

Sistema de Gestión de la Calidad

ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

DIACO-AS-PR-01

Versión 05

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	18/01/2024	Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos 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	18/01/2024	
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	18/01/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita	Jefe Departamento Legal	18/01/2024	 Maritza Elizabeth Medina Arita Jefe Departamento Legal 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 Calidad	18/01/2024	

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AS-PR-01 Versión: 05
	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Hoja: 2 de 14

INDICE

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AS-PR-01
	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Versión: 05 Hoja: 3 de 14

1. OBJETIVO:

Aplicar el Procedimiento Administrativo Sancionatorio en los expedientes provenientes del Departamento de Servicios al Consumidor, del Departamento de Verificación y Vigilancia, de Sedes Departamentales y Municipales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, relacionados con quejas no conciliadas; garantizando la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos del 82 al 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los artículos del 46 al 51 de su Reglamento.

2. ALCANCE:

Velar por el cumplimiento en la aplicación del procedimiento a los expedientes de queja, en los cuales no se llegó a un acuerdo con arreglo conciliatorio.

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 **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 servicios o bienes de cualquier naturaleza.
- 3.2 **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.
- 3.3 **Proveedor:** Toda 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AS-PR-01
	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Versión: 05 Hoja: 4 de 14

3.4 Queja: Acusación por cualquier medio ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), quien llevará a cabo el procedimiento administrativo de conformidad con lo normado en los Artículos 82 al 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los Artículos del 46 al 51 del Reglamento de la Ley.

3.5 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.

3.6 Enmienda: Rectificación de errores sustanciales que violen garantías constitucionales, disposiciones legales o formalidades esenciales dentro del proceso y que se realiza a través de una providencia, señalando en forma concreta las actuaciones que serán afectadas por dicha acción.

3.7 Corrección: Subsanan los errores de forma, contenidos en los actos administrativos en los cuales la corrección no puede modificar ni afectar el sentido material de la decisión.

4. DISPOSICIONES GENERALES:

El procedimiento administrativo sancionatorio debe de desarrollarse en forma efectiva en sus distintas etapas, para resolver las quejas interpuestas por los consumidores y usuarios aplicando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento y Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, para lo cual se determina:

- Todos los plazos se regirán de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Ley del Organismo Judicial, Ley de lo Contencioso Administrativo, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
- En caso de ausencia del Jefe del Departamento Legal, el responsable de dar el visto bueno a las resoluciones será la persona que sea nombrada interinamente.
- 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.
- Si de la investigación que se realice apareciera la comisión de un hecho que se presuma constitutivo de delito, la Dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y deberá de oficio denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente por lo que se traslada el expediente por medio de oficio, al Asesor Jurídico haciendo Constar tal circunstancia y actualiza base de datos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AS-PR-01 Versión: 05
	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Hoja: 5 de 14

- Todas las actividades deben ser actualizadas en la base de datos del Sistema de Quejas.
- Salida de Servicio No Conforme se encuentra debidamente identificado en la Matriz de Salidas de Producto o Servicio No Conforme, especificando el tratamiento y control aplicable.
- Servicio no Conforme interno Departamento Legal que se realizará de acuerdo con los criterios establecidos en el formato **(DIACO-AS-FO-18)**.
- El servicio no conforme de Sedes Departamentales y Municipales serán gestionado por el Jefe de Coordinación de Sedes.
- La revisión de mesa de trabajo se llevará a cabo cada treinta (30) días calendario, con el fin de mantener el orden y trazabilidad de los expedientes, para garantizar la efectividad en el procedimiento Administrativo Sancionatorio, estableciendo para ese efecto el formato **(DIACO-AS-FO-19)**, en caso de incumplimiento en el diligenciamiento de los expedientes, se otorgará un plazo de cinco (5) días calendario para que se realicen las acciones correspondientes.
- Los riesgos y oportunidades del proceso se encuentran debidamente identificados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades **(DIACO-RP-MT-01)**, en la cual se determinan las acciones a tomar para abordar los mismos.
- Los arreglos conciliatorios o desistimientos que se presenten en cualquier etapa del proceso, deberán diligenciarse dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido.

CASOS ESPECIALES:

Los casos no contemplados en este documento serán resueltos por el Jefe del Departamento Legal y/o Director (a).

5. RESPONSABILIDADES:

- 5.1 Director:** Es el responsable de garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas de la DIACO y velar por el correcto cumplimiento de los procedimientos establecidos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AS-PR-01
	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Versión: 05 Hoja: 6 de 14

- 5.2 Jefe del Departamento Legal:** Es el responsable de supervisar el desempeño de los auxiliares legales a su cargo, así como velar por el cumplimiento de los preceptos legales contenidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su reglamento, así como de cada una de las etapas que conforman el Procedimiento Administrativo Sancionatorio.
- 5.3 Auxiliar Legal:** Es la persona responsable de hacer el análisis y estudio jurídico de los expedientes no conciliados, para la aplicación del Procedimiento Administrativo Sancionatorio.
- 5.4 Secretaria del Departamento Legal:** Es responsable de apoyar administrativamente el diligenciamiento del procedimiento.
- 5.5 Notificador:** Persona responsable de realizar las notificaciones y citaciones de los expedientes administrativos del Departamento.

6. PROCEDIMIENTO

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Recepción de expediente	Secretaria de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> Ingresar a la plataforma de quejas. Recibe y verifica que los expedientes físicos sean los identificados en el formulario de movimiento de expediente y que hayan sido trasladados en el sistema de la Plataforma de quejas. 	<p>Formulario de Movimiento de Expediente (DIACO-AQ-FO-03)</p> <p>Carátula de expediente (DIACO-AS-FO-12)</p>
Asignación de expedientes		<ul style="list-style-type: none"> Adjunta la carátula en el expediente de queja. Asigna el expediente de la queja al Auxiliar Legal que corresponde. Traslada el expediente de la queja en forma física en un plazo no mayor de (2) días hábiles al Auxiliar Legal y actualiza la bitácora de la base de datos. 	
Recibe, revisa y analiza el expediente	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente. Ingresar a la plataforma de quejas. Revisa y analiza que el expediente esté debidamente documentado, foliado y que cumpla con los requisitos de fondo y/o forma para iniciar con el procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con el artículo 82 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y realiza lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> Realiza las modificaciones necesarias en la plataforma de quejas. Cuando el expediente no cumple con los requisitos de fondo y/o forma, se utiliza el formato de registro de salida No Conforme. Devuelve el expediente a quien se le identificó la salida no conforme, por medio del formulario de movimiento respectivo. Si el expediente cumple con los requisitos de fondo y/o forma, se realiza la comunicación permanente con el consumidor, informándole quien tiene asignado el expediente y que se llevará a cabo la segunda audiencia en la fecha correspondiente. (5 días hábiles). 	<p>Servicio No Conforme (DIACO-GC-FO-05)</p> <p>Formulario de Movimiento expediente (DIACO-AQ-FO-03)</p> <p>Comunicación Permanente (DIACO-AQ-FO-15)</p>
Comunicación Permanente			
Programación de Audiencia	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Programa la segunda audiencia, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, habiendo citado y notificado a las partes. Realiza las cédulas de citación y notificación según lo normado en artículo 87 y 88 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y las entrega al Notificador para que proceda a notificar En dicha audiencia pueden darse los siguientes supuestos: 	<p>Cédula de Citación (DIACO-AS-FO-08)</p> <p>Cédula de Notificación de Citación (DIACO-AS-FO-05)</p>
Elaboración Cédula de citación y notificación		<p>A. COMPARECENCIA AMBAS PARTES, ARREGLO DIRECTO CONCILIATORIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Busca dirimir la controversia o conflicto mediante la conciliación entre las partes y procede a: <ol style="list-style-type: none"> Redactar el acta estableciendo si existe o no un acuerdo entre las partes, Firmar el acta con los comparecientes. 	<p>Acta (DIACO-AS-FO-06)</p>

Elabora acta y/o resolución final de archivo o desistimiento		<ul style="list-style-type: none"> Si hubo acuerdo entre las partes o existen documentos donde conste un arreglo conciliatorio o un desistimiento. Después de finalizada la audiencia, dentro del término de cinco (5) días hábiles, elabora resolución final de archivo o resolución final por desistimiento. Actualiza base de datos y la traslada para visto bueno y firma de la jefatura. 	<p>Resolución final de archivo (DIACO-AS-FO-02)</p> <p>Resolución final por desistimiento (DIACO-AS-FO-15)</p> <p>Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)</p>
Recepción, revisión y análisis de actuaciones	Jefe de Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y analiza la resolución final de archivo o por desistimiento; Si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de cinco (5) días hábiles traslada a Dirección. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Firma de resolución	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo. Procede a firmar y sellar la resolución, para trasladar al Departamento dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Elaboración de Notificación	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza notificación según corresponda y traslada al Notificador en un término de dos (2) días hábiles. 	Cédula de notificación de resolución (DIACO-AS-FO-04)
Notificación de resolución	Notificador	<ul style="list-style-type: none"> El notificador gestiona la solicitud del vehículo al departamento Administrativo. Documenta el listado de cédulas de notificación según corresponda. Procede de conformidad con el artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y notifica. Realizada la notificación, devuelve al auxiliar en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. 	Listado de cédulas de notificación (DIACO-AS-FO-03)
Archivo de expediente	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora cédulas de notificación y actualiza la base del sistema. En un término de dos (2) días hábiles, traslada para el archivo correspondiente. 	Procedimiento de archivo de la queja (DIACO-AQ-PR-02)
Elabora acta y/o resolución de declaratoria de rebeldía	Auxiliar Legal	<p>B. INCOMPARECENCIA DEL PROVEEDOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el proveedor no se presenta a la segunda audiencia, se documenta en el acta su incomparecencia. Después de finalizada la audiencia, en un término de cinco (5) días hábiles, se elabora la resolución de declaratoria de rebeldía. De conformidad con el artículo 91 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Se continúa con el procedimiento administrativo. Se actualiza la base de datos y traslada por medio de movimiento para el visto bueno y firma de la jefatura. 	<p>Acta (DIACO-AS-FO-06)</p> <p>Resolución de declaratoria de rebeldía (DIACO-AS-FO-07)</p> <p>Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)</p>
Recepción revisión y análisis de actuaciones	Jefe de Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y analiza la resolución de declaratoria de Rebeldía; si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de cinco (5) días hábiles traslada a Dirección, en caso contrario se devuelve a través de salida de Servicio No Conforme a auxiliar para corrección en término no mayor a dos (2) días hábiles. 	<p>Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)</p> <p>Servicio No Conforme (DIACO-AS-FO-18)</p>

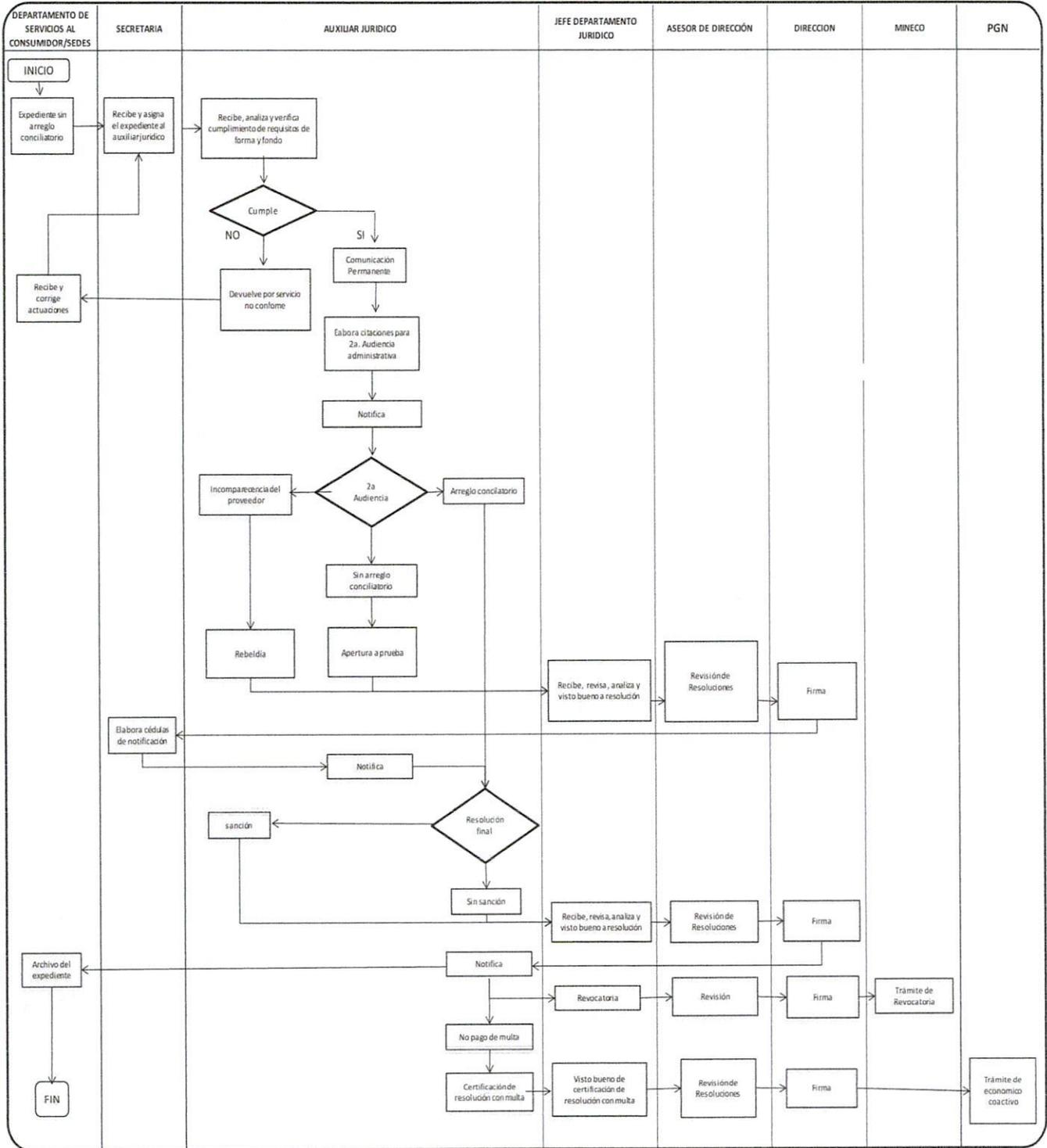
Firma de Resolución	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo. Procede a firmar y sellar la resolución y traslada al Departamento dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Elaboración de Notificación	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la notificación según corresponda y traslada al notificador en término de dos (2) días hábiles. 	Cédula de notificación de resolución (DIACO-AS-FO-04)
Notificación de resolución	Notificador	<ul style="list-style-type: none"> El notificador gestiona la solicitud del vehículo al departamento Administrativo. Documenta el listado de cédulas de notificación según corresponda. Procede de conformidad con en el artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y notifica. Efectuada la notificación devuelve en un plazo de dos (2) días hábiles a quien tiene a cargo el expediente. 	Listado de cédulas de notificación (DIACO-AS-FO-03)
Archivo de cédulas	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora cédulas de notificación y actualiza la base del sistema. 	Archivo de notificaciones
Elabora acta y/o Resolución de apertura a prueba	Auxiliar Legal	<p>COMPARECENCIA DE AMBAS PARTES, NO EXISTE ARREGLO CONCILIATORIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el proveedor se presenta y no existe arreglo directo conciliatorio entre las partes, se recibe el ofrecimiento de medios de prueba pertinentes al caso. Se redacta el acta correspondiente. Se elabora Resolución de Apertura a Prueba, según lo regulado en el Artículo 90, y Artículo 92, ambos de la ley de Protección al Consumidor y Usuario. Se actualiza la base de datos y se traslada la resolución para visto bueno y firma del Jefe de Departamento en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles. 	Acta (DIACO-AS-FO-06) Resolución de Apertura a Prueba (DIACO-AS-FO-01) Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Recepción revisión y análisis de actuaciones	Jefe de Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y analiza la resolución de Apertura a Prueba; si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de cinco (5) días hábiles traslada a Dirección, en caso contrario se devuelve a través de Salida de Servicio No Conforme a auxiliar para corrección en término no mayor a dos (2) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14) Servicio No Conforme (DIACO-AS-FO-18)
Firma de Resolución	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo. Procede a firmar y sellar la resolución y traslada al Departamento dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Elaboración de Notificación	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la notificación según corresponda y traslada al notificador en término de dos (2) días hábiles. 	Cédula de Notificación de Resolución (DIACO-AS-FO-04)
Notificación De Resolución	Notificador	<ul style="list-style-type: none"> El notificador gestiona la solicitud del vehículo al departamento Administrativo. Documenta el listado de cédulas de notificación según corresponda. Procede de conformidad con en el artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y notifica. Efectuada la notificación devuelve en un plazo de dos (2) días hábiles a quien tiene a cargo el expediente. 	Listado de Cédulas de Notificación (DIACO-AS-FO-03)

Elaboración de Resolución Final	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Notificadas las partes, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles después de la última notificación, se reciben los documentos mediante los cuales se presentan los medios de prueba de descargo ofrecidos, según lo normado en el Artículo 92 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. • Con fundamento en los medios de prueba aportados y la sana crítica razonada emite la Resolución Final, de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. • Actualiza la base de datos y traslada el expediente al Jefe de Departamento Legal para Visto Bueno y firma. • En cualquiera de las etapas del proceso se puede llegar a un arreglo conciliatorio. 	Resolución Final (DIACO-AS-FO-09)
Elaboración de Resolución Sancionatoria	Auxiliar Legal	<p>RESOLUCIÓN FINAL SANCIONATORIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con base en los documentos aportados por el consumidor, las actuaciones que obran en el expediente y según la sana crítica razonada. • Se procede a elaborar la resolución final, según lo regulado en el artículo 98, de la Ley de Protección al Consumidor y usuario. • Se actualiza la base de datos y traslada la resolución para el visto bueno y firma de la jefatura. 	Resolución Final (DIACO-AS-FO-09) Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Recepción revisión y análisis de actuaciones	Jefe de Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y analiza la resolución final; si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de quince (15) días hábiles traslada a Dirección. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Firma de Resolución	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo. • Procede a firmar y sellar la resolución y traslada al Departamento dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Elaboración de Notificación	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la notificación según corresponda y traslada al notificador en término de dos (2) días hábiles. 	Cédula de Notificación de Resolución (DIACO-AS-FO-04)
Notificación de resolución	Notificador	<ul style="list-style-type: none"> • El notificador gestiona la solicitud del vehículo al departamento Administrativo. • Documenta el listado de cédulas de notificación según corresponda. • Procede de conformidad con en el artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y notifica. • Efectuada la notificación devuelve en un plazo de dos (2) días hábiles a quien tiene a cargo el expediente. 	Listado de Cédulas de Notificación (DIACO-AS-FO-03)
Elaboración de Informe Circunstanciado	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Notificadas las partes de la resolución final, en la cual se ha determinado una sanción; <ol style="list-style-type: none"> a) El proveedor en el transcurso de cinco (5) días hábiles después de haber sido notificado podrá interponer Recurso de Revocatoria. b) Después de recibido el Recurso de Revocatoria, dentro los cinco (5) días hábiles, se elabora un informe circunstanciado y oficio de traslado a MINECO. c) Se traslada para visto bueno y firma de la Jefatura. 	Recurso de Revocatoria Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)

Recepción revisión y análisis de actuaciones	Jefe de Departamento de Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza el informe, si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de cinco (5) días hábiles traslada a Dirección. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Firma de informe	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo. Procede a firmar y sellar el informe y traslada al Departamento dentro del plazo de veinte días (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Traslado a MINECO	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Se traslada en un término de dos (2) días hábiles a Secretaria General del Ministerio de Economía para su prosecución. 	
Pago de sanción	Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> Notificadas las partes de la resolución final, en la cual se ha determinado una sanción; <ol style="list-style-type: none"> Si al transcurrir cinco (5) días hábiles después de notificada la sanción, sin que sea impugnada la resolución final según artículos; 100 105 y 106 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, quedará firme y se procede de la siguiente manera: Si la sanción consiste en la imposición de multa, esta deberá ser cancelada por el proveedor en los siguientes diez (10) días hábiles. 	Recibo de pago de sanción
Elaboración de Resolución de Pago de Multa	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la resolución de pago de multa y se traslada para visto bueno y firma de la Jefatura en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Recepción revisión y análisis resolución	Jefe de Departamento de Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza la resolución de pago de multa, si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de cinco (5) días hábiles traslada a Dirección. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Firma de Resolución de Pago de Multa	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo da su visto bueno. Procede a firmar y sellar el informe y traslada al Departamento dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Elaboración de Notificación	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza notificación según corresponda y traslada al notificador en término de dos (2) días hábiles. 	Cédula de Notificación de Resolución (DIACO-AS-FO-04)
Notificación de la resolución	Notificador	<ul style="list-style-type: none"> El notificador gestiona la solicitud del vehículo al departamento Administrativo. Documenta el listado de cédulas de notificación según corresponda. Procede de conformidad con en el artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y notifica. Efectuada la notificación devuelve en un plazo de dos (2) días hábiles a quien tiene a cargo el expediente. 	Listado de Cédulas de Notificación (DIACO-AS-FO-03)
Archivo de expediente	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el archivo de la queja según procedimiento establecido en un término de dos (2) días hábiles. 	Procedimiento de Archivo de Expediente de la Queja (DIACO-RP-PR-02)

Elabora la providencia y certificación de la resolución para PGN	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Si después de diez (10) días hábiles de haber notificado existe incumplimiento de pago de la multa impuesta, el cobro se llevará a cabo en la vía económico- coactiva y el expediente será trasladado a la Procuraduría General de la Nación (PGN), para su seguimiento. Elabora la providencia y certificación de la resolución para fundamentar la solicitud de inicio del proceso económico coactivo a la Procuraduría General de la Nación (PGN) en un plazo de cinco (5) días hábiles. 	Providencia o certificación de resolución
Elaboración de resolución final sin sanción		<p>RESOLUCION FINAL SIN SANCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Notificada a las partes la resolución de trámite correspondiente recibe las cédulas de notificación y actualiza la base de datos. Con base a los documentos aportados por el consumidor, actuaciones que obran en el expediente y la sana crítica razonada. Se elabora la resolución final, de conformidad al artículo 98 de la Ley; actualiza la base de datos y traslada para el visto bueno y firma de la jefatura. 	Resolución Final (DIACO-AS-FO-09) Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Recepción revisión y análisis de actuaciones	Jefe de Departamento de Legal	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza la resolución final, si cumple con los requisitos de fondo y forma, da su visto bueno, firma y en un plazo de quince (15) días hábiles traslada a Dirección. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Firma de resolución final	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza que cumpla con los requisitos de forma y de fondo da su visto bueno. Procede a firmar y sellar el informe y traslada al Departamento dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. 	Formulario de Control de Expediente (DIACO-AS-FO-14)
Elaboración de Notificación	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Realiza notificación según corresponda y traslada al notificador en término de dos (2) días hábiles. 	Cédula de Notificación de Resolución (DIACO-AS-FO-04)
Notificación de la resolución	Notificador	<ul style="list-style-type: none"> El notificador gestiona la solicitud del vehículo al departamento Administrativo. Documenta el listado de cédulas de notificación según corresponda. Procede de conformidad con en el artículo 87 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y notifica. Efectuada la notificación devuelve en un plazo a dos (2) días hábiles a quien tiene a cargo el expediente. 	Listado de Cédulas de Notificación (DIACO-AS-FO-03)
Archivo de expediente	Auxiliar Legal	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora las notificaciones y realiza el archivo de la queja según procedimiento establecido en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. 	Procedimiento de Archivo de Expediente de la Queja (DIACO-AQ-PR-02)

6. FLUJOGRAMA:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AS-PR-01
	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	Versión: 05 Hoja: 14 de 14

7. REGISTROS:

Título	Código	Versión
Resolución de Apertura a Prueba	DIACO-AS-FO-01	04
Resolución Final de Archivo	DIACO-AS-FO-02	03
Listado de Cédulas de Notificación	DIACO-AS-FO-03	04
Cédula de Notificación de Resolución	DIACO-AS-FO-04	03
Cédula de Notificación de Citación	DIACO-AS-FO-05	04
Acta	DIACO-AS-FO-06	04
Declaratoria de Rebeldía	DIACO-AS-FO-07	04
Cédula de Citación	DIACO-AS-FO-08	04
Resolución Final	DIACO-AS-FO-09	03
Cédula de Notificación de Citación por Correo	DIACO-AS-FO-10	03
Cédula de Notificación de Resolución por Correo	DIACO-AS-FO-11	03
Carátula Expedienté	DIACO-AS-FO-12	03
Formulario de Control de Expediente	DIACO-AS-FO-14	04
Resolución Final por Desistimiento	DIACO-AS-FO-15	03
Formulario de Control de Expediente con Sanción	DIACO-AS-FO-16	02
Formulario de Control de Expediente de Resolución de Trámite	DIACO-AS-FO-17	02
Servicio No Conforme Interno Departamento Legal	DIACO-AS-FO-18	02
Revisión de Mesa de Trabajo	DIACO-AS-FO-19	02

9. ANEXOS:

N/A