



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

DECRETO NÚMERO 084 DEL 19 DE FEBRERO DE 2020

"Por medio del cual se adopta la política pública de protección al consumidor para el municipio, denominada *"La política Segura, para la Protección al Consumidor"*"

EL ALCALDE MUNICIPAL DE CHÍA - CUNDINAMARCA,

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 209, el numeral 1º del artículo 315 de la Constitución Política, el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, en el artículo 30 de la Ley 1551 de 2012 y demás normas complementarias y vigentes, y

CONSIDERANDO

Que el artículo primero de la Constitución Política, establece que *"Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general."*

Que de acuerdo con el artículo 2 de la Carta Magna son fines esenciales del Estado, entre otros, servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 ibídem, los consumidores deben contar con un campo de protección especial, inspirado en el propósito de restablecer las condiciones de igualdad entre los productores y consumidores a fin de compensar o equilibrar la asimetría a la que se enfrenta todo consumidor final cuando entra a participar en el mercado, en los eventos de adquisición de bienes o servicios.

Que la mejor forma de proteger los derechos de los consumidores, es proporcionarles las herramientas y mecanismos necesarios para hacer efectivos sus derechos, siendo en consecuencia fundamental que todos los consumidores cuenten con la información que les permita conocer de manera completa sus derechos, deberes y los mecanismos para hacerlos efectivos.

Que el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 "Estatuto del Consumidor" habilita a los alcaldes para ejercer en sus respectivas jurisdicciones, las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y

expresa prohibición legal" y que los actos expedidos por las autoridades delegatarias estarán sometidos a los mismos requisitos establecidos para su expedición por la autoridad o entidad delegante y serán susceptibles de los recursos procedentes contra los actos de ellas.

Que el Decreto 40 del 16 de mayo de 2019, "*Por el cual se establece el manual básico de la administración municipal de Chía y se adopta la estructura organizacional interna de la administración central del municipio de Chía*", en su artículo 38, se asigna entre otras, la siguiente función a la Secretaría de Gobierno: "*21. Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes y programas encaminados a la defensa y promoción de los derechos de los consumidores de bienes y servicios.*".

Que mediante Resolución No. 4537 del 03 de octubre de 2019 "*Se delegan en el Secretario de Gobierno las facultades administrativas de control, vigilancia y metrología legal, reguladas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor*".

Que en desarrollo de las anteriores facultades la Secretaría de Gobierno, llevó a cabo labores de comunicación e interacción con la comunidad, como fueron: i) Programa de radio de la emisora institucional Ciudad de la Luna de fecha 26 de septiembre de 2019, en el cual se trató lo referente a conceptos básicos de Protección al Consumidor y Competencias de Secretario de Gobierno sobre la materia; ii) expedición de la Circular No. 002 de 2019 sobre "*Recomendaciones en materia de protección al consumidor*", iii) Programas de radio de la emisora institucional Ciudad de la Luna de fechas 29 de noviembre y 11 de diciembre de 2019, en los cuales se informó a la ciudadanía en general sobre las reuniones de formulación y socialización de la política pública de Protección al Consumidor², iv) Reuniones para la formulación y socialización de la política ante la comunidad y actores que intervienen en la materia, con la presencia de la Delegada de la Personería Municipal de fechas 29 de noviembre y 12 de diciembre de 2020, llevadas a cabo en el auditorio No. 2 de la Alcaldía Municipal, entre otras.

Que una vez realizadas las anteriores actividades se identificó las falencias que existen en el municipio en cuanto a la protección de los derechos al consumidor y la carencia de actividades o labores de promoción y prevención.

Que considerando que el municipio de Chía cuenta con una intensa actividad comercial y una amplia oferta de bienes y servicios, a diferentes escalas, se hace indispensable diseñar y ejecutar estrategias encaminadas a proteger los derechos de todos los consumidores del municipio.

Que con base en la información recopilada y en desarrollo de las disposiciones normativas en cita, resulta necesario adoptar a través del presente decreto, la Política de Protección al Consumidor para el Municipio de Chía la cual se denominará "*Política segura, para la protección al consumidor*".

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO.- ADOPTAR la Política Pública de Protección al Consumidor del Municipio de Chía, denominada "*Política segura, para la protección al consumidor*", documento que hace parte integral del presente decreto.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Política Pública de Protección al Consumidor del Municipio de Chía, denominada "*Política segura, para la protección al consumidor*" adoptada por medio del presente decreto, podrá ser modificada conforme los lineamientos que ha bien profiera el Gobierno Nacional y cuando la administración así lo requiera.

ARTÍCULO TERCERO. De conformidad con lo previsto en la Resolución No. 4537 del 3 de octubre de 2019, la Secretaría de Gobierno, será la dependencia responsable de liderar la estructuración específica de los componentes, programas y líneas de acción de la Política Pública de Protección al Consumidor para el Municipio de Chía denominada "*Política segura, para la Protección al Consumidor*".

ARTÍCULO CUARTO.- El documento que contiene la Política de Protección al Consumidor para el Municipio de Chía denominado "*Política segura, para la Protección al Consumidor*", será socializado a todos los ciudadanos del Municipio de Chía, mediante los mecanismos de información y capacitación pertinentes y será publicado en la página web de la entidad, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO QUINTO. IMPROCEDENCIA DE RECURSOS. Por tratarse de un acto de carácter general, contra el presente decreto no proceden recursos, de conformidad con el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO SEXTO. VIGENCIA. El presente Decreto rige a partir de su publicación de acuerdo al artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, C.P.A.C.A; deberá ser publicado en la página web de la Alcaldía <http://www.chia-cundinamarca.gov.co>.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en el Despacho de la Alcaldía Municipal de Chía a los diecinueve (19) días del mes de febrero de dos mil veinte (2020).


LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO
Alcalde Municipal

Anexo: documento Técnico: Política Pública de Protección al consumidor "*Política segura, para la protección al consumidor*".

ANEXO TÉCNICO

POLÍTICA PÚBLICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA EL MUNICIPIO DE CHIA
"POLÍTICA SEGURA, PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR"

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICA PÚBLICA	6
2. OBJETIVO GENERAL	6
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
3. ALCANCE	7
4. MISIÓN	7
5. VISIÓN	7
6. PRINCIPIOS	7
7. ENFOQUES	8
7.1. Enfoque por grupo poblacional	8
7.2. Enfoque por nicho de mercado	8
7.3. Enfoque por infractor	8
7.4. Enfoque preventivo	8
8. ACTORES	8
9. LINEAS ESTRATEGICAS, ESTRATEGIAS Y LINEAS DE ACCIÓN	8
9.1. LÍNEA ESTRATÉGICA: 1. PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	8
9.1.1 Estrategia 1: Comunicación	8
9.1.2 Estrategia 2: Atención al ciudadano	9
9.1.3 Estrategia 3: Atención al comerciante	10
9.2. LINEA ESTRATÉGICA: 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10
9.2.1 Estrategia 1: Recepción de denuncias o quejas	10
9.2.2 Estrategia 2: Investigación Administrativa	11
9.2.3 Estrategia 3: Decisión Administrativa	12
9.2.4 Estrategia 4: Acciones preventivas para evitar interposición de sanciones	12
9.3. LINEA ESTRATEGICA: 3. INTEROPERABILIDAD Y METROLOGÍA LEGAL	13
9.3.1 Estrategia 1: Convenios o contratos interadministrativos	13
9.3.2 Estrategia 2: Colaboración armónica con terceros	13
10. SEGUIMIENTO	13
11. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN	14
12. RECURSOS	14
13. CUMPLIMIENTO	14
14. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA	14

INTRODUCCIÓN

Las relaciones de consumo se constituyen en un elemento cotidiano de la vida de las personas pudiendo afectar o influir en casi todos los aspectos de las mismas, siendo así se hace necesario y relevante que las autoridades administrativas ejerzan todas las funciones a su alcance con el fin de lograr la mayor armonía posible en estas transacciones y los mejores efectos derivados de la incursión del consumidor final en un mercado que por lo menos resulta asimétrico en su contra, como sustento de lo anterior la doctrina ha puesto de presente la naturaleza y características del derecho del consumo en Colombia que pueden resumirse de la siguiente manera:

*"Hay asimetría en toda relación en la que exista una parte con un poder predominante sobre la otra, sea por su nivel de conocimiento, sea por su poder de negociación, o sea por las características de los productos que producen o comercializan. Tales circunstancias propician situaciones que afectan la libertad contractual, comportan abuso de derecho, generan desequilibrios, establecen condiciones generales sorpresivas o disimuladas; en suma, situaciones que vulneran los postulados de la buena fe objetiva"*³

Así las cosas, la administración del Municipio de Chíc, en estudio de estas necesidades y accionando todas sus herramientas en pro del bienestar de sus ciudadanos ha desarrollado la política pública denominada "**POLÍTICA SEGURA, PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**", en la cual se establecen estrategias, líneas estratégicas y líneas de acción, dirigidas a implementar herramientas que brinden a la población del municipio un ambiente seguro de consumo, donde además de brindarse los instrumentos para salvaguardar sus derechos en caso de una infracción, se otorgue el conocimiento y la capacitación necesaria tanto a consumidores, como a comercializadores, proveedores o distribuidores, cubriendo la toda la cadena de consumo, reduciendo así la comisión de infracciones a un mínimo razonable.

1. MARCO NORMATIVO Y DE POLÍTICA PÚBLICA

La Alcaldía Municipal de Chía, Cundinamarca, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, por la cual se expide el Estatuto del Consumidor, con el objeto de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en lo referente a: 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. 3. La educación del consumidor. 4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. 5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia, procede a expedir la Política Pública de Protección al Consumidor la cual se denominará *“Política Segura, para la Protección al Consumidor”*.

La política fue construida en observancia del artículo 62⁴ de la Ley 1480 de 2011, el cual le confirió a los Alcaldes Municipales facultades administrativas de control, vigilancia y metrología legal dentro de su jurisdicción con las mismas potestades que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, las cuales fueron delegadas a través de Resolución No. 4537 del 3 de octubre de 2019, en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Chía, Cundinamarca.

2. OBJETIVO GENERAL

El presente documento tiene por objetivo general desarrollar una herramienta que establezca las líneas de acción básicas para proteger los derechos de todos los consumidores en el municipio de Chía.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Delimitar el marco de acción de la administración municipal en materia de protección al consumidor, incluyendo competencias, facultades y medidas a imponer.
2. Establecer lineamientos técnicos para desarrollar una promoción efectiva de los derechos del consumidor generando interés e interacción con el consumidor final.
3. Asegurar que los procedimientos adelantados por la administración en materia de protección al consumidor se encuentren de conformidad a la

⁴ **ARTÍCULO 62. FACULTADES DE LOS ALCALDES.** Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.

constitución, la Ley y normativa vigente, con el fin de proteger las garantías procesales de cada una de las partes.

3. ALCANCE

La Política Pública de Protección al Consumidor para el municipio de Chía "*Política Segura, para la Protección al Consumidor*", deberá ser conocida, cumplida y aplicada por todos los ciudadanos del Municipio de Chía y funcionarios de la administración.

4. MISIÓN

La política pública denominada "*Política Segura, para la Protección al Consumidor*", busca generar una cultura de consumo adecuada a las características poblacionales, territoriales y de mercado de la jurisdicción, basada en los principios de protección frente a riesgo, acceso a la información, educación, libertad de organización y protección especial de población vulnerable, y promover el ejercicio de sus derechos en la materia.

5. VISIÓN

Para el año 2024, Chía será un municipio reconocido por el alto nivel de información de sus consumidores y el fácil acceso a los diferentes medios establecidos para la protección de sus derechos, lo que les permitirá la toma de decisiones adecuadas al momento de consumir bienes y servicios y reducirá el porcentaje de acciones nocivas por parte de proveedores, distribuidores y/o comercializadores.

6. PRINCIPIOS

La política pública "*política Segura, para la Protección al Consumidor*", se regirá por los siguientes principios:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

7. ENFOQUES

La política pública "*Política Segura, para la Protección al Consumidor*", se implementará atendiendo a los siguientes enfoques:

7.1 ENFOQUE POR GRUPO POBLACIONAL: se encamina a que las acciones de la administración se ejecuten teniendo en cuenta el sector de la población al cual deben protegerse sus derechos, atendiendo a las necesidades particulares que presenta cada uno de ellos, especialmente a aquellos grupos de protección constitucional preferente.

7.2 ENFOQUE POR NICHOS DE MERCADO: entendiendo que el municipio de Chía cuenta con un mercado en el que confluyen actores de diversa escala, con una oferta que abarca gran variedad de los sectores productivos y de consumo, se hace necesario identificar el nicho de mercado del cual provienen las transacciones comerciales y a partir de allí adecuar las labores de protección y promoción que debe adelantar la administración.

7.3 ENFOQUE POR INFRACTOR: atendiendo los diferentes tipos de bienes y servicios ofrecidos en el municipio se identificará el impacto de las acciones u omisiones de los infractores, con el fin de hacer un uso responsable y objetivo de la facultad sancionatoria.

7.4 ENFOQUE PREVENTIVO: considerando la facultad sancionatoria de la administración como *ultima ratio*, la autoridad municipal desarrollará acciones dirigidas a concienciar a los distintos actores que son destinatarios de esta política, con el fin de evitar que incurran en prácticas, acciones o conductas que deriven en sanciones.

8. ACTORES

Serán actores de la presente política: a) El Municipio, b) El Consumidor o Usuario, c) El Productor, d) El Proveedor o expendedor, e) Las Asociaciones, Organizaciones o Entidades, y todos los demás que pueda reconocer el estatuto del consumidor, la normatividad que lo modifique, complemente adicione o derogue o la jurisprudencia relacionada.

9. LINEAS ESTRATEGICAS, ESTRATEGIAS Y LINEAS DE ACCIÓN:

Las siguientes serán las líneas estratégicas, estrategias y líneas de acción de la Política Pública denominada "*La política Segura, para la Protección al Consumidor*".

9.1 LINEA ESTRATEGICA 1. PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

9.1.1. Estrategia 1: Comunicación.

desarrollará piezas comunicativas dirigidas al conocimiento y promoción de los derechos y deberes en materia de protección al consumidor tanto de usuarios y consumidores como de todos los actores del mercado.

2. Uso de los medios de comunicación oficiales y privados (previa concertación y autorización) para dar a conocer programas, proyectos y planes en materia de protección al consumidor la administración a través de la secretaría de Gobierno, gestionará diferentes espacios en medios de comunicación con el fin de divulgar toda la información relativa al desarrollo de la presente política, entre esta las piezas mencionadas en el anterior numeral.
3. Organización de eventos dirigidos a la ciudadanía, como charlas, capacitaciones, y foros, entre otros, se llevaran a cabo, directamente o con apoyo de otras entidades o empresas, públicas o privadas, actividades tendientes a la formación de los diversos actores destinatarios de la política para el conocimiento de los derechos que les asisten, deberes que les obligan y diversas temáticas de interés sobre protección al consumidor.
4. Difusión de eventos organizados por terceros, relacionados con la materia: la Secretaría de Gobierno, podrá prestar apoyo a otras instituciones que así lo requieran, para dar a conocer eventos relativos a la protección al consumidor.

9.1.2. Estrategia 2: Atención al ciudadano:

Líneas de acción:

1. Atención personalizada en instalaciones de la administración o donde haga presencia la Administración: la administración dispondrá de su recurso humano con funciones sobre la materia para brindar orientación a todos los interesados en esta temática en el espacio físico en el que se encuentre funcionando la Secretaría de Gobierno.
2. Organización de jornadas de orientación y promoción de derechos en materia de protección al consumidor: se llevarán a cabo por lo menos (3) tres jornadas de capacitación por año a la ciudadanía encabezadas por la Secretaría de Gobierno con el propósito de dar a conocer los parámetros generales y competencia de la administración sobre el particular, así como recibir las peticiones quejas o denuncias que tenga la ciudadanía o que en dicho espacio se manifiesten.
3. Atención y orientación por medio de canales virtuales y electrónicos: se desarrollaran medios virtuales de atención de inquietudes y radicación de solicitudes relacionadas con la protección del consumidor, sin perjuicio de hacer uso de los demás medios de contacto que ofrezca la administración.

9.1.3. Estrategia 3: Atención al comerciante:

Líneas de acción:

1. Atención al comerciante en establecimiento con enfoque preventivo: la administración por medio de su Secretaría de Gobierno, realizara visitas de orientación y capacitación en los establecimientos de comercio del municipio con el fin de evaluar la situación actual de la unidad de comercio e instruir a sus responsables sobre el cumplimiento de la normativa vigente, en aras de prevenir conductas contrarias a derecho.
2. Capacitación al comerciante sobre derechos y deberes en materia de protección al consumidor: se llevarán a cabo por lo menos tres (3) jornadas de capacitación por año a la ciudadanía encabezadas por la Secretaría de Gobierno con el propósito de dar a conocer los parámetros generales y competencia de la administración sobre el particular, así como recibir las peticiones quejas o denuncias que tenga la ciudadanía que en dicho espacio se manifiesten.
3. La administración implementara política pública de excelencia en la prestación de servicios, la cual se basará en una herramienta de entrega de sellos distintivos a comerciantes capacitados, con el fin de generar un valor agregado a su oferta basada en la seguridad y confianza transmitida en el consumidor, y se integrara en lo pertinente a la presente política pública.

9.2. LINEA ESTRATEGICA 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**9.2.1 Estrategia 1: Recepción de denuncias o quejas.**

Líneas de acción:

1. Disponer del personal y medios idóneos para recibir y registrar toda denuncia o queja puesta en conocimiento de la administración: la administración dispondrá del recurso humano y tecnológico para recibir las quejas o denuncias relacionadas con la protección al consumidor, bien sea por medio de sus oficinas de correspondencia, su ventanilla virtual o mediante la recepción de derechos de petición verbales en las instalaciones de la Secretaría de Gobierno.
2. Desarrollar y fortalecer diferentes canales de recepción, conforme con las necesidades sobrevinientes: conforme a las necesidades que se evidencien luego de la aplicación de la presente política, la administración deberá evaluar la efectividad de los canales de atención y recepción de denuncias o quejas y efectuar los ajustes que sean pertinentes.
3. Establecer y aplicar riguroso criterio de análisis de las diferentes quejas y denuncias recibidas, para determinar la responsabilidad de las mismas.

4. Dar el tratamiento adecuado a los datos personales del quejoso o denunciante conforme a la normatividad vigente: la administración dará cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad relacionada con el tratamiento de datos sensibles o personales, contando con previa autorización del titular.

9.2.2 Estrategia 2: Investigación Administrativa.

Líneas de acción:

1. Identificación respecto de la necesidad de adelantar las distintas averiguaciones preliminares conforme con la normatividad relacionada, ya sea originada de manera oficiosa o impulsada por información allegada mediante queja, denuncia o traslado, siguiendo el procedimiento general del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo conforme lo establecido en el 62 de Estatuto del Consumidor.

Así como, los preceptos de la misma norma que le sean aplicables, la administración agotará un proceso de valoración o existencia de mérito para activar su competencia y a partir de allí cumplirá con los lineamientos de fondo y forma requeridos por la ley, destinados a que mediante averiguación preliminar se determine de manera certera si un hecho debe ser investigado de manera formal, esto en cabeza de la Secretaría de Gobierno conforme con preceptuado en la Resolución No. 4537 del 03 de octubre de 2019 mediante la cual *"Se delegan en el Secretario de Gobierno las facultades administrativas de control, vigilancia y metrología legal, reguladas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor"*.

2. Adelantar las acciones de visita administrativa *in situ* o solicitud de información o documentos, según la necesidad que amerite la situación, una vez agotado el procedimiento señalado en el numeral inmediatamente anterior, la Secretaría de Gobierno en uso de sus facultades procederá a efectuar visitas a las unidades de comercio con el fin de esclarecer hechos, solicitar información y o documentación y en general recaudar elementos probatorios que permitan un correcto desarrollo del procedimiento con miras a tomar una decisión de fondo.
3. Solicitar según sea el caso el apoyo de otras entidades o dependencias de la administración, con el fin de adelantar de manera idónea la acción administrativa.

En aquellos casos en que por su especialidad o complejidad, o por necesidades del servicio no fuere suficiente la experticia y el recurso disponible por parte de la Secretaría de Gobierno, se podrá requerir apoyo técnico y/o logístico de otras dependencias de la administración o entidades públicas con funciones en la materia.

atenderá los siguientes criterios: a) Pertinencia, b) Conducencia, c) Utilidad y d) Licitud de la prueba.

9.2.3 Estrategia 3: Decisión Administrativa

Líneas de acción:

1. Aplicar los criterios de tasación de la sanción acogidos por la entidad rectora en la materia, la Secretaría de Gobierno emitirá acto administrativo adoptando criterios dirigidos a la emisión de una decisión proporcional que cumpla tanto con su carácter persuasivo como punitivo, basado en los siguientes factores: a) Impacto y trascendencia de la infracción, b) reincidencia en la conducta, c) Posición en el mercado, d) Atenuación de la sanción por subsanación y resarcimiento, d) Renuencia a entregar información y demás criterios de gradualidad de las sanciones establecidos en el artículo 50⁵ de la Ley 1437 de 2011.
2. Emitir la decisión administrativa que en derecho corresponda, una vez analizados los hechos y valorado objetivamente el material probatorio obrante, teniendo en consideración el ordenamiento jurídico y el contexto de la situación.
3. Garantizar el debido proceso y demás derechos que le asisten a las partes en este tipo de procesos siguiendo procedimiento general del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, así como los preceptos del Estatuto del Consumidor, respetando todos los derechos y etapas del procedimiento administrativo sancionatorio como la averiguación preliminar, formulación de pliego de cargos, descargos, etapa probatoria y alegatos de conclusión entre otros, garantizando además el derecho a una segunda instancia, la cual será de conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

9.2.4 Estrategia 4: Acciones preventivas para evitar interposición de sanciones

Líneas de acción:

1. Mediante socialización a proveedores, distribuidores y expendedores de las disposiciones relacionadas con protección al consumidor, se buscará crear conciencia al momento de ofertar productos o servicios, con el fin de reducir significativamente las infracciones a derechos en la materia.
2. La Secretaría de Gobierno implementará una base de datos, con orientación estadística, en materia de protección al consumidor, con el objetivo de contar con el insumo adecuado para analizar el comportamiento del

⁵ **ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.** Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

municipio en este aspecto, información que se utilizara para futuros programas y planes de acción.

9.3 LINEA ESTRATEGICA 3. INTEROPERABILIDAD Y METROLOGÍA LEGAL

9.3.1 Estrategia 1: Convenios o contratos interadministrativos.

Líneas de acción:

1. La Secretaría de Gobierno llevará a cabo las labores tendientes a asociarse con entidades públicas que posean conocimiento específico en la materia, o que por el desarrollo de sus actividades puedan aportar conocimiento, herramientas técnicas o insumos que faciliten la implementación de las funciones de metrología legal, para lo cual gestionara entre otros, la suscripción de un convenio interadministrativo con la Superintendencia de Industria de Industria y Comercio, dentro del programa de Casa del Consumidor de esta última entidad, esto con el fin de fortalecer la ejecución de las funciones que le fueron delegadas para la protección de los derechos de los consumidores de Chía, Cundinamarca.
2. La Secretaría de Gobierno ejercerá tanto la supervisión como la asunción de las obligaciones del caso en el marco de sus competencias, liderado la ejecución del convenio que se suscriba por parte de la administración.

9.3.2. Estrategia 2: Colaboración armónica con terceros.

Línea de acción:

Propender por establecer contactos con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que en asocio con la administración coadyuven con la prevención, promoción, garantía y ejercicio de los derechos del consumidor, enfocándose en instituciones educativas que mediante programas de investigación puedan aportar conocimiento y recursos para desarrollar la presente Política.

10. SEGUIMIENTO

En aras de una correcta aplicación y de la materialización de la presente Política Pública, se requiere efectuar una observación constante de las líneas de acción aquí establecidas, para tal fin, el Secretario de Gobierno como delegado para adelantar las actuaciones administrativas en materia de protección al consumidor, deberá presentar al Alcalde Municipal, por lo menos un informe semestral que deberá contener la relación y descripción de cada una de las labores mediante las cuales se desarrollaron las estrategias aquí establecidas.

Copia de estos informes será remitida al Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Chía, para lo pertinente, en su condición de órgano consultivo en la materia.

11. DIFUSION Y PROMOCIÓN

La administración a través de la Secretaría de Gobierno, se valdrá de los medios de comunicación y de atención al ciudadano aquí relacionados para informar a la comunidad sobre la implementación y avances de la presente Política Pública.

12. RECURSOS

El desarrollo de la presente Política contará con la disponibilidad de los recursos tanto de talento humano, como con la infraestructura asignada a la Secretaría de Gobierno.

La financiación de la Política Pública, se realizará mediante la asignación de recursos de inversión destinados a la Secretaría de Gobierno y de acuerdo con el Plan Operativo Anual de Inversiones de la Alcaldía.

No obstante lo anterior, es del caso aclarar que la Secretaría de Gobierno propugnará porque la implementación de la presente política se realice en la medida de lo posible sin erogación alguna. Lo anterior a través de convenios, alianzas, intercambios de conocimiento y figuras afines.

13. CUMPLIMIENTO

La Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Chía, debe cumplir y hacer cumplir el 100% de la política.

14. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

La Secretaría de Gobierno, revisará y actualizará la Política conforme los lineamientos que ha bien profiera el Gobierno Nacional y cuando la administración así lo requiera.