



Guatemala, 28 de mayo de 2024.
JEF. DRCPFA-14-2024
Página 1 de 2

EL DEPARTAMENTO DE REGULACION Y CONTROL DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y AFINES DE LA DIRECCION DE REGULACION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SALUD DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL, EMITE:

“SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN VENTANILLAS DE LA DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SALUD”

El Departamento de Regulación y Control de Productos Farmacéuticos y Afines encuentra oportuno aclarar que las ventanillas de atención al usuario se encuentran a disposición en horarios de 8:00 am a 4:30 pm de lunes a viernes, para que el servicio sea lo más rápido y eficaz posible, se han destinado ventanillas especiales las cuales han sido habilitadas desde agosto del 2020 atendiendo a los siguientes usuarios:

- **VENTANILLAS GENERALES: 3,4,5 y 6 – Recepción de documentos (ingreso)**
- **VENTANILLAS 7,8, 9 – Entrega de Documentos**
- **VENTANILLAS 10 – Entrega de documentos**
- **VENTANILLA 11 – Recepción de documentos**
- **La cual está dirigida a Profesionales Químicos Farmacéuticos (Es indispensable presentar carné de COFAQUI) (trámites propios) servicio preferencial a personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o personas con capacidades distintas.**
- **VENTANILLA 12 – Entrega de Importaciones**

También se cuenta con una *ventanilla especial* la cual es habilitada para recepción de documentos para todas aquellas personas que ingresen más de 10 trámites (trámites voluminosos) ingresados de forma simultánea o bien pocos trámites pero de mayor complejidad.



Así mismo, se les desea recordar que se ha habilitado el correo electrónico: denunciasregulacion@mspas.gob.gt el cual es únicamente para denuncias de arbitrariedades o anomalías en los servicios que presta el Departamento de Regulación y Control de Productos Farmacéuticos y Afines (por ejemplo: pagos extraordinarios, servicios preferenciales etc.), así como pagos extras relacionados que no aparecen en los aranceles estipulados por ley.

Las tarifas para realizar trámites en el DRCPFA se encuentran establecidas mediante el Acuerdo Gubernativo 53-2021.

Además, es importante hacer un atento recordatorio que en caso desee realizar denuncias relacionadas a establecimientos o reclamos en el servicio, puede realizarlo a través del formulario: **F-JE-e-01 VERSIÓN 01-2022**, el cual se encuentra disponible en la página web del Departamento, en el apartado: **Reclamos e inconformidades**, el cual deberá descargar y presentar en las instalaciones del DRCPFA Avenida Bolívar 28-07 zona 8, realizando previamente el pago correspondiente a este trámite.



Link del apartado de:

Procedimiento: F-JE-e-01 VERSIÓN 01-2022
RECLAMOS/ INCONFORMIDADES SOBRE
DECISIONES REGULATORIAS.

Formulario: **F-JE-e-01 VERSIÓN 01-2022**



Vo. Bo. Lic. José Miguel Solares
Jefe del Departamento de Regulación y Control
de Productos Farmacéuticos y Afines