



**SECRETARÍA DE CONTRALOR
CENTRO DE DENUNCIAS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE TRATAMIENTO DE
DENUNCIAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS

INDICE		Pág.
I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL	4
III.	ALCANCE	4
IV.	CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
V.	DEFINICIONES	5
VI.	REQUISITOS	
	1. REQUISITOS DE DENUNCIAS	6
	1.1. DATOS OBLIGATORIOS	6
	1.2. DOCUMENTAL PROBATORIA	7
	1.3. AGOTAMIENTO DE INSTANCIA PREVIA	7
	2. REQUISITOS DE RECLAMOS Y SOLICITUDES	7
	3. ACTUACIONES ANÓNIMAS	8
VII.	METODOLOGÍA DE TRABAJO	
	1. RECEPCIÓN DE ACTUACIONES	8
	a) INGRESO POR MESA DE ENTRADAS	8
	b) LÍNEA GRATUITA Y CONMUTADOR	9
	c) PRESENCIAL EN EL CENTRO	9
	d) VÍA CORREO ELECTRÓNICO	10
	2. INGRESO DE ACTUACIONES A LA BASE DEL CENTRO	10
	3. TRASLADO DE LAS ACTUACIONES	10
	REINTIMACIONES	11
	DEVOLUCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	11
	4. INGRESO DEL DESCARGO / INFORME	12
	5. TRASLADO DEL DESCARGO / INFORME	12
	6. MEDIDA PREVIA AL TRASLADO	13
	7. AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN Y/O PEDIDO DE DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA	13

8. ANTECEDENTE EN ÓRGANO LOCAL	13
9. FALTA DE RESPUESTA	13
10. GIRO DE LAS ACTUACIONES	14
11. EXPEDIENTE DE IRREGULARIDADES	14
12. REGISTRO DEL EXPEDIENTE DE IRREGULARIDADES EN LA BASE DEL CENTRO	15
13. TRAMITACIÓN Y GIRO DEL EXPEDIENTE DE IRREGULARIDADES	15
14. ARCHIVO DE LAS ACTUACIONES	16
VIII. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	
1. DESCUENTOS DE HABERES	17
2. DEFENSORÍAS Y OFICIOS	18
3. REUNIÓN ENTRE LAS PARTES	18
IX. OTRAS CONSIDERACIONES	
1. VISTAS	19
2. CAMBIO DE DOMICILIO DEL INICIADOR	19
X. FORMULARIOS Y FORMATOS	
1. FORMALIDADES DE LAS ACTAS	19
2. FORMALIDADES DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS	20
3. FORMULARIOS	20
XI. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS	28

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS

I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Denuncias es el área encargada de la tramitación de denuncias y reclamos formulados con motivo de la posible comisión de irregularidades y/o incumplimiento por parte de mutuales y/o cooperativas, como así también de la sustanciación de solicitudes y consultas de asociados respecto a la operatoria de las citadas entidades y los servicios que éstas brindan.

En tal sentido y en atención a las directivas y los parámetros establecidos por la Secretaría de Contralor del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, se procede a la elaboración del presente manual a fin de mantener un registro actualizado de los procesos que ejecuta el Centro de Denuncias que permita alcanzar los objetivos encomendados y contribuya a orientar al personal asignado al área sobre la ejecución de las actividades de su competencia, constituyéndose así en una guía de la forma en que opera e interviene.

Una vez efectivizada su aprobación formal, el presente manual dejará sin efecto el aprobado bajo Disposición N° 58/2000 y deberá revisarse anualmente, o bien, cuando exista alguna modificación sustancial a los procedimientos aquí comprendidos.

Por otra parte, cabe señalar que las consideraciones contenidas en este documento se expresan en forma enunciativa mas no limitativa ni excluyente, por lo que cada caso y en particular aquellos no comprendidos en el presente compendio podrá adecuarse según su propia y especial naturaleza.

A los fines prácticos, la mención que en el presente proyecto se efectúa del CENTRO DE DENUNCIAS se define como el CENTRO y la del INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMÍA SOCIAL se define como INAES.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del presente manual son los siguientes:

- a) Establecer los lineamientos para el desarrollo de los procesos inherentes al CENTRO, que aseguren su tratamiento eficaz y oportuno.
- b) Incorporar las políticas de operación y el marco de referencia que garanticen la confiabilidad de las acciones para atender las demandas del administrado.
- c) Disponer la metodología que permita, tanto a personas humanas como jurídicas, encauzar el tratamiento de denuncias, reclamos y/o solicitudes por ante el INAES, poniendo a su disposición diversos canales para su eficaz exposición.
- d) Fijar las pautas que aseguren una tramitación expedita de las actuaciones, atendiendo los principios de igualdad e imparcialidad.
- e) Instrumentar mecanismos que posibiliten la evaluación de los procedimientos a fin de establecer acciones correctivas y preventivas que mejoren la calidad del servicio que se brinda.

III. ALCANCE

A nivel interno los procedimientos incluidos en este manual abarcan las actividades que se realizan en el CENTRO y son aplicables al Responsable del sector y al personal a su cargo.

A nivel externo los procedimientos que se detallan en el presente manual aplican en lo conducente a toda aquella persona humana o jurídica, pública o privada, que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo, con carácter de denuncia o reclamo contra cooperativas o mutuales, o a encauzar una solicitud o consulta respecto a la operatoria de dichas entidades y de los servicios que brindan cuando les resultare imposible su diligenciamiento directo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS

IV. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procesos que se llevan a cabo en el CENTRO son:

- procedimiento de denuncias;
- procedimiento de reclamos;
- procedimiento de solicitudes.

V. DEFINICIONES

DENUNCIA: Es el acto por el cual una persona, humana o jurídica, pone en conocimiento de la autoridad correspondiente la comisión de determinados hechos específicos por parte de entidades cooperativas y/o mutuales, y/o sus autoridades, que pudieren ser constitutivos de violación a la normativa vigente.

RECLAMO: Se encuentra comprendida dentro de este concepto toda queja iniciada por una persona, humana o jurídica, relacionada con el supuesto desempeño o accionar irregular de una cooperativa o mutual, y/o de sus autoridades, respecto a su funcionamiento o la operatoria de los servicios que brinda, sin el aporte de prueba documental que permita prima facie acreditar hechos constitutivos de violación de la normativa vigente y cuyo objeto resulte de sencillo esclarecimiento. Se incluyen dentro de este punto por ejemplo los pedidos de baja como asociado no efectivizados, el descuento de cuotas de más en un préstamo, el descuento de sumas por servicios no requeridos, etc.

SOLICITUD: Corresponde a todo requerimiento de acción, información o documentación que implique respuesta por parte de una cooperativa o mutual en el que el peticionante solicita la intervención del CENTRO como

nexo con la entidad. Son ejemplos de este tipo de trámites los pedidos de baja como asociado, solicitud de estados de cuenta de préstamos, consultas sobre servicios prestados por las entidades, etc.

VI. REQUISITOS

1. REQUISITOS DE DENUNCIAS

Para que una denuncia sea considerada y tramitada como tal debe verificarse el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1.1. DATOS OBLIGATORIOS

El escrito de denuncia debe contener:

- lugar y fecha;
- nombre y apellido de el/los denunciante/s;
- tipo y número de documento de el/los denunciante/s;
- domicilio constituido;
- denominación y matrícula de la entidad denunciada;
- objeto de la denuncia.

El escrito de denuncia debe encontrarse suscripto con firma hológrafa del denunciante.

El objeto de la denuncia debe consistir en una descripción de las irregularidades o hechos denunciados.

El denunciante debe constituir un domicilio para el diligenciamiento de los traslados y las notificaciones pertinentes, pudiendo éste coincidir o no con su domicilio real. De no ser así, deberá especificarlo y aportar ambos diferenciándolos manifiestamente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS

Todos los datos deben ser completados de manera clara para su fácil lectura.

1.2. DOCUMENTAL PROBATORIA

El denunciante debe acompañar fotocopia de su documento de identidad y de toda la prueba documental que tenga a su disposición.

1.3. AGOTAMIENTO DE INSTANCIA PREVIA

El denunciante debe adjuntar a su escrito la documentación que acredite que ha agotado todas las vías institucionales ante la entidad cuando las circunstancias de la denuncia así lo permitan.

2. REQUISITOS DE RECLAMOS Y SOLICITUDES

Los datos necesarios para la eficaz tramitación de un reclamo o solicitud son:

- nombre y apellido de el/los reclamante/s;
- tipo y número de documento de el/los reclamante/s;
- domicilio constituido;
- denominación y matrícula de la entidad reclamada;
- objeto del reclamo.

La ausencia de alguno de estos datos, como número de documento o domicilio, no conllevará la desestimación *in limine* del trámite en cuestión, pudiéndose realizar los diligenciamientos que el caso requiera a efectos de recabar los antecedentes que faltaren.

El objeto del reclamo o solicitud, en cambio, es indispensable para su tramitación y debe contener una reseña de los hechos origen del mismo.

Todos los datos deben ser completados de manera clara para su fácil lectura.

3. ACTUACIONES ANÓNIMAS

En ningún caso se aceptarán denuncias, reclamos ni solicitudes anónimas.

VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

1. RECEPCIÓN DE ACTUACIONES

Cuando de las actuaciones recepcionadas por el CENTRO surgiere un reclamo por derechos individuales lesionados y el iniciador manifestare ser persona de escasos recursos, el CENTRO podrá, sin perjuicio de la tramitación de su presentación, derivarlo al Consultorio Jurídico Gratuito del Colegio Público de Abogados.

También podrá derivarlo a algún Centro de Mediación a cargo de una entidad pública o colegio profesional.

En caso que de la simple lectura de los hechos denunciados pudiera surgir la posible comisión de un delito, se aconsejará al presentante respecto de la conveniencia de efectuar la pertinente denuncia en sede judicial o policial.

Si el INAES no fuera competente para entender en los hechos denunciados, se orientará al denunciante respecto del Organismo al que le correspondería hacerlo.

En los casos en los que la problemática resulte de competencia del INAES, previo al comienzo de la tramitación de las actuaciones, se verificarán los antecedentes de la entidad a la que refieren en el registro informático y en caso de surgir de dicha verificación algún precedente que por motivos de conexidad amerite su tramitación conjunta, deberá considerarse el giro de los actuados al área donde se encuentre radicado el mismo a sus efectos.

Los interesados pueden formular denuncias, reclamos y solicitudes a través de los siguientes canales:

a) INGRESO POR MESA DE ENTRADAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS**

El interesado podrá ingresar actuaciones a través de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo del INAES. Registradas las actuaciones en el sistema informático y remitidas al CENTRO, se analiza su contenido verificando en principio si constituye un trámite nuevo o corresponde su vinculación a otro ya iniciado.

Si se tratase de una actuación nueva, se constata si la misma cumple los requisitos para su tratamiento y se la clasifica de acuerdo a su contenido como denuncia, reclamo y/o solicitud.

b) LINEA GRATUITA Y CONMUTADOR

Cuando una denuncia es recibida telefónicamente, se le comunica al interesado la imposibilidad de tomarla por dicho medio y se lo instruye acerca de los requisitos para su registro y tramitación.

Ante la recepción de un reclamo o solicitud telefónica se completarán los datos contenidos en el formulario correspondiente.

En caso de resultar necesaria la firma hológrafa del interesado, en virtud al tenor de lo expuesto, se lo pondrá en conocimiento sobre el particular durante la conversación telefónica, dejándose constancia al respecto en el trámite, y se estará a la espera de la ratificación pertinente para la prosecución del trámite.

De no producirse la ratificación referida en el párrafo precedente, transcurridos los sesenta (60) días hábiles desde la comunicación, se solicitará la misma vía correo postal, notificándole al interesado que de no recibirse respuesta, en un plazo de treinta (30) días se remitirán las actuaciones a la Guarda Temporal para su posterior archivo.

c) PRESENCIAL EN EL CENTRO

El interesado puede presentarse *in-situ* en la oficina del CENTRO donde se verifica que su presentación contenga las formalidades requeridas y se le indica que ingrese las actuaciones a través de la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo.

En el caso de denuncias, de no contar con un escrito confeccionado previamente se le podrá facilitar un formulario preimpreso y los medios para su llenado y en el de reclamos y solicitudes el personal del CENTRO completará el formulario correspondiente.

d) VÍA CORREO ELECTRÓNICO

En este caso se solicitará al interesado la ratificación de las manifestaciones vertidas y se le informará acerca de las condiciones para su registro y tramitación.

Como mínimo semanalmente se verificará la bandeja de entrada de la casilla correspondiente y se dará respuesta por idéntica vía, procediendo, en caso de corresponder, a su derivación al área respectiva cuando en virtud del tenor de su contenido su tramitación no sea competencia del CENTRO.

2. INGRESO DE ACTUACIONES A LA BASE DEL CENTRO

Una vez ingresado el trámite al CENTRO, éste procederá a la carga de sus datos en la base habilitada a sus efectos. Dicho registro será modificado cada vez que se realice alguna acción en el trámite.

3. TRASLADO DE LAS ACTUACIONES

Se cursará nota con copia de la actuación otorgando un plazo de diez (10) días hábiles para la presentación del pertinente descargo o de cinco (5) de acuerdo a su complejidad o tenor.

Se podrá citar a la entidad para que tome vista de las actuaciones en los casos en que las mismas tramiten en papel. Cuando esto no sea posible en virtud a las distancias y el iniciador haya aportado una considerable cantidad de documentación, se remitirá a la entidad copia del escrito

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS**

presentado y se le hará saber que la documental acompañada al mismo se encuentra a su disposición en el CENTRO para la obtención de fotocopias a su costo.

Al momento de la comparecencia se labrará un acta otorgándose el plazo indicado anteriormente para el traslado.

Cabe señalar que los plazos otorgados pueden acortarse en situaciones especiales como planteos relacionados con el Servicio de Salud, de acuerdo el criterio del Responsable del CENTRO.

REINTIMACIONES

Vencido cualquiera de los plazos previstos se procederá a reintimar a la entidad, mediante nota o carta documento y bajo apercibimiento de ley con un plazo inferior al otorgado originalmente.

En caso de no contar con el aviso de recibo que acredita la recepción de la notificación, cualquiera sea su tipo, se remitirá una nueva, de igual tenor y plazo.

DEVOLUCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN

La devolución del traslado por parte del correo derivará en primer lugar en la verificación del domicilio al que se haya remitido la notificación en cuestión. De detectarse un error en la confección de la nota o carta documento cursada, se volverá a remitir la misma en forma correcta.

Si el traslado fuera efectuado correctamente y la entidad se hubiera mudado, sin que exista comunicación de cambio de domicilio o información sobre filiales de la entidad, o si la dirección denunciada resultara inexistente o insuficiente, se hará una búsqueda vía web a fin de ubicar una nueva dirección. En caso de que dicha búsqueda resulte positiva, se reenviará el traslado al nuevo domicilio. De ser negativa, se analizará el procedimiento

a seguir de acuerdo al tenor de los hechos denunciados, el comportamiento histórico de la entidad y demás datos de relevancia. En cualquier caso que el domicilio o domicilios no concuerden con los registrados en los padrones del INAES, se informará a la Secretaría de Contralor a efectos de definir el curso de acción a seguir.

Si el traslado fuera rechazado se seguirá la misma vía descripta en el párrafo anterior.

4. INGRESO DEL DESCARGO / INFORME

Cuando la entidad responde a la intimación cursada produciendo el correspondiente descargo o informe, se procede a su agregación y al registro pertinente en la base habilitada en el sector.

5. TRASLADO DEL DESCARGO / INFORME

Una vez agregado el informe de la entidad al trámite, se envía nota con copia del descargo al domicilio que el iniciador hubiere informado a tal fin, para su conocimiento y observaciones que desee formular. Cuando las actuaciones tramiten en papel y la cantidad de documentación aportada por la entidad sea importante se remitirá al iniciador copia del escrito de descargo, indicándole asimismo que el resto de la documental se encuentra a su disposición en el CENTRO para la obtención de fotocopias a su costo.

Cuando se trate de un reclamo o solicitud, se hará saber al iniciador, en caso de corresponder, que de no obtener respuesta al traslado de descargo realizado se procederá al archivo de los actuados.

En caso de no contar con domicilio constituido se procederá a la prosecución del trámite en forma regular, reservándose las actuaciones por un plazo de noventa (90) días una vez recepcionado el informe de la entidad.

Si el iniciador se encontrara patrocinado por un asesor letrado, el descargo será remitido al domicilio especial que este último hubiera comunicado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS**

En el caso de reclamos y solicitudes, cuando el trámite fuera iniciado a través de un Órgano Local, Defensoría u otro Organismo y derivado al INAES, se correrá traslado del descargo a la dependencia originaria para que ésta ponga en conocimiento del informe de la entidad al reclamante o solicitante.

6. MEDIDA PREVIA AL TRASLADO

El Responsable del CENTRO podrá, de estimarlo conveniente, requerir, mediante informe debidamente fundado, la realización de una inspección en la entidad objeto de las actuaciones u otra medida similar previamente a correr traslado de las mismas.

7. AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN Y/O PEDIDO DE DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

En caso de requerirse ampliación en la información y/o documental aportada tanto por el iniciador como por la entidad, se procederá a notificar al respecto mediante nota al destinatario del requerimiento, otorgándose un plazo de diez (10) días para la presentación de la respuesta y, una vez recepcionada la misma, se pondrá en conocimiento sobre el particular a la otra parte.

Toda ampliación de denuncia o descargo producida por una de las partes tanto espontáneamente como por requerimiento será comunicada a la otra.

8. ANTECEDENTE EN ÓRGANO LOCAL

Cuando de las actuaciones surja que el iniciador ha presentado trámite similar o conexo ante el Órgano Local Competente se podrá requerir de éste informe sobre la gestión realizada o, de ser necesario, fotocopia de las actuaciones generadas.

9. FALTA DE RESPUESTA

Ante la falta de presentación de descargo o informe de la entidad, cumplidos los plazos otorgados en el traslado y posteriores intimaciones, se analizará el procedimiento a seguir según el caso, tal como se describe en el punto 3, apartado “DEVOLUCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN”, segundo párrafo.

10. GIRO DE LAS ACTUACIONES

En el caso de una denuncia, analizado el descargo y luego de su traslado al denunciante, cuando no exista nueva presentación de este último que impulse trámite distinto, el Responsable del CENTRO determinará el procedimiento a seguir con el consecuente giro de la denuncia al área competente.

Cuando se trate de un reclamo o solicitud y ante la falta de acuerdo entre las partes o si el tenor del caso lo amerita, el Responsable del sector podrá, de oficio, girar el reclamo o solicitud para consideración del Servicio Jurídico o determinar la ejecución de alguna otra medida, remitiendo los actuados al área competente.

11. EXPEDIENTE DE IRREGULARIDADES

Cuando la falta de respuesta por parte de una cooperativa o mutual ocurra simultáneamente en varios reclamos y/o solicitudes y después de haber procedido a todas las instancias de intimación identificadas en el punto 3, el Responsable del CENTRO podrá determinar la conveniencia de su tramitación conjunta, con la consecuente formación de expediente de “IRREGULARIDADES POR FALTA DE RESPUESTA”, lo que permitirá un mejor ordenamiento de los actuados y su tratamiento uniforme.

Cuando se trate de actuaciones en trámite bajo la modalidad de papel, las mismas serán remitidas a la Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo en forma unificada, ordenadas por fecha de ingreso, en original aquellas dirigidas a una sola entidad y en fotocopia las que refieran a más de una, siempre y cuando no exista vinculación entre el reclamo efectuado contra la entidad que no responde y las otras consignadas por el iniciador.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS**

En este último caso se fotocopiará: a) número de entrada, b) escrito de reclamo o solicitud, c) documentación adjunta relevante a la entidad cuya falta de respuesta origina la caratulación, d) traslados, notificaciones y/o intimaciones cursadas a ésta con sus correspondientes avisos de recibo y e) toda otra documentación agregada al trámite relacionada con la entidad señalada.

En el caso de actuaciones ingresadas como expedientes electrónicos se confeccionará la carátula correspondiente y se vincularán al expediente electrónico los documentos respectivos, dejando constancia sobre la formación del expediente de irregularidades en las actuaciones originales y remitiendo éstas a Guarda Temporal siempre que no registren respuestas pendientes de otras entidades.

12. REGISTRO DEL EXPEDIENTE DE IRREGULARIDADES EN LA BASE DEL CENTRO

Una vez caratulado el expediente de irregularidades el CENTRO procederá a su registro en la base habilitada a sus efectos, ampliando sus datos cada vez que se realice alguna acción en el mismo.

Por otra parte, se dejará constancia de la caratulación en cada uno de los registros correspondientes a los reclamos y/o solicitudes contenidos en el expediente.

13. TRAMITACIÓN Y GIRO DEL EXPEDIENTE DE IRREGULARIDADES

Gestionado el alta del expediente en la base del CENTRO, se notificará a los iniciadores o, cuando corresponda, a los Organismos originarios de los reclamos y/o solicitudes sobre la caratulación de las actuaciones.

Se verificará asimismo que no se hubiere omitido notificación alguna, subsanando tal circunstancia si así fuera el caso y realizando cualquier diligencia complementaria para la resolución de los conflictos planteados en los trámites incluidos en el expediente.

Cumplidas las tareas mencionadas precedentemente, el Responsable del sector elevará los actuados para consideración de la Secretaría de Contralor, con opinión sobre el procedimiento a seguir de acuerdo al tenor de los hechos reclamados, el comportamiento histórico de la entidad según se visualiza en el sistema informático del Organismo y demás datos de relevancia.

Si en el transcurso de su tramitación por ante el CENTRO, la entidad diera respuesta a las actuaciones incluidas en el expediente, se procederá a su agregación y traslado a los iniciadores u Organismos originarios de los reclamos, como se indica en el punto 5 del presente.

14. ARCHIVO DE LAS ACTUACIONES

En el caso de una denuncia el CENTRO podrá manifestarse a favor de su Guarda Temporal o archivo, según corresponda, mediante informe fundado, girando las actuaciones para consideración del Servicio Jurídico.

El archivo o Guarda Temporal de un reclamo o solicitud tendrá lugar una vez que, corrido el traslado del descargo al iniciador y transcurrido el plazo correspondiente, el interesado no hubiere realizado observaciones a las manifestaciones vertidas por la entidad, entendiéndose dicho silencio como conformidad a las acciones realizadas.

Si el traslado en cuestión fuera devuelto por el correo y se verificara que no se ha incurrido en un error en su envío, se aplicará el mismo plazo para el archivo del trámite, considerado desde la fecha de la nota de traslado, procediéndose de igual manera cuando no se cuente con el aviso de recibo correspondiente.

Cuando luego del archivo de los actuados, el iniciador efectúe otra presentación cuyo contenido amerite la implementación de acciones

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS**

nuevas, será tramitada en forma independiente a la actuación archivada, pudiéndose consultar los antecedentes incluidos en esta última.

El archivo del expediente de irregularidades por falta de respuesta se realizará previo conocimiento de la Secretaría de Contralor y sin la intervención del Servicio Jurídico únicamente cuando la entidad objeto de los reclamos y/o solicitudes hubiere dado respuesta a los mismos y se entiendan resueltos los conflictos planteados ya sea por voluntad expresa de los iniciadores o en virtud a su silencio cuando se hubiera vencido el plazo para efectuar observaciones sobre los descargos.

VIII. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

1. DESCUENTOS DE HABERES

Cuando luego de haber cursado las notificaciones e intimaciones correspondientes, la entidad no hubiere dado respuesta a un reclamo o solicitud relacionada con descuentos de haberes, o las notificaciones remitidas a ésta fueran devueltas por el correo, salvo que se tratase de un pedido de baja como asociado y se hubiere verificado vía web el cese del descuento en cuestión, se procederá a correr traslado de las actuaciones al Organismo otorgante de los códigos de que se trata a los fines de brindar una respuesta al iniciador de las mismas y se informará a este último sobre el particular, sin perjuicio de cualquier otra medida que el Responsable del sector considere pertinente.

Si el trámite sin respuesta correspondiera a un pedido de baja como asociado y se verificara a través de la página web del Organismo otorgante del código de descuento que la baja ha sido procesada, se notificará sobre el particular al peticionante mediante nota remitida a su domicilio, haciéndole saber que de no formular observaciones o acreditar la existencia de descuentos indebidos se archivarán las actuaciones. Cuando

el iniciador del pedido hubiera omitido comunicar domicilio en su escrito y no pudiera obtenerse de la documentación acompañada, se mantendrán los actuados en reserva hasta su archivo.

Cuando se hubiera formado expediente de irregularidades por falta de respuesta y éste ya no tramitara por ante el CENTRO, todo nuevo reclamo o pedido será notificado directamente al Organismo otorgante del código, salvo que la situación de la entidad se encuentre normalizada.

2. DEFENSORÍAS Y OFICIOS

Estará a cargo del CENTRO la tramitación de toda denuncia, reclamo o solicitud remitida al INAES a dichos efectos por una Defensoría o mediante oficio o cédula cuando la misma sea derivada al sector, procediéndose en cada caso de acuerdo a lo señalado anteriormente en este manual.

En el transcurso de la tramitación se informará al Organismo de origen acerca de las gestiones realizadas en las actuaciones, remitiéndose a éste copia de todo descargo o informe producido por la entidad de que se trate.

Cuando el trámite requiera respuesta de la entidad y el plazo estipulado para su contestación no resulte suficiente se pondrá en conocimiento de éste sobre el particular, informándole respecto de los traslados y/o notificaciones cursadas.

En el caso de pedidos de informe comunicados al CENTRO por memorando de otro sector, éstos serán respondidos por la misma vía al área solicitante dentro del plazo que ésta estipule. Si el pedido de informe requiriera respuesta de la entidad involucrada y el plazo indicado en el memorando en cuestión no alcanzara, se pondrá en conocimiento del área requirente sobre el particular, haciéndole saber acerca de los traslados y/o notificaciones realizadas.

3. REUNIÓN ENTRE LAS PARTES

Cuando lo solicite alguna de las partes intervinientes y exista acuerdo con la otra parte, el CENTRO podrá convocar a una reunión en el INAES en fecha y horario determinado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS**

Al tiempo de comparecer, se labrará el acta correspondiente, en la que se plasmarán los detalles del acuerdo arribado o la ausencia del mismo.

Cuando del acuerdo derivasen reintegros, la entidad deberá arbitrar los medios necesarios para que los mismos se efectivicen fuera del ámbito del INAES.

IX. OTRAS CONSIDERACIONES

1. VISTAS

Podrán tomar vista de los trámites radicados en el CENTRO, sus iniciadores, patrocinantes, autoridades de las entidades involucradas, apoderados, personas autorizadas y toda persona que demuestre fehacientemente un interés legítimo, acreditando identidad y suscribiendo el acta correspondiente.

Toda vista que tenga lugar en el CENTRO como consecuencia de requerimiento del sector o por solicitud del interesado, originará el labrado del acta respectiva.

2. CAMBIO DE DOMICILIO DEL INICIADOR

Cuando el iniciador hubiera omitido constituir domicilio o éste hubiera cambiado, deberá comunicarlo al CENTRO por nota o bien mediante suscripción del acta correspondiente en forma personal en el sector o telefónica.

X. FORMULARIOS Y FORMATOS

1. FORMALIDADES DE LAS ACTAS

Toda acta labrada por el CENTRO deberá numerarse y contener membrete y firma del Responsable del sector o del agente que la confeccione.

Las actas labradas en oportunidad de la vista de actuaciones o de requerimientos a los administrados o interesados llevarán las firmas de éstos y del Responsable del CENTRO, imprimiéndose tres (3) copias, una para el trámite, otra para el administrado o interesado y la tercera para su archivo en el bibliorato correspondiente.

2. FORMALIDADES DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

Las respuestas a los correos electrónicos recepcionados en la casilla de correo del CENTRO serán numeradas y se imprimirá una copia para su archivo en el bibliorato correspondiente.

3. FORMULARIOS

El personal del CENTRO llenará el formulario que se muestra a continuación cuando el administrado asista personalmente en las oficinas del sector o cuando se comunique telefónicamente a los fines de formular un reclamo o solicitud.

También estará a disposición de los interesados en la página del INAES, desde donde se podrá descargar para ser impreso y completado manualmente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS



Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social

CENTRO DE DENUNCIAS
**FORMULARIO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES**

SECCION 1 - PARA SER COMPLETADA POR PERSONAS HUMANAS

DATOS INICIADOR / DAMNIFICADO

En caso de haber más de un (1) iniciador/damnificado, marque con una cruz aquí () y complete además la sección identificada como "OTROS FIRMANTES" en la sección 10 de este formulario.

NOMBRE/S INICIADOR / DAMNIFICADO		APELLIDO/S INICIADOR / DAMNIFICADO	
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO		TELEFONO DE CONTACTO	
Nº		()	
CORREO ELECTRONICO:			
¿OCUPA ALGUN CARGO EN LA COOPERATIVA / MUTUAL OBJETO DEL TRAMITE?			
SI	-	NO	CARGO:

Tachar lo que no corresponda

DOMICILIO: CALLE		ALTURA	PISO	DEPTO.	TORRE
BARRIO	MANZANA	BLOCK	ENTRE CALLES		
CODIGO POSTAL	LOCALIDAD	PROVINCIA			

SECCION 2 - PARA SER COMPLETADA POR PERSONAS JURIDICAS

DATOS ENTIDAD INICIADORA / DAMNIFICADA

En caso de haber más de un (1) firmante, marque con una cruz aquí () y complete además la sección identificada como "OTROS FIRMANTES" en la sección 10 de este formulario.

RAZON SOCIAL:	
Nº DE INSCRIPCIÓN ANTE ORGANISMO COMPETENTE:	
COPIA DEL ESTATUTO / CONTRATO SOCIAL EN	FOJAS
COPIA DEL ACTA DE DESIGNACION DE AUTORIDADES EN	FOJAS

NOMBRE/S APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL		APELLIDO/S APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL	
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO		TELEFONO DE CONTACTO	
Nº		()	
CARÁCTER INVOCADO:			
CORREO ELECTRONICO:			
¿OCUPA ALGUN CARGO EN LA COOPERATIVA / MUTUAL OBJETO DEL TRAMITE?			
SI	-	NO	CARGO:

Tachar lo que no corresponda

DOMICILIO SEDE SOCIAL: CALLE		ALTURA	PISO	DEPTO.	TORRE
BARRIO	MANZANA	BLOCK	ENTRE CALLES		
CODIGO POSTAL	LOCALIDAD	PROVINCIA			

SECCION 3 - DATOS DEL PATROCINANTE

Completar sólo en caso de corresponder

NOMBRE/S PATROCINANTE		APELLIDO/S PATROCINANTE	
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO		TELEFONO DE CONTACTO	
N°		()	
CORREO ELECTRONICO			MATRICULA

SECCION 4 - DOMICILIO ESPECIAL

Completar sólo en caso de corresponder

DOMICILIO SEDE SOCIAL: CALLE		ALTURA	PISO	DEPTO.	TORRE
BARRIO		MANZANA	BLOCK	ENTRE CALLES	
CODIGO POSTAL	LOCALIDAD			PROVINCIA	

SECCION 5 - DATOS DEL BENEFICIO

Completar sólo en caso de descuento de haberes bajo códigos habilitados por ANSES

BENEFICIO 1:	BENEFICIO 2:

SECCION 6 - ENTIDADES OBJETO DEL TRAMITE

PROVINCIA	MATRICULA	CODIGOS	DENOMINACION

SECCION 7 - DOCUMENTACION ACOMPAÑADA

--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS



Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social

CENTRO DE DENUNCIAS
**FORMULARIO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES**

SECCION 8 - ANTECEDENTES

¿HA REALIZADO ALGUNA PRESENTACION POR ESTA SITUACION ANTE OTRAS INSTITUCIONES Y/U ORGANISMOS?	SI - NO <small>Tachar lo que no corresponda</small>	TRAMITE N°
DENOMINACION DE INSTITUCION U ORGANISMO		

SECCION 9 - NARRACION DE LOS HECHOS

En caso de acompañar escrito con narración de los hechos en hoja aparte marque con una cruz aquí ().

SECCION 10 - FIRMAS**FIRMA INICIADOR INDICADO EN SECCION 1 O 2**

_____	_____	_____
Firma	Aclaración	Tipo y N° de documento

FIRMA PATROCINANTE

_____	_____	_____
Firma	Aclaración	Tipo y N° de documento

OTROS FIRMANTES

NOMBRE/S:			
APELLIDO/S			
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO:	N°		_____
CARACTER INVOCADO:			Firma
NOMBRE/S:			
APELLIDO/S			
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO:	N°		_____
CARACTER INVOCADO:			Firma
NOMBRE/S:			
APELLIDO/S			
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO:	N°		_____
CARACTER INVOCADO:			Firma
NOMBRE/S:			
APELLIDO/S			
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO:	N°		_____
CARACTER INVOCADO:			Firma
NOMBRE/S:			
APELLIDO/S			
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO:	N°		_____
CARACTER INVOCADO:			Firma

Si continúa en hoja aparte marque con una cruz aquí ()

SECCION 11 - LUGAR Y FECHA

CIUDAD	DIA	MES	AÑO

En caso de requerirse la ratificación de las actuaciones iniciadas el interesado podrá utilizar el siguiente formulario:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS



Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social

**FORMULARIO DE RATIFICACION DE
DENUNCIA, RECLAMO O SOLICITUD**

DATOS DEL TRAMITE	
TIPO*	NUMERO

* E - Expediente NE - Número de entrada EX - Expediente electrónico

LUGAR		
FECHA		

DATOS DEL PRESENTANTE

APELLIDO/S Y NOMBRE/S O RAZON SOCIAL	
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	TELEFONO DE CONTACTO
	()
CARACTER INVOCADO	

SELECCIONE EL MOTIVO DE LA PRESENTACIÓN

RATIFICACION

POR MEDIO DEL PRESENTE RATIFICO EN SU TOTALIDAD Y CON CARACTER DE DECLARACION JURADA LAS MANIFESTACIONES POR MI VERTIDAS EN LA PRESENTACION INGRESADA BAJO EL TRAMITE INDICADO PRECEDENTEMENTE.

FIRMA

ACLARACION

TIPO Y Nº DE DOCUMENTO

El interesado también contará con el formulario que figura a continuación para facilitar la realización de distintos trámites relativos a su denuncia, reclamo o solicitud.



Ministerio de Desarrollo Social
Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE
AMPLIACION DE DENUNCIA - RECLAMO - SOLICITUD
Y/O DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA**

DATOS DEL TRAMITE	
TIPO*	NUMERO

LUGAR		
FECHA		

* E - Expediente NE - Número de entrada EX - Expediente electrónico

DATOS DEL PRESENTANTE

APELLIDO/S Y NOMBRE/S O RAZON SOCIAL

TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO

TELEFONO DE CONTACTO
()

CARACTER INVOCADO

SELECCIONE EL MOTIVO DE LA PRESENTACIÓN

ADJUNTA DOCUMENTACION

INDIQUE A CONTINUACION LA DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA

SOLICITUD DE PRORROGA

INDIQUE MOTIVO DE LA SOLICITUD Y TIEMPO SOLICITADO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS,
RECLAMOS Y SOLICITUDES DEL CENTRO DE DENUNCIAS

MODIFICACION / CONSTITUCION DE DOMICILIO

INDIQUE EL NUEVO DOMICILIO AL QUE SE LE CURSARAN LAS NOTIFICACIONES

CALLE		ALTURA	PISO	DEPTO.
TORRE	MANZANA	BLOCK	ENTRE CALLES	
COD. POSTAL	BARRIO	LOCALIDAD	PROVINCIA	

LA ENTIDAD NO CUMPLIO CON LO PACTADO

INDIQUE ENTIDAD Y DETALLE INCUMPLIMIENTO

OTROS

ESPECIFIQUE

CANTIDAD DE HOJAS ADJUNTAS

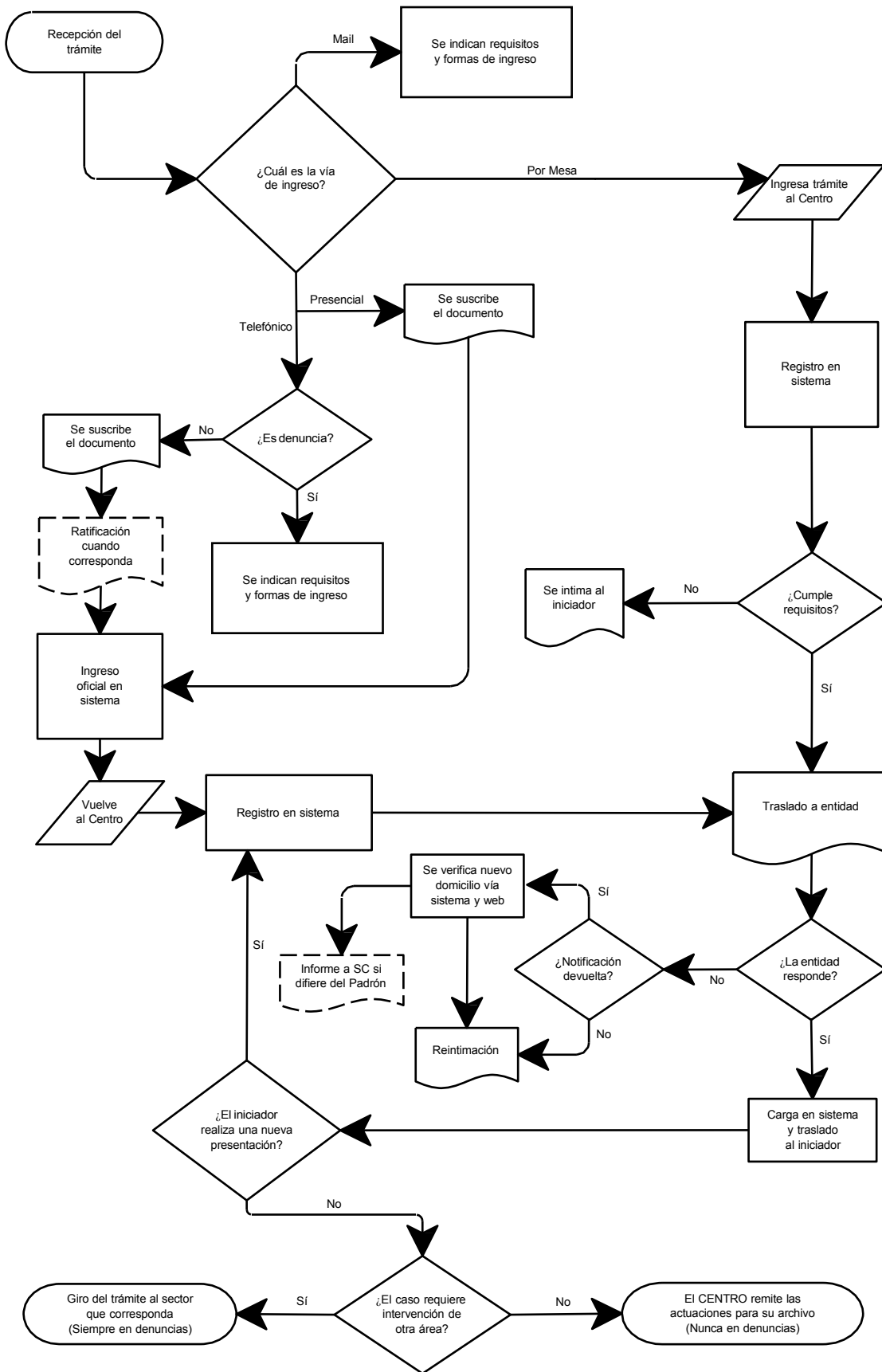
TOTAL	<input style="width: 50px;" type="text"/>
-------	---

FIRMA

ACLARACION

TIPO Y N° DE DOCUMENTO

XI. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS





República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: Manual de Procedimientos del Centro de Denuncias

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 29 pagina/s.