



## REGISTRO DE GARANTÍAS MOBILIARIAS

Su propósito es la inscripción de la constitución, modificación, cancelación y ejecución de garantías mobiliarias y consecuentemente la publicidad de las mismas.

Creado como una herramienta que **facilite el acceso al crédito** a la población en general, pero con especial énfasis a los micro, pequeños y mediano empresarios, mediante la ampliación de aquellos bienes muebles que toda persona puede poner en garantía, y con ello dinamizar la economía del país.

### DERECHOS DEL USUARIO

- Ser atendido en todas las áreas de forma integral, sin discriminación por razones de tipo social, económico, moral, ideológico o de género.
- Ser respetado y tratado con dignidad.
- Recibir una respuesta oportuna, con relación a cualquier solicitud requerida.
- Recibir información adecuada, sobre los diversos servicios que proporciona el Registro de Garantías Mobiliarias.
- Recibir asesoría técnica, respecto al uso del Sistema de Garantías Mobiliarias.
- Recibir una correcta asesoría para el llenado de los formularios utilizados dentro del Sistema de Garantías Mobiliarias.
- Recibir asesoría legal, respecto a la aplicación de la Ley de Garantías Mobiliarias y Reglamento de la Ley de Garantías Mobiliarias.
- Recibir notificaciones electrónicas sobre la actualización y Modificación del Sistema de Garantías Mobiliarias, cuando se tenga la calidad de "usuario autorizado".
- Conocer la situación registral de cualquier persona natural o jurídica, que tenga la calidad de deudor garante.
- Conocer toda la información contenida dentro de la cuenta de usuario autorizado, cuando se tenga dicha calidad.
- Recibir notificaciones electrónicas de todas las inscripciones realizadas como usuario autorizado.
- Conocer el estado de su trámite.

## Servicios que brindamos

› Inscripción, modificación, cancelación y ejecución de garantías mobiliarias.

› Emisión de Certificaciones. (literales y extractadas)

› Emisión de Constancias

- Que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos para cada uno de los servicios puestos a disposición del cliente.
- Conocer y utilizar los métodos formales establecidos para presentar reclamos, quejas y sugerencias.

### DEBERES DEL USUARIO

- Mostrar una conducta de respeto y cortesía al personal de la institución.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas, instrucciones y requerimientos establecidos por la institución.
- Cancelar los derechos de registro conforme al arancel vigente.
- Proporcionar información requerida de contacto electrónico y telefónico para efectos de notificaciones.

### SUGERENCIAS Y QUEJAS

Para seguir mejorando, necesitamos su opinión, háganosla saber a través de los siguientes medios:

- Buzones de quejas y sugerencias, ubicados en todas las oficinas de prestación del servicio.
- Mediante llamada telefónica al 2593-5278, 2593-5276 área de medición de la satisfacción del cliente.
- En nuestro sitio web [www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv)
- E-mail: [calidad@cnr.gob.sv](mailto:calidad@cnr.gob.sv)
- Cartas o escritos, o en su defecto, correo electrónico a [rgm@cnr.gob.sv](mailto:rgm@cnr.gob.sv), dirigidos a la Dirección del Registro de Garantías Mobiliarias o ante la Dirección Ejecutiva, según sea el caso.

› Asesoría legal  
› Asesoría técnica.

Ambos tipos de asesoría puedes obtenerlas por diferentes medios: telefónico, correo electrónico, chat en línea y de manera presencial.

› Capacitaciones a la micro, pequeña y mediana empresa.

### COMPROMISOS DE CALIDAD

#### INSCRIPCIÓN DE GARANTÍAS MOBILIARIAS:

1. El servicio de inscripción se brinda por medio de un registro electrónico 24/7, los **365** días del año.

TIEMPO NO MAYOR A (horas hábiles)

#### EMISIÓN DE:

2. Solicitudes de certificaciones **4horas**
3. Solicitudes de constancias **4horas**

#### Nota 1:

Los tiempos de respuesta establecidos para los numerales 1 y 2, son de 4 horas hábiles contadas a partir de la recepción de la solicitud electrónica.

#### Nota 2:

Los tiempos para la inscripción, modificación, cancelación y ejecución de las Garantías Mobiliarias, son imputables al cliente, ya que es un servicio que se brinda en línea, y es realizado directamente por el cliente a través del sistema electrónico.

La ampliación de la Carta puede verse en el sitio web de la institución: [www.cnr.gob.sv](http://www.cnr.gob.sv)



# Fomentando el crecimiento de los micro, pequeños y medianos empresarios

### DIRECCIÓN

SAN SALVADOR

1ª Calle Poniente, entre 43ª y 45ª Avenida Norte, N° 2310, San Salvador.

### TELÉFONOS

ASESORÍA LEGAL

2593-5296  
2593-5297  
2593-5770

ASESORÍA TÉCNICA

2593-5492

Whatsapp Registro

**Garantías**  
Mobiliarias

**7071-6449**

### HORARIOS DE ATENCIÓN

A partir de las 7:30 a.m. a 4:00 p.m., sin cerrar al mediodía.

Tel. 2593-5278, 2593-5276 y 2593-5269  
Correo: [calidad@cnr.gob.sv](mailto:calidad@cnr.gob.sv)

# Carta de Servicios al Usuario

Fecha de actualización: Noviembre 2019, "versión 3"

Código: A046