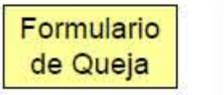
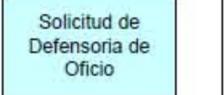
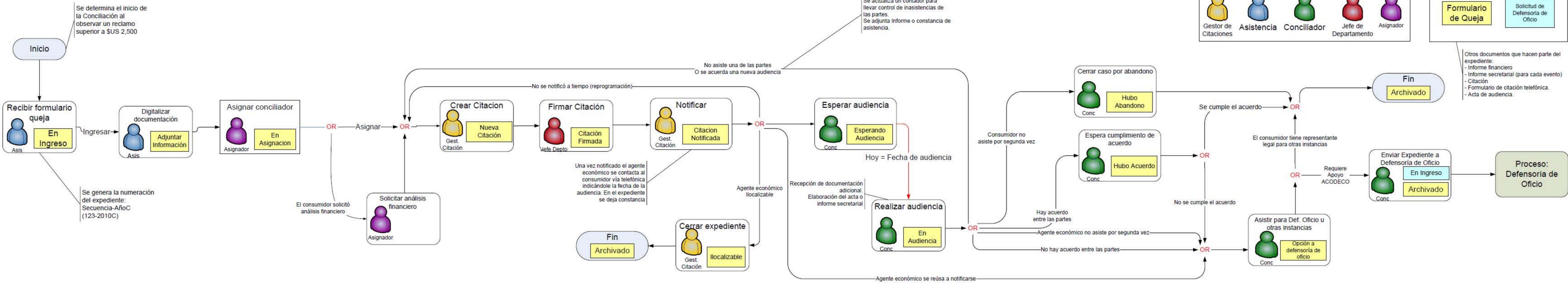


Conciliación

ACTUALIZADO AL 31 DE MARZO 2016
PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN 30 DE JULIO 2016

Participantes	Documentos
 Gestor de Citaciones	 Formulario de Queja
 Asistencia	 Solicitud de Defensoría de Oficio
 Conciliador	
 Jefe de Departamento	
 Asignador	

Otros documentos que hacen parte del expediente:
- Informe financiero
- Informe secretarial (para cada evento)
- Citación
- Formulario de citación telefónica.
- Acta de audiencia.



Se determina el inicio de la Conciliación al observar un reclamo superior a \$US 2,500

Se actualiza un contador para llevar control de inasistencias de las partes.
Se adjunta Informe o constancia de asistencia.

Se genera la numeración del expediente: Secuencia-AñoC (123-2010C)

Una vez notificado el agente económico se contacta al consumidor vía telefónica indicándole la fecha de la audiencia. En el expediente se deja constancia

El consumidor solicitó análisis financiero

Recepción de documentación adicional.
Elaboración del acta o informe secretarial

Agente económico se reusa a notificarse

Consumidor no asiste por segunda vez

Hay acuerdo entre las partes

Agente económico no asiste por segunda vez

No hay acuerdo entre las partes

Se cumple el acuerdo

No se cumple el acuerdo

El consumidor tiene representante legal para otras instancias

Requiere Apoyo ACODECO

No asiste una de las partes
O se acuerda una nueva audiencia

No se notificó a tiempo (reprogramación)

Asignar

Agente económico localizable

Cerrar caso por abandono

Espera cumplimiento de acuerdo

Asistir para Def. Oficio u otras instancias

Enviar Expediente a Defensoría de Oficio

Inicio

Recibir formulario queja

Digitalizar documentación

Asignar conciliador

Crear Citación

Firmar Citación

Notificar

Esperar audiencia

Realizar audiencia

Cerrar expediente

Cerrar caso por abandono

Espera cumplimiento de acuerdo

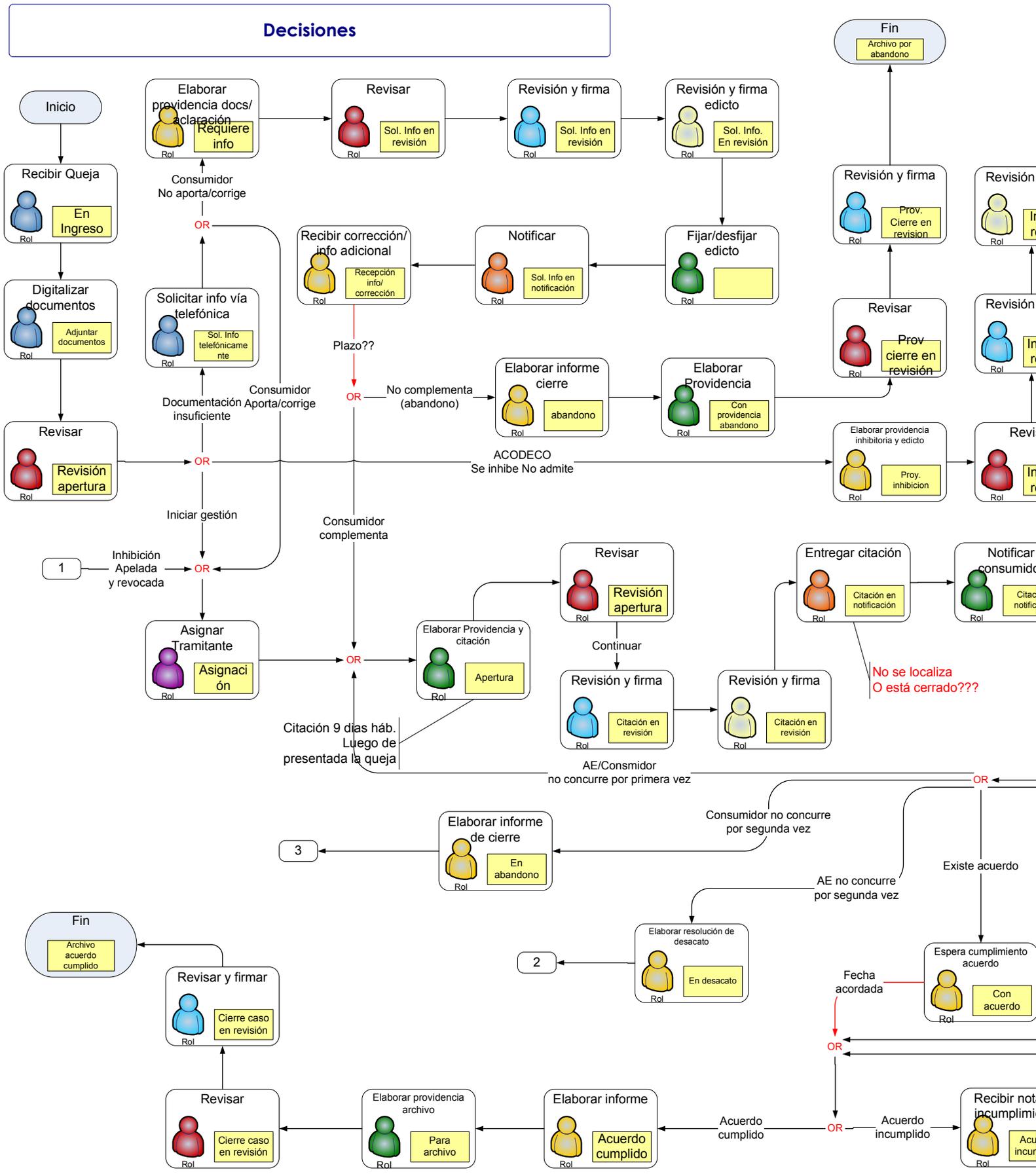
Asistir para Def. Oficio u otras instancias

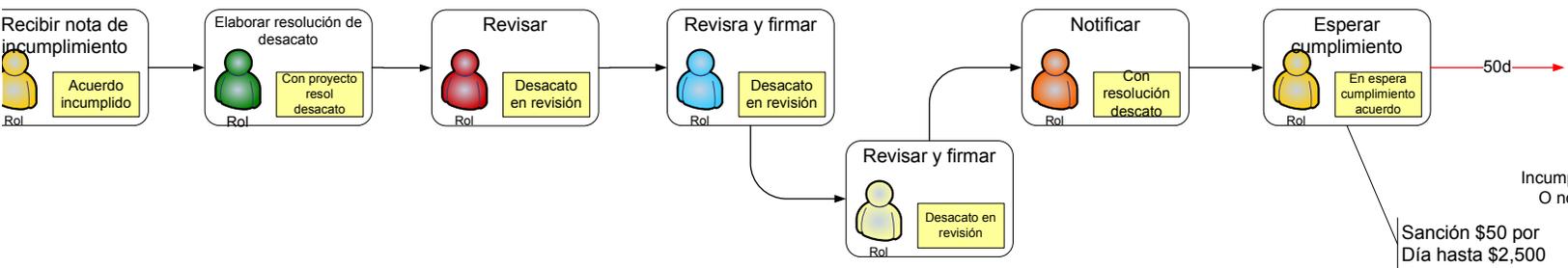
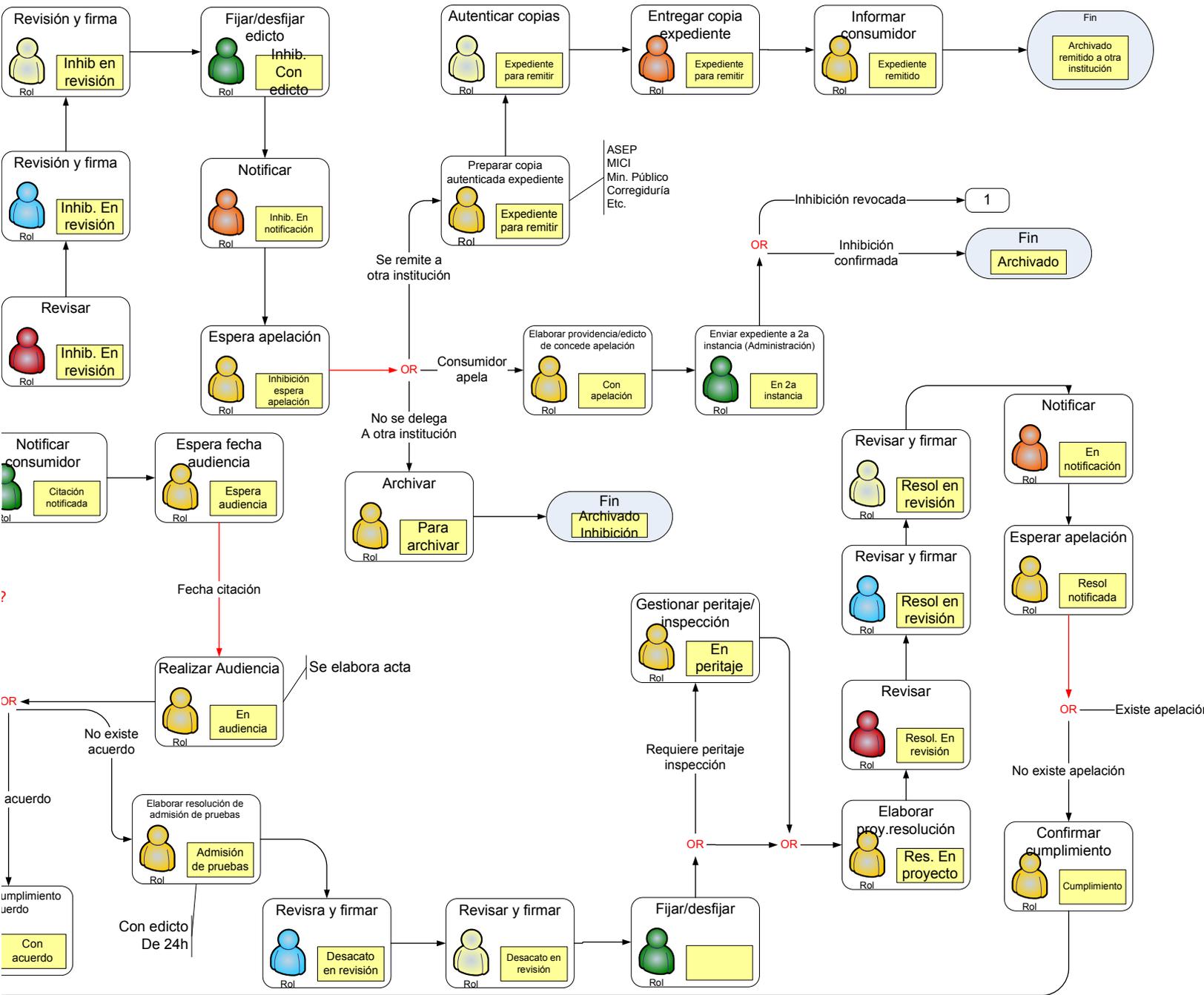
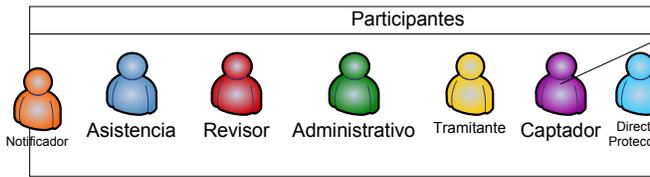
Enviar Expediente a Defensoría de Oficio

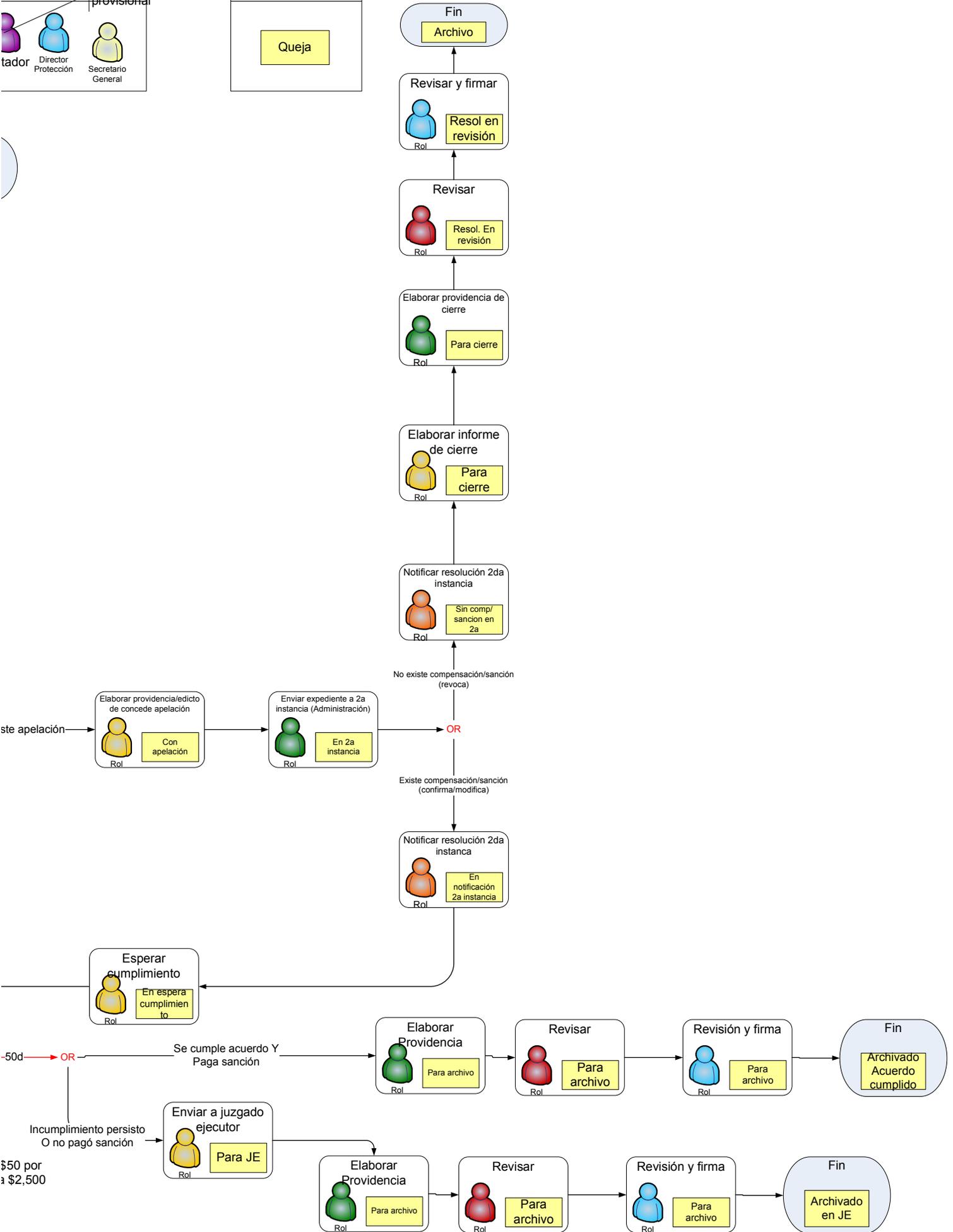
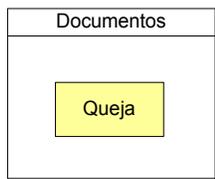
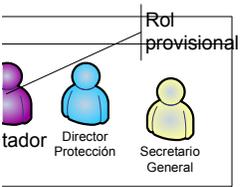
Fin Archivado

Proceso: Defensoría de Oficio

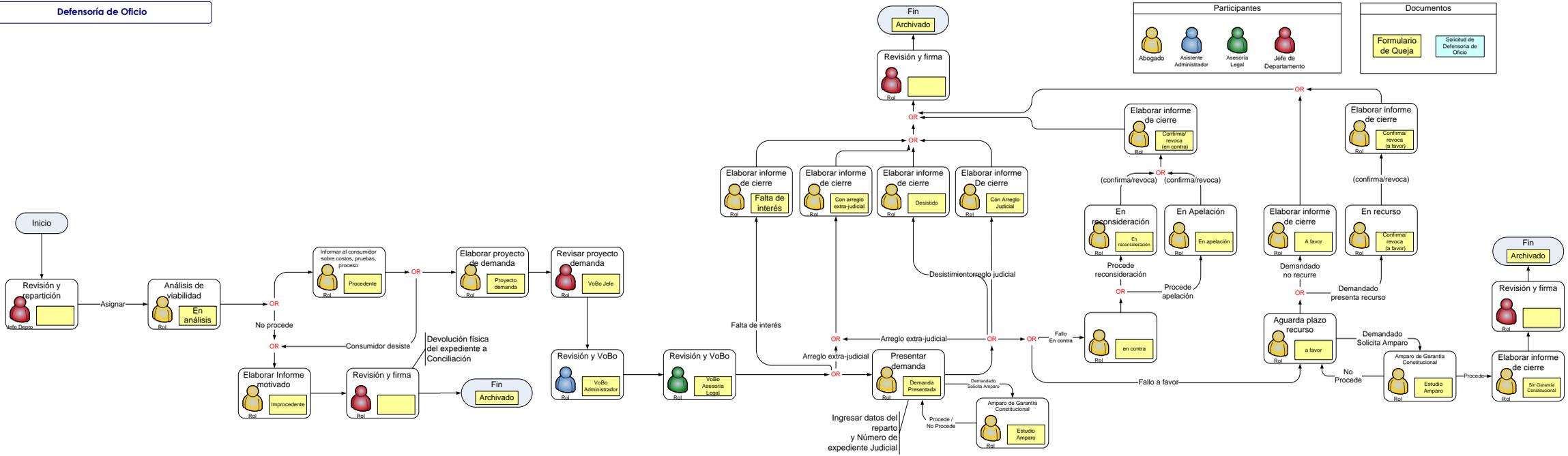
Decisiones







Defensoría de Oficio



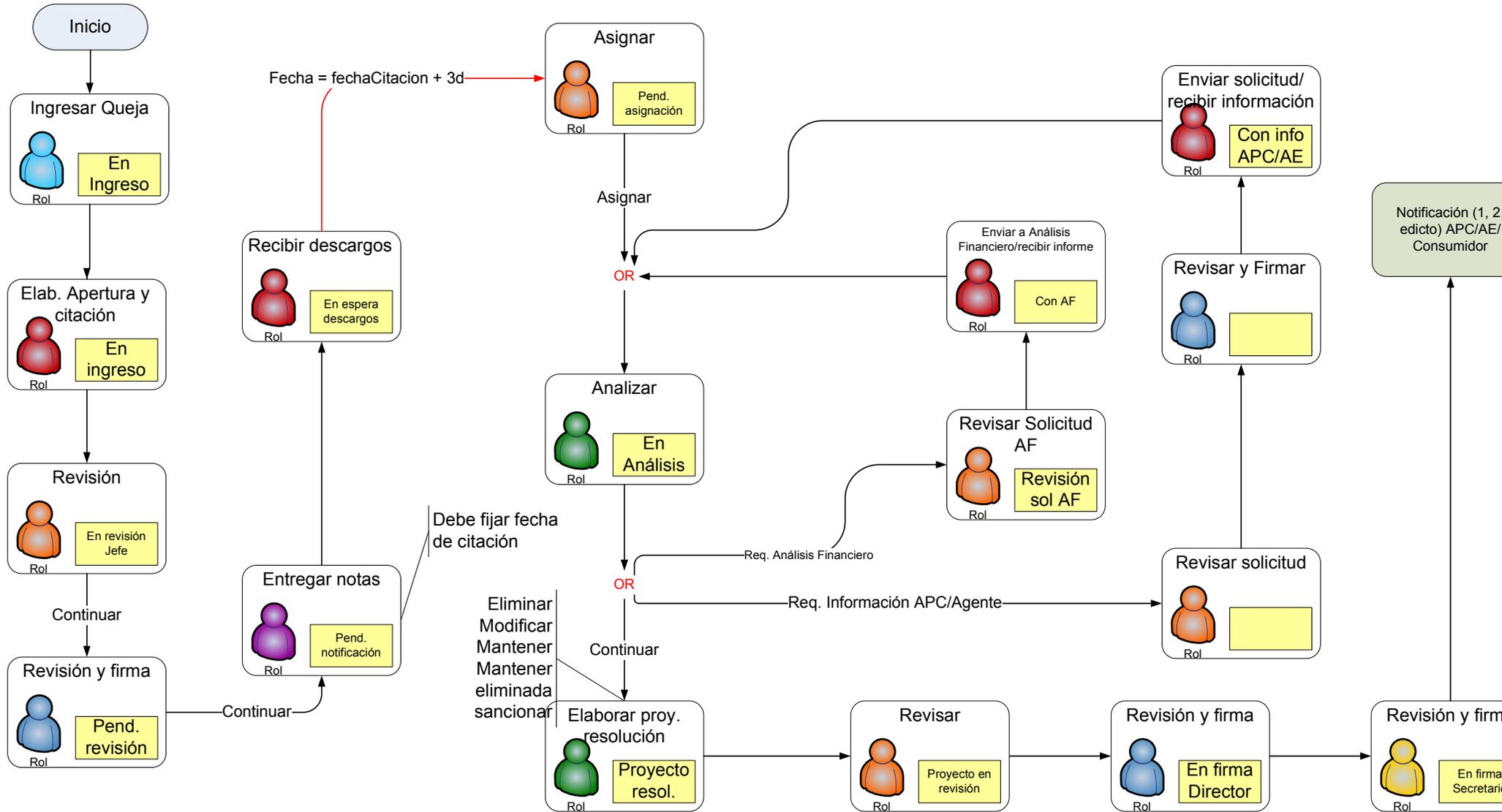
Participantes

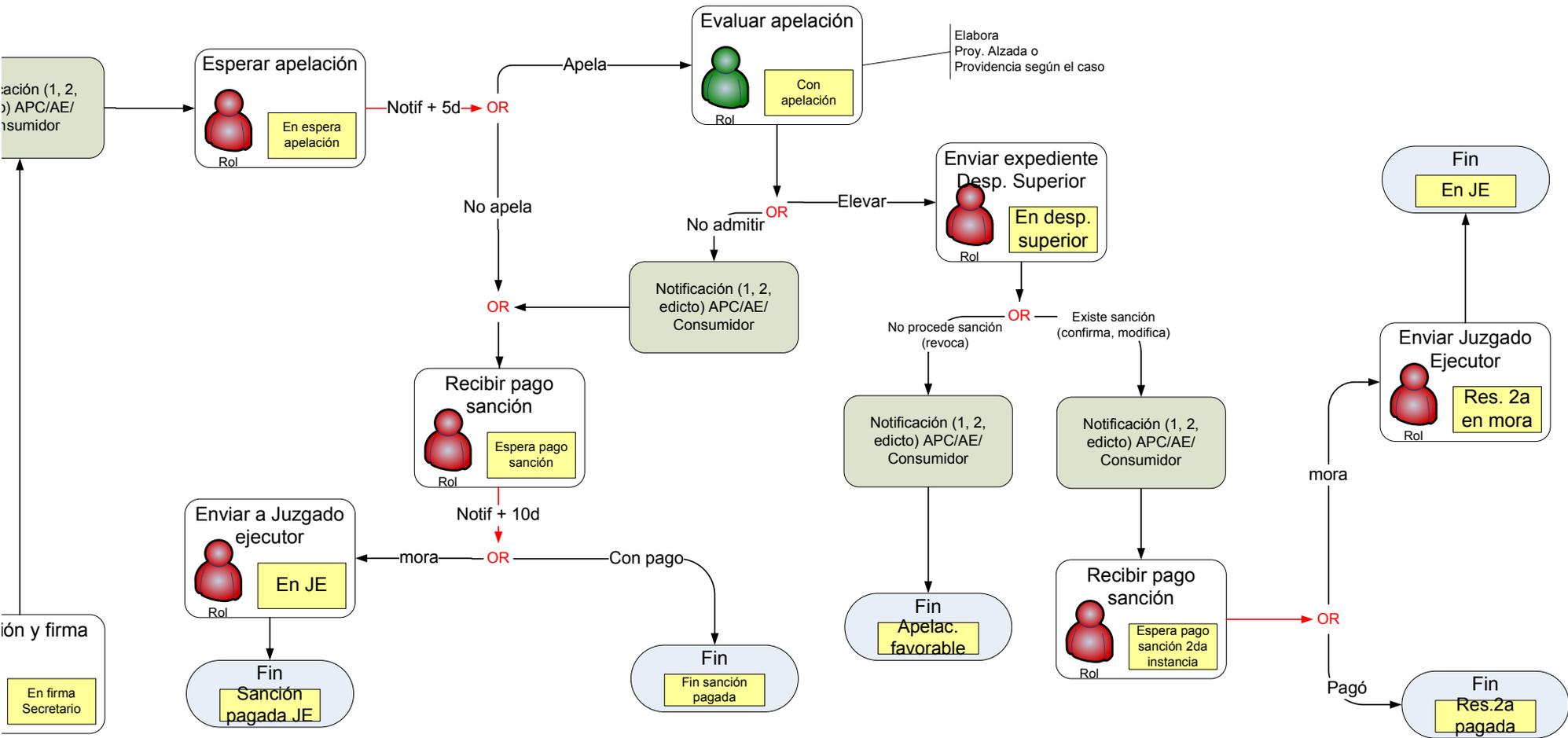
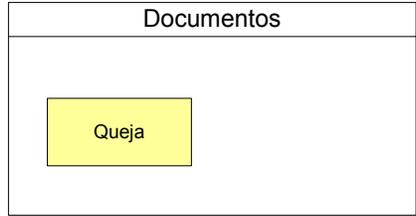
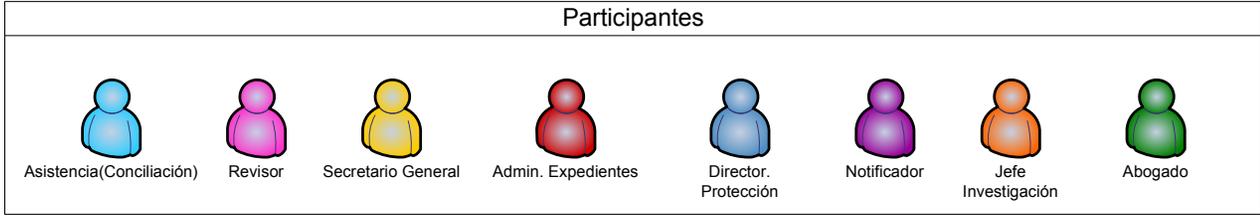
- Abogado
- Asistente Administrador
- Asesoría Legal
- Jefe de Departamento

Documentos

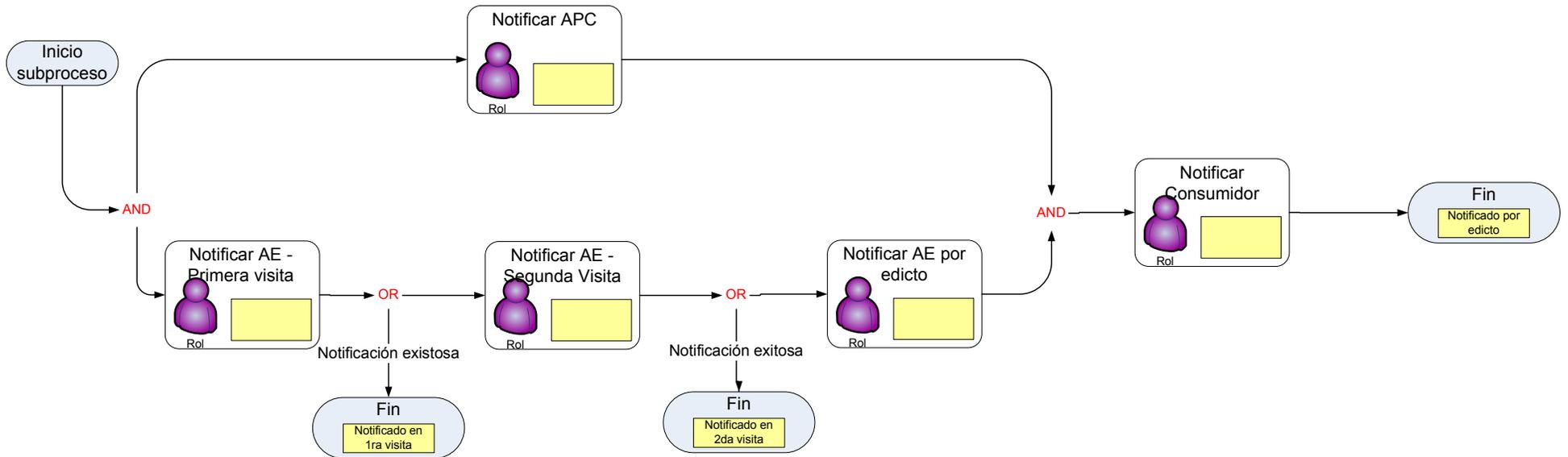
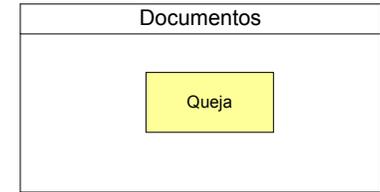
- Formulario de Queja
- Solicitud de Defensoría de Oficio

Investigación - HC - Ley 24





Sub proceso: Notificación para Investigación HC – Ley 24



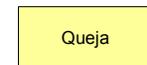
Investigación - HC - Ley 24 - Desacato

Participantes

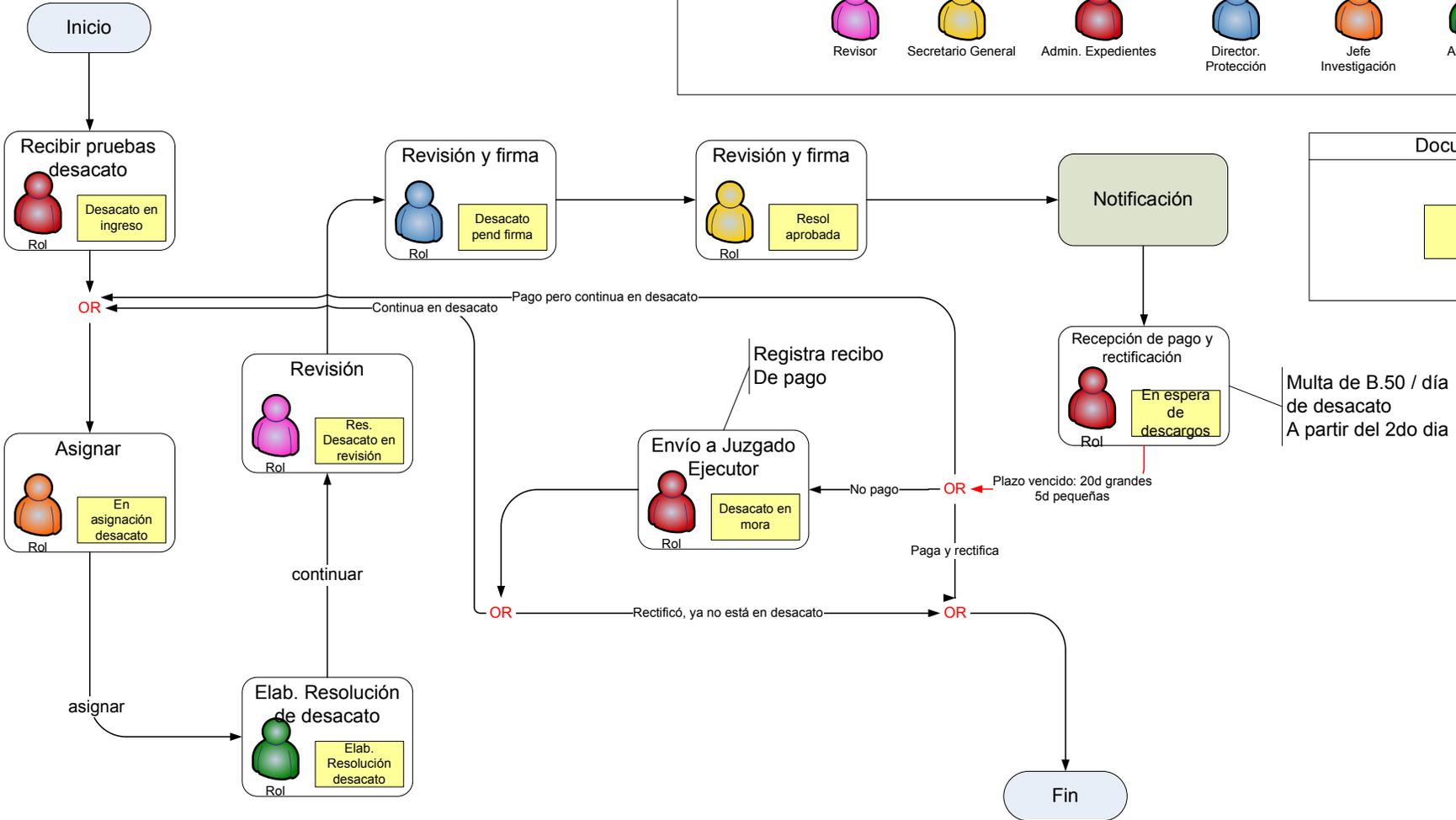


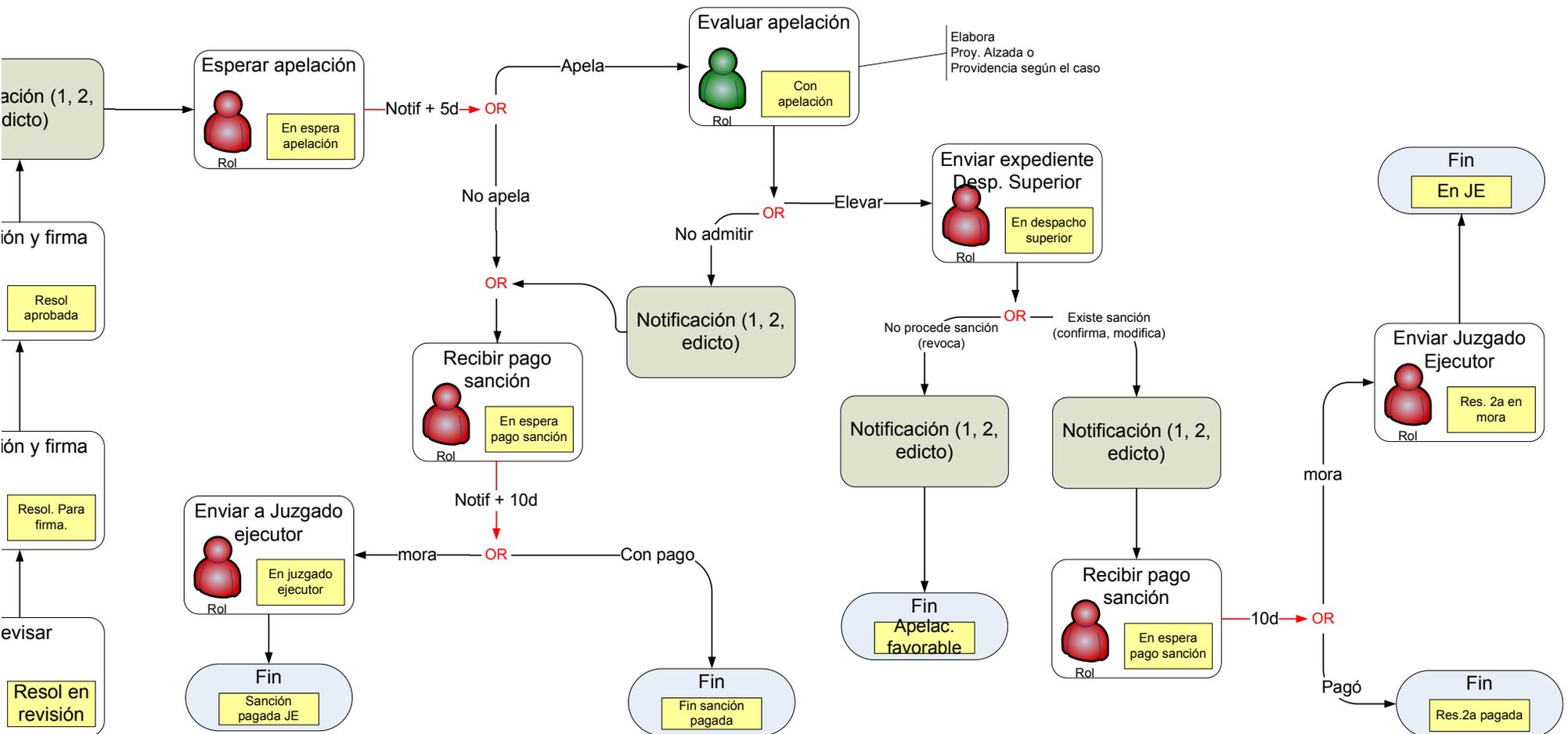
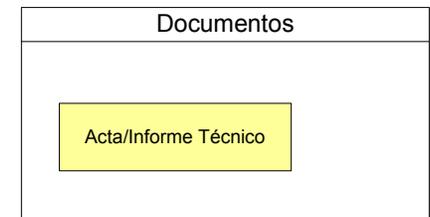
Revisor Secretario General Admin. Expedientes Director. Protección Jefe Investigación Abogado

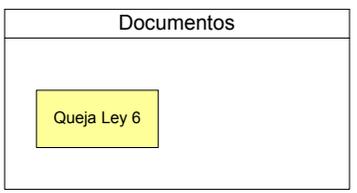
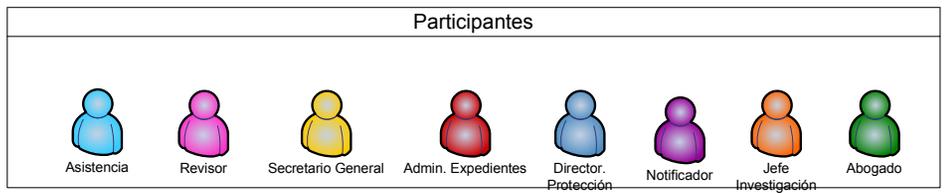
Documentos



Queja

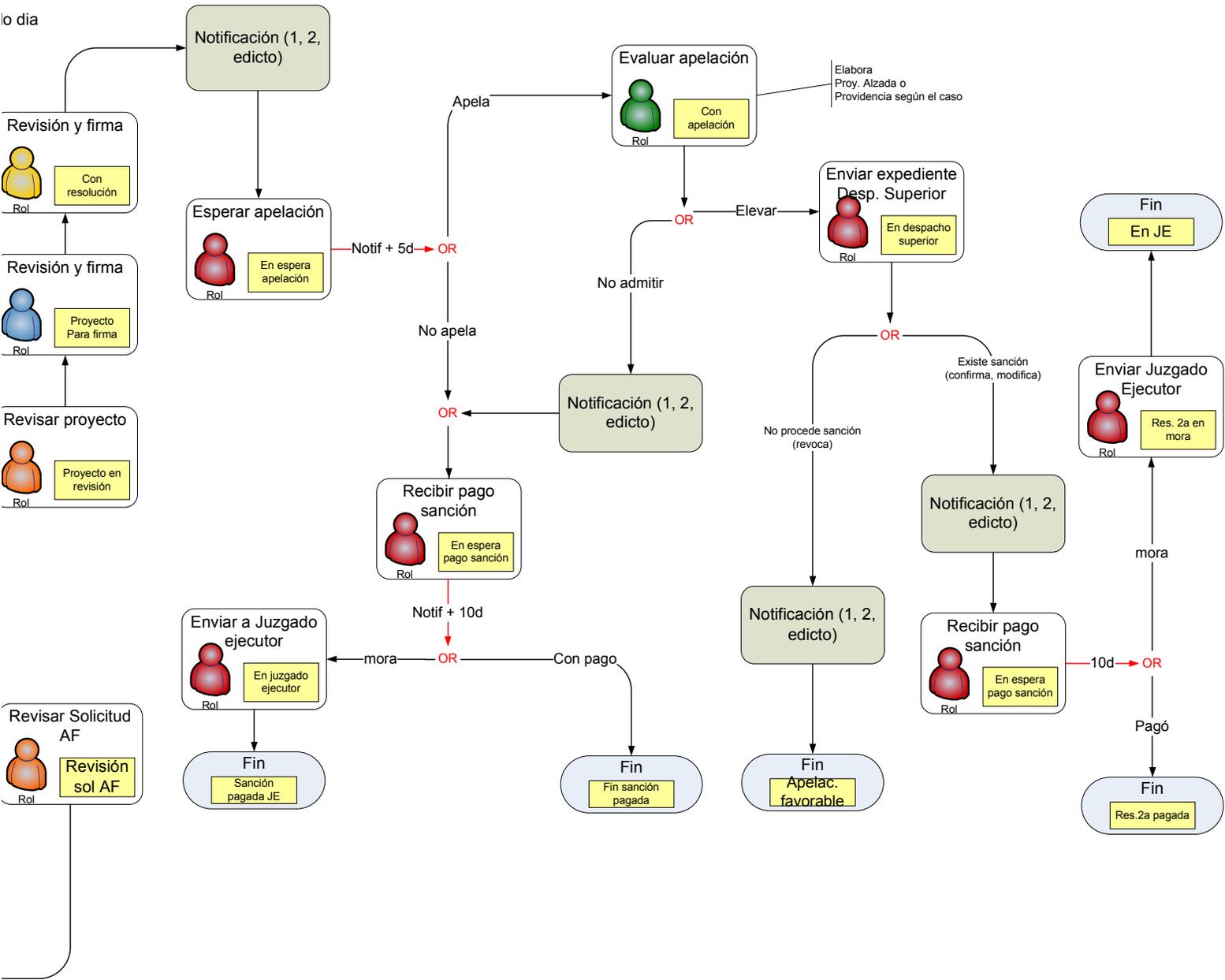




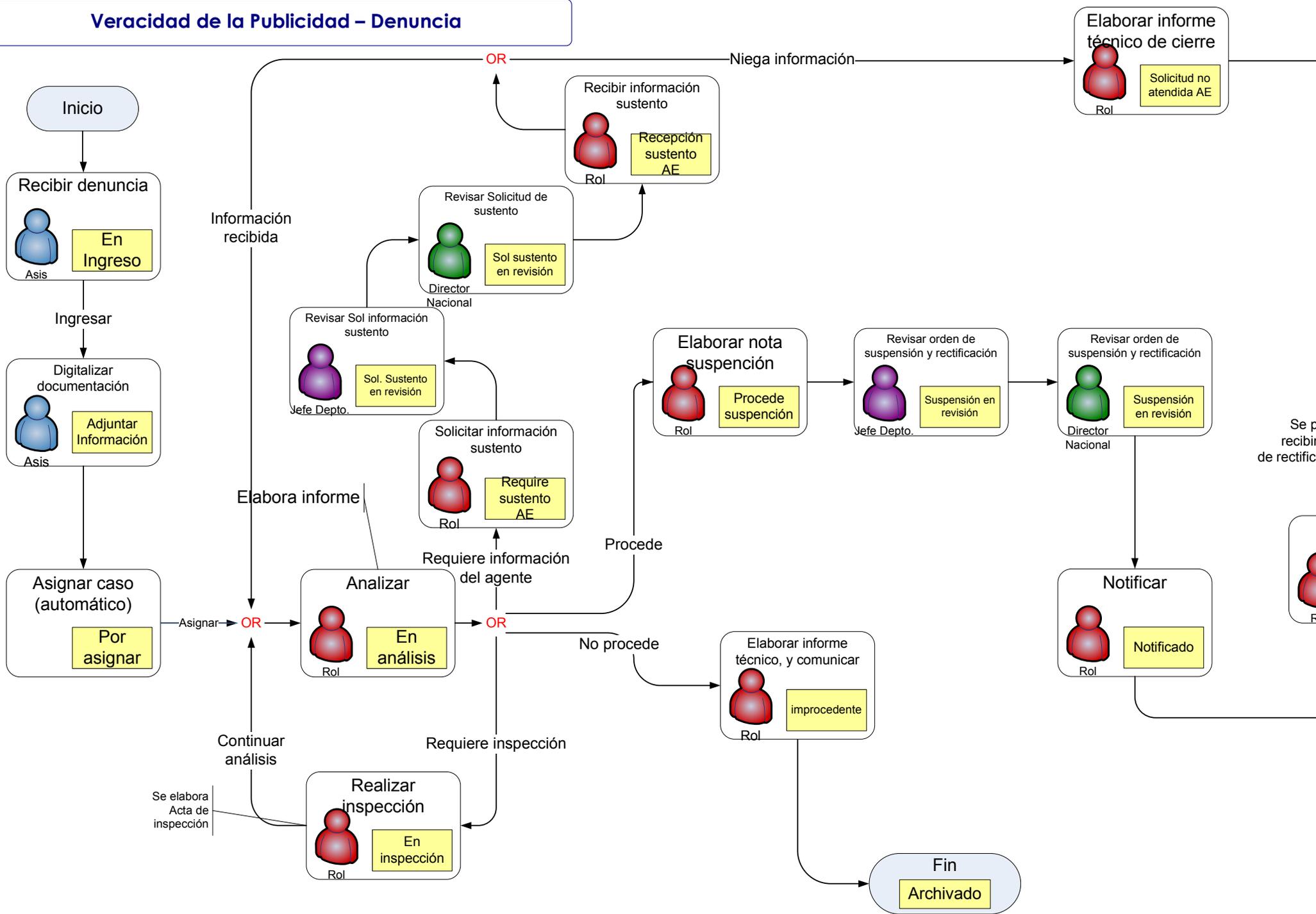


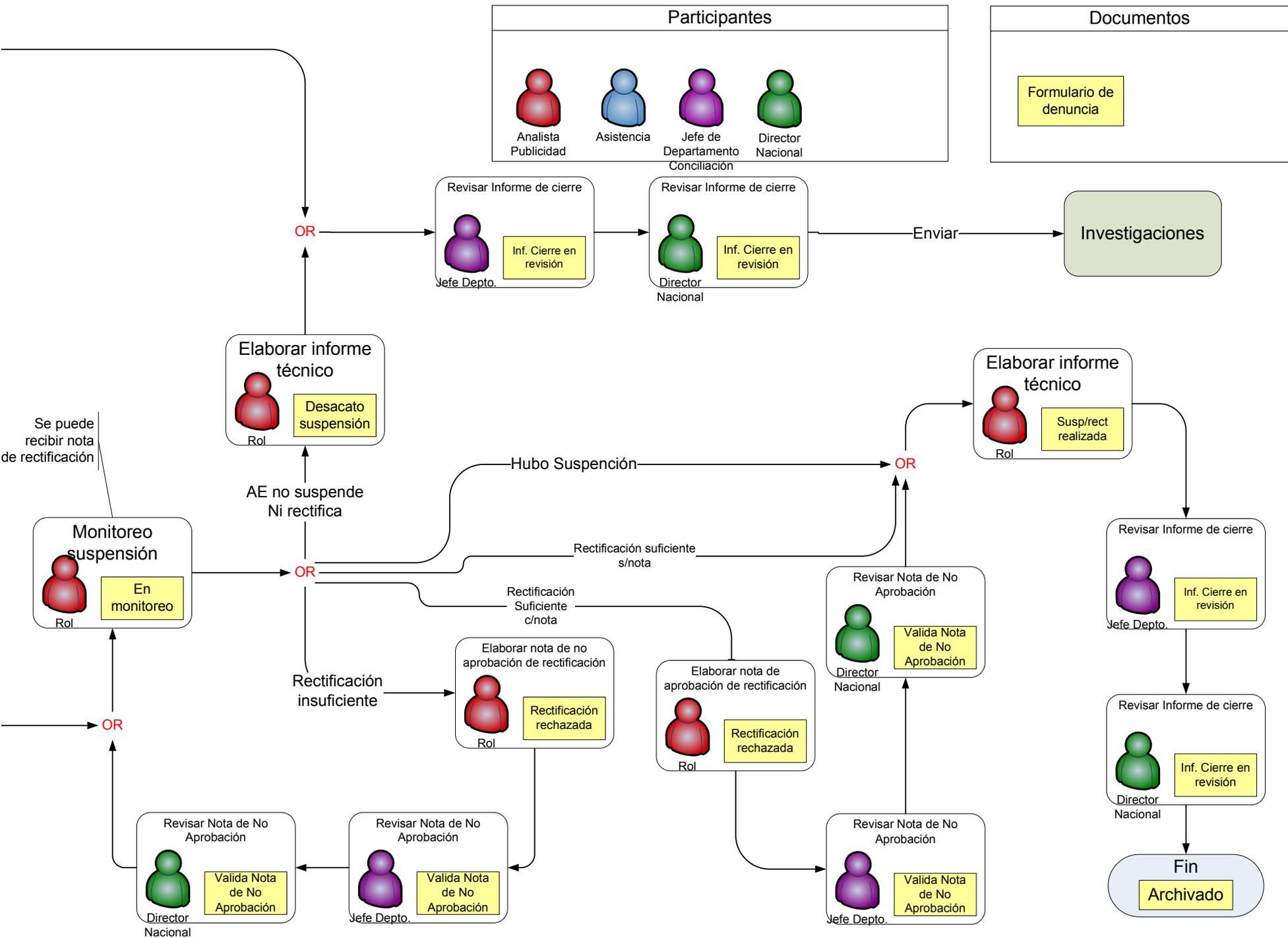
/ día

lo día

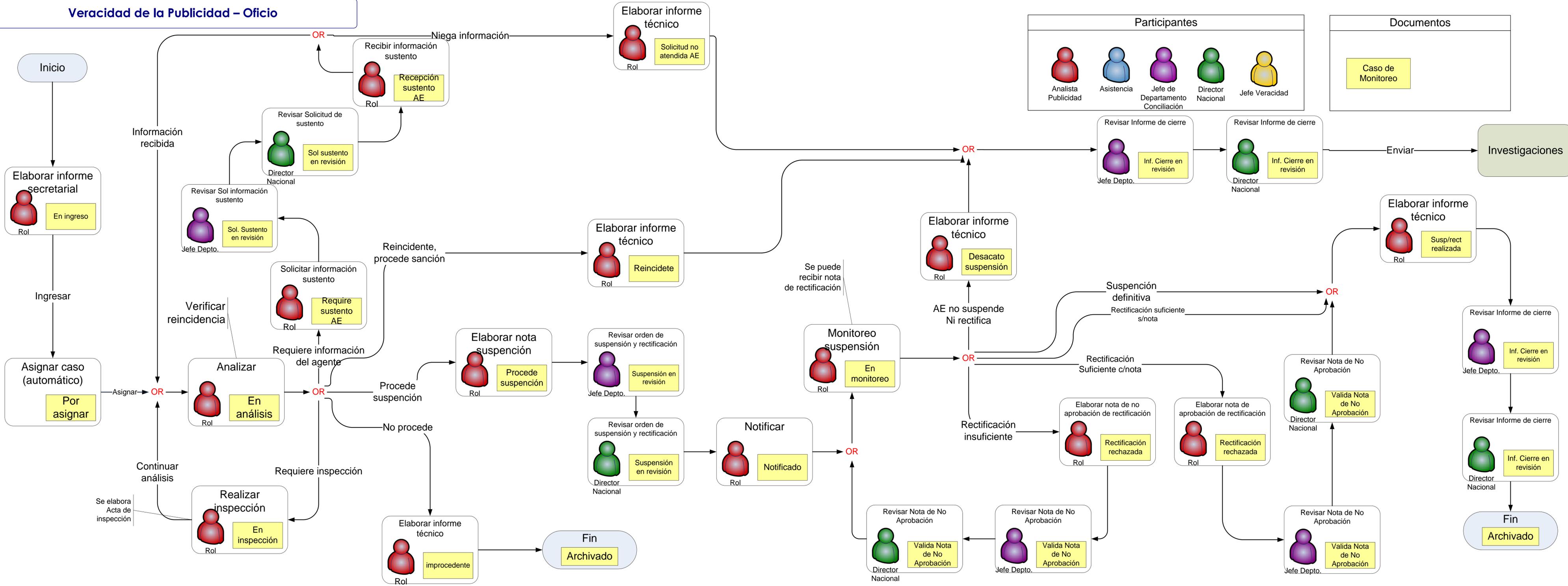


Veracidad de la Publicidad – Denuncia





Veracidad de la Publicidad – Oficio



Veracidad de la Publicidad - Queja

