos técnica y científicamente de las normas y directivas que nos imparte la SECRETARÍA DE POLÍTICAS DE SALUD Y REGULACIÓN SANITARIA del MINISTERIO DE SALUD, con un régimen de autarquía económica, financiera y jurisdicción en todo el territorio de la Nación.

En este marco, la ANMAT tiene como objetivo principal garantizar que los medicamentos, alimentos y dispositivos médicos, a disposición de la población, posean eficacia (cumplimiento del objetivo terapéutico, nutricional o diagnóstico), seguridad (alto coeficiente beneficio/riesgo) y calidad (respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía).

Sus objetivos específicos son:

☞ Autorizar y registrar la elaboración y comercialización de especialidades medicinales, productos para diagnóstico y cosméticos, así como su actualización y modificaciones.

☞ Fiscalizar los establecimientos dedicados a la elaboración, importación, fraccionamiento y/

o comercialización de los productos mencionados, y establecimiento de las normativas y especificaciones técnicas que deben reunir.

☞ Controlar la composición, calidad, eficacia e inocuidad de los productos citados.

☞ Autorizar, Registrar, Controlar y Fiscalizar la calidad y sanidad de los alimentos incluyendo los suplementos dietarios así como los materiales en contacto con los alimentos, en coordinación con las Jurisdicciones Sanitarias Federales y nuestras delegaciones del INAL. Participar en la elaboración y actualización de normas.

☞ Autorizar, Registrar Controlar y Fiscalizar la calidad y sanidad de los productos de uso doméstico así como los materiales en contacto con los mismos y propuesta de normativas.

☞ Autorizar materiales y equipos de uso en medicina humana.

☞ Formular y aplicar normas que aseguren la calidad de los procesos de producción, importación, depósito y comercialización de los dispositivos de uso médico.

☞ Vigilar los efectos indeseables, falta de eficacia o de calidad de los productos de nuestra incumbencia mediante el desarrollo de redes de información que reúnen las notificaciones que realizan profesionales, instituciones y usuarios, a través de los Sistemas Nacionales de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Vigilancia Alimentaria.

☞ Comunicar y difundir a los profesionales y al público en general la información que resulta relevante para la salud de la población relacionada con nuestra actividad, mediante publicaciones periódicas y no periódicas.

Estos objetivos se desarrollan mediante una gestión dirigida a prevenir y proteger la salud de la población, orientada por los valores de trans-

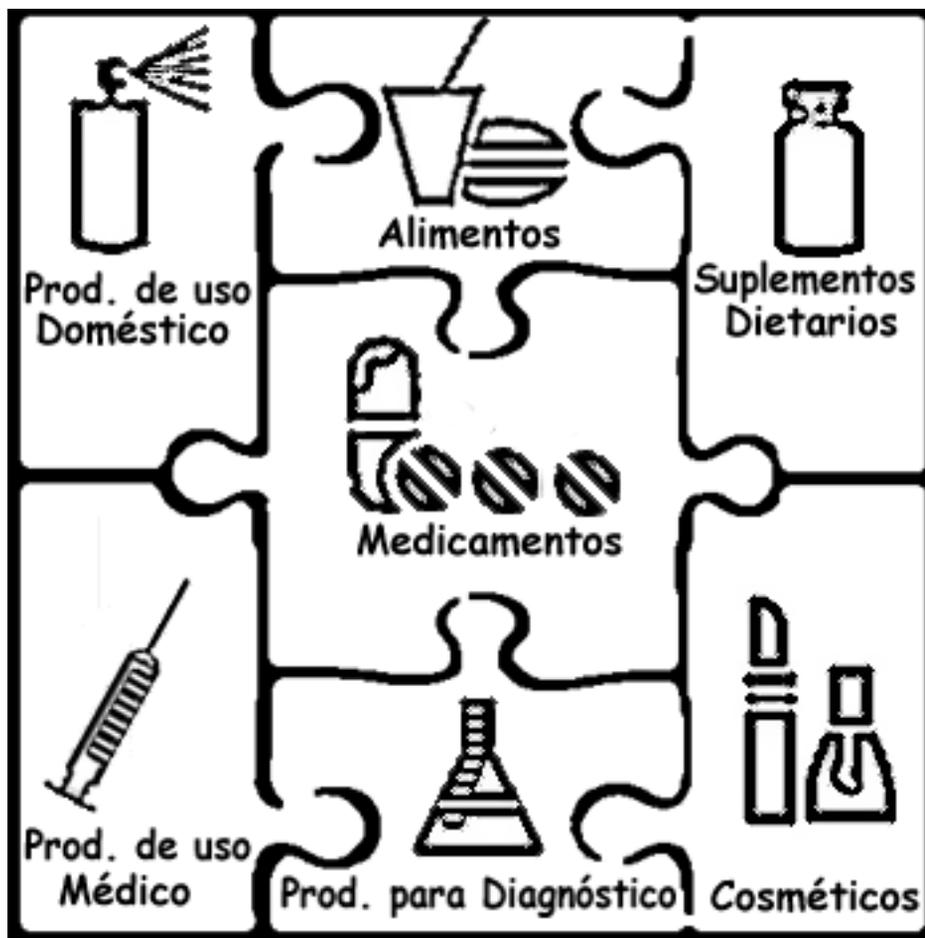
parencia, credibilidad, predictibilidad y eficiencia,. Todo ello sobre la base de recursos humanos altamente capacitados, trabajando en un ambiente de creatividad e innovación, con una filosofía gerencial orientada a la mejora continua en la que nuestra principal preocupación es el ciudadano.

Para el cumplimiento de los mencionados objetivos, contamos con una estructura organizativa constituida por la Dirección Nacional, el Instituto Nacional de Medicamentos, el Instituto Nacional de Alimentos, la Dirección de Tecnología Médi-

ca, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Coordinación y Administración, la Unidad de Auditoría Interna, un Consejo Asesor Permanente y el Departamento de Relaciones Institucionales. Funcionamos en un edificio central ubicado en Av. de Mayo 869, en el Instituto Nacional de Medicamentos (INAME), con sede en Av. Caseros 2161, en el Instituto Nacional de Alimentos (INAL), con sede en Estados Unidos 25, situados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en cuatro delegaciones de INAL ubicadas en las ciudades de Salta, Mendoza, Posadas y Paso de los Libres.

¿CUÁLES SON LOS PRODUCTOS SOBRE LOS QUE TENEMOS COMPETENCIA?

Nuestro organismo tiene competencia para registrar, controlar, fiscalizar y vigilar los siguientes productos :



¿QUIÉNES SON LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS?

Los destinatarios principales de nuestros servicios son los ciudadanos a quienes debemos garantizar, mediante las actividades de la ANMAT, que los productos sobre los que tenemos competencia posean eficacia (cumplimiento del objetivo terapéutico, nutricional o diagnóstico), seguridad (alto coeficiente beneficio/riesgo) y calidad (respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía).

Con ese fin:

☞ Autorizamos el funcionamiento de los establecimientos, la comercialización de tales productos y el ingreso al país de productos importados.

☞ Velamos por la salud de los ciudadanos, a través de la recepción por nuestros servicios de vigilancia, de notificaciones de inconvenientes motivados por el uso de productos de nuestra competencia y actuamos en consecuencia.

☞ Fiscalizamos por inspecciones los establecimientos elaboradores y/o importadores y/o bocas de expendio y controlamos los productos mediante análisis. También investigamos en el mercado la presencia de medicamentos ilegítimos.

☞ Difundimos la información relevante para la salud de la población relacionada con los servicios que brindamos y damos respuesta a las consultas que recibimos.

Los otros destinatarios principales de nuestros servicios son aquellos regulados por la normativa vigente en el ámbito de nuestra competencia (laboratorios, importadores, etc.) que requieren de nuestra actividad para

cumplir con la misma, fundamentalmente a través del registro de productos y establecimientos.

2.- ¿CUÁLES SON NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS ?

De acuerdo a la misión y objetivos establecidos para nuestra organización, prestamos los siguientes servicios a la comunidad:

A) SERVICIOS PRINCIPALES

1- Habilitación de establecimientos

A solicitud del interesado, personal especializado de nuestro organismo, verifica el cumplimiento de las normas específicas que permiten habilitar locales para funcionar como: elaboradores y/o importadores y/o exportadores y/o fraccionadores y/o distribuidores de los productos de nuestra competencia.

2- Autorización de productos para su comercialización

A solicitud del interesado, iniciamos el proceso de autorización para la comercialización de productos de acuerdo a las normativas específicas con la finalidad de asegurar que aquellos aprobados reúnan los requisitos de eficacia, seguridad y calidad.

3- Fiscalización y Control

Una vez habilitados los establecimientos e inscriptos los productos garantizamos las buenas prácticas de fabricación y la calidad de los mismos mediante inspecciones sin aviso previo y el análisis de muestras. Éstas últimas son seleccionadas en función del riesgo sanitario de los productos.

Los servicios de control (de productos) y fis-

calización (de establecimientos) se realizan a partir de: denuncias del ciudadano, entidades gubernamentales y no gubernamentales, de las vigilancias y retiros de muestras de empresas y del mercado de acuerdo a planes preestablecidos por la ANMAT. En particular, para el caso de alimentos, llevamos a cabo programas de control y fiscalización, que desarrollamos en coordinación con las jurisdicciones sanitarias y los municipios ubicados en dichas jurisdicciones.

4- Ingreso al país de productos importados

Tenemos la responsabilidad de permitir la salida de aduana para ingresar al país de cada partida de productos, que han sido previamente autorizados para su comercialización

En el caso de los medicamentos disponemos de un servicio especial de uso compasivo que es el destinado a facilitar la obtención, por parte de pacientes en estado crítico, de una medicación estrictamente individual, receta- da y que no se encuentra en el mercado.

5- Vigilancias

Nuestra organización realiza tareas de «vigilancia». Entendemos como «vigilancia» al conjunto de métodos, observaciones y disciplinas que permiten durante la etapa de comercialización de los productos sobre los que tenemos competencia, detectar reacciones adversas y efectos indeseables imprevistos.

Los sistemas de vigilancia están organizados para que las notificaciones e inquietudes, realizadas por la ciudadanía, profesionales de la salud, etc. acerca de los productos tengan respuesta mediante acciones concretas.

Estos sistemas de vigilancia funcionan de la siguiente manera:

La farmacovigilancia da respuesta a las consultas y notificaciones mediante acciones de vigilancia intensiva de un producto, retiro de medicamentos del mercado, modificaciones en su formulación o en los prospectos.

La tecnovigilancia lo hace previniendo la ocurrencia de futuras situaciones similares.

La vigilancia alimentaria da respuesta a las inquietudes y notificaciones recibidas mediante recomendaciones para la adopción de alertas sanitarios ante situaciones de riesgo motivadas por alimentos, tecnologías alimentarias o procedimientos potencialmente peligrosos.

6- Investigación en el mercado de la presencia de medicamentos ilegítimos

Este servicio de fiscalización, también denominado «Programa de pesquisa de medicamentos ilegítimos», tiene una incidencia directa en la protección y prevención de la salud de la comunidad. La ilegitimidad de los medicamentos atenta directamente contra un grupo social de máxima vulnerabilidad como son las personas enfermas. Estos medicamentos, de dudosa calidad y efectividad, agregan un factor de riesgo que puede, en determinadas circunstancias, poner en peligro la vida.

El «Programa de pesquisa de medicamentos ilegítimos» se lleva a cabo, en todas las droguerías distribuidoras y farmacias del país, a través de inspecciones realizadas por un grupo especialmente entrenado para su detección.

7. Servicio de información y difusión

Difundimos la información inherente a los temas de nuestra competencia mediante distintos medios institucionales que utilizan diferentes tipos de soporte. Entre ellos, publicaciones periódicas y unitarias, la página en Internet, la participación en eventos científicos y exposiciones y la producción de comunicados, circulares y cartas que hacen a nuestra temática.

B) OTROS SERVICIOS QUE BRINDAMOS

Además de los servicios principales antes descriptos también:

1. Fiscalizamos el cumplimiento de las «Normas éticas» de publicidad de los medicamentos y dispositivos de uso médico de venta libre, así como suplementos dietarios y cosméticos.

2. Facilitamos a través del INAME, reconocido como institución para realizar la «Práctica Profesional Obligatoria» por la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires, la formación de grado de jóvenes estudiantes.

3. Brindamos asistencia técnica con impacto en el control de alimentos, a las jurisdicciones sanitarias y a los municipios ubicados en dichas jurisdicciones.

4. Capacitamos, a fin de fortalecer las capacidades profesionales, a Inspectores bromatológicos provinciales, municipales y de países limítrofes.

5. Brindamos capacitación dirigida a Inspectores bromatológicos con el objetivo de garantizar el control sanitario de la venta de alimentos en los partidos de la costa atlántica de la provincia de Buenos Aires, con el fin de pre-

venir enfermedades de transmisión alimentaria en la época estival.

6. Brindamos capacitación dirigida a manipuladores de alimentos de comedores hospitalarios y escolares de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de prevenir brotes de intoxicación alimentaria de la población atendida en esos ámbitos.

7. Prestamos asistencia técnica a unidades académicas de nivel universitario para el desarrollo curricular de los temas de nuestra competencia.

8. Realizamos la capacitación en servicio de estudiantes y jóvenes profesionales a través de un sistema de pasantías y residencias.

3.- ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN NUESTRA ACTUACIÓN?

Las principales normas que regulan nuestra actividad son:

-Ley 19.549 y su reglamentación (Dto.1759/72) de Procedimientos Administrativos.

-Ley 16.463 Ley Nacional de Medicamentos.

-Decreto 1.490/92 (Creación de ANMAT).

-Ley 18.284 Decreto 2126/71 y sus modificatorios Código Alimentario Argentino.

-Ley 24.766/96 Medicamentos, confidencialidad de la información.

-Decreto 2284/91 Decreto de desregulación.

-Decreto 2.092/91 Autorización de alimentos.

-Decreto 150/92 Importación y Registro de medicamentos.

-Decreto 1.812/92 Importación de Alimentos.

-Resolución 74/98 Suplementos Dietarios.

-Resolución 102/98 Productos para diagnóstico in vivo.

-Resolución 145/98 Productos para diagnóstico

tico en vitro.

- Resolución 155/98 Productos Cosméticos.
- Resolución 708/98 Requisitos para Inscripción de Establecimientos de Uso Doméstico.
- Resolución 709/ 98 Requisitos para Inscripción de Productos de Uso Doméstico.
- Resolución 144/99 Productos Fitoterápicos.
- Decreto 2.505/83 Normas de Productos de Tecnología Médica.
- Decreto 255/94 Normas sobre productos biomédicos estériles.
- Resolución 607/93 Registro de dispositivos médicos no estériles.

4.- ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS?

A). DERECHOS

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 19.549, de Procedimientos Administrativos, y su decreto reglamentario, así como en el Decreto 229/00, los destinatarios de nuestros servicios tienen derecho a:

- Obtener información clara, completa y veraz sobre el estado de las tramitaciones en las que tengan condición de interesado y sobre las actividades desarrolladas por la organización.
- Identificar a las autoridades y al personal y a responsabilizarlas cuando legalmente les corresponda.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten así como de los que registran en las tramitaciones administrativas propias.
- Formular presentaciones administrativas en cualquier etapa del procedimiento en las que tenga acreditada la condición de interesado las que deberán ser evaluadas por la administración en los términos establecidos por la legislación vigente.
- No presentar documentos no exigidos por la normativa vigente.
- Obtener información sobre los requisitos téc-

nicos y jurídicos que deben cumplir sus tramitaciones.

- Acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- Obtener de la administración resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- Exigir la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la normativa vigente.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y nuestro personal.
- Presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en la prestación de nuestros servicios.
- Recibir autorización para el ingreso al país de medicamentos de uso compasivo en caso de padecer una enfermedad y requerirlo expresamente en nuestra administración.
- Requerir de nosotros acciones concretas ante la denuncia y/o detección de efectos adversos o riesgos sanitarios provocados por los productos de nuestra competencia.

B) OBLIGACIONES

Con el objeto de brindar nuestros servicios con la calidad que los destinatarios de los mismos merecen, se requiere el cumplimiento de los requisitos generales que a continuación enunciamos:

- Cumplir la normativa de regulación vigente en la materia de nuestra competencia.
- Presentar la documentación completa y en el orden requerido por la ANMAT para cada uno de los trámites.
- Abonar los aranceles en los casos que correspondan.
- Respetar los horarios de atención establecidos por el organismo.

5.- ¿ CÓMO PARTICIPAR Y COLABORAR CON NOSOTROS?

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA CIUDADANA

Necesitamos conocer que esperan de los servicios que prestamos aquellos a quienes servimos, para orientar nuestros esfuerzos en el desafío cotidiano de ser cada día mejores. Nuestros destinatarios pueden participar y colaborar para mejorar el desempeño de la ANMAT haciéndonos conocer sus necesidades o expectativas por medio de las encuestas respectivas, sus observaciones a través de la presentación de quejas o sugerencias, presentando sus inquietudes en audiencias con las autoridades, comisiones o grupos de trabajo o en foros de discusión realizados con ese fin.

a) Encuesta de expectativas

A través de la encuesta de expectativas que estamos realizando podremos conocer de manera más precisa sus necesidades y expectativas.

Los resultados de las encuestas serán procesados cada seis meses y serán publicados en las carteleras habilitadas a tal efecto y en los Boletines para Profesionales y para Consumidores. Asimismo, le informaremos las medidas tomadas para la corrección de las dificultades detectadas por este medio.

b) Audiencias

Las audiencias serán:

- A solicitud del interesado en día y horario previamente convenido y para el tratamiento de temas específicos.
- Con las cámaras que agrupan a las empresas del sector regulado se realizarán mensualmente

con agenda previamente programada.

c) Foros de debate

Se trata de talleres convocados por la ANMAT o por diversas asociaciones profesionales nacionales (Asociación Argentina de Farmacia y Bioquímica; Centro de Estudios para el Desarrollo de la Industria Químico-Farmacéutica Argentina; Asociación de Médicos Asesores de la Industria Farmacéutica Argentina, entre otras) u organismos internacionales (por ej. OPS) que reúnen a profesionales de la ANMAT y de los diferentes sectores regulados para la discusión de temas específicos de interés común.

En particular en la temática de alimentos son convocados grupos de especialistas para la actualización del Código Alimentario Argentino, que se reúnen con una periodicidad determinada hasta que concluyen su tarea con la propuesta de modificación correspondiente.

d) Sistema de quejas reclamos y sugerencias de los Ciudadanos

Para poder ser escuchados, y con ello contribuir a la mejora continua de nuestros servicios disponemos de un «Sistema de reclamos, quejas, y sugerencias» que presenta las siguientes características:

Las presentaciones se harán mediante formularios que se entregan y reciben en las principales Mesas de Entradas de nuestra sede central y nuestras dependencias: INAL e INAME. Asimismo podrá encontrarlos en nuestra página web (www.anmat.gov.ar) y delegaciones del interior del país.

- Los formularios podrán depositarse personalmente en los buzones habilitados en las respectivas mesas de recepción.

- Para las quejas, sin perjuicio de que puede

ser utilizado cualquier formato o carta, se requerirá para su consideración que estén presentadas por escrito, firmadas y con domicilio y teléfono, a los efectos de la ulterior notificación y respuesta. Podrán ser enviadas por correo electrónico a quejas@anmat.gov.ar.

- Los reclamos, quejas y sugerencias deben tener relación con el funcionamiento de los servicios prestados por ANMAT, y no con aquellos que involucran a otros organismos.

e) Otras formas de participación

En general, para todos los servicios que presta la ANMAT, los destinatarios de nuestros servicios podrán participar y colaborar también, a través de los siguientes medios:

- La comunicación electrónica que dirijan a ppmi@anmat.gov.ar en relación con medicamentos ilegítimos.

- Quejas@anmat para realizar denuncias formales y debidamente sustentadas acerca de los productos y/o establecimientos que están dentro del ámbito de nuestra competencia. Sugerencias@anmat para el envío de sugerencias que redunden en una mejora de los servicios.

- consulta@anmat para consultas relacionadas con normativas y/o procedimientos.

- La comunicación electrónica que dirijan a cliente@anmat.gov.ar, para temas relacionados con el cumplimiento de la Carta Compromiso.

6.- ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD?

Nos comprometemos a mantener la calidad de las prestaciones de nuestros servicios tra-

tando de responder a las necesidades y expectativas de sus destinatarios, sobre la base de los siguientes atributos de calidad :

TRANSPARENCIA: Nos comprometemos a rendir cuenta y dar respuesta públicamente por la eficacia de la gestión y sus resultados. Este compromiso está respaldado por un sistema administrativo claro, estructurado sobre la base de métodos, procedimientos y principios éticos en nuestro accionar.

CONFIABILIDAD: Nos comprometemos a ejecutar los servicios en forma cuidadosa y segura. Este compromiso está sostenido a partir de una gestión por procesos en el marco de un sistema de calidad.

EQUIDAD: Nos comprometemos a dar el mismo trato ante situaciones idénticas tanto en la atención como en la prestación del Servicio.

COMPETENCIA: Nos comprometemos a brindar los servicios con profesionales altamente capacitados para la prestación de los mismos .

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Nos comprometemos a dar una respuesta oportuna y apropiada.

ACCESIBILIDAD: Implementar los medios necesarios para garantizar que todos los servicios que se brindan sean accesibles para todo ciudadano que los requiera sin ningún tipo de limitación ni discriminación. A ese fin se suministran los medios para el acceso a las tramitaciones (en el caso de medicamentos vía electrónica) y a la información sobre las normas legales y administrativas que rigen el funcionamiento de nuestra organización (consulta@anmat.gov.ar) para garantizar de ese modo que no existan restricciones y que

la información necesaria sea clara, comprensible, actualizada y fácilmente disponible

CONFIDENCIALIDAD: La ANMAT garantiza la reserva de información tanto en las actuaciones como en el trato personal de los ciudadanos.

COMUNICACIÓN: Nos comprometemos a informar en tiempo y forma aquellos hechos que puedan poner en riesgo la Salud Pública.

7.- ¿CUÁLES SON NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD?

Nuestros estándares de calidad para los servicios principales son los siguientes:

1- Habilitación de establecimientos:

Medicamentos:

Una vez presentada la información y documentación requerida en forma correcta se realizará la inspección en los siguientes plazos:

- Un mes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Provincia de Buenos Aires (hasta 150 km) por orden de ingreso de la solicitud.

- Interior del país: máximo cuatro meses a partir de la fecha de presentación de la solicitud dado que las inspecciones se agrupan por zona y existe un cronograma conocido por los laboratorios.

Exterior del país: (Uruguay, Brasil, Paraguay, Chile, México) Una vez por año de acuerdo a un cronograma conocido por los laboratorios.

Productos para Diagnóstico y Productos de Higiene Personal, Cosméticos y Perfumes:

Una vez presentada la información y documen-

tación requerida en forma correcta se realizará la inspección en los siguientes plazos:

-Un mes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Provincia de Buenos Aires (hasta 150 km) por orden.

- Interior del país: máximo cuatro meses dado que las inspecciones se agrupan por zona. Existe un cronograma conocido por los laboratorios.

Alimentos, Suplementos Dietarios y Productos de uso Doméstico:

Una vez presentada la información y documentación requerida en forma correcta el Instituto Nacional de Alimentos se expedirá dentro de los 30 días hábiles.

2- Autorización de productos para su comercialización:

- Una vez presentada la solicitud de autorización de alimentos o suplementos dietarios, acompañada de la documentación requerida en forma correcta, el INAL dará respuesta a la misma dentro de los 30 días hábiles.

- Una vez presentada la solicitud de productos de uso doméstico de Riesgo IA acompañada de la documentación requerida en forma correcta, el INAL dará respuesta a la misma en cinco días hábiles.

- Una vez presentada la solicitud de productos de uso doméstico de Riesgo IB acompañada de la documentación requerida en forma correcta, el INAL dará respuesta a la misma en veinte días hábiles.

- Una vez presentada la solicitud de productos de uso doméstico de Riesgo II acompañada de la documentación requerida en forma correcta, el INAL dará respuesta a la misma en cuarenta y cinco días hábiles.

- Resolveremos 8 de cada 10 trámites relacionados con productos de higiene personal cosméticos y perfumes en 24 horas. Respecto al 20 % restante el tiempo estimado de resolución. será de 72 horas hábiles.

3- Fiscalización y control de Medicamentos, cosméticos y productos de diagnóstico

- Inspeccionaremos el 100% de los establecimientos habilitados, como mínimo, una vez al año.

- Analizaremos anualmente, como mínimo, uno de cada tres productos registrados y comercializados.

Alimentos y Suplementos dietarios

- Inspeccionaremos el 100 % de las empresas que se registren como importadoras/exportadoras de alimentos y/o suplementos dietarios.

- Una vez ingresadas las muestras nos comprometemos a analizarlas en un plazo máximo de 25 días hábiles.

Productos de uso doméstico

- Inspeccionaremos el 100% de las empresas que se registren como importadoras/exportadoras y/o elaboradoras y/o fraccionadoras.

- Una vez ingresadas las muestras nos comprometemos a analizarlas en un plazo máximo de 25 días hábiles.

1- Ingreso al país de productos importados. Medicamentos, Cosméticos, Productos de diagnóstico y Dispositivos de uso

médico ya autorizados para su comercialización:

- Decidiremos la autorización o denegatoria del 100% de los pedidos de ingreso al país, en 48 horas hábiles desde la presentación de la solicitud.

Medicamentos de uso compasivo

- Resolveremos el 100% de las solicitudes realizadas, en el mismo día de su presentación.

4- Vigilancia

- Ante todas las notificaciones inquietudes o denuncias que se presenten , realizaremos una acción concreta que permita dar una respuesta adecuada y satisfactoria a las mismas. Las respuestas serán inmediatas en los casos de alto riesgo sanitario, definiendo como tal aquellos casos que impliquen riesgo de vida, que requieran la hospitalización, la prolongación de la hospitalización, o incidentes peligrosos para la salud a largo plazo.

- Ante presentaciones por fallas en la calidad de los medicamentos analizaremos las muestras en forma prioritaria y responderemos a las mismas en el 100 % de los casos. En el momento de presentar el trámite se le informará el tiempo estimado de respuesta.

- Relevaremos diariamente los incidentes sobre dispositivos médicos, casos y brotes de origen alimentario y reacciones adversas de medicamentos en nuestro medio y en el ámbito internacional (Organización Mundial de la Salud, Administración de Medicamentos y Alimentos de Estados Unidos, Unión Europea y redes de vigilancia nacionales e internacionales) con la finalidad de determinar su aplicación en el país.

En caso de riesgo sanitario, daremos respuesta inmediata a la situación a través del:

- «Plan de emergencia» en el INAME, relacionado con Medicamentos, Cosméticos y Productos para Diagnóstico, que pone a disposición a todos los profesionales de la organización en cualquier día y horario.
- «Plan de Disponibilidad de personal» del INAL, relacionado con Alimentos y Suplementos Dietarios, que pone a disposición a todos los profesionales de la organización en cualquier día y horario.

6- Investigación en el mercado de la presencia de medicamentos ilegítimos

- Inspeccionaremos una vez al año, como mínimo, uno de cada tres establecimientos, distribuidoras y farmacias de todas las provincias y del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires.

8.- ¿QUE MAS HACEMOS PARA BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD?

A) INFORMACION AL CIUDADANO

Publicaciones regulares:

Publicaremos y distribuiremos anualmente 20.000 ejemplares (con una periodicidad trimestral) de boletines para profesionales de la salud para comunicar las actividades realizadas por el organismo.

Publicaremos y distribuiremos anualmente 40.000 boletines (con una periodicidad cuatrimestral) para consumidores conteniendo información sobre los productos de nuestra competencia y con diversa información re-

lacionada con cuestiones atinentes al cuidado y conservación de la salud.

Publicaciones unitarias:

Publicaremos y distribuiremos, en el marco de nuestras posibilidades, información sobre temas específicos de nuestra competencia que revistan especial interés para la ciudadanía. Las publicaciones unitarias ya editadas pueden ser consultadas en el Departamento de Relaciones Institucionales y Comunicación Social (relins@anmat.gov.ar).

Además de las publicaciones institucionales mencionadas precedentemente, difundimos información inherente a nuestra actividad a través de los siguientes medios de comunicación:

Boletín Oficial: en él difundimos las disposiciones sancionadas por esta Administración, que se relacionen con reglamentaciones generales, sanciones, clausuras de empresas y retiros de productos del mercado.

Página de Internet: en ésta ofrecemos un menú de opciones que permiten consultar desde los objetivos y estructuras de la ANMAT, hasta bases de datos que contienen los medicamentos autorizados para su comercialización y el listado de normas. También tiene disponibles los formularios utilizados para los distintos trámites que se realizan en el organismo, los cuales pueden imprimirse y completarse con ese propósito. Además, ofrece un archivo de los comunicados de prensa emitidos e información sistemática sobre medicamentos adulterados y retiro de productos del mercado.

La página dispone de un sistema de correo electrónico que permite la recepción de sugerencias, consultas y quejas, las cuales, una vez recibidas, son canalizadas hacia los sectores responsables. (www.anmat.gov.ar)

Comunicados de prensa y cartas: ante la necesidad de transmitir en forma urgente alguna información a la comunidad, emitimos comunicados de prensa para su difusión. La información específica de igual carácter, pero dirigida a los profesionales de la salud y a las empresas, se traduce en la elaboración de Cartas a los Médicos (Dear Doctor) y Cartas a la Industria, las cuales son enviadas directamente o por medio de las entidades representativas (Colegios, Asociaciones, Cámaras, etc.).

Comunicación directa: en los distintos teléfonos señalados en esta Carta, (paginas 87, 88 y 89), se podrá requerir información sobre los distintos servicios que prestamos.

ANMAT Responde en la línea gratuita (0800-333-1234)

Consulta@anmat para consultas relacionadas con normativas y/o procedimientos.

A) ATENCION AL PÚBLICO

Nuestro personal, incluidos los responsables

de la gestión, se comprometen a observar las reglas de atención al público establecidas en el Decreto 229/00.

Para poder acceder fácilmente al sector que corresponda nuestros edificios cuentan con un sistema de señalización (características)

En las ventanillas de atención al ciudadano se atenderá a los interesados de acuerdo con los principios de amabilidad, rapidez, imparcialidad, receptividad, responsabilidad y eficacia.

En todas nuestras dependencias de atención directa al ciudadano, el personal se compromete a facilitar a los interesados información clara y comprensible sobre los procedimientos para la realización de trámites y los requisitos para acceder a los distintos servicios de acuerdo a los criterios de actuación anteriormente señalados.

Horario de atención al cliente

El horario de atención difiere para cada tipo de trámite. Los mismos pueden consultarse en las páginas 88, 89 y 90.

9.- COMO MEDIMOS EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS COMPROMISOS

Medimos el cumplimiento de nuestros compromisos a través de los siguientes indicadores críticos de los servicios que prestamos.

1. HABILITACION DE ESTABLECIMIENTOS:

Medicamentos:

Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires (hasta 150 km) .

$$\frac{\text{Número de inspecciones realizadas en menos de un mes de iniciado el trámite}}{\text{Número de trámites de inspección total}}$$

Interior del país:

$$\frac{\text{Número de inspecciones realizadas en menos de 4 meses de iniciado el trámite}}{\text{Número de trámites de inspección total}}$$
Exterior del país: (Uruguay, Brasil, Paraguay, Chile Méjico, etc.)
$$\frac{\text{Número de inspecciones realizadas en menos de 12 meses de iniciado el trámite}}{\text{Número de trámites de inspección total}}$$
Productos para Diagnóstico y Productos de Higiene Personal, Cosméticos y Perfumes:

Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires (hasta 150 km)

$$\frac{\text{Número de inspecciones realizadas en menos de un mes de iniciado el trámite}}{\text{Número de trámites de inspección total}}$$
Interior del país:

$$\frac{\text{Número de inspecciones realizadas en menos de 4 meses de iniciado el trámite}}{\text{Número de trámites de inspección total}}$$
Alimentos, Suplementos Dietarios y Productos de uso Doméstico:

$$\frac{\text{Número de respuestas a solicitudes en 30 o menos días hábiles}}{\text{Número total de solicitudes.}}$$
2. AUTORIZACIÓN DE PRODUCTOS PARA SU COMERCIALIZACIÓN.**Alimentos y Suplementos dietarios**

$$\frac{\text{Número de respuestas a solicitudes en 30 o menos días hábiles}}{\text{Número total de solicitudes.}}$$
Productos de uso doméstico de Riesgo I A (según RMSyAS 709/99).
$$\frac{\text{Número de solicitudes resueltas en 5 días hábiles o menos}}{\text{Número total de solicitudes}}$$
Productos de uso doméstico de Riesgo I B (según RMSyAS 709/99).
$$\frac{\text{Número de solicitudes resueltas en 20 días hábiles o menos}}{\text{Número total de solicitudes}}$$

Productos de uso doméstico de Riesgo II (según RMSyAS 709/99).

$$\frac{\text{Número de solicitudes resueltas en 45 días hábiles o menos}}{\text{Número total de solicitudes}}$$

Productos de higiene personal, Cosméticos y Perfumes

$$\frac{\text{Número de trámites resueltos en 24 horas}}{\text{Número de trámites ingresados}}$$

$$\frac{\text{Número de trámites resueltos en 72 horas}}{\text{Número de trámites ingresados}}$$

3. FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Medicamentos, cosméticos y productos para diagnóstico

$$\frac{\text{Número de establecimientos inspeccionados por año}}{\text{Número total de establecimientos habilitados}}$$

Se toma como base 1000

$$\frac{\text{Número de productos analizados por año}}{\text{Número de productos registrados y comercializados}}$$

Se toma como base al número de productos comercializados según registros de pago de arancel: 4.000.

Alimentos y Suplementos dietarios:

$$\frac{\text{Número de empresas inspeccionadas por año}}{\text{Número total de empresas que solicitan habilitación por año}}$$

$$\frac{\text{Número de muestras analizadas por año}}{\text{Número de muestras ingresadas por año}}$$

$$\frac{\text{Número de muestras resueltas en 25 días hábiles}}{\text{Número total de muestras}}$$

Productos de uso doméstico

$$\frac{\text{Número de empresas inspeccionadas por año}}{\text{Número total de empresas que solicitan habilitación}}$$

$$\frac{\text{Número de muestras analizadas por año}}{\text{Número de muestras ingresadas por año}}$$

$$\frac{\text{Número de muestras resueltas en 25 días hábiles}}{\text{Número total de muestras}}$$

4. INGRESO AL PAÍS DE MEDICAMENTOS, COSMÉTICOS, PRODUCTOS PARA DIAGNÓSTICO Y DISPOSITIVOS DE USO MÉDICO

Productos registrados para la comercialización

$$\frac{\text{Número de trámites completos y correctos resueltos dentro de las 48 horas}}{\text{Número de trámites ingresados por día}}$$

$$\frac{\text{Número de trámites resueltos en más de 48 horas}}{\text{Número de trámites ingresados/día}}$$

Uso compasivo

$$\frac{\text{Número de solicitudes resueltas en el día}}{\text{Número de solicitudes presentadas en el día}}$$

5. VIGILANCIAS

Capacidad de alerta:

Número de acciones por año

$$\frac{\text{Número de notificaciones / denuncias respondidas por año}}{\text{Número de notificaciones / denuncias recibidas por año.}}$$

6. INVESTIGACIÓN DE PRODUCTOS ILEGÍTIMOS EN EL MERCADO

$$\frac{\text{Número de establecimientos inspeccionados por año}}{\text{Número de establecimientos totales informados (farmacias y distribuidoras)*}}$$

*Se consideran 14.000 establecimientos de acuerdo a información suministrada por los Ministerios de Salud de todo el país.

7. TRANSPARENCIA:

Número de quejas formales y sustentadas relacionadas con la falta de transparencia en nuestro desempeño

8. CONFIABILIDAD:

Número de quejas formales y sustentadas relacionadas con errores técnicos atribuibles a nuestro personal

9. EQUIDAD

Número de quejas formales y sustentadas relacionadas con la falta de equidad en la prestación de los servicios

10. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Publicaciones regulares

$$\frac{\text{Número de boletines impresos (editados) por año}}{\text{Número de boletines programados por año}}$$
$$\frac{\text{Número de boletines distribuidos}}{\text{Número de boletines editados}}$$

11. PARTICIPACIÓN

$$\frac{\text{Número de reuniones realizadas}}{\text{Número de reuniones programadas}}$$
$$\frac{\text{Número de quejas respondidas}}{\text{Número total de quejas}}$$
$$\frac{\text{Número de quejas respondidas}}{\text{Número total de quejas}}$$
$$\frac{\text{Número de encuestas respondidas}}{\text{Número de encuestas distribuidas}}$$

10.- COMO ASEGURAMOS LA CALIDAD

Hemos establecido un sistema de aseguramiento de la calidad con el objeto de comprobar el cumplimiento de los compromisos asumidos, corregir desviaciones y mejorar los estándares de calidad.

Estas acciones se desarrollarán en el ámbito de los Círculos de Calidad que contribuyeron con el aporte de ideas para la confección de esta Carta. La Coordinación estará a cargo del responsable político técnico del programa y de nuestro Comité de Calidad con el apoyo de los facilitadores que actuaron en la etapa de diseño y redacción.

Los Círculos se dedicarán al tratamiento de los aspectos relacionados con los siguientes temas específicos:

Servicios de registro, fiscalización y control

Servicio de vigilancia

Servicio de atención al cliente.

Consulta y participación.

Servicio de difusión y comunicación

Círculo de excelencia profesional

Estos círculos son interdisciplinarios y están formados por un número reducido de personas (de 3 a 6); las reuniones se realizan en horario laboral en día y hora fijas con un reglamento preestablecido.

Los objetivos de los círculos son:

Monitorear y evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como de los compromisos de mejora.

Comparar la satisfacción de los clientes ciudadanos con la performance del organismo.

Evaluar los sistemas de retroalimentación para la mejora continua en su temática específica.

Analizar la relación entre los estándares fijados y los indicadores adoptados.

Redimensionar los indicadores toda vez que se encuentre una mayor sensibilidad y especificidad para los mismos.

La misión principal del coordinador de cada uno de ellos es servir de enlace entre el grupo y el comité de calidad teniendo las siguientes responsabilidades:

Ejecutar las políticas y estrategias establecidas por el Comité de Calidad.

Monitorear el cumplimiento de los programas bajo su responsabilidad.

Orientar a los constituyentes del grupo sobre las posibles soluciones a los problemas planteados.

Redactar informes para ser elevados al Comité de Calidad.

El Comité de Calidad está constituido por profesionales con responsabilidad en el organismo con carácter interdisciplinario. Las reuniones se realizan en horario laboral en día y hora fijas con un reglamento preestablecido. Está presidido por la Subdirectora Nacional Dra. Estela R. Gímenez y la Especialista en Gestión de Calidad en Instituciones de Salud, Lic. Adriana Busch.

Son sus funciones:

Determinar las necesidades de los clientes.

Fijar los objetivos de calidad basados en las necesidades detectadas.

Desarrollar procesos para el alcance de los objetivos.

Evaluar el grado de avance en el logro de los objetivos.

Identificar los problemas o puntos críticos del proceso.

Diagnosticar los problemas e identificar las causas.

Proponer soluciones para resolver los problemas.

Realizar el seguimiento para establecer la efectividad de las medidas adoptadas.

Planificar la mejora continua de la calidad.

Efectuar semestralmente resúmenes y estadísticas de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los distintos medios de participación descritos en esta carta, con el objeto de detectar los posibles puntos débiles de la organización y emprender las acciones de mejora correspondientes.

11.- ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA PARA EL PERIODO 2000 - JUNIO 2001?

A) MEJORAS EN LA INFORMACION AL CIUDADANO

A partir de Julio de 2001 la ANMAT contará con una guía de servicios actualizada que le permitirá al cliente ciudadano una mejor orientación de los trámites que quiere realizar y un ahorro de tiempo.

A partir de Julio de 2001 se mejorará la información de la pagina Web, incluyendo la incorporación de los instructivos para habilitación de Laboratorios Elaboradores e Importadores y los de Comercio Exterior de Medicamentos, Cosméticos y Productos para Diagnóstico y los de Registro para estos últimos. También incorporaremos la Normativa más relevante de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica.

B) MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

A partir de Julio de 2001 nos comprometemos a contar con un sistema para la aprobación del ingreso al país de alimentos, suplementos

dietarios y productos de uso doméstico, que permita la consulta del estado de los trámites a través de INTRANET, desde su oficina.

COMPROMISO DE MEJORA: A partir de julio de 2001 se pondrá en marcha un sistema que permitirá realizar la totalidad del trámite de admisión de productos de higiene personal, cosméticos y perfumes por Internet.

A partir de julio de 2001 el Instituto Nacional de Alimentos se compromete a dar respuesta a las solicitudes de autorización de alimentos y suplementos dietarios, presentadas con su documentación completa y correcta, dentro de los 30 días corridos.

A la fecha no podemos cumplir con sus expectativas en relación a los tiempos de registro de medicamentos pero estamos mejorando. Nuestra performance ha mejorado en un 79% respecto de 1992, alcanzando tiempos de registro similares a los de países con alta vigilancia sanitaria.

C) MEJORAS EN EL ACCESO A NUESTROS SERVICIOS

A partir de Julio de 2001 se pondrá en marcha un nuevo Sistema de Atención al Ciudadano que canalizará las inquietudes mejorando los procesos, lo que permitirá una mejor comunicación y un mejor acceso a la información que brindamos

A partir de Enero de 2001, la llamada telefónica a nuestro servicio de 0800 contará con derivación opcional a los distintos nodos de información de: alimentos, medicamentos y tecnología médica. De esta manera la respuesta a su llamada será más eficiente.

A partir de Julio de 2001 fuera de nuestro horario de atención Ud. podrá dejar su mensaje en nuestro servicio de 0800. Nos comunica-

remos con Ud. dentro de las primeras 24 horas hábiles.

A partir de Julio de 2001 nos comprometemos a homogeneizar los horarios de atención al público en todo ANMAT.

D) MEJORAS EN EL SISTEMA DE PARTICIPACION CIUDADANA

El Sistema de Reclamos, Quejas y/o Sugerencias se irá perfeccionando paulatinamente con el fin de mejorar la toma de decisiones destinada a reorientar la prestación de nuestros servicios o establecer las prioridades para la mejora a partir de la información brindada por los clientes ciudadanos .

Las quejas y reclamaciones constituyen una de las principales fuentes de información acerca del funcionamiento del organismo. Por ello todas ellas, sea cual fuere su origen y canal de recepción, serán examinadas.

El procedimiento a seguir es:

Identificación de las causas de quejas y reclamos: acción que es llevada a cabo por el Círculo de Atención al Cliente.

Identificación y tratamiento de los reclamos aislados: Las reclamaciones esporádicas suelen ser consecuencia de errores inadvertidos y su causa, difícil de determinar. El tratamiento se dirige a impedir que vuelvan a producirse, acción que es llevada a cabo por el Comité de Calidad.

Identificación y tratamiento de las quejas y reclamos trascendentes: El Círculo de Atención al Cliente remitirá las quejas, reclamos y sugerencias al responsable del área que es objeto de las mismas, quien deberá dar una respuesta y propuesta de solución en un plazo no mayor de 5 días hábiles. El Círculo

de Calidad dará respuesta al ciudadano y remitirá las actuaciones al Comité de Calidad para la implantación de soluciones.

Implantación de las soluciones: Se basa en el análisis estadístico de las mismas, de acuerdo a su gravedad y al costo de calidad que originan, acción que es llevada a cabo por el Comité de Calidad.

12.- DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1.- NUESTRAS DIRECCIONES Y TELÉFONOS

A.N.M.A.T. Central: Avenida de Mayo 869 (Capital Federal)

Tel: 4340-0800

Planta Baja:

Mesa de Entradas (int. 1110) Horario de Atención: 10 a 13 y 14 a 16 hs.

Tesorería (int. 1111) Horario de Atención: 10 a 13 y 14 a 16 hs.

2do piso:

Coordinación de Informática (int. 1114 - 1117)

Departamento de Registro (int. 1123 - 1126)

Horario de Atención: 14 a 17 hs.

Departamento de Estudios y Proyectos (int. 1002 - 1003)

Comercio Exterior (int. 1129) Horario de Atención: 10 a 13 y 14 a 16 hs.

3er piso:

Dirección Nacional (int. 1103)

Despacho (int. 1132)

Coordinación de Evaluación de Medicamentos y Afines (int. 1143)

4to piso:

Dirección de Asuntos Jurídicos (int. 1107)

Departamento de Docencia e Investigación

(int. 1045 - 1047)

Unidad de Auditoría Interna (int. 1405)

5to piso:

Dirección de Tecnología Médica (int. 1522)

Horario de Atención: 10 a 13 y 14 a 16 hs.

9no piso:

Departamento de Relaciones Institucionales y Comunicación Social. (int. 1176)

Anmat Responde 0800 333 1234 (Horario: 9 a 16)

Dirección de Coordinación y Administración (int. 1104 - 1108)

Coordinación de Gestión Administrativa (int. 1110)

Departamento de Patrimonio y Suministros (int. 1148)

Coordinación de Contabilidad (int. 1153)

10mo piso:

Departamento de Personal (int. 1160)

11mo piso:

Departamento de Farmacovigilancia (int. 1166 - 1164)

Presupuesto (int. 1890)

**INAME: Caseros 2161 (Capital Federal)
Fax 4340 0853 ó 4340 0800 (interno 2705)**

Planta Baja :

Mesa de Entradas (Interno 2525) Horario de Atención: 9 a 13 y 14 a 15.

Tesorería (Interno 2515 - 2520) Horario de Atención : 8 a 14.

Administración (Interno 2520)

Personal (Interno 2516)

Patrimonio (Interno 2521)

Biblioteca (Interno 2621) Horario de Atención: 9 a 13 y 14 a 18.

Servicio de Bioterio (Interno 2690).

Departamento de Microbiología e Inmunología (Interno 2540 - 2541)

1° Piso:

Departamento de Inspecciones (Interno 2560 - 2561)

Departamento de Psicotrópicos y Estupeficientes (Interno 2571 - Horario de Atención: 10 a 14.

Comercio Exterior (Interno 2603 y 2611 - Horario de Atención: 9 a 13 y 14 a 16)

Servicio de Productos Cosméticos (Interno 2573 - Horario de Atención: 9 a 12 y de 14 a 16) Programa de Pesquisa de Medicamentos Ilegítimos (Interno 2562 - e-mail ppmi@anmat.gov.ar

2° Piso:

Dirección (Interno 2501 - Directo 43 05 86 74 - Fax 43 40 08 53 ó 43 40 08 00 interno 2705)

Coordinación Técnica (Interno 2610)

Informática (2580)

Evaluación (2620)

Departamento de Biofarmacia y Galénica (Interno 2590)

Servicio de Productos para Diagnóstico (Interno 2704)

Materiales de Referencia (Interno 2600)

3° Piso:

Departamento de Química y Física (Interno 2630 - 2631)

4° Piso:

Departamento de Farmacología (Interno 2660)

Departamento de Productos Biológicos (Interno 2650)

INAL: Estados Unidos 25 (Capital Federal) Tel: 4342-5674 / 4340-0800

Planta Baja:

Mesa de Entradas (int. 3541) Horarios de 9 a 13 hs. - 14 a 17 hs.

Inspectoría (int. 3506)

Tesorería (int. 3544) Horarios de 9 a 13 hs. - 14 a 17 hs

Departamento de Productos de Uso Doméstico (int. 3515) (Horarios de vistas de registro 10 a 13 hs.)

Secretaría de Dirección (int. 3539 - 3503) Horario de 7 a 17 hs.

Departamento de Evaluación Técnica (int. 3513 - 3514) (Horario de vistas de registros 10 a 13 - 14 a 15 hs.)

Departamento de Gestión Técnica (int. 3533) (Horario de vistas de Libre Circulación 9.30 a 16.30)

Servicio de Libre Circulación (int. 3533)

1er piso:

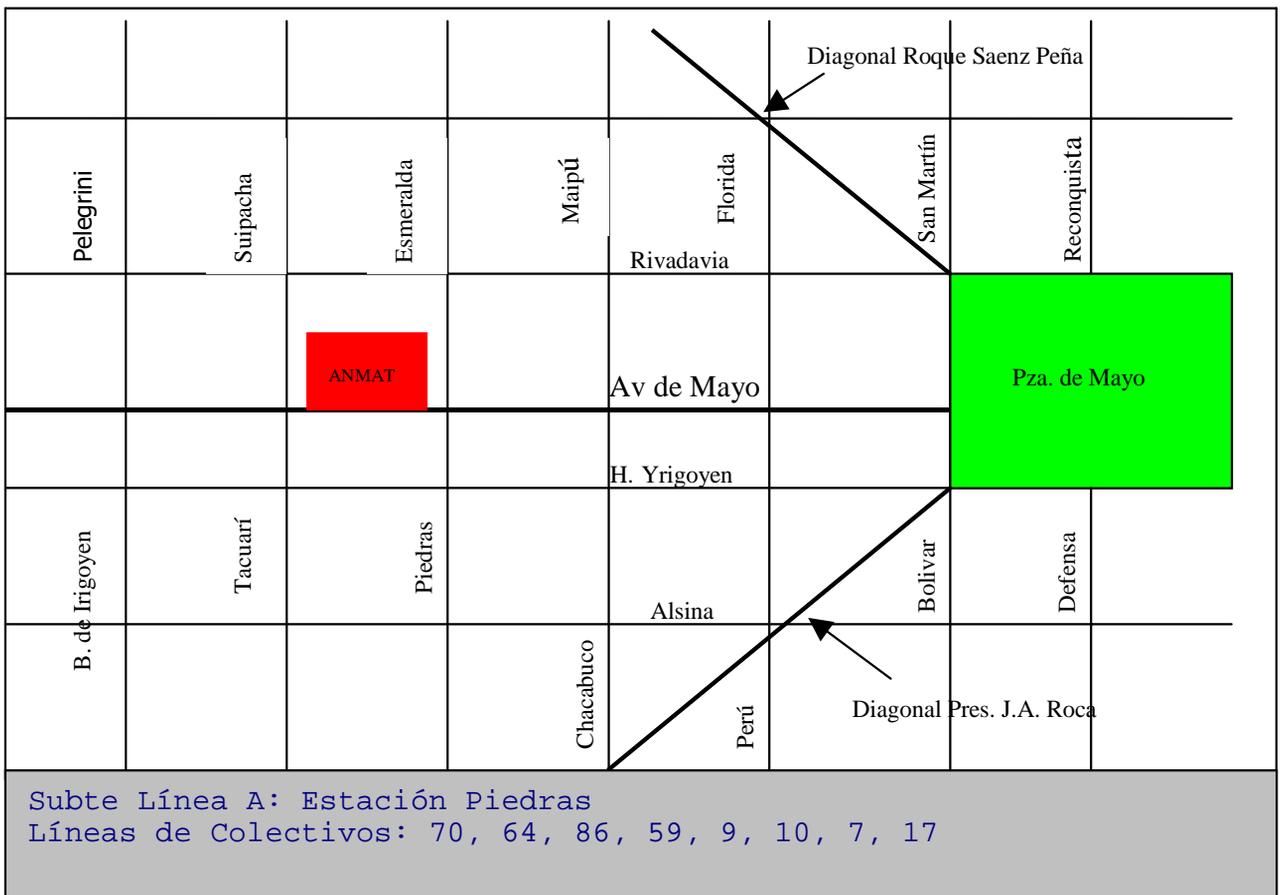
Departamento de Vigilancia Alimentaria (int. 3526 - 3527) Horario de 8 a 17 hs. (Disponibilidad de personal ante emergencias en todo día y horario)

Departamento de Control y Desarrollo (int. 3520 - 3521 - 3522)

Departamento de Legislación y Normatización (int. 3518 - 3519)

2.- ¿CÓMO LLEGAR?

ANMAT Central: Av de Mayo 869; Ciudad de Buenos Aires.



INAME: Av. Caseros 2161; Ciudad de Buenos Aires

Líneas de Colectivos: 6 - 9 - 25 - 28 - 37 - 50 - 65 - 91 - 95 - 118 - 133 - 134 - 150 - 188		15 de Noviembre				
	Rondeau		Pasco			
	Caseros	Pichincha		INAME	Combate de los Pozos	Av. E. Ríos
	Patagones		Plaza Ameghino	Dr. E. Finochietto		Anchorís
	Uspallata			J.C. Gómez	Av. Velez Sarsfield	Luzuriaga

INAL: Estados Unidos 25, Ciudad de Buenos Aires

Líneas de Colectivos: 4 - 61 - 64 - 93 - 143 - 152		Balcarce	Chile			
	San Lorenzo		Azopardo	Independencia	Av Ing. Huergo	
		Av. Paseo Colón				
	Dr. J.M. Giufra		Estados Unidos	INAL		
	Defensa	C. Calvo	Av. Paseo Colón	C. Calvo		Puerto Madero