


FICHA DE PROCESO				
				Versión 1
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Departamento de Conciliación	<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Clave
<b>OBJETIVO:</b>	<p>Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.</p> <p>Preservar el interés supremo del consumidor por medio de la atención directa de éstos a través de los procesos de asistencia y orientación primaria, veracidad de la publicidad y conciliación entre las partes.</p>		<b>RESPONSABLE:</b>	Jefatura de Conciliación

ENTRADA	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
Necesidades del Consumidor	Conciliación	Brindar asistencia y orientación al consumidor.	Consumidor atendido y orientado	Consumidor
Presentación de una queja por parte del consumidor	Conciliación	Atender las quejas que se presenten contra los agentes económicos.	Formulario de queja	1. Conciliación 2. Decisión de Quejas o 3. Investigación
Presentación de una denuncia por parte del consumidor	Conciliación	Atender las denuncias que se presenten contra los agentes económicos.	Formulario de denuncia	Call Center
Expediente de la queja	Conciliación	Designación de identificación de número de expediente por libro.	Expediente con identificación única	1. Conciliación 2. Decisión de Quejas o 3. Investigación
Denuncia analizada y atendida	Conciliación	Remisión de denuncias a la unidad de Call Center para registro y tramitación	Formulario de denuncia	Call Center
Expediente	Conciliación	Remisión de expediente a Captación de IDEATI	Expediente con identificación única para ser enviado a la unidad correspondiente	1. Conciliación 2. Decisión de Quejas o 3. Investigación
Expediente	Conciliación	Expedir boleta de citación para el agente económico indicando lugar, fecha, hora y motivo de la diligencia, para celebración de audiencia de conciliación y designación de conciliador	Boleta de citación para el agente económico	Jefe de Conciliación
Conciliador	Conciliación	Revisa y analiza el expediente	Revisión y análisis del expediente	Unidad de Conciliación
Conciliador	Conciliación	Promover acuerdo entre las partes en la audiencia de conciliación	1. Acuerdo 2. Desistimiento 3. No acuerdo 4. Abandono	Unidad de Conciliación
Conciliador	Conciliación	Realizar inspecciones sobre la materia objeto del conflicto, previa solicitud de una de las partes, así como por instrucciones superiores. Solicitar Análisis financiero.	Realizar inspecciones	Unidad de Conciliación
Conciliador	Conciliación	Levantar acta de la audiencia celebrada y plasmar en la misma lo dicho por las partes, así como los informes que se ameriten en el desarrollo del procedimiento.	Acta de la audiencia	Unidad de Conciliación
Conciliador	Conciliación	Remitir informe y expediente al Jefe de Conciliación.	Informe de la audiencia y expediente	Jefe de Conciliación
Jefe de Conciliación	Conciliación	Remitir expediente al Departamento de Defensoría de Oficio a solicitud del consumidor, en los casos procedentes (no hubo acuerdo entre las partes, inasistencia del agente económico a la audiencia de conciliación) o a archivo del expediente.	Remisión del expediente	Archivo Departamento de Defensoría de Oficio

REGISTROS		PROCEDIMIENTOS Y OTROS DOCUMENTOS	
Código	Nombre	Código	Nombre
ACODECO-CON-FO-01	Formulario de Queja	ACODECO-CON-DDF-01	Diagrama de Flujo Proceso de Conciliación
ACODECO-CON-FO-02	Formulario de Queja Historial de Crédito		
ACODECO-CON-FO-03	Formulario de Queja Jubilado		
ACODECO-CON-FO-04	Formulario de Denuncia		
ACODECO-CON-FO-05	Libro de Registro. Asignación de Número		
ACODECO-CON-FO-06	Formulario de Citación		
ACODECO-CON-FO-07	Acta de Audiencia de Conciliación		
ACODECO-CON-FO-08	Informe de Cierre por Abandono		
ACODECO-CON-FO-09	Informe de Cierre por Acuerdo en Audiencia		
ACODECO-CON-FO-10	Informe de Cierre por Defensoría de Oficio		
ACODECO-CON-FO-11	Informe de Cierre por Otras Instancias Legales		
ACODECO-CON-FO-12	Informe de Cierre por Desistimiento		
ACODECO-CON-FO-13	Constancia de Asistencia a Audiencia		
ACODECO-CON-FO-14	Informe de Inasistencia		
ACODECO-CON-FO-15	Citación Telefónica		
ACODECO-CON-FO-16	Informe Secretarial - Conciliador		
ACODECO-CON-FO-17	Informe de Diligencia (Citación)		
ACODECO-CON-FO-18	Constancia de Información		
ACODECO-CON-FO-19	Formulario de Poder Persona Natural		
ACODECO-CON-FO-20	Formulario de Poder Persona Natural de Historial de Crédito		
ACODECO-CON-FO-21	Formulario de Poder de Representante Legal		
ACODECO-CON-FO-22	Informe Secretarial - Oficinista		
ACODECO-CON-FO-23	Informe de Cierre por Carencia de Dirección Física		
ACODECO-CON-FO-24	ACODECO-CON-FO-24. Formulario de Queja Personas con Discapacidad- Ley 134-2013		
ACODECO-CON-FO-25	Control de Atención al Consumidor		
ACODECO-CON-FO-26	Control de Recibo de Documentos		

ACODECO-CON-FPR-02. Ficha Proceso de Conciliación