Reclamos y recursos respecto las decisiones regulatorias de la ARCSA

La ARCSA garantiza que el público tenga acceso a las pautas para presentar los reclamos o recursos contra las decisiones regulatorias (actos y resoluciones administrativas), informando sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para ejercerlos de manera efectiva.

1 Marco legal

Los derechos del administrado para presentar reclamos o recursos se encuentran establecidos en:

- **Ley Orgánica de Salud (Art. 232)**
- **Código Orgánico Administrativo (Arts. 132, 133 y 219)**

2 ¿Dónde puede acceder a las pautas para presentar los reclamos y recursos administrativos?

Consulte la información oficial en: www.controlsanitario.gob.ec
Marco normativo de referencia:
* Ley Orgánica de Salud
* Código Orgánico Administrativo.

Dentro de la misma página web, podrá ingresar a a la plataforma: https://www.contactociudadano.gob.ec/user/login, a través de la cual podrá registrar sus solicitudes y requerimientos.

Canales de atención ciudadana
Para asuntos relaciones con reclamos y recursos administrativos puede contactarse a través de los siguientes correos institucionales:
- registro.documental@arcsa.gob.ec
- atencionalusuario@arcsa.gob.ec
- Atención ciudadana presencial: en las oficinas de las Direcciones Zonales de la ARCSA a nivel nacional.

Según el tipo de acto administrativo

3 Trámite o recurso de apelación en un proceso administrativo sancionador

(Ley Orgánica de Salud)

1 Notificación de la resolución
El administrado recibe la decisión mediante una resolución formalmente notificada.

2 Información incluida en la notificación
- Acto administrativo motivado.
- Término para apelar: 3 días hábiles.
- Medios para presentar el recurso (por escrito, en formato físico o digital).

3 Interposición del recurso
El recurso de apelación se rige a lo dispuesto en el Art. 232 de la Ley Orgánica de Salud.

4 Revisión y decisión
La autoridad competente revisa las alegaciones del administrado y el proceso de primera instancia, y luego revoca o ratifica la decisión regulatoria.

Recursos aplicables

Durante el proceso (no ejecutoriado)

Recurso de Apelación
Término para interponerlo:
3 días hábiles.
(Art. 232 de la Ley Orgánica de Salud).

Resolución ejecutoriada

El administrado podrá activar mecanismos extraordinarios de impugnación:

Revisión de Oficio
Puede iniciarse en cualquier momento, a iniciativa del administrado o de oficio (Art. 132 COA).

Recurso Extraordinario de Revisión
Causales, términos y plazos establecidos en el Art. 232 del COA.

4 Actos administrativos

emitidos por las direcciones y/o coordinaciones competentes de la Agencia

Cuando se trate de actos administrativos que no deriven de un procedimiento sancionador, el administrado podrá interponer los recursos administrativos previstos en el Código Orgánico Administrativo, de conformidad con las reglas generales.

Recursos aplicables (Código Orgánico Administrativo)

Recurso de Apelación
Término: 10 días hábiles.
(Art. 219 COA).

Revisión de Oficio
Se puede interponer en cualquier momento, a iniciativa del administrado o de oficio.
(Art. 132 COA).

Recurso Extraordinario de Revisión
Causales, términos y plazos establecidos en el Art. 232 del COA.

Vía judicial

Las decisiones regulatorias (actos y resoluciones administrativas) pueden ser impugnadas en la vía judicial.