



ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

# PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS AL CONSUMIDOR

Versión 00

Código: 300 - PR.01

## Control del Documento

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
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

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS AL CONSUMIDOR</b>			
	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



## 6. DESARROLLO

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
			.
<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	



FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.	Resolución sancionatoria	
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		
	Inspector de Precios y Protección al Consumidor.		

## 7. REGISTROS

## 8. ANEXOS

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio