

AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

# CARTA DE SERVICIOS

2022 - 2025



MINISTERIO  
DE SANIDAD



agencia española de  
medicamentos y  
productos sanitarios



**Agencia Española de Medicamentos  
y Productos Sanitarios (AEMPS)**

---

Calle Campezo, 1, Edificio 8 - E-28022 Madrid  
<https://www.aemps.gob.es>  
Fecha de publicación: junio 2022  
Periodo de vigencia de la carta: 2022 - 2025  
NIPO: 134-22-004-3

# SUMARIO

	<b>Declaración institucional</b>	<b>4</b>
	<b>1. Datos identificativos y fines de la AEMPS</b>	<b>5</b>
	<b>2. Servicios prestados por la AEMPS</b>	<b>6</b>
	<b>3. Derechos de la ciudadanía</b>	<b>7</b>
	<b>4. Formas de colaboración/participación de la ciudadanía y las personas usuarias</b>	<b>9</b>
	<b>5. Principal normativa reguladora</b>	<b>10</b>
	<b>6. Formas de presentación de quejas y sugerencias</b>	<b>11</b>
	<b>7. Compromisos de calidad</b>	<b>12</b>
	<b>8. Indicadores de calidad</b>	<b>13</b>
	<b>9. Medidas de aseguramiento</b>	<b>14</b>
	<b>10. Medidas de subsanación</b>	<b>16</b>
	<b>11. Información complementaria</b>	<b>16</b>



# Declaración institucional

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) es el órgano que, en nombre de la Administración General del Estado, regula los medicamentos de uso humano y veterinarios, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, tales como antisépticos de piel sana, desinfección de superficies de ámbito sanitario y repelentes de insectos de uso humano (en adelante, biocidas).

La AEMPS desarrolla sus actuaciones en defensa de la salud pública y sanidad animal, en respuesta a la demanda de la ciudadanía sobre las garantías de los medicamentos y productos sanitarios comercializados, y asegurando que responden a un adecuado perfil beneficio/riesgo, de modo que sus riesgos estén justificados por el beneficio obtenido en su uso para el diagnóstico, prevención o tratamiento de las enfermedades. De la misma manera responde de las garantías exigidas de calidad, seguridad e información en el ámbito de los cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas.

Ante la demanda de la sociedad de un acceso rápido a los nuevos medicamentos y productos sanitarios, la AEMPS tiene como compromiso apoyar la investigación y la innovación, así como la colaboración con los agentes del sector e instituciones del ámbito público y privado, con el fin de que la disponibilidad de nuevos tratamientos y herramientas diagnósticas se produzca de forma ágil y con el mayor nivel de seguridad posible para la ciudadanía.

La carta de servicios de la AEMPS es el documento que informa a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre los servicios que tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con estos servicios y sobre los compromisos de calidad para conseguir la mejora de los servicios públicos que presta atendiendo a las demandas de dichas personas, tomando como referencia el [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#).

La gestión de la calidad ocupa un lugar destacado en la razón de ser y en la actividad cotidiana de la AEMPS y se visibiliza de una manera especial mediante la publicación de esta carta de servicios.

Nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad de nuestros servicios incluye la difusión anual del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en esta carta a través de la web institucional [www.aemps.gob.es](http://www.aemps.gob.es)





# 1

## Datos identificativos y fines de la AEMPS

La AEMPS es una agencia estatal creada por el [Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre y adscrita al Ministerio de Sanidad.](#)

### MISIÓN



La AEMPS tiene como misión proporcionar garantías a la sociedad sobre medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, promoviendo el conocimiento científico-técnico y poniéndolo al servicio de la sociedad para su beneficio y progreso.

La misión se desarrolla a través de los servicios prestados en el ejercicio de sus competencias y que se describen en el apartado 2: Servicios prestados por la AEMPS.

### VISIÓN



Ser la autoridad sanitaria de referencia para la ciudadanía y los profesionales de la salud en materia de garantías de calidad, seguridad, eficacia, información y accesibilidad de los medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas.

En este sentido, la AEMPS trabaja para ser reconocida como referente nacional e internacional por sus grupos de interés, así como, para ejercer un papel de liderazgo en la red de agencias europeas (Heads of Medicines Agencies-HMA), en la Agencia Europea de Medicamentos (European Medicines Agency-EMA) y en otros organismos europeos.

### VALORES



Para desempeñar con éxito su misión y alcanzar su visión, la AEMPS ha establecido una serie de valores fundamentales que guían sus actuaciones:

- Dedicación y orientación a la ciudadanía y a sus clientes.
- Cumplimiento de los principios generales de objetividad, integridad, honestidad, independencia, transparencia, confidencialidad y participación en la relación con sus grupos de interés.
- Respeto de los principios de ética profesional y de responsabilidad pública.
- Espíritu innovador, abierta a cambios y dispuesta a asumir los retos necesarios en beneficio de la sociedad.
- Compromiso con la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud laboral.



## 2

# Servicios prestados por la AEMPS

La relación de los servicios prestados a los que se refiere esta carta son:

- La evaluación, autorización, modificación, control de calidad y seguimiento continuo de la eficacia y seguridad de los medicamentos de uso humano y veterinarios una vez comercializados.
- El fomento del desarrollo y de la generación de conocimiento, facilitando apoyo regulador y científico-técnico para la investigación e innovación a las compañías del sector y al personal investigador independiente.
- La evaluación de la idoneidad sanitaria y su conformidad con la normativa vigente de los productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, así como el desarrollo de las actividades necesarias para llevar a cabo su vigilancia una vez comercializados.
- La prestación de información a la ciudadanía y a los profesionales de la salud acerca de los medicamentos y productos sanitarios, desde su investigación hasta su utilización, en interés de la protección y promoción de la salud de las personas, de la sanidad animal y del medioambiente.
- La promoción de la educación y formación a pacientes y personas usuarias para facilitar su comprensión y potenciar su contribución a la investigación y desarrollo de medicamentos.
- El desarrollo de las funciones de control de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, incluyendo la lucha contra los ilegales y falsificados, su venta a través de internet, así como el control en materia de tráfico y uso lícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- La gestión de los problemas de suministro de medicamentos y de refuerzo de la cadena legal de abastecimiento.
- La autorización, modificación, suspensión o revocación de ensayos e investigaciones clínicas con medicamentos y productos sanitarios, así como las inspecciones de buena práctica clínica correspondientes.
- La autorización de acceso individualizado a medicamentos en investigación, autorizaciones temporales de uso y la importación de medicamentos no autorizados en España.
- La autorización para la utilización excepcional de productos sanitarios por razones de interés sanitario.
- La inspección, en su ámbito de competencia, autorización y/o registro de los laboratorios farmacéuticos de medicamentos, de los fabricantes, importadores y distribuidores de sus principios activos, así como de las empresas e instalaciones de productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas.
- El comercio exterior e intracomunitario de medicamentos y sus materias primas, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas.
- La coordinación del Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos (PRAN).
- Las actuaciones periciales y de asesoramiento que soliciten las autoridades judiciales.
- La elaboración y publicación del Formulario Nacional.
- La cooperación con países terceros, en especial con Iberoamérica, en el ámbito del conocimiento científico y regulatorio.
- La colaboración y coordinación con otras autoridades sanitarias, así como la dirección funcional de la inspección farmacéutica de las áreas de sanidad de las Delegaciones del Gobierno.



# 3

## Derechos de la ciudadanía

De acuerdo con lo dispuesto en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), la ciudadanía en su relación con la AEMPS y en lo que respecta al procedimiento administrativo, tiene entre otros, derecho a:

- Recibir información y atención de forma presencial, telefónica o por internet.
- Comunicarse con la AEMPS para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que esté obligada a relacionarse a través de medios electrónicos. El medio elegido podrá ser modificado por las personas interesadas en cualquier momento.

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la AEMPS para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, los sujetos referidos en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015.

- El acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y el resto del ordenamiento jurídico.
- Ser tratada con respeto y deferencia por todo el personal de la AEMPS, facilitando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de la AEMPS cuando así corresponda legalmente.

- La obtención y utilización de los medios de identificación para el uso de las aplicaciones disponibles en la sede electrónica de la AEMPS. En la [sede electrónica de la AEMPS](#) están disponibles todos los trámites telemáticos que pueden realizarse.
- Ser asistida en el uso de los medios electrónicos disponibles en la AEMPS.
- La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la AEMPS.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesada; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la AEMPS no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrá derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos, sin perjuicio de las disposiciones sobre confidencialidad que figuren en la legislación específica de aplicación.
- Identificar al personal de la AEMPS bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- No presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deba presentar un documento original, tendrá derecho a obtener una copia autenticada de este.

- No presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por estas.
- Formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Actuar asistida de un asesor cuando lo considere conveniente en defensa de sus intereses.





# 4

## Formas de colaboración/participación de la ciudadanía y las personas usuarias

La AEMPS ha establecido diversas formas de colaboración y participación con la ciudadanía y las personas usuarias de sus servicios mediante:

- [Atención presencial en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía](#) en la sede central de la AEMPS ubicada en la C/ Campezo nº 1 Edificio 8. 28022 Madrid.
  - [Atención telefónica](#) a través del número de información general 91 822 59 11.
  - [Atención por internet](#) a través del [formulario online de consultas generales](#) disponible en la sección de Información y Atención a la Ciudadanía de la web [www.aemps.gob.es](http://www.aemps.gob.es).
  - Atención por correo postal.
  - [El sistema de quejas y sugerencias](#) relacionadas con los servicios que presta la AEMPS y que se desarrolla en el apartado 6 “Formas de presentación de quejas y sugerencias” de esta carta.
  - Encuestas periódicas de satisfacción donde se recoge su percepción y opinión sobre los aspectos más relevantes de las actividades de la AEMPS.
  - Evaluación periódica de las necesidades de información y satisfacción de las personas usuarias con la información facilitada a través de la página web.
- Representación en el Consejo Rector de la AEMPS de las personas consumidoras y usuarias, instituciones públicas de la Administración General del Estado y comunidades autónomas.
  - Integración en diferentes actividades de la AEMPS, como, por ejemplo:
    - Incorporación de pacientes, personas consumidoras y usuarias, asociaciones de profesionales e instituciones públicas, como miembros en determinados comités técnicos de asesoramiento y coordinación.
    - Participación de asociaciones de profesionales, sociedades científicas, comunidades autónomas e instituciones públicas de la Administración General del Estado a través de convenios encaminados al diseño de sistemas de la información y al fomento de la colaboración en la prestación de servicios.
    - Incorporación de pacientes como miembros de los comités de ética de la investigación con medicamentos (CEIm) de los ensayos clínicos.
    - Participación de pacientes en la elaboración de los informes de posicionamiento terapéutico de medicamentos.
    - Incorporación de una plataforma de representantes de pacientes en el comité de coordinación del PRAN.



# 5

## Principal normativa reguladora

Existe una relación de toda la normativa nacional y europea, que regula los servicios prestados por parte de la AEMPS, tanto a nivel nacional como comunitario, y que se encuentra permanentemente actualizada en el [apartado de legislación](#) de la web [www.aemps.gob.es](http://www.aemps.gob.es).

○ A nivel nacional destacan:

- [Real Decreto 1275/2011, de 16 de septiembre por el que se crea la Agencia estatal "Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios" y se aprueba su Estatuto.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.](#)

○ A nivel europeo la normativa más importante se encuentra disponible en los siguientes enlaces y bases de datos:

- [Marco Legal Europeo sobre Medicamentos de Uso Humano](#)
- [Marco Legal Europeo sobre Medicamentos Veterinarios](#)
- [Marco Legal Europeo sobre Productos Sanitarios](#)
- [Marco Legal Europeo sobre Productos Cosméticos](#)

○ Portales de acceso a la legislación europea:

- [Eudralex: EU Legislation](#)
- [Eur-Lex: el acceso al derecho de la Unión Europea](#)



## 6 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Dentro del marco general para la mejora de la calidad de la Administración General de Estado, la AEMPS cuenta con una unidad para la gestión de quejas y sugerencias, cuyo propósito principal es recoger y tramitar las incidencias e ideas de mejora presentadas por la ciudadanía y las personas usuarias que estén relacionadas con los servicios que presta, e informar de las actuaciones realizadas así como de las medidas adoptadas para buscar la protección efectiva de sus derechos y la mejora continua de los servicios públicos.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- De forma presencial, utilizando un [formulario en papel de quejas y sugerencias](#) disponible en la [sección de Información y Atención a la Ciudadanía](#) de la web [www.aemps.gob.es](http://www.aemps.gob.es) y en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de la AEMPS, y presentándolo en la propia Oficina, o bien en cualquier otro registro de organismos públicos. Si las personas usuarias lo desean, serán auxiliadas por el funcionariado responsable para la formulación de su queja o sugerencia.
- Mediante correo postal remitiendo el formulario arriba indicado a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de la AEMPS.
- A través de internet utilizando el [formulario online de quejas y sugerencias](#) disponible en la [sección de Información y Atención a la Ciudadanía](#) de la web [www.aemps.gob.es](http://www.aemps.gob.es). Para garantizar que las quejas y sugerencias recibidas por este medio reflejen los datos completos de información sobre la persona interesada, deberán estar suscritas con la firma electrónica.

La ciudadanía y las personas usuarias recibirán constancia de la presentación de su queja o sugerencia a través del medio que indiquen y serán informadas de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

Si, transcurrido dicho plazo, no hubieran obtenido ninguna respuesta, podrán dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Sanidad para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha inspección proponga a la AEMPS la adopción de las medidas oportunas.

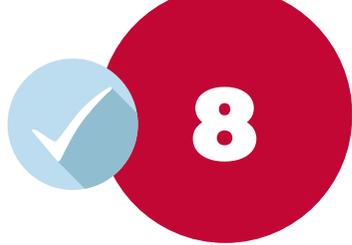
Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.



# Compromisos de calidad

En el desarrollo de los servicios objeto de esta carta, la AEMPS se compromete a asegurar la eficiencia en el desempeño de sus funciones, manteniendo los estándares de calidad correspondientes en la ejecución de sus actividades, simplificando los trámites administrativos, impulsando la administración electrónica, incrementando la transparencia y disminuyendo los tiempos de tramitación. Con este fin, pondrá los medios a su alcance para:

1. Proporcionar información actualizada relativa a alternativas terapéuticas y/o fecha de restablecimiento de suministro, de todos los problemas de suministro de medicamentos de uso humano publicados en la [página web de la AEMPS](#).
2. Publicar el informe semestral sobre la situación de los problemas de suministro de los medicamentos registrados en España en la [página web de la AEMPS](#).
3. Publicar anualmente 20 [boletines informativos](#) con la actualidad de los productos regulados por la AEMPS.
4. Informar a la persona que ha notificado a la AEMPS una incidencia relacionada con problemas de calidad de un medicamento de uso humano, del resultado final de la investigación.
5. Realizar una campaña de control de mercado anual de productos sanitarios y otra de productos cosméticos.
6. Realizar dos jornadas informativas anuales, dirigidas a profesionales de la sanidad, asociaciones de pacientes y/o industria, sobre los productos regulados por la AEMPS.
7. Realizar una campaña anual de publicidad del PRAN para informar y concienciar al público general sobre la importancia del uso correcto de los antibióticos.
8. Emitir el informe de evaluación de las notificaciones de sospechas de efectos adversos de medicamentos veterinarios en el plazo máximo de 20 días naturales.
9. Emitir las autorizaciones excepcionales, en interés de la salud, en el plazo máximo de:
  - Medicamentos de uso humano (uso compasivo): 2 días hábiles
  - Productos sanitarios: 7 días hábiles
  - Medicamentos veterinarios (uso individualizado): 15 días naturales
10. Emitir las autorizaciones de importación de medicamentos veterinarios y sustancias activas en el plazo máximo de 15 días naturales.
11. Emitir los certificados de exportación en el plazo máximo de:
  - Cosméticos: 5 días hábiles
  - Medicamentos veterinarios: 15 días naturales



## Indicadores de calidad

- 1.** Porcentaje de problemas de suministro de medicamentos de uso humano en los que se ha proporcionado información actualizada en la página web de la AEMPS.
- 2.** Número de informes sobre la situación de los problemas de suministro en España publicados en la página web de la AEMPS.
- 3.** Número de boletines informativos publicados con la actualidad de los productos regulados por la AEMPS.
- 4.** Porcentaje de incidencias relacionadas con problemas de calidad de un medicamento de uso humano cuyo resultado final de la investigación se ha comunicado a la persona notificante.
- 5.** Número de campañas de control de mercado realizadas de productos sanitarios y cosméticos.
- 6.** Número de jornadas informativas dirigidas a profesionales de la sanidad, asociaciones de pacientes y/o industria.
- 7.** Número de campañas de publicidad del PRAN difundidas en diferentes medios (página web de la AEMPS y del PRAN, redes sociales, etc.).
- 8.** Porcentaje de informes de notificaciones sospechas de efectos adversos de medicamentos veterinarios emitidos en el plazo máximo establecido.
- 9.** Porcentaje de autorizaciones excepcionales, en interés de la salud, emitidas en el plazo máximo establecido.
- 10.** Porcentaje de autorizaciones de importación emitidas en el plazo máximo establecido.
- 11.** Porcentaje de certificados de exportación emitidos en el plazo máximo establecido.

La AEMPS realiza un seguimiento anual de todos estos indicadores analizando su evolución y aplicando las mejoras oportunas cuando se detectan desviaciones respecto a los resultados esperados.





# Medidas de aseguramiento

## IGUALDAD DE GÉNERO

Con el fin de dar cumplimiento a la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres \(LOIEMH\)](#), la AEMPS realiza:

- Integración de la perspectiva de género en las estadísticas y estudios.
- Elaboración de informes de impacto de género realizados para la tramitación de proyectos de disposiciones de carácter general, así como planes de relevancia económica o social sometidos a Consejo de Ministros, donde se hace constar mediante el correspondiente informe de impacto de género que sus disposiciones “no suponen ninguna medida que implique diferencia entre mujeres y hombres o que haga referencia a derechos, recursos, participación, normas y valores vinculados a la pertenencia a un sexo”.
- Actuaciones previstas en la LOIEMH en materia de empleo público, conciliación de la vida familiar y laboral, formación, promoción para la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de selección y valoración, toma de medidas de protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.
- Aplicación del Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades.

## CALIDAD

La Dirección de la AEMPS ha adquirido el firme compromiso de promover la mejora continua de la calidad de los servicios que presta a sus clientes y en especial a la ciudadanía, utilizando para ello un modelo integral de gestión de la calidad.

En este sentido, se desarrollan diversas acciones para implantar una cultura de excelencia y de medición, orientando su gestión a las necesidades de sus clientes y personas usuarias, y reforzando su competitividad respondiendo a las cambiantes necesidades y expectativas de los mismos:

- Constitución de un grupo de calidad interdepartamental y multidisciplinar responsable de coordinar todas las actividades de la AEMPS en este ámbito.
- Certificación del nivel de excelencia conforme al modelo CAF (*Common Assessment Framework*) por la Dirección General de Gobernanza Pública (Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Análisis del grado de satisfacción con los servicios prestados a través de encuestas periódicas y adopción de planes de mejora.
- Desarrollo de un cuadro de mando para mejorar la medición de sus resultados y facilitar la toma de decisiones.
- A nivel europeo, la AEMPS forma parte del grupo de responsables de calidad de la HMA, que constituye un foro para la promoción de sistemas de gestión de calidad y participa activamente en el programa de *benchmarking* de las agencias europeas de medicamentos, garantizando unos estándares de calidad europeos.

Asimismo, la AEMPS elabora anualmente:

- Un plan de trabajo que incluye sus líneas estratégicas y los objetivos que persigue.
- Una memoria de las actividades desarrolladas.
- El estado de sus cuentas, que se ponen a disposición de la Intervención Delegada en la AEMPS, quien realiza el informe de auditoría relativo a las mismas.

Esta documentación está disponible en la página [www.aemps.gob.es](http://www.aemps.gob.es)

## PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

La AEMPS, consciente de la importancia del respeto al medioambiente, toma medidas en distintos ámbitos, como las orientadas al ahorro energético (sectorización de espacios y reducción de horario de alumbrado, bombillas de bajo consumo, limitación de climatización en el interior del edificio, y equipos de oficina nuevos con etiqueta *Energy Star*); ahorro de agua mediante grifos con temporizador; medidas de reducción del uso de papel (sustitución de papel de oficina por medios electrónicos, publicaciones oficiales y suscripciones a revistas en formato electrónico); empleo de vasos de cartón en las fuentes de agua; sistemas selectivos de recogida de residuos y reciclaje de los mismos, y productos de limpieza respetuosos con el medioambiente.

Igualmente, la AEMPS exige la certificación de la norma ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental al proveedor de transporte del personal, al servicio de recogida de residuos biosanitarios y químicos peligrosos y al proveedor de gases comprimidos de sus laboratorios.

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, la AEMPS dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales donde integra la actividad preventiva en su sistema general de

gestión, y establece su política de prevención de riesgos laborales. Además, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, así como para dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia, se ha elaborado el Plan de Autoprotección de su sede.

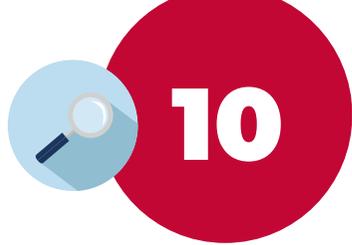
La AEMPS cuenta con un servicio de prevención propio que realiza la vigilancia y control de la salud de sus empleados/as anualmente, la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo, planifica la actividad preventiva, propone la formación del personal en prevención de riesgos y colabora en la implantación de los planes de emergencia.

Asimismo, establece el sistema de comunicación con empresas externas en materia de prevención de riesgos laborales, realizando la coordinación de actividades empresariales con las empresas que prestan sus servicios en la AEMPS.

## FACILIDAD DE ACCESO AL SERVICIO Y MEJORA EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

La AEMPS ha establecido diversos mecanismos para mejorar las condiciones de prestación de los servicios y facilitar el acceso a las personas usuarias de los mismos:

- Acceso a los procedimientos, de manera telemática, a través de la [sede electrónica de la AEMPS](#).
- Los servicios electrónicos para su uso por la ciudadanía están disponibles las 24 horas del día durante todos los días del año, sin perjuicio de las intervenciones por mantenimiento técnico.
- Difusión en la página web de las convocatorias y concursos vigentes.
- Resolución de consultas, quejas y sugerencias telemáticamente a través de formularios *online*.



## Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente carta de servicios podrán ser presentadas a través de los medios descritos en el apartado 6: Formas de presentación de quejas y sugerencias.

Dichas reclamaciones serán tramitadas por la unidad responsable de la carta de servicios que vela por el cumplimiento y seguimiento de los compromisos proclamados e impulsa las pertinentes acciones de mejora.

La AEMPS contactará con la persona que haya formulado la correspondiente reclamación, informándole de las causas del incumplimiento del compromiso y, en su caso, de las medidas correctoras adoptadas en referencia a la prestación incorrecta del servicio.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta de servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## Información complementaria

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Área de Calidad de la Unidad de Apoyo a la Dirección

C/ Campezo, nº 1 Edificio 8. 28022 Madrid

Teléfono: 91 822 58 75

[uadcalidad@aemps.es](mailto:uadcalidad@aemps.es)

### SEDE CENTRAL

C/ Campezo, nº 1 Edificio 8. 28022 Madrid

Teléfono: 91 822 59 11

### ACCESO Y TRANSPORTE

