La Gobernación Política Departamental de Usulután, brinda sus servicios a la ciudadanía en el siguiente horario:

Días : De lunes a viernes

Horario : 07:30 a.m. a 03:30 p.m.

Dirección : Final 4ª. Av. Sur y Av. Gerson Calitto, Centro de Gobierno, Usulután.

Teléfono : Conmutador: 2662-0298, Fax: 2527-8386.

Los trámites que se facilitan a la ciudadanía son los siguientes:

* Auténticas de Documentos

(Partidas de Nacimiento, de Marginación, de Matrimonio, de Divorcio, de Defunción y de Soltería).

* Celebración de Matrimonios
* Extensión de Matrículas de Comerciante Corretero y Destace de ganado mayor (res) y menor (cerdo).
* Autorizaciones para operar agencias de Recibideros y Beneficios de Café.
* Elaboración de Recomendaciones
* Elaboración de Constancias de Buena Conducta.
* Préstamo de sillas y canopys.
* Certificaciones de Acta matrimonial.
* Denuncia en la ventanilla del consumidor.
* Asesoría en la ventanilla del consumidor.

Los cuales se detallan a continuación:

1. **AUTÉNTICA DE DOCUMENTOS:(PARTIDAS DE NACIMIENTO, DE MARGINACIÓN, DE MATRIMONIO, DE DIVORCIO, DE DEFUNCIÓN Y CONSTANCIAS DE SOLTERÍA)**

**Requisitos:**

* Que el ciudadano traiga la Partida debidamente firmada por el Acalde y Secretario de la Alcaldía Municipal que está asentado.

**Plazo:**

* El plazo para realizar éste procedimiento es de 10 minutos, pero en casos que no se encuentra el Señor Gobernador o el Señor Secretario por Misión Oficial, el documento se entrega el siguiente día.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Es tramitado para Ciudanía o Residencia en el Exterior, contraer matrimonio o estudiar en el Exterior, tramitar pasaporte.

**Procedimiento para Auténticas:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta a solicitar la auténtica del o los documentos (partida de nacimiento, marginación, matrimonio, divorcio, defunción y constancias de soltería). |  |
| 20 | Encargada de autenticas | Recibe del ciudadano el documento y verifica que esté completamente sellada y firmada, así como también nombre completo de la Alcalde y Secretario Municipal, y nombre del Municipio donde le extendieron el documento. |  |
| 30 | Encargada de autenticas | Luego se procede a colocar el sello para la auténtica del documento. |  |
| 40 | Encargada de autenticas | Llena el formato de la auténtica con el número de partida, ya sea de nacimiento, marginación, matrimonio, defunción, nombre del Alcalde y Secretario Municipal de la Alcaldía donde corresponda la Partida, nombre del municipio, fecha de elaboración de la auténtica, nombre del Señor Gobernador y Secretario. |  |
| 50 | Encargada de autenticas | Sella y pasa a revisión la auténtica al Secretario de la Gobernación. |  |
| 60 | Secretario | Revisa que la auténtica no lleve errores, también verifica que lleve sello del Gobernador y Secretario, luego firma el Secretario y posteriormente la pasa a firma del Señor Gobernador. |  |
| 70 | Gobernador | Firma la autentica |  |
| 80 | Encargada de autenticas | Una vez firmada por el Señor Gobernador y Secretario; anota en el libro de control la auténtica: número y tipo de partida, nombre de la persona que corresponde la auténtica y el nombre de la persona que retira el documento. |  |
| 90 | Encargada de autenticas | Finalmente, entrega la auténtica al ciudadano. |  |
| 100 | Ciudadano | Recibe la auténtica.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **CELEBRACIÓN DE MATRIMONIOS**

**Requisitos para contraer matrimonio civil en Gobernación:**

* Partidas de Nacimiento de los contrayentes, que sean originales las cuales deben haber sido expedidas dentro de los dos meses anteriores a la petición del matrimonio, incluyendo fecha de celebración del matrimonio.
* Constancia de soltería de los contrayentes, la cual se la van a extender en el Registro del Estado Familiar donde tramitó la partida de nacimiento.
* Fotocopia y original del D.U.I. de los contrayentes, ampliada al 150% que sea legible.
* Fotocopia y original del D.U.I. de los 2 testigos que sepan firmar y no sean familiares de los contrayentes, ampliados al 150% y que sea legible.
* En caso de ser divorciado, presentar Partida de Divorcio.
* Los Viudos presentarán la respectiva Partida de Defunción de la persona con la que estuvieron casados.

**Plazo:**

* Desde que se revisa la documentación hasta la celebración del matrimonio es de 5 días hábiles.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Que las parejas se unan en familia tal como lo establece la constitución y el código de familia.

**Procedimiento para Matrimonios:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta a solicitar los requisitos para contraer matrimonio. |  |
| 20 | Ciudadano | Entrega la documentación de los requisitos solicitados. |  |
| 30 | Encargada de matrimonio | Verifica que los documentos requeridos estén completos; caso contrario se le devuelve. |  |
| 40 | Secretario | Al estar completos los documentos se pasan a revisión y si todo está bien se programa fecha de celebración del matrimonio. |  |
| 50 | Encargada de matrimonio | Elabora Acta en el Libro y las respectivas diligencias y la pasa a revisión. |  |
| 60 | Secretario | Revisa los documentos, si tiene errores se vuelve a pasar a la encargada de matrimonios para que los corrija. |  |
| 70 | Encargada de matrimonio | Entrega nuevamente al Secretario los documentos ya corregidos para revisión.  Luego saca copias de las actas y se sellan para firma del Secretario y firma del Gobernador. |  |
| 80 | Gobernador | Procede al acto de matrimonio, y firma Pre-acta, Acta y Remisiones del matrimonio. |  |
| 90 | Secretario | Firma Pre-acta y Acta del matrimonio. |  |
| 100 | Encargada de matrimonio | Entrega un acta a los contrayentes y se envían a la Alcaldía para que se marginen y luego se archivan las diligencias matrimoniales.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **EXTENSIÓN DE MATRÍCULAS DE COMERCIANTE CORRETERO Y**

**MATRÍCULAS DE DESTACE DE GANADO MAYOR Y MENOR.**

Ganado mayor = Res Ganado menor = Cerdo

**Requisitos para Matrículas:**

* 3 Fotografías si va a destazar ganado mayor, pero si es ganado menor solo 2 fotografías.
* Copia de DUI legible ampliada al 150 %
* Partida de Nacimiento original y reciente
* Copia de Matrícula de Fierro vigente (si va a destazar ganado mayor)
* Solvencia de la PNC
* Antecedentes Penales
* Constancia de buena conducta extendida por la alcaldía de su domicilio
* Solvencia de impuestos de la alcaldía de su domicilio
* Copia de DUI ampliada al 150 % de 2 testigos que sepan firmar, que lo conozcan, sean del mismo municipio y no tengan ningún parentesco ni apellidos iguales.

NOTA:

Si en el municipio donde reside no existe Rastro Municipal, además de los requisitos Anteriores, debe agregar:

* Ir a la alcaldía donde reside a que le extiendan una nota que manifieste que en dicho municipio no existe Rastro Municipal.
* Ir a la Unidad de Salud a solicitar una nota de inspección del lugar donde destazará, para avalar que cumple con los requisitos de higiene.

Si en el municipio donde reside no hay Rastro y desea ir a destazar a otro municipio que tiene Rastro Municipal, debe agregar:

* Constancia de buena conducta de la alcaldía del municipio donde irá a destazar
* Solvencia de impuestos de la alcaldía del municipio donde irá a destazar
* Un testigo del municipio donde reside y el otro testigo del municipio donde va a destazar.

Si reside en un municipio del Departamento de San Miguel y desea destazar en el Rastro Municipal del Departamento de Usulután, debe agregar:

* Nota de la Gobernación de San Miguel que avala que se destace en Usulután
* Constancia de buena conducta de la alcaldía del municipio donde irá a destazar
* Solvencia de impuestos de la alcaldía del municipio donde irá a destazar
* Un testigo del municipio donde reside y el otro testigo del municipio donde va a destazar

**Plazo:**

* El tiempo máximo es de un mes, ya que el trámite no solo depende de ésta Gobernación, sino que se envía a las respectivas alcaldías para que tomen las declaraciones de los testigos que presenta el interesado y a los Jueces del municipio para que nos envíen el informe respectivo referente al antecedente de la persona.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Que las personas que se dedican al negocio del destace lo hagan en forma legal, cumpliendo con los requisitos de higiene.

**Procedimiento:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta a la Gobernación a solicitar permiso para destazar. |  |
| 20 | Encargada de destace | Entrega copia de requisitos al ciudadano y explica cada uno de ellos. |  |
| 30 | Ciudadano | Presenta documentación requerida. |  |
| 40 | Encargada de destace | Recibe y revisa que la documentación esté de acuerdo a los requisitos solicitados, luego entrega al ciudadano un formulario de solicitud de destace para que lo llene y lo firme, posteriormente pasa la documentación al Secretario. |  |
| 50 | Secretario | Revisa que la documentación esté en regla (el nombre, No. de DUI, dirección, solvencia de la Policía, Antecedentes Penales, etc.) al igual que los datos de los testigos y pasa la documentación a la encargada de destace. |  |
| 60 | Encargada de destace | Elabora una nota dirigida al Alcalde del municipio donde reside la persona, en la cual el Sr. Gobernador solicita un informe sobre el interesado y que tomen las declaraciones de los testigos.  Elabora nota dirigida a los Jueces: primero de Instrucción, segundo de Instrucción, primero de Paz y segundo de Paz, en la cual el Sr. Gobernador solicita un informe para ver si la persona tiene o no causas pendientes en su contra, como haber vendido o comprado ganado robado.  (La referida información se solicita a los distintos Tribunales que les corresponden, a efecto de valorar o desestimar cualquier acción penal que la persona interesada pueda tener registrada en archivos Judiciales, lo cual impediría el otorgamiento de las matriculas respectivas; ya que la persona debe cumplir con los requisitos que establece el *Art. 44 del Reglamento de Marcas y Fierros, que literalmente dice: “para ser matriculado como comerciante corretero de ganado se necesitan las siguientes condiciones: 1ª. Buena conducta, 2ª. No haber sido procesado por robo de ganado ni haber sido cómplice ni encubridor, 3ª. No haber vendido ni destazado ganado robado”*).  Luego sella las notas y las pasa al secretario para revisión. |  |
| 70 | Secretario | Revisa las notas, las pasa al Señor Gobernador para aprobación y que las firme, y posteriormente ya firmadas las pasa a la encargada de destace. |  |
| 80 | Ciudadano | Firma hoja de solicitud que se envía a la Alcaldía. |  |
| 90 | Encargada de destace | Deja una copia de las notas, la entrega al interesado para que las lleve a la Alcaldía y a los Juzgados; les explica que si en el informe de alguno de los Jueces, le aparece que ha comprado ganado robado o antecedente sobre ganado, no se le puede extender la matrícula. |  |
| 100 | Ciudadano | Lleva la documentación a la Alcaldía y a los Juzgados. |  |
| 110 | Encargada de Destace | Recibe y revisa la documentación que trae el interesado de la Alcaldía y Juzgados y los pasa al Secretario. |  |
| 120 | Secretario | Revisa el acta que envía la Alcaldía, verifica que todos los datos estén correctos, para que el documento no adolezca de un vicio de fondo, de lo contrario se le regresan de nuevo al interesado para que los lleve a corrección.  Así como también, verifica en los informes de los Jueces el antecedente de la persona.  Da el visto bueno de la documentación para que se proceda a elaborar las matrículas y pasa la documentación a la encargada de destace. |  |
| 130 | Encargada de destace | Procede a elaborar:   * Nota de resolución de extensión de matrículas, (la firma el Señor Gobernador y el Secretario) * Matrículas solicitadas (se le coloca fotografía y la firma el Señor Gobernador). * Acta en el libro de destace, indicando datos del interesado, testigos, matrícula que se extiende, figura y número de matrícula de fierro, se coloca una fotografía (el acta la firma el Gobernador y el Secretario), se colocan los sellos respectivos y entrega al Secretario las diligencias juntamente con el libro de Actas y las matrículas para su respectiva revisión. |  |
| 140 | Secretario | Revisa documentación, da el visto bueno, firma y la pasa al Señor Gobernador. |  |
| 150 | Gobernador | Firma las matrículas extendidas, el libro de acta y la resolución. |  |
| 160 | Encargada de destace | Anota las matrículas en el libro del índice de registros de matrículas y archiva las diligencias respectivas para llevar un control de las matrículas autorizadas, a la vez sirve para la elaboración del informe de trabajo semanal del Señor Gobernador.  Entrega matrículas al interesado y explica que debe llevarlas al rastro municipal y Alcaldía respectiva.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **AUTORIZACIONES PARA OPERAR AGENCIAS DE RECIBIDEROS Y BENEFICIOS DE CAFÉ.**

**Requisitos, según el Consejo Salvadoreño del Café:**

* Una solicitud por cada Recibidero, según formato del Consejo Salvadoreño del Café,
* Nota de Inspección de la Unidad de Salud, por cada recibidero (si la emitieron para varios años, traer copia certificada)
* Solvencia de pago de la alcaldía municipal
* Copia de carnét de Beneficiador/Exportador del Consejo Salvadoreño del Café

**Plazo:**

* El tiempo máximo para éste procedimiento es de una semana, desde que trae la documentación hasta que se le extiende el permiso. Ya que se solicita autorización al Consejo Salvadoreño del Café, esperamos la resolución del Consejo y emitimos el permiso.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Que las empresasBeneficiadoras/Exportadoras operen de forma legal.

Éste servicio se brinda solo seis meses, desde agosto hasta enero del siguiente año, pero antes de dar inicio a la extensión de los permisos se esperan lineamientos que gira el Consejo Salvadoreño del Café.

**Procedimiento para Autorizaciones de Recibideros de Café:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Encargada de Recibideros de café | Consulta al Consejo Salvadoreño del Café la fecha que iniciará el proceso para autorizaciones de la recolección de Café del año activo. |  |
| 20 | Consejo Salvadoreño del Café | Envía Circular a la Gobernación con los lineamientos para año activo.  Remite listado de los Beneficiadores y Exportadores que están inscritos en el Consejo Salvadoreño del Café. |  |
| 30 | Encargada de Recibideros de café | Remite a los Beneficiadores/ Exportadores de café, vía fax o correo electrónico los requisitos o lineamientos establecidos por el Consejo Salvadoreño del Café. |  |
| 40 | Ciudadano | Se presenta a la Gobernación con los requisitos, solicitando permiso para operar Recibideros de Café en el Departamento. |  |
| 50 | Encargada de Recibideros de café | Recibe y revisa la siguiente documentación:   * Nota de solicitud según formato del Consejo Salvadoreño del Café. * Inspección de la Unidad de Salud * Solvencia de impuestos de la alcaldía del municipio donde operará el Recibidero * Copia de Carnet extendido por el Consejo Salvadoreño del Café.   Luego la pasa al Secretario, y si existe información dudosa se consulta con el Consejo Salvadoreño del Café. |  |
| 60 | Secretario | Revisa que los datos y toda la documentación sean correctos y estén de acuerdo al año correspondiente que solicita operar el Recibidero, da el visto bueno de la documentación y los pasa nuevamente a la encargada de Recibideros de Café para seguir con el proceso. |  |
| 70 | Encargada de Recibideros de café | Ingresa datos al formulario de solicitud que ha establecido el Consejo Salvadoreño del Café para solicitar la autorización del Recibidero.  Escanea documentos presentados por cada Recibidero.  Solicita vía correo electrónico la autorización del Beneficiador para que opere el Recibidero solicitado, adjuntando formulario de solicitud y documentos escaneados. |  |
| 80 | Consejo Salvadoreño del Café | Remite vía correo electrónico la autorización del Recibidero, mediante archivo adjunto. |  |
| 90 | Encargada de Recibideros de café | Revisa correo electrónico de autorización del Recibidero y guarda el archivo adjunto.  Procede a elaborar permiso según formato que ha establecido el Consejo Salvadoreño del Café, el cual contiene los siguientes datos: fecha, nombre de la empresa, el período para el que se le concede el permiso para que pueda operar, Nombre, Código, Dirección, Teléfono y Fax del Beneficiador; nombre y Dirección del Recibidero, Encargado del Recibidero, Teléfono y Fax del Recibidero, No. de autorización y firma del Señor Gobernador.  Posteriormente entrega al Secretario, diligencias y permiso sellado para revisión. |  |
| 100 | Secretario | Revisa el permiso comparando datos con las diligencias, da el visto bueno y lo pasa a firma al Señor Gobernador. |  |
| 110 | Gobernador | Firma permiso y lo pasa al Secretario |  |
| 120 | Secretario | Entrega diligencias y permiso firmado a la encargada de destace. |  |
| 130 | Encargada de Recibideros de café | Entrega permiso en original al solicitante y deja una copia para archivo. |  |
| 140 | Ciudadano | Recibe el permiso y firma de recibido la copia para archivo. |  |
| 150 | Encargada de Recibideros de café | Remite vía correo electrónico todos los viernes, un informe de los Recibideros autorizados al Consejo Salvadoreño del Café, según formato emitido por dicho Consejo.  Remite copia de permiso y documentos en original de cada Recibidero autorizado al Consejo Salvadoreño del Café, dejando copia de recibido.  Archiva las diligencias respectivas para llevar un control de los Recibideros autorizados por ésta Gobernación, a la vez sirve para la elaborar informe de trabajo semanal del Señor Gobernador. |  |
| 160 | Encargada de Recibideros de café | Envía consolidado de los Recibideros y Beneficios autorizados a la Policía Nacional Civil y solicita inspección, ya que algunos pueden estar operando de forma ilegal, esto con el fin de darle cumplimiento a la Ley de Protección y Comercialización del Café. Los Recibideros al ser inspeccionados deberán presentar permiso original emitido por ésta Gobernación.  Deja copia consolidado y lo archiva  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES**

**Requisitos:**

* Copia de DUI ampliada al 150 %.

**Plazo:**

* Para éste procedimiento el tiempo es de 10 minutos, solo en caso de no encontrarse el Señor Gobernador se le extiende el siguiente día.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Brindar servicio a las personas que ingresan su curriculum a la oferta laboral.

**Procedimiento para Recomendaciones:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta ante el Secretario de la Gobernación, para que el Señor Gobernador le extienda una recomendación. |  |
| 20 | Secretario | Toma el nombre de la persona y la pasa al despacho del Gobernador para solicitud de la misma y autorice la recomendación. |  |
| 30 | Gobernador | Autoriza la recomendación. |  |
| 40 | Secretario | Solicita una copia de DUI al ciudadano.  Toma el nombre de la persona, nombre y cargo de la persona a quién irá dirigida, la plaza que el interesado está solicitando y la profesión; luego envía a la persona con la copia de DUI donde una secretaria para que elabore la recomendación. |  |
| 50 | Encargada de auténticas, matrimonios ò escritos oficiales y generales | Elabora la recomendación, la sella, elabora sobre y la pasa al Secretario. |  |
| 60 | Secretario | Revisa la recomendación y la pasa a firma del Señor Gobernador. |  |
| 70 | Gobernador | Firma la recomendación y la entrega al Secretario. |  |
| 80 | Secretario | Entrega la recomendación a la secretaria que la elaboró. |  |
| 90 | Encargada de auténticas, matrimonios ò escritos oficiales y generales | Entrega la recomendación al ciudadano y cada una de las encargadas archiva la copia del DUI de las recomendaciones que elabora, para llevar un control de las recomendaciones emitidas, a la vez sirve para la elaboración del informe de trabajo semanal del Señor Gobernador.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS DE BUENA CONDUCTA**

**Requisitos:**

* Copia de DUI ampliada al 150 %.

**Plazo:**

* Para éste procedimiento el tiempo es de 10 minutos, solo en caso de no encontrarse el Señor Gobernador se le extiende el siguiente día.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Brindar servicio a las personas que ingresan su curriculum a la oferta laboral y dar fe de que se conoce a la persona.

**Procedimiento para Constancias de Buena Conducta:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta ante el Secretario de la Gobernación, para que el Señor Gobernador le extienda una constancia. |  |
| 20 | Secretario | Toma el nombre de la persona y la pasa al despacho del Gobernador para solicitud de la misma y autorice la constancia. |  |
| 30 | Gobernador | Autoriza la constancia |  |
| 40 | Secretario | Solicita una copia de DUI al ciudadano.  Toma el nombre de la empresa donde la va a presentar, la plaza que solicita y la profesión; luego envía a la persona con la copia de DUI donde una secretaria para que elabore la constancia. |  |
| 50 | Encargada de auténticas, matrimonios ò escritos oficiales y generales | Elabora la constancia, la sella y la pasa al Secretario |  |
| 60 | Secretario | Revisa la constancia y la pasa a firma del Señor Gobernador. |  |
| 70 | Gobernador | Firma la constancia y la entrega al Secretario. |  |
| 80 | Secretario | Entrega la constancia a la secretaria que la elaboró. |  |
| 90 | Encargada de auténticas, matrimonios ò escritos oficiales y generales | Entrega la constancia al ciudadano y cada una de las encargadas archiva la copia del DUI de las constancias que elabora, para llevar un control de las constancias emitidas, a la vez sirve para la elaboración del informe de trabajo semanal del Señor Gobernador.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **PRÉSTAMO DE SILLAS Y CANOPYS.**

**Requisitos:**

* Traer nota de solicitud

**Plazo:**

* Para éste procedimiento el tiempo es de 10 minutos, pero se entrega en la fecha que es solicitada.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Brindar apoyo a las instituciones que solicitan el servicio.

**Procedimiento para Préstamo de Sillas y Canopys:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Secretario o Auxiliar II (Ordenanza) | Se recibe por medio de Secretario de Gobernación o Auxiliar II la solicitud de préstamo de sillas o canopys que hacen las diferentes instituciones. |  |
| 20 | Auxiliar II (Ordenanza) | Se verifica en archivo de préstamo de sillas y canopys que no estén ocupadas las sillas o los canopys para el día que se solicitan. |  |
| 30 | Sr. Gobernador | Aprueba o desestima la respectiva solicitud |  |
| 40 | Auxiliar II (Ordenanza), Auxiliar I (Oficios Varios), Promotor, Promotora | Se hace la entrega de lo solicitado, el día que se piden según la solicitud recibida y se elabora un documento donde firman el empleado de Gobernación que entrega y la persona que recibe lo solicitado. |  |
| 50 | Auxiliar II (Ordenanza), Auxiliar I (Oficios Varios), Promotor, Promotora | Se recibe lo que se ha prestado, verificando que todo esté completo y que no esté dañado, y se elabora el documento donde firma la persona que entrega y el empleado de Gobernación que recibe. |  |
| 60 | Auxiliar II (Ordenanza), Auxiliar I (Oficios Varios), Promotor, Promotora | Se archiva la solicitud con el documento préstamo de sillas y canopys en el folder de préstamo de sillas y canopys.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **CERTIFICACIONES DE ACTA MATRIMONIAL**

**Requisitos:**

* Ninguno

**Plazo:**

* Este procedimiento se realiza en 15 minutos, pero si no se encuentra el Señor Gobernador y Señor Secretario se entrega un día después de solicitado por la firma.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Brindar servicio a las parejas que contrajeron matrimonio.

**Procedimiento Certificaciones de Acta Matrimonial:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta a solicitar una copia de acta matrimonial certificada. |  |
| 20 | Encargada de  Matrimonio | Busca en el archivo general de la Bodega, las diligencias matrimoniales del año solicitado. |  |
| 30 | Encargada de  Matrimonio | Saca copia del Acta de Matrimonio. |  |
| 40 | Encargada de  Matrimonio | Elabora la Certificación, la revisa y pasa a firma. |  |
| 50 | Secretario | Revisa y firma el Acta de Matrimonio Certificada. |  |
| 60 | Gobernador | Firma el Acta de Matrimonio Certificada. |  |
| 70 | Encargada de  Matrimonio | Se le entrega al ciudadano.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **DENUNCIA EN LA VENTANILLA DEL CONSUMIDOR.**

**Requisitos:**

* Documento Único de Identidad
* Número de Teléfono
* Facturas o recibos de acuerdo a la problemática

**Plazo:**

* Este procedimiento se realiza en una hora, cada denuncia; pero la resolución se tarda 15 días hábiles.

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Defender los derechos de los consumidores.

**Procedimiento para Denuncias en la Ventanilla del Consumidor:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta a la Ventanilla del Consumidor. |  |
| 20 | Encargada de Ventanilla | Escuchar al usuario sobre el problema para determinar si es una denuncia o asesoría. Y se determina que es una denuncia. |  |
| 30 | Encargada de Ventanilla | Se le solicita el Documento Único de Identidad y se anota el nombre y número de DUI en el libro de actas. |  |
| 40 | Encargada de Ventanilla | Se ingresan los datos al sistema **(SARA),** el cual genera un número de denuncia y es entregada al usuario. |  |
| 50 | Encargada de Ventanilla | Se escanean el Dui, las facturas, recibos, contratos, pagares, etc. Y se envían por correos electrónicos a los Técnicos de la Defensoría que son los encargados del seguimiento y resolución de la denuncia. |  |
| 60 | Encargada de Ventanilla | Se les explica que la ventanilla es un ente receptor no resolutor por lo que, al determinar que procede la denuncia, es la Defensoría del Consumidor, ubicada en el Centro de Gobierno de San Miguel, la encargada de realizar el trámite respectivo. |  |
| 70 | Encargada de Ventanilla | Se le dice al usuario que su respuesta será dentro de 15 días hábiles y si no le llamaran puede comunicarse a los Tel. 2526-9100 o directamente al 910.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

1. **ASESORÍA EN LA VENTANILLA DEL CONSUMIDOR**

**Requisitos:**

* Documento Único de Identidad

**Plazo:**

* Este procedimiento se realiza en 30 minutos por cada asesoría

**Costo:**

* El trámite cuesta $ 00.00

**Finalidad:**

* Defender los derechos de los consumidores.

**Procedimiento para Denuncias en la Ventanilla del Consumidor:**

| **Nº ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **REFERENCIAS** |
| --- | --- | --- | --- |
| 10 | Ciudadano | Se presenta a la Ventanilla del Consumidor. |  |
| 20 | Encargada de  Ventanilla | Escuchar al usuario sobre el problema para determinar si es una denuncia o asesoría. Y se determina que es una asesoría. |  |
| 30 | Encargada de  Ventanilla | Se le solicita el Documento Único de Identidad y se anota el nombre y número de DUI en un libro de actas. |  |
| 40 | Encargada de  Ventanilla | Orienta al usuario dándoles alternativas viables para que pueda solventar su problema. |  |
| 50 | Encargada de  Ventanilla | Se le entrega su documento.  *FIN DE PROCEDIMIENTO* |  |

