



CONSEJO NACIONAL DE LA PRIMERA INFANCIA,
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL CONAPINA

Noviembre, 2023





El Consejo Nacional de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia (CONAPINA) es una entidad gubernamental de El Salvador que se encarga de la protección integral de los derechos de la primera infancia, niñez y adolescencia.

El contexto en el que surge el CONAPINA es el de una serie de desafíos que enfrenta la niñez y la adolescencia en El Salvador. Entre estos desafíos se encuentran la violencia, la pobreza, la exclusión social y la discriminación. La Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, que entró en vigor en 2023, establece un marco jurídico para la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia, y el CONAPINA es la entidad encargada de su implementación.

FUNCIONES PRIMORDIALES DEL CONAPINA:

1

La defensa efectiva de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

2

La coordinación del Sistema Nacional de Protección Integral.

3

La formulación y evaluación de la Política Nacional.



DERECHOS ADMINISTRATIVOS DE LOS USUARIOS:



- La atención al público en atención administrativa será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. excepto días festivos
- En atención de respuesta inmediata a vulneraciones de derechos de NNA, la atención será ininterrumpida las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- A dirigir sus peticiones por escrito de manera decorosa, a que se le resuelva y a que se le haga saber lo resuelto por escrito
- Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de género, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión; tratando a los ciudadanos con el más alto índice de decoro y transparencia
- A consultar el estado del trámite de su solicitud.
- A la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos personales que se solicitan en los trámites a realizar en el CONAPINA.



- A recibir indicaciones precisas y ayuda que requiera sobre el trámite a realizar y su duración.
- Obtener toda la información de carácter general, de forma veraz, eficaz, transparente y actualizada, siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales o normativas vigentes y que no goce de confidencialidad.
- Disponer gratuitamente los formatos o formularios para su trámite, ya sea de forma presencial o por medios electrónicos.
- Presentar recursos contra actos o resoluciones del CONAPINA de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Identificar el nombre de la persona funcionaria de la cual recibe el servicio.
- Recibir un trato especial y preferente si se encuentra en situación de vulneración de derechos.
- Ser orientado adecuadamente en los servicios que solicite, a fin de evitar que incurra en errores u omisiones.
- Recibir servicios de calidad, dentro de los tiempos de respuesta establecidos.
- Relacionarse con el CONAPINA por los medios tecnológicos que se pongan a disposición.





DEBERES DE LOS USUARIOS:

1

Cumplir con las leyes vigentes e instrucciones y requerimientos establecidos en la Ley Crecer Juntos.

4

Brindar colaboración cuando le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos.

2

Colaborar con el CONAPINA y comunicar el posible cometimiento de delitos.

5

Utilizar de forma debida los equipos destinados para consulta.

3

Ejercer con responsabilidad y lealtad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.

6

Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, o hacer peticiones o afirmaciones temerarias.



7

Observar un trato respetuoso con el personal al servicio del CONAPINA.

8

Cuidar las instalaciones, equipo y mobiliario en que son atendidos, manteniendo el orden e higiene de las mismas.

9

Actualizar constantemente los medios de contactos durante los trámites.

ARANCELES:

Todo trámite y labor en nuestra Institución es sin costo alguno para nuestros usuarios; a excepción del regulado en el artículo 146 de la Ley Crecer Juntos, respecto al servicio de autorización para la instalación de Centros de Atención a Primera Infancia (CAPI).





DIRECTORIO DE JUNTAS DE PROTECCIÓN Y REDES SOCIALES:



Juntas de Protección de Occidente

Departamento: Ahuachapán

Teléfono de turno: 7844-3615

Dirección: Final 9a Calle Poniente y 4a Av. Sur N° 6-1. Ba. San Antonio.

Correo: avisos.jpahuachapan@conapina.gob.sv

Departamento: Sonsonate

Teléfono de turno: 7844-3631

Dirección: Barrio El Centro, Av Francisco Morazán, N° 4-6, Sonsonate.

Correo: avisos.jpsonsonate@conapina.gob.sv

Departamento: Santa Ana

Teléfono de turno: 7844-2426

Dirección: 15 CL poniente y 3a Av. Sur, Barrio San Miguel, Santa Ana.

Correo: avisos.jpsantaana@conapina.gob.sv



Juntas de Protección Central

Departamento: La Libertad

Teléfono de turno: 7544-1506

Dirección: 7a Av. Norte, Hogar Adalberto Guirola. Santa Tecla.

Correo: avisos.jpplalibertad@conapina.gob.sv

Departamento: San Salvador UNO

Teléfono de turno: 7844-5302

Dirección: Col. Costa Rica, Av. Irazú y final Calle Santa Marta N° 2, S.S.

Correo: avisos.jpssuno@conapina.gob.sv

Departamento: San Salvador DOS

Teléfono de turno: 7844-1607

Dirección: Col. Costa Rica, Av. Irazú y final Calle Santa Marta N° 2, S.S.

Correo: avisos.jpssdos@conapina.gob.sv

Departamento: San Salvador TRES

Teléfono de turno: 7844-9059

Dirección: Col. Costa Rica, Av. Irazú y final Calle Santa Marta N° 2, S.S.

Correo: avisos.jpstres@conapina.gob.sv



Departamento: Chalatenango

Teléfono de turno: 7844-1738

Dirección: 4a Calle Oriente, Barrio San Antonio, N° 1 Chalatenango.

Correo: avisos.jpchalatenango@conapina.gob.sv

Departamento: Cuscatlán

Teléfono de turno: 7844-8753

Dirección: 6a Calle Ote. Calle a la estación, Barrio San Juan, Col. San Francisco #4, Cojutepeque.

Correo: avisos.jpcuscatlan@conapina.gob.sv

Departamento: La Paz

Teléfono de turno: 7844-1506

Dirección: 6a. Avenida Norte y final 5a. Calle Poniente, casa número 2, Colonia Las Brisas, Zacatecoluca, La Paz.

Correo: avisos.jplapaz@conapina.gob.sv

Departamento: Cabañas

Teléfono de turno: 7844-1685

Dirección: Calle Dr. Jesús Velasco N° 29, Barrio El Calvario, Sensuntepeque, (Junto a PGR).

Correo: avisos.jpcabañas@conapina.gob.sv

Departamento: San Vicente

Teléfono de turno: 7844-5270

Dirección: 2a Av. Norte y 5a Calle Oriente N° 19, San Vicente.

Correo: avisos.jpsanvicente@conapina.gob.sv



Juntas de Protección de Oriente

Departamento: Usulután

Teléfono de turno: 7844-7636

Dirección: Barrio la Parroquia Usulután, Lote #1, Block G, Municipio y Dpto. de Usulután.

Correo: avisos.jpusulutan@conapina.gob.sv

Departamento: San Miguel

Teléfono de turno: 7844-7401

Dirección: 2a Av. Norte y 10a Calle Poniente, N° 601, Barrio San Francisco, San Miguel

Correo: avisos.jpstanmiguel@conapina.gob.sv

Departamento: La Unión

Teléfono de turno: 7844-6813

Dirección: 3a Calle Oriente N° 3-4, Barrio El Centro, La Unión.

Correo: avisos.jpunion@conapina.gob.sv

Departamento: Morazán

Teléfono de turno: 7844-5182

Dirección: 3a Av. Norte, Barrio las Flores, Ciudad de San Francisco Goteras, Morazán.

Correo: avisos.jpmorazan@conapina.gob.sv



Redes Sociales



Facebook: **conapinasv**

Instagram: **conapinasv**

X: **@CONAPINA_sv**

Línea de Atención: 119 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.





SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS DENUNCIAS, SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMOS:



En casos de vulneraciones de derechos de las niñas, niños y adolescentes, serán las Juntas de Protección las que deberán de iniciar el proceso respectivo, a fin de determinar la vulneración o no de las mismas, y en caso de confirmarse la vulneración tomar las medidas respectivas para la restitución del derecho vulnerado.

En casos de sugerencias deberán de remitirse a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, para el seguimiento y posible implementación a que diera lugar.

En caso de quejas o reclamos hacia el personal del CONAPINA deberá de ser la Unidad Especializada de Talento Humano la instancia responsable de realizar el procedimiento laboral respectivo.

En el caso de que la queja o reclamo sea hacia un miembro de la REA, será el Departamento de Investigación de infracciones el responsable de realizar el procedimiento respectivo, acorde y en cumplimiento a la Ley Crecer Juntos y demás normativa aplicable, según el caso.



CONSEJO NACIONAL DE
LA PRIMERA INFANCIA,
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA