



CONAIPD

Consejo Nacional para la Inclusión de
las Personas con Discapacidad

CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.

 CONAIPD GOBIERNO DE EL SALVADOR	CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.		CDDPUS - 2021
APROBACIÓN: OCTUBRE - 2021	REVISIÓN: 00	MODIFICACIÓN: 00	EDICIÓN: 01



CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.

1. INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL DE LA INSTITUCIÓN.

El Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD), se crea a partir del Decreto Legislativo N° 672 con la Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2021 y es el ente rector de la Política Nacional de Inclusión de las Personas con Discapacidad y de todas aquellas medidas y acciones encaminadas al cumplimiento de sus derechos.

El CONAIPD es una institución con personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía en lo técnico, financiero y administrativo. Tendrá su domicilio en la ciudad donde establezca su sede y su ámbito de actuación se extenderá a todo el territorio nacional. Se relacionará y coordinará con los demás Órganos del Estado por medio del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.

2. SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN

- Asesoría para emisión de placas y licencia de conducir.
- Asesoría para la inclusión al empleo.
- Asesoría sobre acceso a derecho a la educación, la salud, al trabajo y a una vivienda digna.
- Opiniones jurídicas sobre Estatutos para la legalización de asociaciones y fundaciones sin fines de lucro.
- Capacitación sobre la Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad y normativas de accesibilidad.
- Procesos de sensibilización en el tema de la discapacidad

	CONAIPD	CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.		CDDPUS - 2021
APROBACIÓN: OCTUBRE - 2021	REVISIÓN: 00	MODIFICACIÓN: 00	EDICIÓN: 01	



- Inspecciones sobre cumplimiento de normativas de accesibilidad urbanística, arquitectónica y de transporte.
- Apoyo con intérprete de Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA).

3. DERECHOS DE LAS PERSONSA USUARIAS

- Ser atendidas con un trato amable, diligente, objetivo, equiparable y sin discriminación.
- A la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos personales que se solicitan en los trámites.
- Formatos accesibles para realizar los trámites y recibir asesorías sobre los servicios que brinda la institución, de forma presencial, telefónica, mensajes de texto por Whatsapp y Messenger, por correo electrónico y cualquier otro medio que se ponga a disposición.
- Tener acceso a la información pública actualizada, aplicando la transparencia.
- Programar cita para recibir la atención con hora asignada o en orden de llegada.
- Recibir servicios de calidad, dentro de los tiempos de respuesta establecidos y conocer los requisitos para los trámites.
- Ser notificadas e informadas para subsanar requerimientos ante trámites.
- Consultar el estado del trámite, solicitud o seguimiento de caso, por cualquiera de los medios disponibles.
- Presentar quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados, a través de los siguientes medios: correo electrónico info@conaipd.gob.sv y buzón en las oficinas del CONAIPD.
- A la protección en situaciones de riesgo y emergencias durante su estadía en la institución.
- A contar con las medidas de bioseguridad para la prevención de contagios por enfermedades clasificadas como riesgo para la población.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CONAIPD	CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.		CDDPUS - 2021
APROBACIÓN: OCTUBRE - 2021	REVISIÓN: 00	MODIFICACIÓN: 00	EDICIÓN: 01	



4. DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Demostrar un trato respetuoso con el personal y demás personas usuarias de nuestros servicios.
- Proporcionar la información y documentos completos para la recepción de sus trámites y asesorías, de acuerdo a los requisitos.
- Brindar medios de comunicación actualizados de contacto e informar al CONAIPD de cualquier cambio en dicha información, para viabilizar el seguimiento a los procesos de atención.
- Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipo, mobiliario y documentos que se ponen a disposición para su atención.
- Asistir puntualmente a la cita programada y/o respetar el orden de llegada para ser atendidas.
- Subsanan o responder a los requerimientos y/o prevenciones de información notificados.
- Abstenerse de realizar acciones fuera de los procesos establecidos orientados al privilegio en la prestación de los servicios institucionales.
- Realizar todo trámite o consulta únicamente por los medios institucionales establecidos.
- Denunciar cualquier acto que esté fuera del marco legal relacionado con la prestación de servicios en la institución.
- Actuar de buena fe, evitando dilatar los procedimientos y aportar documentos falsos, o hacer peticiones o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad y lealtad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CONAIPD	CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.	CDDPUS - 2021
APROBACIÓN: OCTUBRE - 2021	REVISIÓN: 00	MODIFICACIÓN: 00	EDICIÓN: 01



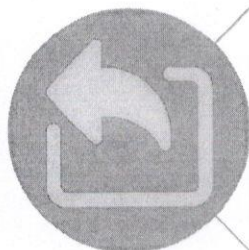
5. COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISOS

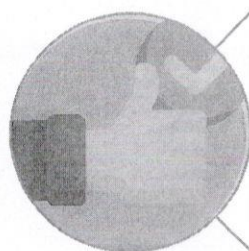
Cumplir con los tiempos estipulados con la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).

Aplicar las medidas establecidas en la normativa institucional orientada a la accesibilidad y a la garantía de los derechos de las personas con discapacidad.

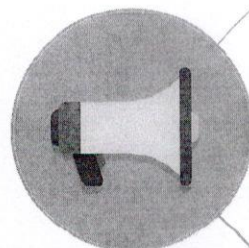
6. MEDIDAS COMPENSATORIAS



En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios y de lo expresado en la presente carta, usted podrá establecer contacto por cualquiera de los medios institucionales disponibles para el oportuno seguimiento, para lo cual el CONAIPD deberá dar respuesta en cinco días hábiles como tiempo máximo.



Podrá participar en la mejora de la prestación de los servicios del CONAIPD, a través de su opinión sobre el servicio recibido basado en su experiencia y resultado; por los medios oficiales de la institución.



Informar lo relativo a las “Cartas de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios del CONAIPD”, a la dirección electrónica
info@conaipd.gob.sv

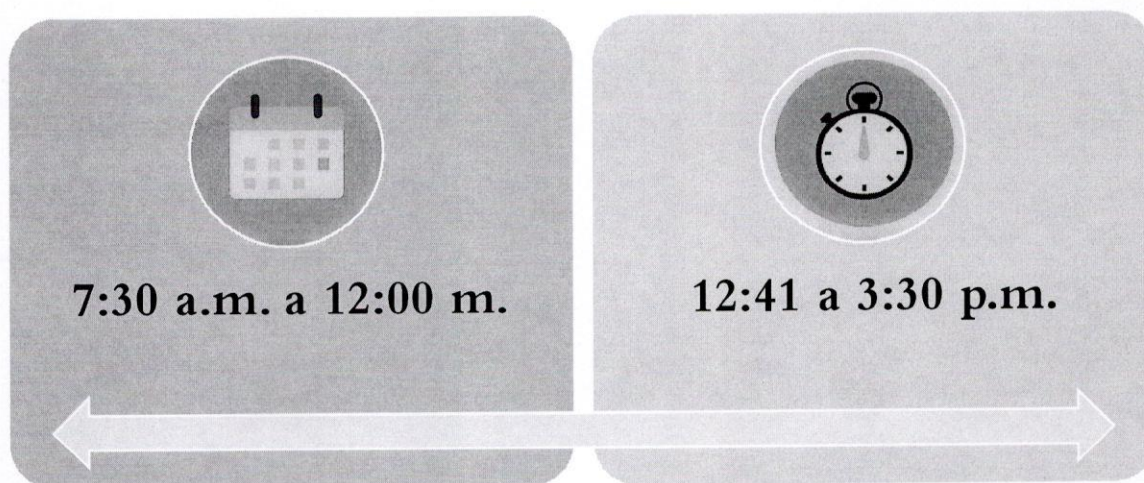
 CONAIPD	CARTAS DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CONAIPD.		CDDPUS - 2021
APROBACIÓN: OCTUBRE - 2021	REVISIÓN: 00	MODIFICACIÓN: 00	EDICIÓN: 01



7. INFORMACIÓN DEL CONTACTO.

- Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Polígono Industrial Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, Lote N° 20, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. El Salvador.
- PBX. (503) 2511-6700 / FAX: (503) 2511-6712
- Haz tu cita: 7873-2093 y 7069-6076 (por llamada o mensaje de Whatsapp)
- Página Web: www.conaipd.gob.sv
- Correo electrónico: repcion@conaipd.gob.sv
- Facebook: www.facebook.com/CONAIPD
- Twitter: @CONAIPD
- Instagram: @conaipd_sv

8. HORARIOS DE ATENCIÓN.



8. FECHA DE APROBACIÓN

- Aprobadas por el Pleno del Consejo en ACUERDO NÚMERO SEIS de sesión ordinaria de fecha 22 de octubre de 2021.