 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Código: MM-GCP-P-003
	GESTIÓN DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Página 1 de 4


CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1	adopción del procedimiento de protección al consumidor

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: CARLOS BONILLA. CARGO: DIRECTOR DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPATIVOS FECHA: 03/10/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ADOLFO BULA RAMÍREZ CARGO: SECRETARIO DE GOBIERNO FECHA: 03/10/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 03/10/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
	NOMBRE: LUIS DANIEL ACOSTA CARGO: APOYO SIG – CONTRATISTA OPS FECHA: 03/10/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	

RESPONSABLES LÍDERES	Secretario de Gobierno; Director de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.
-----------------------------	---

OBJETIVO	Atender las quejas de los usuarios, para llegar a una conciliación facilitadora con las dos partes, reconociendo sus derechos a los consumidores
-----------------	--

ALCANCE	Inicia con la recepción de la solicitud de reclamo y termina con la conciliación o imposición de sanciones al establecimiento comercial.
----------------	--


 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Código: MM-GCP-P-003
	GESTIÓN DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Página 2 de 4

BASE LEGAL	Ley 1480 del 2011
	Directrices Superintendencia de Industria y Comercio


DEFINICIONES
Protección al Consumidor: Nos regimos con el Estatuto del Consumidor Ley 1480 del 2011, los consumidores utilizan este servicio para reclamar y asesorarse sobre los derechos del consumidor, si se sienten engañados o estafados por el producto que compraron, y salió de mala calidad, para hacerles cumplir con la garantía.
Expedientes: Se le abre un Expediente con su número consecutivo, donde va la queja con los soportes respectivos que son: Oficio de la Queja, Fotocopia de la Factura, Visitas técnicas si las hay, y fotos en muchos casos.
Citaciones: En un formato firmado por el Secretario de Gobierno, se les envían a ambas partes la citación, con el día y hora, para que asistan a la conciliación facilitadora.
Conciliación Facilitadora: Se levanta un Acta, que se hace entre las dos partes, querellante y querellado, donde se deja constancia de lo acordado entre el almacén y el consumidor. Para hacer cumplir la idoneidad y garantía del producto. Si incumplen lo acordado en el Acta, el Secretario de Gobierno envía a la SIC.
Base de Datos: Cada queja se incluye en la base de datos para que este actualizada con el proceso en el estado que este, ya sea pendiente o Resuelto (archivado).

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
Para el desarrollo de este procedimiento deberán tenerse en cuenta los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio en lo que concierne a las protección de consumidor

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir la queja y registrarla en el libro de seguimiento	Secretaría de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Auxiliar Administrativo	
2	Abrir el expediente asignándole un numero consecutivo	Secretaría de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del	Auxiliar Administrativo	

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Código: MM-GCP-P-003
	GESTIÓN DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Página 3 de 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
		espacio público.		
3	Enviar las citaciones firmadas por el secretario de gobierno, con día y hora respectiva a ambas partes para que asistan a la conciliación facilitadora	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Auxiliar Administrativo	Citaciones enviadas
4	Elaborar el Acta de la conciliación facilitadora, donde interviene ambas partes	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Profesional universitario	Acta de conciliación
5	Recoger el testimonio de ambas partes, para que lleguen a un acuerdo y cumplan con la garantía del producto, se deja constancia firmando los que en ella intervinieron.	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Profesional universitario	Acta de conciliación firmada
6	Entregar original a las partes y archivar en el expediente de queja.	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Profesional universitario	Expediente
7	Realizar informe de seguimiento al proceso, para que cumplan con el cambio del producto o la devolución del dinero, de acuerdo con el acta de conciliación	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Profesional universitario	Informe de seguimiento
8	¿Se cumple lo acordado en el acta de conciliación firmada? - Sí , continúa con la actividad 10. - No , continúa con la actividad 9	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Profesional Universitario	
9	Proyectar oficio con la queja y soportes a la	Secretaria de Gobierno, Dirección de	Profesional Universitario	Oficio

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Código: MM-GCP-P-003
	GESTIÓN DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 1
	MACROPROCESO MISIONAL	Página 4 de 4

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
	Superintendencia de Industria y Comercio.	Asuntos Policivos y regularización del espacio público.		
10	Archivar el expediente.	Secretaria de Gobierno, Dirección de Asuntos Policivos y regularización del espacio público.	Profesional Universitario	Expediente

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Acta de conciliación	