



**Manual para el ciudadano del
trámite:
División Sustancias
Controladas: Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Reconocimientos**



**Ministerio
de Salud
Pública**

División
Sustancias Controladas



TABLA DE CONTENIDO

1. MANUAL PARA EL CIUDADANO.....	2
1.1 Descripción del Trámite.....	2
1.2 ¿Qué requisitos previos debo cumplir para la realización del trámite?.....	2
1.3 ¿Qué requerimientos necesito para poder realizar este trámite en línea?.....	2
1.4 ¿Cuáles son los pasos que debo seguir para realizar este trámite en línea?.....	3
Paso 1 – Inicio de la solicitud.....	3
Paso 2 – Resolución del trámite.....	7
1.5 ¿Dónde puedo hacer seguimiento de mis Trámites?.....	8
1.6 ¿Dónde puedo realizar consultas?.....	8
1.7 ¿Cómo continúa el trámite dentro del organismo, una vez iniciado en línea?	9
1.8 Información – Soporte de Activos.....	9

1. MANUAL PARA EL CIUDADANO

1.1 Descripción del Trámite

Es la vía por la que puede realizar quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos a la División Sustancias Controladas.

1.2 ¿Qué requisitos previos debo cumplir para la realización del trámite?

Esta información se encuentra disponible en la web [tramites.gub.uy](https://www.gub.uy/tramites). Para acceder a la misma ingresar en el siguiente enlace: <https://www.gub.uy/tramites/recepcion-quejas-reclamos-sugerencias-reconocimientos-division-sustancias-controladas>.

1.3 ¿Qué requerimientos necesito para poder realizar este trámite en línea?

Contar con cédula de identidad electrónica o con usuario y contraseña para acceder al Portal del Estado Uruguayo.

Para obtener su usuario en el Portal del Estado debe registrarse ingresando en el siguiente enlace: <https://mi.iduruguay.gub.uy/registro>



1.4 ¿Cuáles son los pasos que debo seguir para realizar este trámite en línea?

Paso 1 – Inicio de la solicitud.

Debe completar el formulario que se presenta en pantalla con los datos necesarios para el inicio del trámite. El asterisco a la derecha de la descripción de los datos indica que la información debe ser completada en forma obligatoria.

El formulario está formado por las siguientes secciones:

- Datos personales.
- Datos de contacto.
- Datos de la declaración.
- Cláusula de consentimiento informado.

A continuación se describen cada una de las secciones.

- **Datos personales.**

En esta instancia completará los datos personales de la persona que realiza el reclamo, queja, sugerencia o reconocimiento: tipo de documento, número de documento, apellidos y nombres.

Datos personales

Documento de identidad*: ▼

Número de documento*:
Incluir dígito verificador, sin puntos ni guiones.

Apellidos*:

Nombres*:

Ilustración 1. Datos personales.

- **Datos de contacto**

Debe completar los datos de contacto que permitan al organismo comunicarse con usted: Teléfono, otro teléfono (en caso de así desear ingresarlo), correo electrónico y confirmación de correo electrónico.

Datos de contacto

Teléfono*:

Otro teléfono*:

Correo electrónico*:
Ingrese un correo electrónico para recibir respuesta al trámite.

Confirmación de correo electrónico*:

Ilustración 2. Datos de contacto.

- **Datos de la declaración**

En esta instancia deberá seleccionar si el tipo de declaración que realizará será una queja, sugerencia, reclamo o reconcomiendo. Además deberá explicar brevemente el motivo de su declaración en el cuadro "Descripción" (figura 3).



Datos de la declaración

Tipo de declaración*:

Descripción*:

Cantidad máxima de caracteres: 750.
Ingrese breve descripción de su declaración.

Ilustración 3. Datos de declaración.

• Cláusula de consentimiento informado.

Cláusula de consentimiento informado

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos de la División de Sustancias Controladas.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es el Ministerio de Salud Pública y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es 18 de Julio 1892, según lo establecido en la LPDP".

Términos de la cláusula*: Acepto los términos
 No acepto los términos

En caso de no aceptar los términos, no se podrá continuar con el trámite.

Q Histórico de Trámites

✓ Guardar y Cerrar

Siguiente >

Ilustración 4. Cláusula de consentimiento informado.

En esta sección usted puede visualizar el siguiente mensaje:

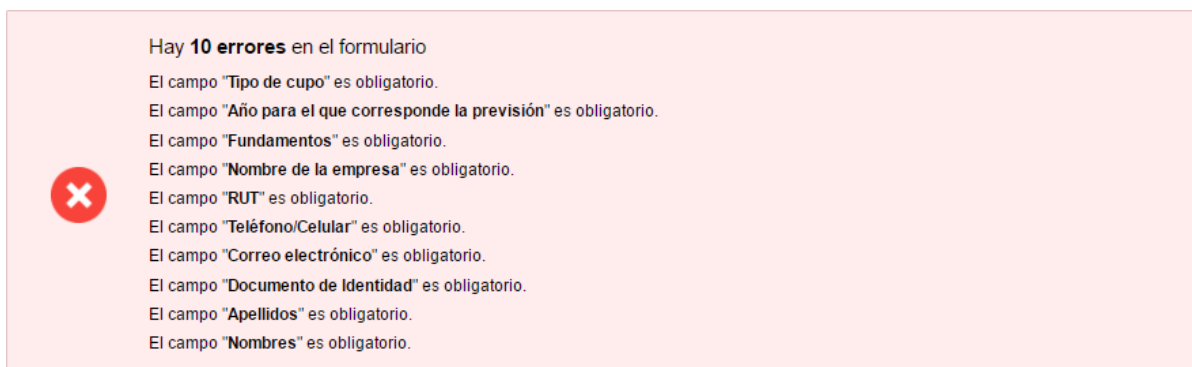
"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos de la División Sustancias Controladas"

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es el Ministerio de Salud Pública y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Avenida 18 de Julio 1892, según lo establecido en la LPDP".

Usted debe seleccionar una de las opciones, SI/NO acepta los términos de la cláusula. En caso que seleccione la opción negativa, usted no podrá iniciar el trámite.

Luego de completar los datos, debe presionar el botón "Siguiente", que se encuentra en la esquina inferior derecha de la pantalla. El sistema realiza controles verificando el ingreso de todos los datos requeridos. En caso que no se verifique el ingreso correctamente, el sistema identifica el dato requerido de la siguiente forma:



Hay **10 errores** en el formulario

- El campo "Tipo de cupo" es obligatorio.
- El campo "Año para el que corresponde la previsión" es obligatorio.
- El campo "Fundamentos" es obligatorio.
- El campo "Nombre de la empresa" es obligatorio.
- El campo "RUT" es obligatorio.
- El campo "Teléfono/Celular" es obligatorio.
- El campo "Correo electrónico" es obligatorio.
- El campo "Documento de Identidad" es obligatorio.
- El campo "Apellidos" es obligatorio.
- El campo "Nombres" es obligatorio.

Figura 5. Errores detectados.

• Paso final.

Previo al envío final podrá visualizar un mensaje automático donde se le indica que será notificado una vez se tome resolución del trámite.



Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos a la División Sustancias Controladas



Paso final

Estimado usuario, su solicitud se ingresará en el sistema.

Será notificado al correo electrónico en cuanto la División de Sustancias Controladas evalúe su declaración.

Para confirmar y enviar el formulario a la siguiente etapa haga click en **Finalizar**.

[← Volver](#)

[✓ Finalizar](#)

Paso 2 – Resolución del trámite.

Una vez ingresada su solicitud será evaluada por el funcionario a cargo del trámite notificándose la resolución de su queja, reclamo o sugerencia en caso de corresponder.

1.5 ¿Dónde puedo hacer seguimiento de mis Trámites?

Usted podrá hacer seguimiento de los trámites en los que participó siempre y cuando se encuentre logueado. Únicamente se mostrarán los pasos del trámite que tuvieron participación del Usuario que se encuentra logueado.

Para poder observar los trámites debe ingresar en “Mis trámites”, opción que figura a la izquierda de la pantalla.

Una vez ingresado, observará:

- Id del trámite.
- Nombre del Trámite.
- Etapa en la que se encuentra el Trámite. Si el trámite está Finalizado, este campo figurará en blanco.
- Fecha de modificación del último paso efectuado.
- Estado del Trámite.
- Acciones.

Listado de trámites		Trámites en que ha participado			
Bandeja de Entrada (45)					
Sin asignar (134)					
Mis Trámites (232)					
Id	Nombre	Etapa actual	Fecha Modificación	Estado	Acciones
1040	Consultas, Reclamos y Denuncias de los Usuarios de la Salud		19.Sep.2016 17:51:40	Completado	Ver historial
1039	Consultas, Reclamos y Denuncias de los Usuarios de la Salud		19.Sep.2016 17:45:58	Completado	Ver historial
1037	Consultas sobre Situaciones Ambientales u Ocupacionales		19.Sep.2016 17:44:16	Completado	Ver historial
1036	Cambio de Prestador de Salud (Afilación) por Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE). Beneficiarias no FONASA		19.Sep.2016 17:43:49	Completado	Ver historial

Figura 6. Tramites participados.

Dentro de “Acciones”, al hacer clic en “Ver historial”, Usted podrá ver sus participaciones dentro del trámite. Por ejemplo, al crear un trámite usted podrá observar el formulario enviado en formato no editable.

1.6 ¿Dónde puedo realizar consultas?

Mesa de ayuda del MSP:

- Vía web a través del mail: mesadeayuda@msp.gub.uy
- En forma telefónica a través del 1934 int. 3233

En los canales de Atención Ciudadana:

- En forma telefónica a través del 0800 - INFO (4636) o *463.
- Vía web a través del mail: atencionciudadana@agesic.gub.uy
- En forma presencial en los Puntos de Atención Ciudadana, ver direcciones en www.atencionciudadana.gub.uy

En la División de Sustancias Controladas:

- Vía web a través del mail: sicofarmacos@msp.gub.uy
- En forma presencial en Avenida 18 de julio 1892, planta baja, Oficina 08.

1.7 ¿Cómo continúa el trámite dentro del organismo, una vez iniciado en línea?

La División Sustancias Controladas evalúa su solicitud y en caso de corresponder se plantean mejoras, pasos a seguir o posibles actualizaciones para mejorar nuestra atención y dar cumplimiento a la queja, sugerencia o reclamo realizado.

1.8 Información – Soporte de Activos

Activo: SIMPLE

Criticidad (Alta/Media /Baja): Alta

Código del documento: MA-13010-009.

Versión: 03

Elaborado por: IQ Melania Olmedo

Fecha: 23/11/2021

Revisado por: Q.F. Gerardo Riverón

Fecha: 23/11/2021

Área de Calidad y Gestión del Cambio-Mejora Continua

Fecha: 23/11/2021

Aprobado por: Lic. Aniuska García

Fecha: 23/11/2021