

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 1 de 14

Sistema de Gestión de la Calidad

ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

DIACO-AQ-PR-01

Versión 08

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	22/01/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	22/01/2024	<i>[Signature]</i>
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	22/01/2024	<i>[Signature]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Fabiola Esteban	Jefe Departamento de Servicios al Consumidor	22/01/2024	<i>Licda. Fabiola Esteban de Ortega</i> JEFA Departamento de Servicios al Consumidor Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía
Lic. Javier Pineda	Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes	22/01/2024	<i>Lic. Francisco Javier Pineda Canga</i> Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	22/01/2024	<i>[Signature]</i>

Rige a partir de: 01 de febrero 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 2 de 14

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. DISPOSICIONES GENERALES:.....	5
5. RESPONSABILIDADES:.....	6
6. PROCEDIMIENTO:	7
7. FLUJOGRAMA:	13
8. REGISTROS:	14
9. ANEXOS:.....	14

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 3 de 14

1. OBJETIVO

Establecer las actividades administrativas y legales que desarrolla el Departamento de Servicios al Consumidor de forma eficiente y oportuna, derivado de quejas interpuestas por consumidores o usuarios, en contra de proveedores por inconformidades surgidas en la compra de bienes o contratación de servicios.

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas derivadas de las relaciones de consumo que se realicen entre proveedores y consumidores o usuarios, dentro del territorio nacional, se trate de personas individuales o jurídicas, el cual será llevado en el Centro de Atención de Quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y en las Sedes Departamentales y Municipales.

Este procedimiento se aplicará en forma supletoria a los casos que se rijan por lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica, de conformidad al Artículo 02 de La Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Las Sedes Departamentales y Municipales no reportan el cumplimiento de las metas como aporte a los Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, si no, al Departamento de Desarrollo Institucional.

3. DEFINICIONES

3.1 Acreditar queja: Justificar el derecho de reclamo, por medio admisible por la ley (factura, recibo u otros medios).

3.2 Audiencia: Es el momento procesal en que las partes comparecen a esta Dirección, en forma personal o por medio de sus representantes legales.

3.3 Citación: Acto administrativo por medio del cual se solicita la comparecencia del proveedor y del consumidor o usuario, ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en donde debe constar expresamente el objeto de la diligencia

3.4 Conciliación: Es la acción por medio de la cual la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- por medio del conciliador, propone de forma directa a las partes formulas ecuanimes para la solución del conflicto.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 4 de 14

- 3.5 Conciliador:** Es el funcionario de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor facultado para ejercer, durante el proceso de resolución de conflictos en la instancia administrativa, la labor de procurar que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo sobre el caso de disputa.
- 3.6 Consumidor:** Persona, individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- 3.7 Mediación:** Es la acción por medio de la cual la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- propicia un espacio para que las partes, a través del conciliador, encuentren soluciones a la inconformidad del consumidor.
- 3.8 Notificación:** Acto administrativo realizado por un notificador, por medio del cual se deja constancia de haber entregado copia de la cédula de citación.
- 3.9 Proveedor:** Persona, individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- 3.10 Queja.** Acusación por cualquier medio ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), quien llevará a cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.
- 3.11 Denuncia:** Es la acción, de palabra o por escrito ante un funcionario que se sustancia a la autoridad competente por haberse cometido algún delito o falta, con la obligación de perseguirlo.
- 3.12 Queja o denuncia con dos peticiones:** Es la que ingresa el consumidor con una petición de interés personal y la otra en donde solicita una verificación de oficio.
- 3.13 Usuario:** Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.
- 3.14 Resolución:** Es el acto administrativo por medio del cual se finaliza el expediente.
- 3.15 Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 5 de 14

3.16 Gestión del Riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo.

3.17 Matriz de Riesgos: Herramienta integral que permite gestionar el riesgo según su clasificación, ponderación y evaluación, a través de las acciones planificadas y diseñadas para tal efecto.

3.18 Queja Anónima. Es aquella que no expresa la identidad de la persona que la presenta, ya sea por cualquier medio de comunicación.

4. DISPOSICIONES GENERALES:

- El Procedimiento de Atención y Resolución de la Queja aplica para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios, con el objetivo de llegar a un arreglo conciliatorio entre las partes.
- El consumidor o usuario que se considere agraviado podrá interponer una queja en forma personal, por medio de su representante legal; identificándose para el efecto.
- Para la interposición de la queja, el consumidor o usuario, debe cumplir con los requisitos que se describen en la guía de requisitos para el trámite de quejas (**AQ-ES-01**).
- En todos los expedientes en los que se haya llegado a un acuerdo conciliatorio, debe constar la evidencia del mismo. Si se utiliza el formato de Comunicación permanente con el consumidor (**DIACO-AQ-FO-15**), el mismo debe ser firmado y sellado por la persona responsable.
- El Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor (Centro de Atención de Quejas), es el responsable de que se cumplan los plazos contemplados en el presente procedimiento, para el efecto debe quedar constancia que se revisó los expedientes asignados como mínimo de tres conciliadores.
- El Jefe de Sedes Departamentales y Municipales es el responsable que se cumplan los plazos contemplados en el presente procedimiento, para el efecto debe quedar constancia que se revisó los expedientes asignados como mínimo de tres conciliadores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 6 de 14

- El siguiente procedimiento, para cumplir con lo establecido en Ley para La Simplificación De Requisitos y Trámites Administrativos, se tomará en lo aplicable a las Sedes Departamentales y Municipales.

CASOS ESPECIALES:

Las excepciones no contempladas en este documento son consideradas casos especiales y son resueltas por el Jefe del Departamento, y/o Director (a), según sea el caso.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Director (a): Autoridad máxima administrativa, responsable de velar por el correcto cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento y del presente procedimiento.

5.2 Jefe (a) del Departamento de Servicios al Consumidor: Es el responsable de la distribución de las quejas y velar por el cumplimiento del Procedimiento de Atención y Resolución de la Queja, así como de asesorar constantemente al personal a su cargo.

5.3 Jefe Departamento de Coordinación de Sedes : Persona responsable de velar por el cumplimiento del Procedimiento de Atención y Resolución de la Queja en las sedes departamentales y Municipales de la Institución.

5.4 Asistente del Departamento: Persona encargada de asistir al Jefe de Departamento Procedimiento de Atención y Resolución de la queja.

5.5 Atención al Usuario o Recepción: Encargado (a) de atender a los usuarios de los servicios de la DIACO y orientarlos en su gestión. Así como atender la planta telefónica.

5.6 Receptor (a) de Quejas: Persona designada a recibir las quejas en forma personal a través del formulario, telefónicamente o por internet, en cualquiera de ellas la denuncia debe documentarse.

5.7 Conciliador (a): Es el encargado de llevar a cabo las actuaciones previas, inmediatas y posteriores en el proceso en cumplimiento de lo normado en la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y usuario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 7 de 14

5.8 Asesor (a) Jurídico (a): Persona responsable de asistir al consumidor o usuario, brindando asesoría legal con relación a su inconformidad y aplicación de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario.

5.9 Notificador (a): Persona responsable de realizar la entrega de cédulas de citación, notificaciones, oficios a entidades que prestan servicios públicos y financieros y/o cualquier otra documentación que se deba de entregar.

5.10 Encuestador (a): Persona responsable de pasar las encuestas de satisfacción al consumidor (visita-audiencias).

5.11 Piloto: Persona que tiene a cargo la conducción del vehículo asignado al Departamento de Servicios al Consumidor y responsable de llevar al Notificador a los lugares en donde se procederá a notificar las citaciones de las audiencias.

Observaciones:

En el caso de una sede Departamental o Municipal es responsabilidad del Jefe de coordinación de Sedes, la correcta asignación en la ejecución de las funciones para el trámite y resolución de la Queja.

6. PROCEDIMIENTO:

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Planteamiento de la Queja	Consumidor o Usuario	<p>Puede interponer la queja de la siguiente forma:</p> <p>Presencial: El consumidor o usuario se presenta en las instalaciones del Centro de Atención de Quejas, lo cual puede hacer en forma verbal o escrita y/o en c</p> <p>Página Web: Debe llenar el formulario de la queja, el cual es exactamente igual al impreso.</p> <p>Call Center: El operador ingresa la queja al sistema e informa de los requisitos para documentar la misma.</p>	Formulario de la Queja (DIACO-AQ-FO-02)
Asistencia al consumidor	<p>Persona de atención al usuario o Recepción</p> <p>Asesor Jurídico</p>	<p>Si el consumidor o usuario desea interponer una queja, la persona de atención al usuario verifica que la queja se refiere a una inconformidad normada en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, o si se trata de leyes especiales, orienta para que sea asistido por el Asesor (a) Jurídico (a), si la queja procede entrega guía de requisitos.</p> <p>El Asesor (a) Jurídico (a), brinda asesoría legal en la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, cuando aplique verifica que el usuario o consumidor posea copia legible de los documentos respectivos para acreditar su derecho de reclamo. Caso contrario se le remite a la instancia respectiva.</p>	Guía de Requisitos para el Trámite de Quejas (DIACO-AQ-ES-01)
Recepción de la queja	Receptor de Quejas	De forma presencial o por escrito, verifica la documentación, la ingresa al sistema y actualiza base de datos.	Formulario de la Queja (DIACO-AQ-FO-02)

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 8 de 14

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<p>Por página web o call center el Receptor procede a actualizar la base de datos, verifica que la documentación esté completa, caso contrario se comunica con el consumidor o usuario, en un plazo que no exceda cinco (5) días hábiles, por los medios establecidos a efecto de informar que es imperativo presentarlos y actualiza la bitácora de la base de datos.</p> <p>De los casos anteriores se le informa al consumidor que tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para completar la documentación, de lo contrario no se le dará trámite a la queja.</p> <p>Cuando la queja sea anónima se procederá al ingreso de la misma por cualquiera de los medios disponibles (Call Center, Presencial y Pagina Web)</p>	<p>Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)</p>
	Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor	El Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, emitirá un informe al jefe de Verificación y Vigilancia, con copia a Dirección el cual contemple el detalle y motivo por proveedor denunciado de las quejas anónimas que fueron ingresadas, en forma mensual y en casos que lo ameriten de forma diaria o semanal.	
	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	Analizará la información de las quejas anónimas y de contar con elementos suficientes procede a la verificación de oficio.	
	Consumidor o Usuario	<p>En el caso que, por cualquier medio de ingreso, el consumidor solicite una verificación de oficio, no es necesario presentar documentación, a excepción de fotocopia de su DPI, se procede al ingreso de la queja y se continúa el trámite respectivo se deberá actualizar la bitácora de la base de datos. En todas las quejas que se interpongan, el consumidor o usuario deberá identificarse plenamente, según lo establecido en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.</p> <p>Caso especial: En el caso de las quejas que ingresan con dos peticiones, una de interés personal y otra que corresponde a verificación de oficio por libro de quejas se procede de la siguiente manera: Se tramitará la misma en una sola queja, trasladando el expediente al departamento de Verificación y Vigilancia para que proceda con la verificación y regresa el expediente al departamento de servicios al consumidor para continuar con el procedimiento de Atención y Resolución de la Queja. La persona responsable deberá de actualizar la bitácora de la base de datos,</p>	
Asignación de la queja	Receptor de queja	<p>Traslada los expedientes documentados y debidamente foliados al Jefe (a) del Departamento de Servicios al Consumidor y/o Asesor (a) Jurídico (a). En un plazo no mayor de un (1) día después de documentada la queja.</p> <p>Asignación de la queja según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasladar para única audiencia. • Trasladar al departamento de Verificación y Vigilancia: <p>Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Libro de quejas: Solicitud de verificación de oficio. Cuando niegan, no posea o no tenga a la vista el libro de quejas. ➤ Contrato de Adhesión: Solicitud de verificación de la aprobación y registro del contrato. ➤ Publicidad engañosa: Cuando el consumidor interponga su queja porque considera que se está utilizando publicidad engañosa, y no posea ningún documento para confirmar 	<p>Formulario de la Queja (DIACO-AQ-FO-02) el propio expediente</p>

<p>Visita de Campo o y/o arreglo directo con el Proveedor</p>	<p>Conciliador (a)</p>	<p>VISITA DE CAMPO Al igual que la conciliación vía telefónica, antes de realizar la citación a la primera audiencia de conciliación, podrá presentarse directamente a la entidad o empresa denunciada, solicitando platicar con el representante legal, gerente, jefe o la persona que tenga capacidad de decisión, realizando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se identifica con su carné de la Institución. b) Expone el motivo de su visita, indicándole el número de la queja y objeto de la misma (se da a conocer el nombre de la persona que interpuso la queja). c) Se facciona acta de visita de campo, si existe solución satisfactoria para el consumidor se deja plasmado el compromiso adquirido en el acta. d) Se comunica con el consumidor y hace de su conocimiento lo establecido en el acta, si el consumidor acepta la propuesta realizada por el proveedor, se procede a finalizar la queja, adjuntando al expediente el documento que respalda el arreglo conciliatorio respectivo, procediendo a realizar el cierre del expediente y actualiza bitácora de la base de datos. <p>Caso contrario si en el acta se establece que no existe un arreglo por no encontrarse la persona que tenga decisión de solución o de haber un arreglo parcial se procede a fijar un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la visita para presentar una solución por escrito al conciliador, en caso contrario se continua con el procedimiento que corresponda.</p>	<p>Acta de Visita de Campo (DIACO-AQ-FO-04)</p> <p>Procedimiento Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-PR-04)</p> <p>Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)</p>
<p>Primera Audiencia</p>	<p>Conciliador (a)</p> <p>Jefatura o persona designada por la Jefatura</p>	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PRIMERA AUDIENCIA</p> <p>Procedimiento administrativo de primera audiencia: En el caso que las quejas no se hayan resuelto por la vía telefónica y/o visita de campo o arreglo directo con el Proveedor y en las que no se aplicaron dichos procedimientos, se lleva a cabo la primera audiencia con el objeto de avenir al proveedor y al consumidor o usuario a un arreglo conciliatorio, para el efecto el Conciliador procede a citar a la audiencia conciliatoria respectiva, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados posteriormente de asignada la queja, actualizando la bitácora de la base de datos indicando día y hora de la audiencia. La citación contiene con claridad el objeto de la misma, estando impresa la pretensión del consumidor.</p> <p>Asignada la queja para su tramitación, el Conciliador procede: a) revisar la agenda en la base de datos, para evitar duplicidad de audiencia por otro conciliador con el mismo proveedor, b) procede a elaborar las cédulas de citación y notificación, señalando fecha y hora para la celebración de la primera audiencia y las traslada en original y copia a la Jefatura del Departamento. Quien traslada al Notificador y/o a la persona designada por la Jefatura para realizar la entrega de las mismas al proveedor y consumidor o usuario, por lo menos con tres días de anticipación.</p>	<p>Cédula de Citación (DIACO-AQ-FO-05)</p> <p>Cédula de Citación (DIACO-AQ-FO-05) Cedula de Notificación (DIACO-AQ-FO-12)</p>

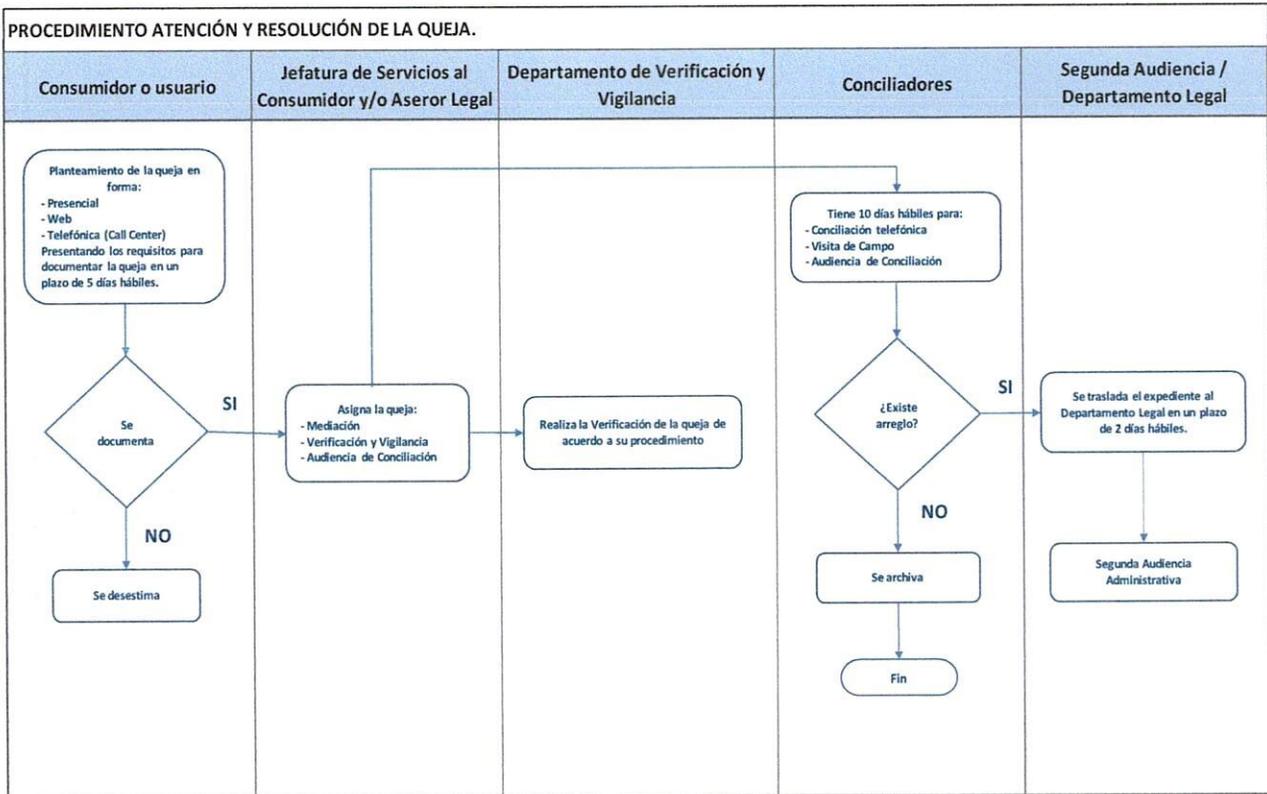
<p>Entrega de notificaciones</p>	<p>Notificador y/o Persona designada por la Jefatura</p>	<p>Hace entrega al Notificador y/o a la persona designada por la Jefatura las cédulas de notificación originales para proceder a realizar la ruta para entrega de las mismas.</p>	
<p>Desarrollo de la Primera Audiencia</p>	<p>Persona de Atención al Usuario o Recepción</p>	<p>Las notificaciones se entregan por lo menos con tres días de anticipación, en forma personal y mediante cédula de notificación, procede de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se dirige a la dirección del inmueble, para proceder a notificar a las partes. b) De no ser aceptada la citación y notificación agotado los medios establecidos en ley, el Notificador y/o persona designada por la Jefatura lo hará constar en la Cédula de Citación. 	
	<p>Conciliador (a)</p>	<p>Siendo el día para la celebración de la primera audiencia, la persona de Atención al Usuario o Recepción deberá avisar personalmente o por vía telefónica al conciliador de la llegada del consumidor y del proveedor.</p>	
	<p>Conciliador (a)</p>	<p>Siendo la hora para la celebración de la primera audiencia el Conciliador podrá otorgar unos minutos de espera, si alguna de las partes no se ha presentado. Previo a dar comienzo conduce a las personas asistentes al área respectiva.</p>	
		<p>Al momento de iniciar la primera audiencia el Conciliador (a), se presenta y hace del conocimiento lo siguiente:</p>	<p>Acta Administrativa (DIACO-AQ-FO-18)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> a) Que es la persona nombrada para dirigir la primera audiencia. b) Que, en el transcurso de la audiencia, se deben respetar mutuamente. c) Que, el objeto de la audiencia es llegar a un acuerdo conciliatorio respecto a la inconformidad planteada por el consumidor o usuario. d) Propone a las partes fórmulas ecuanímes de solución a la controversia. e) Que, la audiencia se hace constar en acta, describiendo el arreglo en caso que, se diera, de lo contrario, se redacta en forma clara, lo más importante, para el efecto de la continuidad del procedimiento. 	<p>Acta de Incomparecencia (DIACO-AQ-FO-07)</p>
		<p>Al finalizarla primera audiencia y existiendo solución satisfactoria para el consumidor, el Conciliador indica que procede a dar por terminada la audiencia y que en el acta respectiva quedará redactado en forma sucinta el arreglo conciliatorio, ya que no es posible dejar plasmado lo que se dijo palabra por palabra.</p>	<p>Procedimiento Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-PR-04)</p>
		<p>En el caso que se otorgue un plazo razonable para el cumplimiento del acuerdo, se procederá a documentar, con alguna de las acciones siguientes:</p>	<p>Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)</p>
<p>Finalización de la audiencia</p>	<p>Conciliador (a)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al proveedor la documentación, según sea el caso, para verificar su efectivo cumplimiento. 2. Solicitar al consumidor el envío de un correo electrónico, confirmando el arreglo, o bien. 3. Se puede utilizar el Procedimiento de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario, para la confirmación vía telefónica. 	<p>Acta Administrativa (DIACO-AQ-FO-18)</p>
		<p>El acta será firmada por las personas que intervinieron en la misma, si alguien se niega a firmar o se retira de la audiencia antes de su finalización, se hace constar ese extremo, entregándose copia a cada</p>	

<p>Cierre del expediente y actualización de base de datos</p>	<p>Conciliador (a)</p> <p>Jefe (a) Departamento</p>	<p>quien y conservando el original en el expediente. De lo anterior, según sea el caso, se dejará constancia en forma resumida en la bitácora de la base de datos.</p> <p>En todas las audiencias únicamente se permite la presencia de las partes legalmente identificadas y acreditadas y sus abogados directores o mandatarios, si los tuvieran, según lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Cuando exista un posible arreglo conciliatorio puede participar la persona que no pueda acreditar la calidad con que comparece, solo haciendo constar su dicho de buena fe.</p> <p>Finalizada la audiencia y dejando constancia del acuerdo entre las partes, se procede a la emisión de la resolución de archivo dentro del plazo de 5 días hábiles y a la actualización de la base de datos; la cual será firmada por el Conciliador.</p> <p>Consolida en un movimiento de expediente y lo traslada para su revisión y visto bueno al Jefe (a) del Departamento.</p> <p>Recibe y revisa actuaciones verificando que el expediente se encuentre finalizado correctamente, que la bitácora de la base de datos este actualizada y que el expediente se encuentre debidamente foliado.</p> <p>Posteriormente, firma la resolución y devuelve el expediente para llevar a cabo el procedimiento de archivo de la queja para su debido resguardo (DIACO-AQ-PR-02).</p>	<p>Formulario de Movimiento de Expediente (DIACO-AQ-FO-03)</p> <p>Acta de Incomparecencia (DIACO-AQ-FO-07)</p>
<p>Expedientes en donde no se llegó a acuerdo conciliatorio</p>	<p>Conciliador (a)</p> <p>Asesor(a) Jurídico (a)</p> <p>Conciliador (a)</p> <p>Jefe (a) y/o Asesor (a) jurídico Jefe (a) Departamento y /o asesor jurídico</p>	<p>El cierre de expediente aplica para la conciliación telefónica y/o por medio de correo electrónico, visita de campo y el procedimiento administrativo de primera audiencia, con lo cual se finaliza el trámite del expediente.</p> <p>De no haber conciliación o por incomparecencia de algunas de las partes o por no estar de acuerdo alguna de las partes en la propuesta de arreglo, se hace constar en acta tal extremo, se actualiza la bitácora de la base de datos, se da por finalizado el procedimiento de primera audiencia y se entrega el expediente al Asesor Jurídico (a) del Departamento, en el plazo de un (1) día.</p> <p>Procede a revisar y devuelve expediente al Conciliador (a) para que sea enviado al Departamento Legal y se continúe con el Procedimiento Administrativo Sancionatorio (DIACO-AS-PR-01), actualiza la bitácora de la base de datos.</p> <p>Mediante movimiento de expediente traslada a la Jefatura del Departamento Legal el expediente. La revisión del Asesor para el envío al departamento Legal se realizará en un plazo de dos (2) días hábiles, actualiza la bitácora de la base de datos.</p> <p>Quejas de única audiencia de mediación:</p> <p>En el caso de quejas o denuncias presentadas en contra de proveedores que presten servicios de energía eléctrica, proveedores municipales de agua potable y casos especiales de servicios financieros, el Jefe (a) y/o el Asesor (a) Jurídico del Departamento de Servicios al Consumidor,</p>	<p>N/A</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 13 de 14

<p>Quejas de única audiencia de mediación.</p>		<p>asignará el expediente para que se ventile de acuerdo a su ley especial o bien se direcciona al órgano correspondiente, aplicándose en forma supletoria la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento.</p> <p>Derivado de lo anterior, el Asesor (a) Jurídico (a), informa al consumidor o usuario sobre la falta de competencia de esta Dirección en cuanto a la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento; sin embargo, si el consumidor o usuario en uso de su derecho de petición insiste en interponer la queja, antes de registrar la denuncia en la base de datos, se le indica que el apoyo de esta Dirección será sólo de un acercamiento entre las partes a efecto de la posibilidad de lograr un acuerdo voluntario, para lo cual se realiza una única audiencia administrativa (previo a darle trámite se debe cumplir con lo que fuera aplicable en este procedimiento.)</p> <p>Se tomará también como criterio para llevar a cabo la única audiencia, la falta de documentación en la interposición de una queja, o bien, que la factura, recibo, contrato, o cualquier documento que indique relación de consumo que se presenta, se encuentre mal consignado el nombre, y/o, no se pueda demostrar fehacientemente que se tenga el derecho de interponer la queja.</p>	
--	--	---	--

7. FLUJOGRAMA:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA	Versión: 08 Hoja 14 de 14

8. REGISTROS:

Título	Código	Versión
Oficio	DIACO-AQ-FO-01	03
Formulario de la Queja	DIACO-AQ-FO-02	03
Formulario de Movimiento de Expediente	DIACO-AQ-FO-03	03
Acta de Visita de Campo	DIACO-AQ-FO-04	03
Cédula de Citación	DIACO-AQ-FO-05	03
Acta de Incomparecencia	DIACO-AQ-FO-07	03
Resolución de Archivo por Conciliación	DIACO-AQ-FO-08	03
Resolución de Archivo por Visita de Campo	DIACO-AQ-FO-09	03
Programación de Audiencias de Conciliación.	DIACO-AQ-FO-10	03
Resolución de Archivo por Única Audiencia de Conciliación	DIACO-AQ-FO-11	03
Cédula de Notificación	DIACO-AQ-FO-12	03
Acta Administrativa	DIACO-AQ-FO-18	02
Guía de Requisitos para el Trámite de Quejas	DIACO-AQ-ES-01	04

9. ANEXOS:

N/A