



ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA


PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS AL CONSUMIDOR

Versión 00

Código: 300 - PR.01

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Jorge Luis Sanabria	Profesional	Secretaria de Gobierno	05-11-08
Revisión	Yaneth Mojica Arango	Secretaria de Gobierno	Secretaría de Gobierno	21-11-08
Aprobación	Germán Camargo Ponce de León	Representante de la Dirección	Oficina Asesora de Planeación	02-12-08

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS AL CONSUMIDOR			
	Código: 300 - PR.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Brindar garantías en los procesos de protección al consumidor.



2. ALCANCE

Inicia con la presentación de la queja ante el inspector de precios y protección al consumidor y termina con la emisión de auto archivatorio.










3. RESPONSABLE


Inspector de Precios y medidas.

4. DEFINICIONES

-  **Queja:** No conformidad expresada por el ciudadano, ya sea verbal o escrita.
-  **Proceso:** Conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en salidas.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

-  Constitución Política de Colombia.
-  Código Nacional de Policía
-  Ley 73 de 1981. Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor y se conceden facultades extraordinarias.
-  Ley 242 de 1995. Por la cual se modifican algunas normas que consagra el crecimiento del índice de precios al consumidor del año anterior como factor de reajuste de valores.
-  Ley 56 de 1985. Por la cual se dictan normas sobre arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.
-  Decreto 3466 de 1982 – Estatuto del Consumidor
-  Decreto Municipal 273 de 2001
-  Código Contencioso Administrativo.
-  Circular única Superintendencia de Industria y Comercio


	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS AL CONSUMIDOR			
	Código: 300 - PR.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 3 de 5

6. DESARROLLO

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
<p>INICIO</p>			.
<p>1. Presentación de la queja por escrito a la Inspección de Precios y Protección al Consumidor.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor		Puesta de sello y firma del quejoso
<p>2. Estudio de los requisitos y presupuestos de la queja.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		Verificación de cumplimiento según Normatividad
<p>3. ¿Se cumplen los presupuestos?</p> <p>NO</p> <p>SI</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor	Comunicación Interna.	
<p>4. Emisión de un auto o providencia ordenando el archivo de la queja notificando al quejoso del no cumplimiento de los requisitos.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor	Auto	
<p>5. Emisión del auto o providencia en donde se acoge el conocimiento de actuaciones.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor		
<p>6. Radicación de la queja.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor	Oficio.	
<p>7. Notificación al demandado de la iniciación del proceso.</p>	Inspector de Precios y Protección al consumidor	Boleta de citación.	
<p>A</p>			



FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.	Acta de Conciliación	
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.	Acta de Conciliación	
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		Libro de programación de actividades
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.	Resolución	

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
	PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS AL CONSUMIDOR			
	Código: 300 - PR.01	Fecha: 02-12-08	Versión: 00	Página: 5 de 5

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
<p>D</p>			
<p>16. Emisión de resolución y notificación a las partes interesadas.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.	Resolución sancionatoria	
<p>17. ¿Hubo cumplimiento?</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
<p>18. Apremiar al demandado para que cumpla la orden.</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
<p>19. Emisión de auto archivatorio</p>	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
<p>FINAL</p>			

7. REGISTROS

8. ANEXOS

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio