



MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE FERNANDO DE LA MORA

Reglamento de Trámites Administrativos Res. I.M.F.M. N° 2044/2019

TRÁMITE: Solicitud de mediación y/o presentación de reclamos o denuncias

FORMA DE PRESENTACIÓN: Nota elevada a la Máxima Autoridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE: Solicitar mediación en conflictos y/o presentar denuncias o reclamos

N°	DEPENDENCIA	SOLICITUD CON DOCUMENTOS ADJUNTO	ETAPA O PROCESO	DESCRIPCION DE TAREA	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	CARGO O FUNCION	TIEMPO		OBSERVACION
								MINIMO	MAXIMO	
1	Mesa de Entrada de la Secretaría General	Nota o formulario único de mesa de entrada, copia de cédula del recurrente y factura de compra	Solicitud mediante nota	La dependencia recibe la nota o formulario en la cual se formula la denuncia o reclamo	Nota o formulario, copia de cédula de identidad vigente y factura original	Secretaria General	Recepción	10 min	15 min	*La factura debe estar a nombre del recurrente
2	Secretaria de Defensa de Consumidor		Providencia	La secretaria general providencia el pedido a la Secretaria de Defensa del Consumidor	Nota o formulario, copia de cédula de identidad vigente, factura original y providencia de la secretaria general	Funcionario que recibe		10 min	15 min	
3	Secretaria de Defensa de Consumidor			La Secretaria se expide en un plazo no mayor a 24 horas	Nota o formulario, copia de cédula de identidad vigente, factura original y providencia de la secretaria general	Encargado de la secretaria de la Defensa de Consumidor		24 hs	24 hs	
4	Secretaria de Defensa de Consumidor			En caso de que se trate de una mediación y se llega a un acuerdo se labra el acta y se archiva el expediente, en caso contrario se eleva el expediente al Juzgado de Faltas	Nota o formulario, copia de cédula de identidad vigente, factura original, providencia de la secretaria general y acta si asi correspondiera	Encargado de la secretaria de la Defensa de Consumidor	Archivo o providencia al Juzgado	24 hs	4 días	
5	Secretaria de Defensa de Consumidor			En caso de tratarse de productos vencidos, se envia fiscalizadores al local involucrado y se informa al Juzgado de Faltas dentro de las 48 hs.	Nota o formulario, copia de cédula de identidad vigente, factura original, providencia de la secretaria general y acta si asi correspondiera	Encargado de la secretaria de la Defensa de Consumidor		24 hs	2 días	



Celso Gustavo Núñez Vera
Secretario General



Rosana Guzmán
Directora de Administración y Finanzas



Alcides Riveros Caraglia
Intendente Municipal

000024



Reglamento de Trámites Administrativos Res. I.M.F.M. N° 2044/2019

TRÁMITE: Solicitud de charlas y capacitaciones sobre defensa del consumidor

FORMA DE PRESENTACIÓN: Nota impresa

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE: Pedidos de instituciones educativas u otras organizaciones de capacitación y charla sobre defensa del consumidor

N°	DEPENDENCIA	SOLICITUD CON DOCUMENTOS ADJUNTO	ETAPA O PROCESO	DESCRIPCION DE TAREA	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	CARGO O FUNCION	TIEMPO		OBSERVACION
								MINIMO	MAXIMO	
1	Mesa de Entrada	Nota de solicitud de charlas y capacitaciones sobre defensa del consumidor con firma de la Directora de la Institución educativa u otra organización recurrente, aclaración de firma, sello y membrete de la Institución en la cual se especifiquen horarios, días y calles afectadas	Recepción de la solicitud	Se recibe nota de solicitud y se verifica que la misma cuente con todos los requisitos de firma, sello, membrete, aclaración de firma	Nota firmada por el Director y/o Directora de la Institución Educativa u otra organización recurrente	Abg. Gustavo Nuñez	Secretario General	15 min	60 min	
2	Secretaria de Defensa del Consumidor	La Secretaria General remite el pedido con providencia del Intendente a la Secretaria de Defensa de Consumidor	Recepción de la nota de pedido	Se recibe el pedido de capacitación, el mismo es calendarizado conforme el cronograma de trabajo de la dependencia	Nota de pedido con providencia del Señor Intendente		Encargado de la secretaria de defensa del consumidor	1 día	3 días	



000025