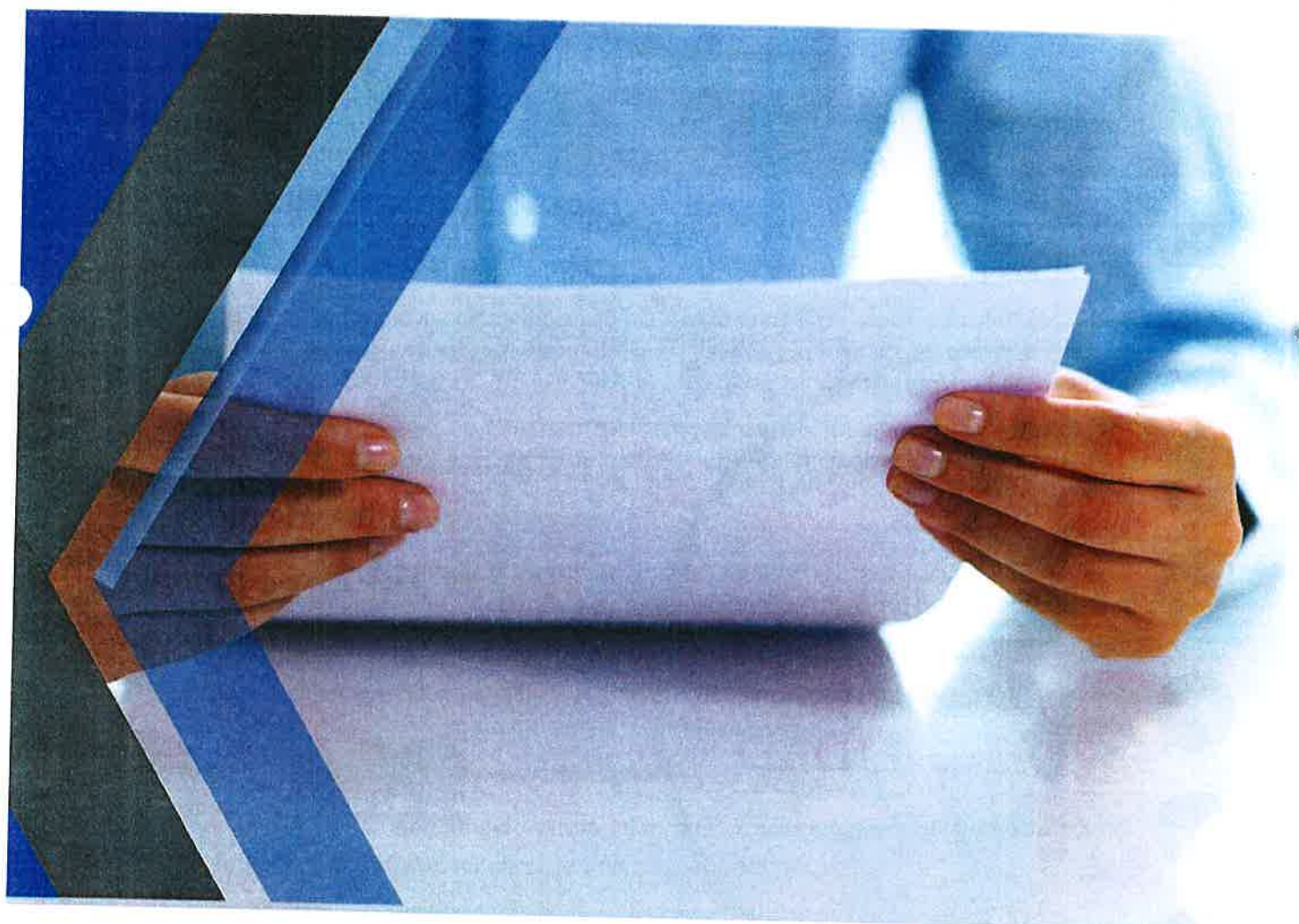
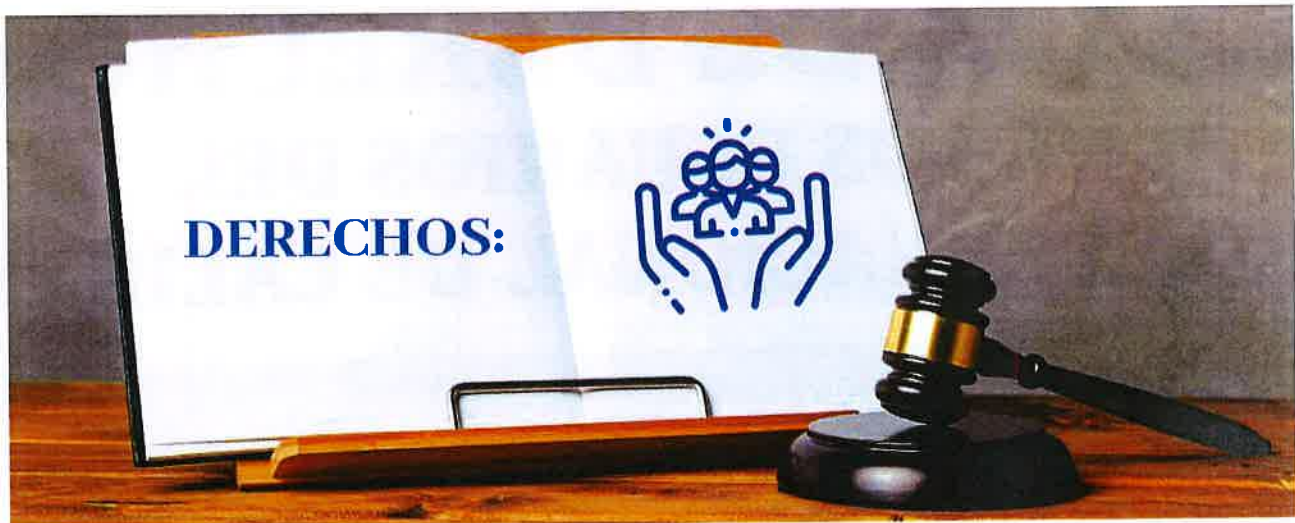


CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

(PERSONA NATURAL O JURÍDICA)



DERECHOS:

- 01** Recibir de todas las áreas un trato integral, sin discriminación social, económica, moral e ideológica, ya sea de manera presencial, vía telefónica o por los canales electrónicos con los que cuenten los Organismos.
- 02** Ser atendido en el horario de 08:00 a.m. – 4:00 p.m. de lunes a viernes. (Excepto los días festivos).
- 03** Recibir la orientación necesaria para la entrega de los distintos formularios, documentación y evidencias (según el proceso o servicio que este solicitando).
- 04** Conservar integralmente la información a fin de garantizar su confidencialidad, seguridad y preservación.
- 05** Recibir información completa relativa al trámite de sus documentos.
- 06** Conocer el estado de su proceso.
- 07** En el caso de actividades de capacitación, el participante debe recibir el material de formación u otro tipo, de acuerdo a lo pactado, según aplique.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

(PERSONA NATURAL O JURÍDICA)



DEBERES:

- 01 Mostrar una conducta de respeto y cortesía al personal de la Institución.
 - 02 Proporcionar la documentación completa, según el servicio que desea solicitar.
 - 03 Cumplir con los requisitos establecidos en las normas, procedimiento o reglamentos de acuerdo al servicio que solicita.
 - 04 Proporcionar información de contacto de forma correcta, para permitir una comunicación eficiente y sin atrasos sobre sus trámites.
 - 05 Pagar las tarifas correspondientes al servicio que ha solicitado.
 - 06 En el caso de actividades de capacitación, completar hoja de inscripción y cancelar el costo de la capacitación, según aplique.
 - 07 Hacer buen uso de las marcas, sellos, certificados, dictámenes, informes u otros similares, proporcionados por los Organismos.
 - 08 Respetar el derecho de propiedad intelectual de las Normas Técnicas y evitar la piratería.
 - 09 En caso de emitir observaciones en procesos de consulta pública, enviar el soporte técnico correspondiente
- ☒ **A continuación se presentan los detalles de los requisitos de cada servicio y a que organismo técnico debe acudir para solicitarlo.**

ORGANISMO SALVADOREÑO DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	TIEMPO DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	COMPENSACIÓN
Reglamentos Técnicos Salvadoreños	Coordinar la elaboración de los Reglamentos Técnicos Nacionales a solicitud de la Autoridad Regulatoria.	Según las fases establecidas en la Guía de Buenas Prácticas de Reglamentación Técnica.	Área de Reglamentación Técnica.	Este servicio no brinda compensación al usuario ya que en su elaboración participan todos los sectores nacionales interesados en la ejecución del mismo.
Reglamentos Técnicos Centroamericanos	Coordinar la elaboración de los Reglamentos Técnicos Centroamericanos a solicitud de la Autoridad Regulatoria.	Según las fases establecidas en la Guía Centroamericana de Buenas Prácticas Reglamentarias.	Área de Reglamentación Técnica.	
Posiciones País sobre temática Codex Alimentarius	Elaboración de Posiciones País y su posterior presentación a la Secretaría del Codex Alimentarius	Previo a la realización de la Sesión Internacional del Comité Espejo respectivo, según calendario del Codex Alimentarius.	Área de Codex	
Capacitación	Capacitar a los sectores público, privado, académico y consumidores a nivel nacional sobre los Reglamentos Técnicos Salvadoreños y Centroamericanos y la Normativa Codex.	Jornada Matutina o Jornada Vespertina	Área de Centro de Información	
Respuesta a consultas de los usuarios	Responder las consultas de los usuarios por medio de correo electrónico o nota oficial, sobre los servicios que OSARTEC brinda, implementación de Reglamentos Técnicos y normativa Codex	Depende el tipo de consulta (puede ser inmediata o mayor tiempo según el grado de complejidad de las misma y que requiera un análisis técnico.	Área de Centro de Información	No tiene compensación para el usuario.

Para ampliar más información sobre los servicios puede ingresar:



FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO PARA MEJORA DE LOS SERVICIOS

El seguimiento y medición de nuestros servicios, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, es un requisito indispensable para el CNC. En tal sentido, hemos establecido la aplicación periódica de encuestas de satisfacción, que en adición a los medios de comunicación existentes contribuyen a garantizar la participación de nuestros usuarios en la mejora de los servicios, así mismo cada organismo técnico tiene implementado un Sistema de Gestión ISO de acuerdo a su naturaleza, el cual posee un procedimiento de Quejas y de Satisfacción del Cliente que les permite mejorar la atención y cumplir las expectativas de sus usuarios

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para seguir mejorando necesitamos su opinión, puede utilizar los mecanismos creados para tal fin:



Llamada telefónicas: 2590 - 5300



Formulario electrónico en página web: de acuerdo al servicio solicitado se cuenta con los diferente sitio web donde encontrara el formulario de quejas y reclamos:

Consejo Nacional de Calidad - www.cnc.gob.sv

Organismo Salvadoreño de Normalización - www.osn.gob.sv

Organismo Salvadoreño de reglamentación Técnica - www.osartec.gob.sv

Organismo Salvadoreño de Acreditación - www.osa.gob.sv

Centro de Investigaciones de Metrología - www.cim.gob.sv



Carta o escritos : Oficina Central está ubicada en Boulevard San Bartolo y calle Iempa, costado norte de INSAFORP, Edificio CNC. Ilopango San Salvador.

A excepción Centro de Investigaciones de Metrología la carta o escritos se deben entregar en la dirección: Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Universidad de El Salvador, final 25 avenida norte, San Salvador.