

COPIA NO CONTROLADA



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

(CÓDIGO: PRDCSC001, VERSIÓN: 04)

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

04 NOV 2020





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

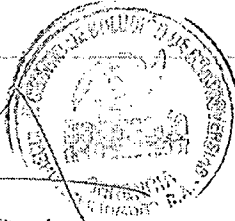
VERSIÓN:04

PÁGINA: 1 de 21

Elaboró:

[Signature]

Carmen-Elizabeth Galdámez Chacón
Gerente del Centro de Solución de Controversias



Revisó:

[Signature]
Oto Mauricio Guillén Salvador
Coordinador MASC (casos Individuales y Casos Colectivos)



[Signature]
Sergio Antonio García Cornejo
Director del Centro de Solución de Controversias



[Signature]
Dilian Adelaida Avilés de Ayala
Técnica de Gestión de la calidad

[Signature]
Carlos Alberto Pleitez Euen
Jefe de Planificación y Calidad



1. BASE LEGAL

Ley de Protección al Consumidor (LPC).
Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
Constitución de la República art. 23 y 101.

COPIA NO CONTROLADA

2. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor (DC).

3. DUEÑO DEL PROCESO

Director(a) de Centro de Solución de Controversias.

4. CLIENTE(S) DEL PROCESO

Consumidor(a) o Usuario(a), que según lo establece la LPC en su art. 3, es "toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan".

5. OBJETIVO(S) DEL PROCESO

Se encuentra establecido en el art. 108 de la LPC que dice: "La Defensoría contará con un Centro de Solución de Controversias (CSC), a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial".

6. CAMPO DE APLICACIÓN

Tribunal Sancionador (TSDC).
Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).



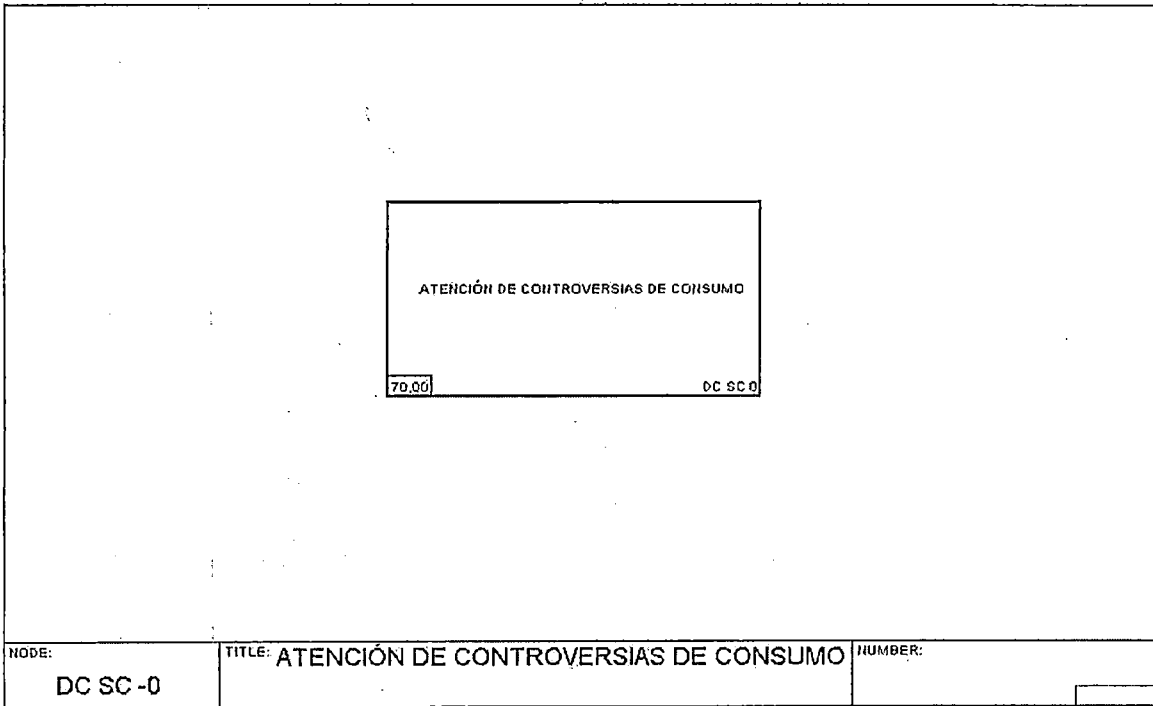


7. INDICADORES

Tramitación de denuncias individuales en avenimiento.
Tramitación de denuncias individuales en conciliación.

8. DIAGRAMA DE PROCESO

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

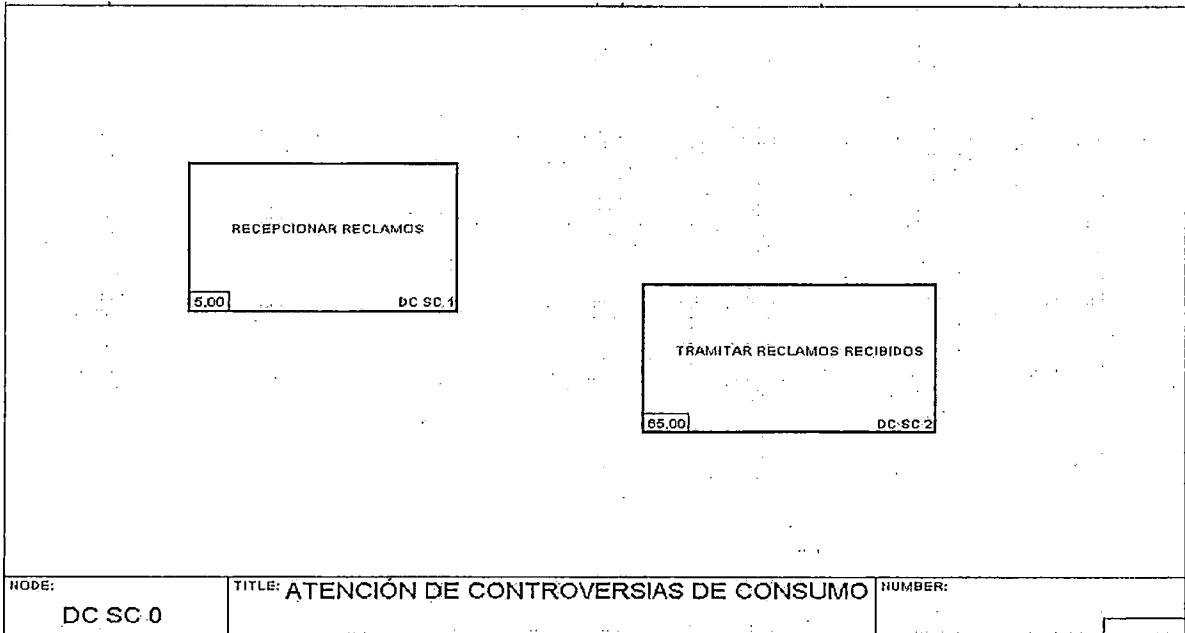
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 3 de 21



NODE:

DC SC.0

TITLE: ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

NUMBER:

COPIA NO CONTROLADA





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 4 de 21

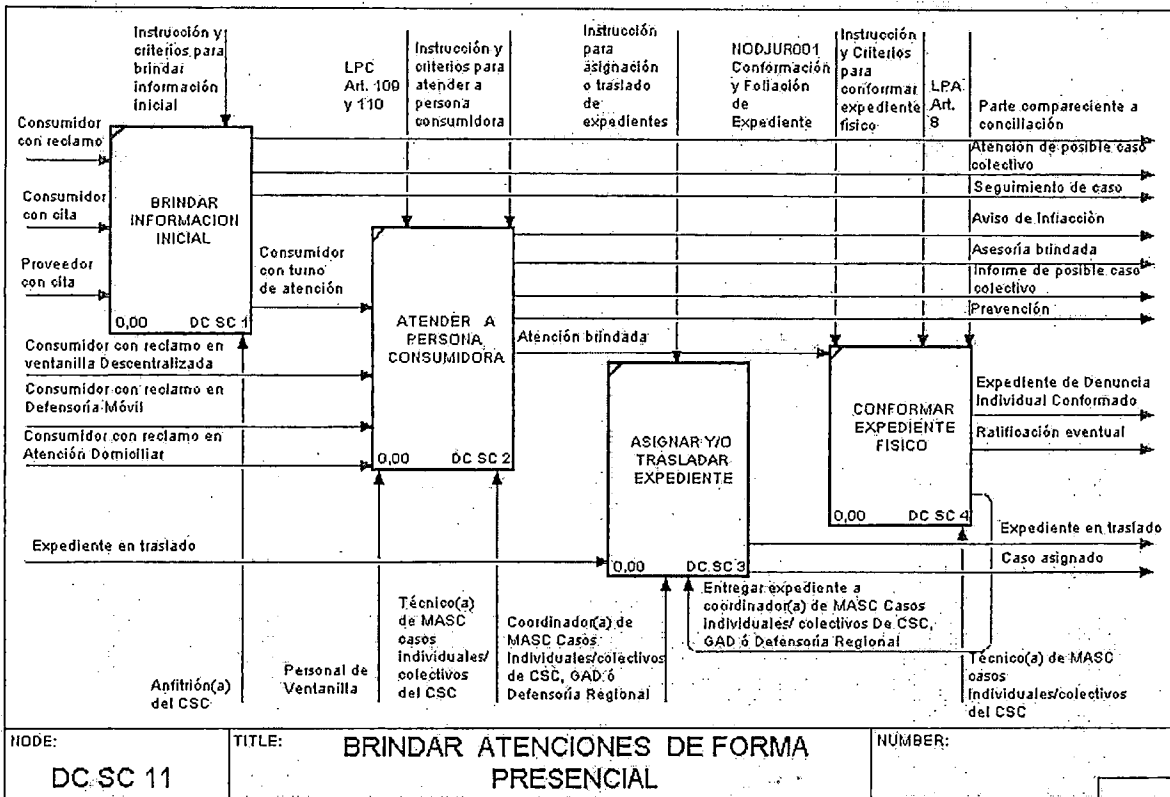
<p>BRINDAR ATENCIONES DE FORMA PRESENCIAL</p> <p>0.00 DC SC 1</p>			<p>BRINDAR ATENCIONES DE FORMA NO PRESENCIAL</p> <p>0.00 DC SC 2</p>		
NODE:	TITLE:	RECEPCIONAR RECLAMOS		NUMBER:	
DC SC 1					

COPIA NO CONTROLADA



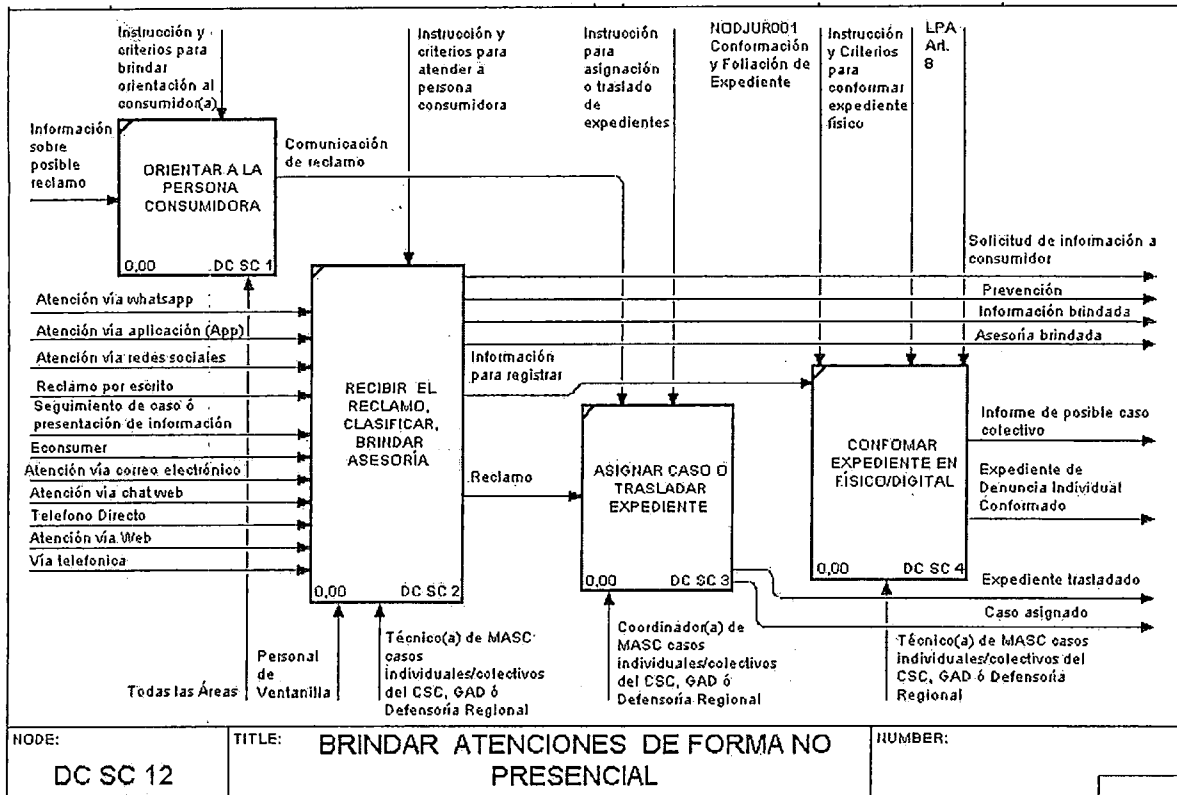


COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

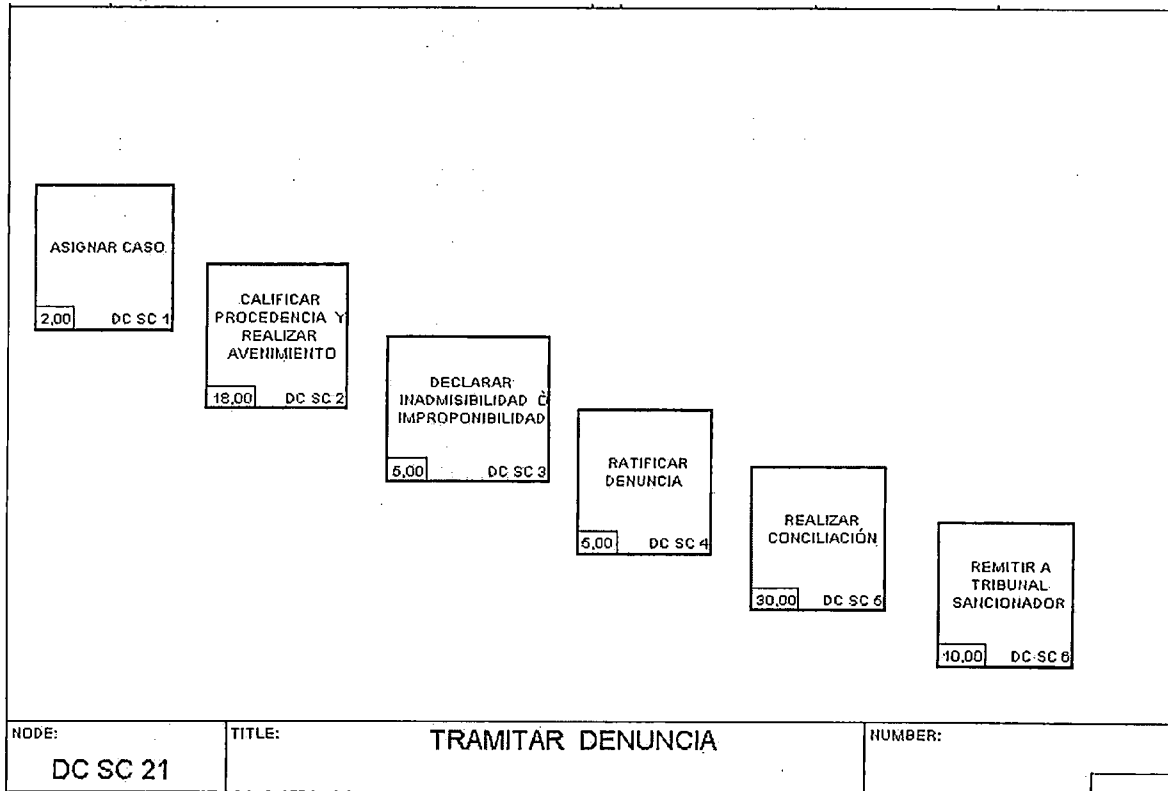
VERSIÓN: 04

PÁGINA: 7 de 21

<div data-bbox="625 814 901 976" data-label="Text"> <p>TRAMITAR DENUNCIA</p> <p>70,00 DC-SC-1</p> </div>		
<p>NODE: DC-SC 2</p>	<p>TITLE: TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS</p>	<p>NUMBER:</p>

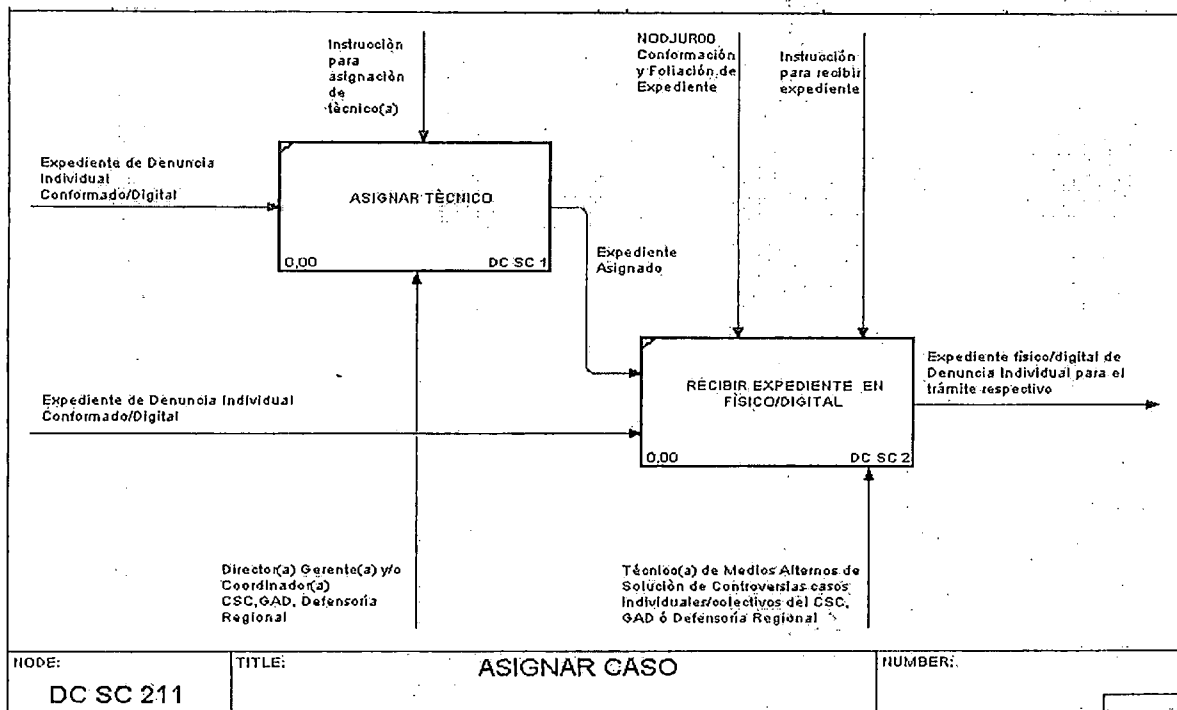
COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

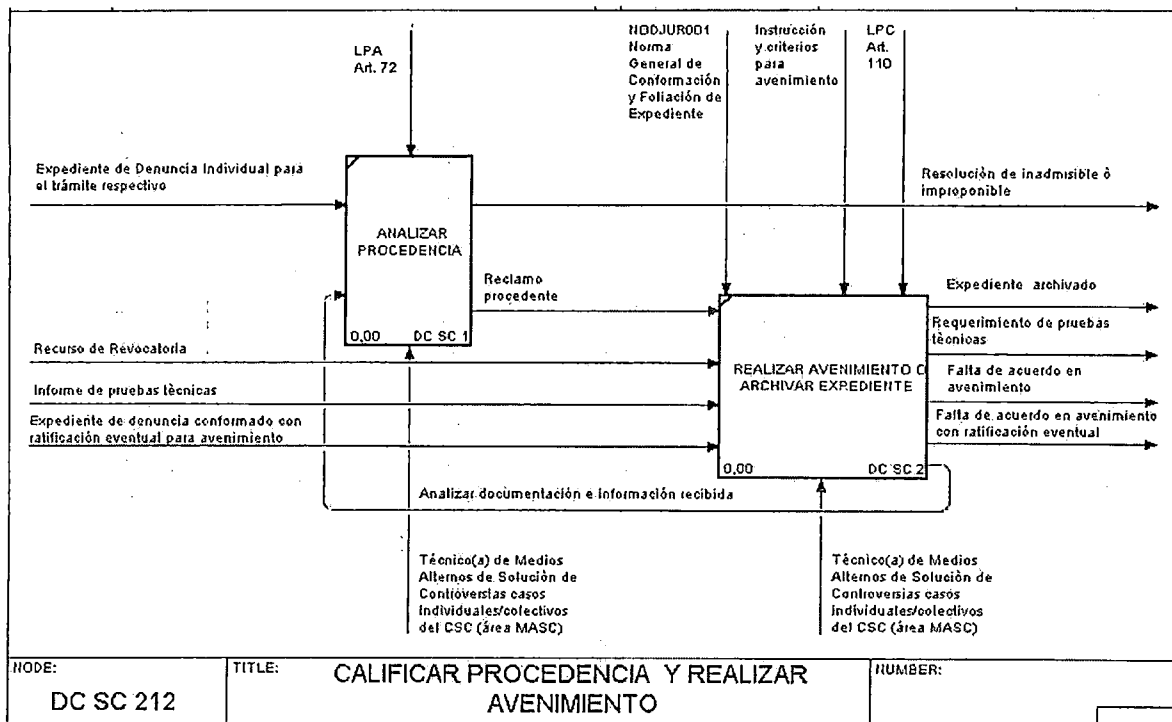
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

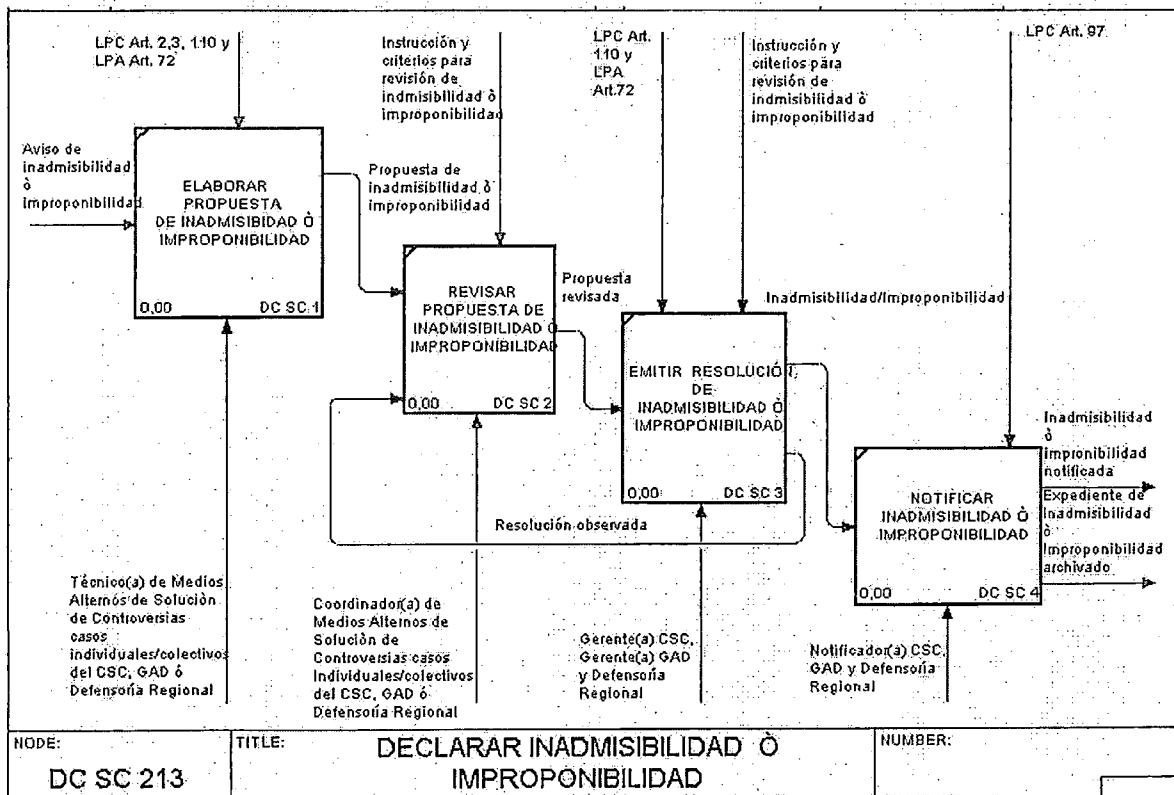
VERSIÓN: 04

PÁGINA: 10 de 21



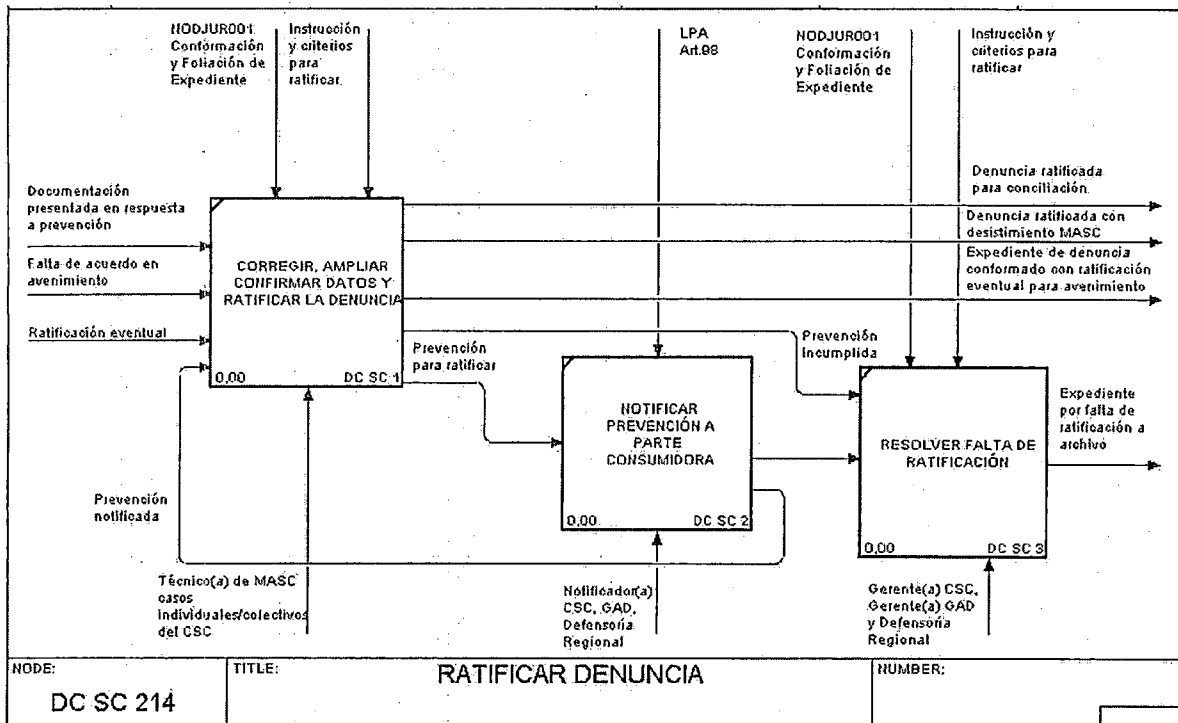
COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

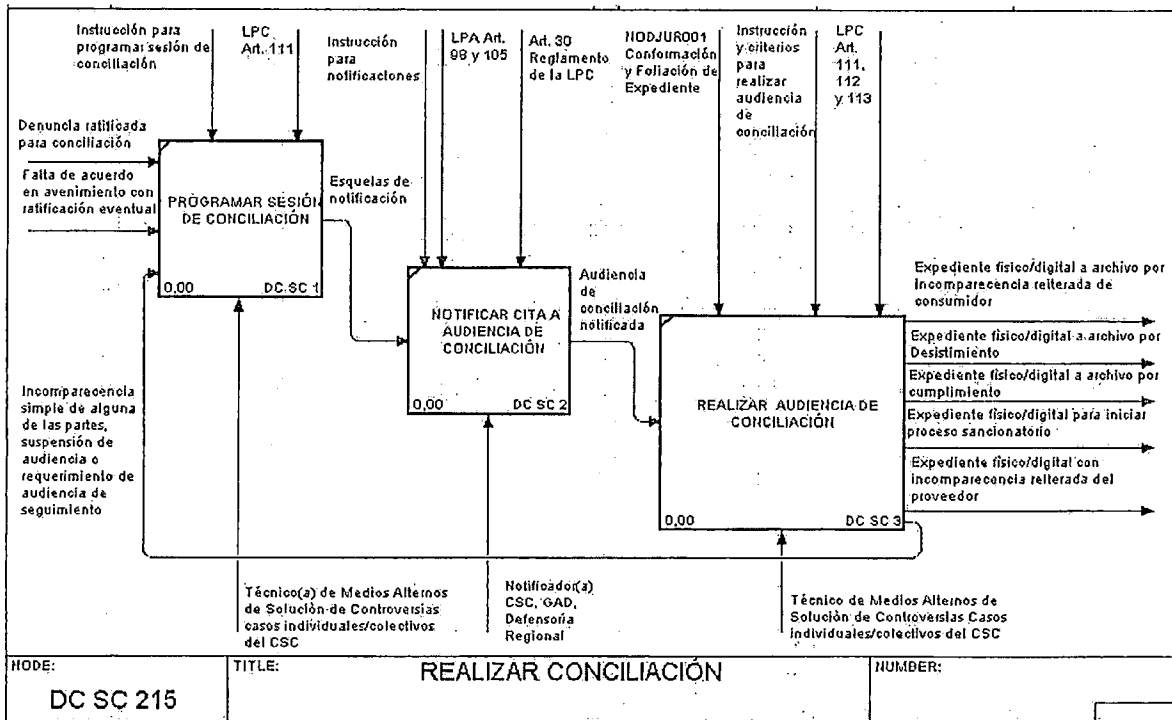
ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

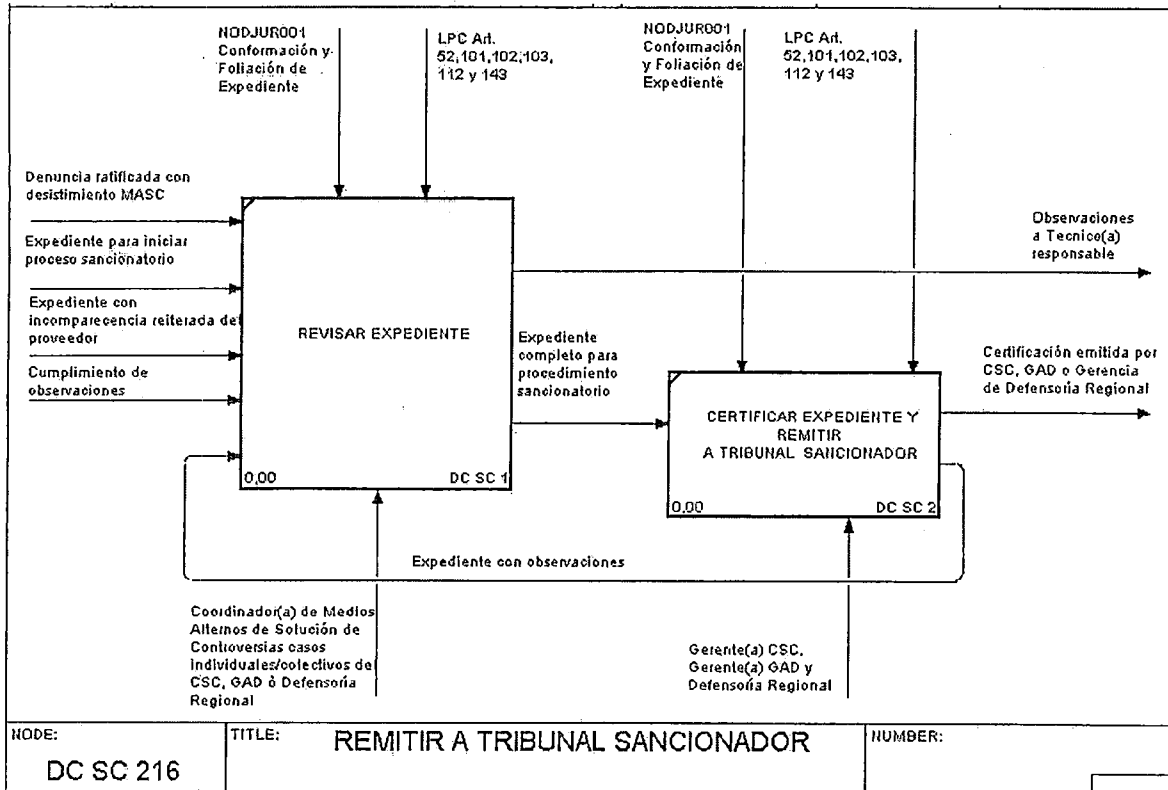
VERSIÓN: 04

PÁGINA: 13 de 21



COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

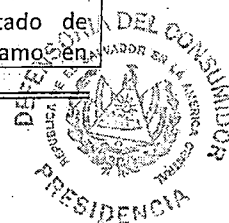
VERSIÓN: 04

PÁGINA: 15 de 21

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
04	29/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se actualizaron los nombres y cargos de las personas que elaboran este documento. ▪ Se cambió código del documento de PRDCSC001 versión 03 a PRDCSC001 versión 04. ▪ En el apartado de la Base Legal, se agrega la Ley de Procedimientos Administrativos: ▪ Se modificó el tiempo de 68 días a 70 días, en el diagrama DC SC-0 ATENCION DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO ▪ Se modificó el tiempo de 7 a 5 días en el diagrama RECEPCION DE RECLAMOS ▪ Se modificó el tiempo de 61 a 65 días en el diagrama TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS ▪ Se modificó el tiempo de 5 a 1 día en el diagrama BRINDAR ATENCIONES DE FORMA PRESENCIAL ▪ Se modificó el tiempo de 7 a 5 días en el diagrama BRINDAR ATENCIONES DE FORMA NO PRESENCIAL. ▪ Se eliminó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA PRESENCIAL la siguiente información: Se eliminó derivación de caso, reclamo en kiosco, expediente de gestión conformado, expediente derivación conformado, punto de control. ▪ Por otra parte, se modificó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA PRESENCIAL el apartado de consumidor con reclamo en

COPIA NO CONTROLADA



ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 16 de 21

		<p>campo, por consumidor con reclamo en Defensoría Móvil.</p> <ul style="list-style-type: none">De igual forma, se modificó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA PRESENCIAL lo relacionado a los técnicos, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Técnico de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.Asimismo, se modificó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA PRESENCIAL lo relacionado al coordinador, actualizándolo en razón del MÓF, quedando de la siguiente manera: Coordinador de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.Se eliminó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA NO PRESENCIAL la siguiente información: Punto de control, Orientación brindada, expediente de gestión conformado, expediente derivación conformado, ratificación eventual, reclamo telefónico, información complementaria, documentación presentada en respuesta a prevención, reclamo web, técnico legal II.De igual forma, se modificó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA NO PRESENCIAL lo relacionado a los técnicos, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Técnico de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.
--	--	---

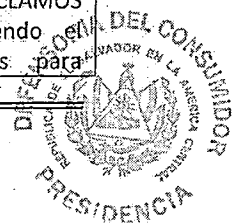
COPIA NO CONTROLADA





COPIA NO CONTROLADA

- Asimismo, se modificó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA NO PRESENCIAL lo relacionado al coordinador, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Coordinador de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.
- Por otra parte, se agregó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA NO PRESENCIAL las siguientes formas de atención: Atención vía WhatsApp, Atención vía Aplicación (App), Atención vía redes sociales, Seguimiento de caso o presentación de información, Econsumer, Atención vía correo electrónico, Atención vía chat web, Teléfono directo, Atención vía web, vía telefónica.
- Se agregó en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA NO PRESENCIAL, en el apartado CONFORMAR EXPEDIENTE EN FISICO, se agregó la parte del expediente DIGITAL.
- Finalmente, en el diagrama BRINDAR ATENCION DE FORMA NO PRESENCIAL, en el apartado RECIBIR EL RECLAMO, CLASIFICAR, BRIDAR ASESORIA, se eliminó la parte final (INFORMACIÓN).
- Se eliminó en el diagrama TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS, el apartado de TRAMITAR GESTIÓN, así como el apartado de TRAMITAR DERIVACIÓN.
- Se modificó en el diagrama TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS, estableciendo para tiempo de 70 días para





COPIA NO CONTROLADA

TRAMITAR DENUNCIA.

- Se eliminó el diagrama completo de TRAMITAR GESTIÓN.
- Se eliminó completo el diagrama de TRAMITAR DERIVACIÓN.
- Se modificó en el diagrama TRAMITAR DENUNCIA, el tiempo establecido de 3 a 2 días para ASIGNAR CASO, así también, se modificó el tiempo establecido de 24 a 18 días para CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO, de igual forma, se modificó el tiempo de 15 a 5 días para DECLARAR IMPROCEDENCIA, agregando la IMPORPONIBILIDAD, asimismo, se modificó el tiempo de 4 a 5 días para RATIFICAR DENUNCIA, de igual forma, se modificó el tiempo de 15 a 30 días para REALIZAR CONCILIACIÓN.
- Se eliminó el apartado de GESTIONAR PERITAJE, en el diagrama TRAMITAR DENUNCIA.
- En el diagrama ASIGNAR CASO, se eliminó los apartados Expediente de Gestión conformado, Expediente de Gestión para el tramite respectivo, Punto de Control.
- En el diagrama ASIGNAR CASO, en lo referente al Expediente de Denuncia Individual Conformado se agregó la parte: /digital, asimismo, en el apartado RECIBIR EXPEDIENTE EN FISICO se agregó la parte final: /DIGITAL.
- Se modificó en el diagrama SIGNAR CASO lo relacionado a los técnicos, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Técnico.





COPIA NO CONTROLADA

de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.

En el diagrama CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO en el apartado ANALIZAR PROCEDENCIA se estableció 5 días para su ejecución, de igual forma, en el apartado REALIZAR AVENIMIENTO O ARCHIVAR EXPEDIENTE se estableció 18 días para su ejecución, asimismo, se le cambio el nombre de Informe de Constatación de Hechos, denominándole: Informe de Pruebas Técnicas.

Por otra parte, se modificó en el diagrama CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO en el apartado ANALIZAR PROCEDENCIA lo relacionado a los técnicos, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Técnico de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.

Finalmente, en el diagrama CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO se cambia el nombre de Aviso de improcedencia y se denomina Resolución de Improcedencia.

En el diagrama DECLARAR IMPROCEDENCIA, se modificó lo relacionado a los técnicos, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Técnico de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.

Asimismo, en el diagrama





COPIA NO CONTROLADA

DECLARAR IMPROCEDENCIA, se modificó lo relacionado al coordinador, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Coordinador de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.

- Por otra parte, en el diagrama DECLARAR IMPROCEDENCIA, se modificó en el apartado de Proyecto de Improcedencia por Propuesta de improcedencia o improponibilidad.
- Finalmente, en el diagrama DECLARAR IMPROCEDENCIA, se modificó en el apartado Proyecto revisado por Propuesta revisada.
- Se eliminó el cargo de Director y solo se dejó el cargo de Gerentes.
- En el diagrama RATIFICAR DENUNCIA se modificó lo relacionado a los técnicos, actualizándolo en razón del MOF, quedando de la siguiente manera: Técnico de Medios Alternos de Solución de Controversias Casos Individuales/ Casos Colectivos del CSC.
- Por otra parte, en el diagrama RATIFICAR DENUNCIA se estableció en el apartado NOTIFICAR PREVENCIÓN 10 días para su ejecución y finalmente, se eliminó el apartado de: Punto de Control, así como el cargo de Director y solo se dejó el cargo de Gerentes.
- En el diagrama REALIZAR CONCILIACIÓN, en todo lo que se refiere al expediente, se agregó la parte: /digital.



COPIA NO CONTROLADA