

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS **USUARIOS** DE LOS **SERVICIOS** DE LA **SUPERINTENDENCIA DE** **REGULACIÓN SANITARIA**



Conoce los **Derechos que tienes
como usuario de la SRS**

Haz click aquí

Conoce los **Deberes que tienes
como usuario de la SRS**

Haz click aquí



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DERECHOS

Los usuarios de la SRS tienen derecho a:

- Ser atendido de manera personal, telefónica, por correspondencia o mediante correo electrónico, dentro del horario establecido de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en sede central y de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. en las regionales, exceptuando los días de asueto y períodos vacacionales oficiales.
- Obtener a través del sitio web oficial de la Institución (<http://www.srs.gob.sv>) información veraz, actualizada y completa sobre los servicios, actividades, guías e instructivos que describen detalladamente los procedimientos y requisitos necesarios para la correcta realización de sus trámites.
- Recibir un trato digno, respetuoso, inclusivo, equitativo y tolerante por parte del personal institucional, con atención a sus intereses, inquietudes y circunstancias personales, sin discriminación alguna por motivos de sexo, idioma, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, discapacidad o cualquier otra condición amparada por la ley.
- Conocer el nombre completo y cargo de las autoridades, funcionarios o empleados que le brinden atención.
- Solicitar y obtener información pública de manera veraz, suficiente, transparente y actualizada, en un lenguaje claro y comprensible, sin perjuicio del rigor técnico correspondiente, siempre que su divulgación no contravenga las disposiciones legales vigentes.
- Recibir indicaciones precisas, actualizadas y comprensibles respecto al procedimiento que debe realizar, su duración, los aranceles aplicables y la orientación necesaria para el llenado de formularios o herramientas digitales requeridas.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DERECHOS

- Conocer, en cualquier momento, el estado de su trámite, los plazos legales establecidos y, en su caso, las razones concretas de cualquier retraso en su gestión
- Que se resguarde con máxima privacidad, seguridad y confidencialidad su información personal, técnica y documental, durante y después de la gestión del trámite, conforme a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública y la Ley para la Protección de Datos Personales.
- Presentar quejas o reclamos, de manera oral, escrita o electrónica, y recibir explicaciones detalladas, atención oportuna y resolución inmediata sobre las inconformidades derivadas de los servicios prestados.
- Formular quejas, reclamaciones o sugerencias sobre los servicios brindados, a través de los siguientes medios: buzón institucional, correspondencia escrita, correo electrónico (consultas@srs.gob.sv) o directamente ante la Unidad de Acceso a la Información Pública, recibiendo respuesta oportuna y fundada.
- Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en la presente Carta y en las disposiciones legales aplicables, sin perjuicio de cualquier discapacidad física, sensorial o psíquica que posea, conforme al principio de igualdad de condiciones.
- A ser informado sobre las iniciativas de modernización, mejora o actualización que implemente la Institución, por medio de los canales de comunicación oficiales o mediante consulta directa.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DERECHOS

- En caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas en esta Carta, el usuario podrá presentar la queja correspondiente por los canales institucionales. Asimismo, tendrá derecho a la devolución de los aranceles cancelados, cuando proceda legalmente, o a la restitución de la documentación entregada a la Institución, según corresponda.
- Contribuir al fortalecimiento de la Institución mediante la presentación de observaciones, sugerencias o recomendaciones basadas en su experiencia, por cualquier medio oral o escrito, dirigidas a la dirección electrónica consultas@srs.gob.sv.
- Acceder a servicios públicos transparentes y libres de corrupción sin ser objeto de favores o condicionamientos de ningún tipo.
- Recibir las indicaciones claras de los pasos a seguir para los tramites o solventar cualquier duda que se tenga respecto al tema.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DEBERES

Los usuarios de la SRS tienen los siguientes deberes:

- Mantener en todo momento una conducta basada en el respeto, la cortesía, el decoro y la tolerancia hacia el personal institucional y los demás usuarios, absteniéndose de realizar actos o manifestaciones que perturben el orden o afecten el ambiente institucional.
- Respetar el orden de llegada para ser atendido, así como los mecanismos de trato preferencial reconocidos en la presente Carta, colaborando activamente con las indicaciones del personal para el correcto desarrollo de los procedimientos administrativos.
- Presentar toda la documentación requerida de manera completa, veraz y oportuna, tanto al momento de la solicitud como durante el trámite correspondiente; debiendo atender, dentro de los plazos establecidos, cualquier requerimiento, subsanación o prevención formulada por la Institución.
- Cumplir con los requisitos, procedimientos y reglamentos establecidos para la prestación del servicio solicitado, observando el principio de buena fe, absteniéndose de realizar actos dilatorios, falsificar documentos, formular declaraciones falsas o plantear solicitudes infundadas o temerarias.
- Proporcionar y mantener actualizados los datos de contacto (dirección, teléfono y correo electrónico), notificando oportunamente cualquier modificación a través de la plataforma digital o mecanismo correspondiente cumpliendo los requisitos establecidos, de acuerdo al trámite que está realizando, a fin de facilitar una comunicación eficiente y evitar retrasos en la gestión de sus trámites.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DEBERES

- Hacer uso adecuado y responsable de las instalaciones, equipos, mobiliario y demás bienes de la Institución, absteniéndose de dañarlos, alterarlos o utilizarlos indebidamente. Asimismo, no manchar, mutilar, retirar o agregar folios en los expedientes o documentos puestos a su disposición o consulta.
- Asistir puntualmente a las citas, audiencias o reuniones convocadas por la Institución. En caso de imposibilidad, deberá notificarlo con antelación o, en su defecto, justificar su inasistencia dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha programada.
- Denunciar de inmediato cualquier acto, hecho o conducta que contravenga la ley o las normas institucionales, ocurrido durante la prestación de los servicios, utilizando los canales oficiales establecidos para tal efecto.
- Acatar las medidas de bioseguridad y prevención sanitaria establecidas por la Institución en las actividades presenciales, en resguardo de la salud propia y de los demás usuarios.
- Colaborar en los procesos de evaluación, retroalimentación y mejora de los servicios ofrecidos por la Institución, brindando información veraz y objetiva sobre su experiencia.
- Abstenerse de ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar dinero, regalos, favores, gratificaciones o cualquier otro beneficio personal, económico o de otra naturaleza, con el propósito de influir en las decisiones, actuaciones o servicios prestados por funcionarios o empleados de la Institución.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DEBERES

- Cooperar con la Institución en la detección, prevención y denuncia de cualquier irregularidad o acto contrario a la probidad administrativa, suministrando información veraz y completa cuando le sea requerida en el marco de una investigación o auditoría.
- No utilizar información confidencial o privilegiada obtenida en el marco de su relación con la Institución para obtener ventajas indebidas o causar perjuicio a terceros, respetando los principios de transparencia y legalidad.
- Actuar conforme a los valores de honestidad, responsabilidad, imparcialidad y transparencia, contribuyendo activamente al fortalecimiento de una cultura institucional libre de corrupción y de toda práctica indebida.
- El ingreso a las instalaciones deberá efectuarse exclusivamente por la entrada principal. El uso de los demás accesos queda restringido para emergencias. Tanto el personal como los usuarios deberán utilizar las gradas para desplazarse entre niveles, empleando los pasamanos únicamente como medida de seguridad. Se prohíbe el uso continuo de sillas para espera, debiendo los usuarios permanecer en las áreas de recepción o espacios habilitados para entrega de correspondencia mientras aguardan atención.
- Acatar las indicaciones de seguridad en caso de emergencia.
- Presentar documentación e información real y precisa cuando sea requerida para la prestación del servicio.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SRS

DEBERES

- Mantener la conducta Integra, tratando con amabilidad y respeto al personal de la institución y a otros usuarios.
- Utilizar los servicios de manera racional y responsable, evitando el desperdicio o el mal uso de los recursos e instalaciones.
- Cumplir con responsabilidad toda la normativa vigente de la Institución que rige las actuaciones ante las Unidades involucradas en los diferentes procesos.





Superintendencia de
Regulación Sanitaria



GOBIERNO DE
EL SALVADOR



Para consultas escribe a:

consultas@srs.gob.sv

Teléfono: 2522-5000 opción 5-1