

**DEFENSORÍA DE OFICIO**

**Contenido**

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	PROCEDIMIENTO.....	2
4.1.	Marco legal de la Defensoría de Oficio .....	2
4.2.	Modo de reparto de los negocios .....	2
4.3.	Criterios para asignarlos.....	2
4.4.	Control y seguimientos de los casos asignados .....	3
4.5.	Interacción con los usuarios del sistema .....	3
4.6.	Interacción con otros procesos institucionales.....	3
4.7.	Flujo del proceso de trámite .....	3
4.8.	Funciones de los abogados de la Defensoría de Oficio.....	4
4.9.	Funciones de las secretarías de la Defensoría de Oficio.....	4
4.10.	Modo de evaluación del personal.....	5
5.	REGISTROS.....	5
	Control de Cambios.....	6
	Fin del documento.....	6

	<b>Nombre Completo / Cargo</b>	<b>Fecha (D-M-A)</b>	<b>Firma</b>
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACODECO <sup>(MR)</sup>.  
 PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL SIN AUTORIZACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN.  
 SI ESTE DOCUMENTO ES IMPRESO SIN LA FIRMA DE APROBACIÓN ADQUIERE CARÁCTER DE "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

## 1. OBJETIVO

Presentar la gestión de las actividades del proceso de Defensoría de Oficio cuyo objetivo es defender y respetar los derechos de los consumidores vulnerados, ante los tribunales de justicia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todas las actividades de defensoría de oficio de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en adelante la ACODECO.

## 3. DEFINICIONES

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Verificar:** Comprobar o examinar la veracidad de algo.
- **Informe:** Algún documento que presenta información y/o datos. Dichos datos, por otra parte, surgen de una tarea investigativa. Una persona puede escribir un informe después de realizar alguna actividad, explicando los pasos que siguió y cuáles son sus conclusiones al respecto.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1. Marco legal de la Defensoría de Oficio

Ley 45 del 31 de octubre de 2007, artículo 100 numeral 7:

“Brindar asesoría gratuita, así como representar libre de costos los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, los recursos, los trámites o las gestiones que precedan. Para estos fines, se podrá establecer una unidad encargada de realizar defensoría de oficio...”

Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, artículo 52:

“...A solicitud del consumidor, la queja, documentos y demás actuaciones realizadas se remitirán a la Defensoría de Oficio de la Autoridad para su intervención...”

### 4.2. Modo de reparto de los negocios

Los expedientes ingresan al departamento de Defensoría de Oficio, por medio del sistema de IDEATI. El jefe del departamento al percatarse del ingreso del expediente en el sistema IDEATI le asigna el expediente al abogado que venga en el orden de reparto.

Este orden de reparto se da por secuencia, de manera que se le asigna un expediente a un abogado, luego al otro y así sucesivamente, de manera que se da un reparto equitativo y en orden.

### 4.3. Criterios para asignarlos

Todos los colaboradores del departamento de la Defensoría de Oficio por ser abogados, tienen el conocimiento mínimo requerido sobre procesos de Protección al Consumidor y sobre procesos judiciales en general, por lo que se les asignan expedientes de todo tipo de reclamos de consumidores.

#### **4.4. Control y seguimientos de los casos asignados**

Para llevar un control sobre los casos se debe actualizar una carpeta de gestión de trámites, la cual debe recopilar todas las actuaciones realizadas por el abogado cumpliendo con los parámetros y términos establecidos en el manual de procedimiento, así como todas las comunicaciones tanto telefónicas, personales y por medio de correo electrónicos con los consumidores, de manera que se lleve un registro de las fechas en que las mismas son llevadas a cabo.

Dicha carpeta de gestión debe contener formatos de las distintas gestiones, de manera que le sea fácil al abogado plasmar la información.

Cada semana el abogado debe rendirle cuenta al jefe del departamento, sobre la gestión realizada en sus expedientes y se respaldará con su Carpeta de gestión, cuya información debe estar completa y al día, para que de esta forma el Jefe del departamento esté al tanto sobre el estado de cada uno de los expedientes asignados a los abogados y así en el caso en que un abogado por alguna razón no se encuentre en el despacho y algún consumidor solicite información sobre su trámite, se le puede proporcionar una información clara y veraz sobre el estatus de su expediente.

#### **4.5. Interacción con los usuarios del sistema**

La interacción con los consumidores es muy importante, debido a que como son la parte más débil de la relación de consumo, debemos garantizarles una atención personalizada y cordial, procurando siempre brindarles una explicación clara y veraz sobre el trámite de su caso.

Dicha interacción deberá estar consignada en los formatos del Carpeta de gestión, en el que debe quedar registrado, lo más relevante de la comunicación con el consumidor, ya sea que la misma se dé personalmente, telefónicamente o por medio de correo electrónico.

#### **4.6. Interacción con otros procesos institucionales**

Una vez presentada una demanda, culmina el proceso interno de tramitación administrativa dentro de la Defensoría de Oficio, iniciando inmediatamente el proceso judicial.

La supervisión sobre la gestión en los tribunales deberá plasmarse en el expediente judicial, tal como existe actualmente, apoyándose en todo momento de la carpeta de gestión en lo concerniente a las comunicaciones con el consumidor.

#### **4.7. Flujo del proceso de trámite**

- 1) Se inicia la gestión en el Departamento de la Defensoría de Oficio, al momento en que ingresa el documento titulado "Informe de Cierre para Defensoría de Oficio" el cual se ingresa en la ficha del proceso que se plasma en el sistema IDEATI.
- 2) El jefe del departamento le asigna el caso al abogado en el sistema IDEATI del abogado.
- 3) El abogado revisa en su sistema IDEATI el caso asignado.

- 4) Si el consumidor se comunica con el abogado, se le da una cita en un período no mayor de 15 días, el cual deberá estar condicionado al volumen de trabajo y a la agenda previa tanto de casos anteriores, así como de gestiones en los tribunales.
- 5) Si el consumidor en un mes no se comunica con el abogado que se le asigne su caso, se procederá a cerrarse el expediente por abandono.
- 6) El día de la reunión con el consumidor se le escucha y se le explica la viabilidad del caso, y a su vez, se le solicitan la documentación requerida como pruebas para la demanda, dándole un plazo de quince días para que las aporte.
- 7) Una vez el consumidor le entregue al abogado los documentos o pruebas fundamentales para se pueda dar la viabilidad de la demanda, se procederá a la confección del proyecto de la demanda, para lo cual contará con 15 días.
- 8) Luego de que el abogado tenga el proyecto de demanda lista, debe remitirlo al Departamento de los Asesores del Administrador, después se envía al Departamento de Asesoría legal para que se le hagan las correcciones y observaciones pertinentes, en el período que requieran para realizar esta tarea.
- 9) Al ingresar nuevamente el proyecto de demanda con las correcciones hechas por los Asesores, se contará con quince días para realizar las mismas, dentro del cual además se le entregara el poder para que lo lleve a la notaria y se le entregue nuevamente al abogado e igualmente se remitirá el expediente administrativo a la Secretaria de la Administración, para la autenticación la autenticación de las copias del mismo, en el periodo en que dicho departamento requiera para realizar esta tarea.
- 10) Una vez recibido el poder y las copias del expediente con la demanda corregida, se presentará ante el Registro Único de Entrada (RUE) en los Tribunales de Protección al Consumidor culminando de esta forma el trámite administrativo en la Defensoría de Oficio.

#### **4.8. Funciones de los abogados de la Defensoría de Oficio.**

- 1) Brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- 2) Presentar demandas y todo tipo de escritos legales tales como incidentes, sustentación de recursos entre otros, ante los tribunales a fin de garantizar la defensa y representación de los consumidores.
- 3) Asistir a las audiencias, diligencias judiciales y a cualquier otro tipo de práctica necesaria que requiera la presencia de un profesional del derecho a fin de velar los derechos de los consumidores.
- 4) Realizar gestiones propias de abogados que llevan casos ante la administración de justicia, tales como dar impulso procesal al expediente, velar por la correcta aplicación del procedimiento, así como estar pendiente de los términos judiciales y poder garantizar una correcta defensa de los derechos de los consumidores.

#### **4.9. Funciones de las secretarías de la Defensoría de Oficio.**

- 1) Contestar las llamadas.
- 2) Dar cita a los Consumidores después de consultar con el abogado de su caso.

- 3) Hacer calendario de Audiencias Judiciales.
- 4) Atender a los Consumidores.
- 5) Sacar copias solicitadas por los abogados.
- 6) Memorándum a los diferentes departamentos:
  - a) Conciliación – Solicitar expediente, remitir expedientes para su archivo y cierre.
  - b) Regionales- Solicitud de expedientes a las regionales. Remisión de los expedientes para su archivo y cierre demandas para revisión de los Asesores del Administrador.
  - c) Memorándums a Recursos Humanos -Asistencia del personal semanal y otros.
  - d) Demandas a las escuelas y revisión de otras demandas.
  - e) Enviar copias de fallos de demandas.
  - f) Educación- Enviar fallo de demandas.
  - g) Dirección Administrativa-Solicitud de Salvo Conducto para el uso del auto designado al departamento cuando las Audiencias Judiciales son antes de la hora de entrada a la Institución para entregar la llave.
  - h) Tesorería- solicitar caja menuda para cambio de llantas desinfladas, solicitud de gastos de subsistencia.
  - i) Archivo y Correspondencia – enviar cajas con correspondencia, libros, expedientes judiciales, de años anteriores.
  - j) Despacho Superior – memorándums enviados por solicitud de algún documento.
  - k) Juez Ejecutor –Solicitud de entrega de oficios.
  - l) DNP- Informe mensual, copia de sentencias y otros.
  - m) Investigaciones- Remisión de expedientes.
  - n) Departamento de Seguridad –memos para notificación de los empleados que laboran después de la hora de salida o sábado.
  - o) Relaciones Públicas – Cronograma de programas en los medios de comunicación.
- 7) Veracidad de La Publicidad- expedientes por publicidad engañosa.
- 8) Archivar los memos y correspondencia recibida.
- 9) Hacer las caratulas de las demandas presentadas.
- 10) Pedido de útiles para el departamento.

#### **4.10. Modo de evaluación del personal**

Los colaboradores del departamento de Defensoría de Oficio, deben cumplir con todos los trámites dentro de los términos establecidos en el manual de procedimiento antes descrito, de manera que los consumidores se sientan satisfechos con la asesoría y la gestión que su abogado lleve a cabo en beneficio de la protección de sus derechos y en un tiempo oportuno.

#### **5. REGISTROS**

- ACODECO-DO-FO-01. Solicitud de Defensoría.
- ACODECO-DO-FO-02. Carátula de Expediente.
- ACODECO-DO-FO-03. Informe de Gestión Defensoría de Oficio.
- ACODECO-DO-FO-04. Bitácora de Seguimiento de Expedientes.
- ACODECO-DO-FO-05. Informe de Cierre Defensoría de Oficio.

**Control de Cambios**

<b>Versión No.</b>	<b>Fecha de Aprobación (D-M-A)</b>	<b>Cambios Aprobados</b>

**Fin del documento**