

CARTA DE SERVICIOS 2026-2029

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
MEDICAMENTOS
Y PRODUCTOS
SANITARIOS



am agencia española de
medicamentos y
productos sanitarios

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) es el organismo público que 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).



Misión

Proteger la salud humana y animal proporcionando garantías a la sociedad sobre medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas, y promover el conocimiento científico-técnico poniéndolo al servicio de la sociedad para su beneficio y progreso.



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.



Valores

- La dedicación y la orientación a la ciudadanía y a sus grupos de interés.
- El compromiso con la mejora continua, la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud laboral.
- El espíritu innovador, la apertura a cambios y la disposición a asumir los retos necesarios.



SERVICIOS PRESTADOS

Evaluación, autorización, control de calidad y seguimiento continuo de la eficacia y seguridad de los medicamentos de uso humano y veterinarios



Control y vigilancia de los productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas



Inspección, 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



Información acerca de los medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas



Lucha contra los medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas **ilegales y falsificados**



Gestión de los problemas de suministro y abastecimiento de medicamentos



Autorización de los ensayos e investigaciones clínicas con medicamentos y productos sanitarios



Apoyo regulador y científico-técnico para la **investigación e innovación**



Coordinación del Plan Nacional frente a la **Resistencia a los Antibióticos (PRAN)**



Comercio exterior e intracomunitario de medicamentos y sus materias primas, productos sanitarios, cosméticos, productos de cuidado personal y biocidas





COMPROMISOS DE CALIDAD

En el desarrollo de los servicios objeto de esta carta, la AEMPS se compromete a:

- 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 de uso humano 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** Realizar cuatro jornadas informativas anuales, dirigidas a profesionales de la sanidad, asociaciones de pacientes y/o industria, sobre los productos regulados por la AEMPS.
- 5** Realizar una campaña anual de publicidad del PRAN para informar y concienciar al público general sobre la importancia del uso correcto de los antibióticos.
- 6** Resolución de las autorizaciones excepcionales en interés de la salud en el plazo máximo, una vez que se disponga de la documentación necesaria, de:
 - Medicamentos de uso humano (uso compasivo y extranjeros): 2 días hábiles
 - Productos sanitarios: 7 días hábiles
 - Medicamentos veterinarios (uso individualizado): 15 días naturales
- 7** Resolución de las autorizaciones de importación de medicamentos veterinarios y sustancias activas en el plazo máximo de 15 días naturales desde la entrada de la solicitud.
- 8** Resolución de los certificados de exportación en el plazo máximo, desde la entrada de la solicitud, de:
 - Cosméticos: 5 días hábiles
 - Medicamentos veterinarios: 15 días naturales

Los indicadores de seguimiento de cada uno de los compromisos de calidad asumidos pueden consultarse en el documento matriz de la [carta de servicios](#) publicado en la web de la AEMPS.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ciudadanía y las personas usuarias pueden presentar sus quejas y sugerencias, relacionadas con los servicios que presta la AEMPS, mediante:

- Presentación del [formulario](#) disponible en la web y en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, en la propia Oficina o en cualquier otro registro de organismos públicos.
- Remisión por correo postal del formulario a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía.
- Utilización del [formulario online](#) de la web firmado electrónicamente.



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 de Quejas y Sugerencias.

La AEMPS contactará con la persona que haya formulado la correspondiente reclamación, informándole de las causas por las que el compromiso no se haya podido cumplir 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.



MEDIOS DE CONTACTO



Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

C/ Campezo 1 Edificio 8
28022 Madrid



www.aemps.gob.es



Atención telefónica

91 822 57 87



[Agencia Española de Medicamentos
y Productos Sanitarios](#)



[Formulario online](#) de consultas
generales disponible en la web



[@AEMPSGOB](#)



aemps.gob



[@AempsGobEsinfo](#)



Fecha de publicación: 15 de julio de 2026

Período de vigencia de la carta: 2026-2029

NIPO 134-25-026-1