
 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 1 de 65

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	GENERALIDADES	7
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	7
5.1	ETAPA 1: REALIZAR IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO DE ARREGLO DIRECTO.....	7
5.1.1	ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN RNPC .	8
5.2	ETAPA 2: GENERAR INVITACIÓN A LA REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO.	15
5.2.1	ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN RNPC	15
5.3	ETAPA 3: ADELANTAR REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	33
5.3.1	ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	34
5.3.2	GESTION DOCUMENTAL	63
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	65
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	65
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	65

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Rosa Tulia Murcia Cargo: Contratista Apoyo a la coordinación para el servicio de Arreglo Directo GTARNPC.</p> <p>Nombre: Andrés Noriega Cargo: funcionario Apoyo a la coordinación grupo de Tecnología RNPC.</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Nombre: Diana Paola Briceño Cargo: Contratista Apoyo a la coordinación del grupo de Calidad y Gestión Documental RNPC.</p> <p>Aprobado por: Nombre: Arturo Martínez Ochoa Cargo: Coordinador GTARNPC</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2024-12-16</p>
--	--	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 2 de 65

1 OBJETIVO

Establecer las directrices para la utilización del sistema de gestión de la RNPC, en materia de arreglo directo, con la finalidad de que los funcionarios y contratistas que apoyan la gestión de este servicio conozcan y apliquen de forma detallada y precisa cada una de las etapas con que cuenta el sistema de gestión respecto del cargue de la información documental de arreglo directo.

De conformidad con lo anterior, este instructivo prevé las siguientes etapas respecto del cargue de la información:

- A. Identificar el usuario de arreglo directo
- B. Invitación de arreglo directo
- C. Reunión de arreglo directo, verificación y gestión documental

Este documento tiene como finalidad dar a conocer a los funcionarios y contratistas de la Red Nacional de Protección al Consumidor, que participen directamente o apoyen el procedimiento de Arreglo Directo, las mejoras implementadas en el Sistema de Gestión por el Área de Tecnología y Arreglo Directo, así como el cambio en cuanto a la gestión documental que acarrea las mejoras.

Las cuáles serán gestionadas por los servidores públicos o contratistas asignados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

Establecer las directrices generales para realizar el seguimiento efectivo del cumplimiento de lo ordenado en las sentencias, conciliaciones y transacciones que se realicen en materia de protección al consumidor, reconocidos en una sentencia o a través de un mecanismo alternativo de solución de controversias; a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuáles serán gestionadas por los servidores públicos o contratistas asignados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC.


2 DESTINATARIOS

Los funcionarios y contratistas que conforman el grupo de trabajo de la RNPC.

3 GLOSARIO

ACUERDO: Decisión voluntaria tomada en común entre el consumidor y productor/proveedor del bien o servicio, el cual queda plasmado en un contrato de transacción.

ARREGLO DIRECTO: es un servicio gratuito de la RNPC que se presta a través de los Programas de las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios, que tiene por

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 3 de 65

objeto ofrecer un espacio amigable y directo entre consumidores y productores y/o proveedores de bienes y servicios, para que mediante el dialogo entre ellas y con el apoyo de la RED, busquen gestionar sus diferencias y puedan llegar a un acuerdo voluntario, directo y amigable que solucione sus diferencias en una relación de consumo particular.

El servicio consiste en la realización de una reunión presencial o virtual entre las partes involucradas en un conflicto de carácter particular y concreto de consumo, surgido por la presunta violación o infracción de las normas de protección al consumidor, en el que ellas de forma directa y voluntaria intentaron resolver su controversia y que el productor y/o proveedor del bien o servicio de respuesta a la reclamación del consumidor, sin tener que acudir ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

Este encuentro entre las partes se adelantará con apoyo del Gestor o Abogado designado de la Casa o Ruta del Consumidor de bienes y servicios de la RNPC. El Gestor o Abogado de la RNPC actuará como un tercero neutral e imparcial, facilitando el diálogo amigable y pacífico entre las partes y no tiene la facultad para proponer fórmulas de arreglo, ni de tomar decisiones respecto al conflicto o las diferencias que las partes tienen con ocasión de la relación de consumo particular.


BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

CONSUMIDOR: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario de conformidad con el artículo 5, numeral 3 Ley 1480 de 2011

CONTRATO DE TRANSACCIÓN: De conformidad con el artículo 2469 Código Civil Colombiano, es un negocio jurídico por el que las partes de forma voluntaria y libre, a partir de concesiones recíprocas, terminan extrajudicialmente un litigio existente o previenen un litigio eventual, mediante la estipulación de obligaciones, claras, expresas y exigibles.

CONVOCANTE: Persona natural o jurídica que por regla general es el consumidor, quien solicita el servicio de arreglo directo con el fin de llegar a un acuerdo en un conflicto surgido con ocasión de una relación de consumo particular.

CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 4 de 65

COSA JUZGADA: El efecto legal del contrato de transacción que hace alusión a la resolución definitiva de la controversia, lo que impide que esta sea nuevamente debatida ante cualquier autoridad administrativa o jurisdiccional. En consecuencia, el contrato de transacción excluye la posibilidad que las mismas pretensiones, hechos y derechos que han sido transigidos sean objeto de una nueva discusión.

COMUNICACIÓN OFICIAL DE ENTRADA: Comunicaciones recibidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Superintendencia, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

COMUNICACIÓN OFICIAL DE SALIDA: Comunicaciones producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Superintendencia, independientemente del medio utilizado.

CONSULTA DE DOCUMENTOS: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

COPIA: Reproducción exacta de un documento.


DESISTIMIENTO: cuando el convocante por medio escrito o digital da a conocer a la RNPC su intención de no continuar con el servicio de arreglo directo solicitado.

FIRMANTE: Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio o por cuenta de la persona a la que representa.

GESTOR CASA Y RUTA DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS:

Abogado responsable de liderar y/o gestionar el trámite de arreglo directo. Es el enlace entre el equipo de la Casa y el líder (Apoyo a la Coordinación) del programa Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios.

HABEAS DATA: Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 5 de 65

INVITACIÓN A REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO: Es un documento por medio del cual se cita a una hora, fecha y lugar determinado al convocado, para celebrar la reunión de arreglo directo. De no darse la reunión o de no llegar a un acuerdo, esta invitación hará las veces de reclamación directa de conformidad con lo estipulado en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

MÉRITO EJECUTIVO: Efecto legal del contrato de transacción el cual consiste que, ante un eventual incumplimiento de una obligación clara, expresa y exigible contenida en un contrato de transacción particular, la parte acreedora pueda exigir al deudor de la obligación su cumplimiento mediante un proceso ejecutivo ante el juez competente.

PAD DE FIRMAS: Capturador de firma digital.

PROVEEDOR: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro, de conformidad con lo previsto en el Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.


RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio asignan un número único consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el Documento.

RECLAMACIÓN DIRECTA: Corresponde a la solicitud escrita, Telefónica o verbal elevada por el consumidor ante el productor o proveedor del bien o servicio, de conformidad con el numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD: Corresponde a la reclamación previa que deberá agotar el consumidor que pretenda hacer uso de la acción de protección al consumidor, para obtener un pronunciamiento judicial en torno a sus derechos en materia de consumo, numeral 5 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

SIC FACILITA: Herramienta web con chat de facilitación al servicio de los consumidores, para promover la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RNPC: herramienta tecnológica para la administración documental y de la operación de los Programas

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 6 de 65

y servicios que realiza la RNPC, atendiendo las políticas de gestión documental y de calidad de la SIC.

SISTEMA DE TRÁMITES: Sistema de gestión de información de la Superintendencia de Industria y Comercio que, como tal, se constituye en una herramienta importante de control de la prestación de sus servicios, del cumplimiento de sus funciones y del seguimiento de los procedimientos establecidos.

Está implementado sobre una base de datos que permite el registro, seguimiento y control de todos los asuntos que cursan en la Superintendencia de Industria y Comercio desde que se solicitan, hasta el momento en que se resuelven.

TRÁMITE: Corresponde a los servicios o temas que por definición de funciones debe controlar y manejar la Superintendencia.


Nota 1: El requisito de procedibilidad de la acción de protección al consumidor se entenderá agotado cuando:

1. El proveedor o productor del bien o servicio no dé respuesta a la reclamación directa del consumidor, en el término legal de los quince días (15) establecidos o que la respuesta no cumpla con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Estatuto del Consumidor.
2. El proveedor o productor del bien o servicio conteste de manera negativa la reclamación del consumidor, cumpliendo los requisitos y condiciones de fondo, forma y tiempo que señala el Estatuto del Consumidor.
3. Si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente.
4. Que las partes intenten llegar a un acuerdo vía conciliación extrajudicial en derecho ante un centro de conciliación, lo cual se acredita mediante la constancia de imposibilidad de acuerdo o de inasistencia.

Nota 2: La carta de invitación hará las veces de reclamación directa y se entenderá como prueba válida de la presentación de la reclamación y el inicio de término legal de los quince días dispuestos por el Estatuto del Consumidor para que el proveedor o productor de respuesta a la misma.

TRAMITE DE ARREGLO DIRECTO: Conjunto de documentos relacionados con un caso de arreglo directo adelantado a través de Casas o Rutas de la RED, que constituyen una unidad archivística de conformidad con las políticas de gestión documental y tablas de retención de la SIC.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: Corresponde a la función asignada a la autoridad competente en materia de consumo de la Superintendencia de Industria y

 Superintendencia de Industria y Comercio	PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 7 de 65

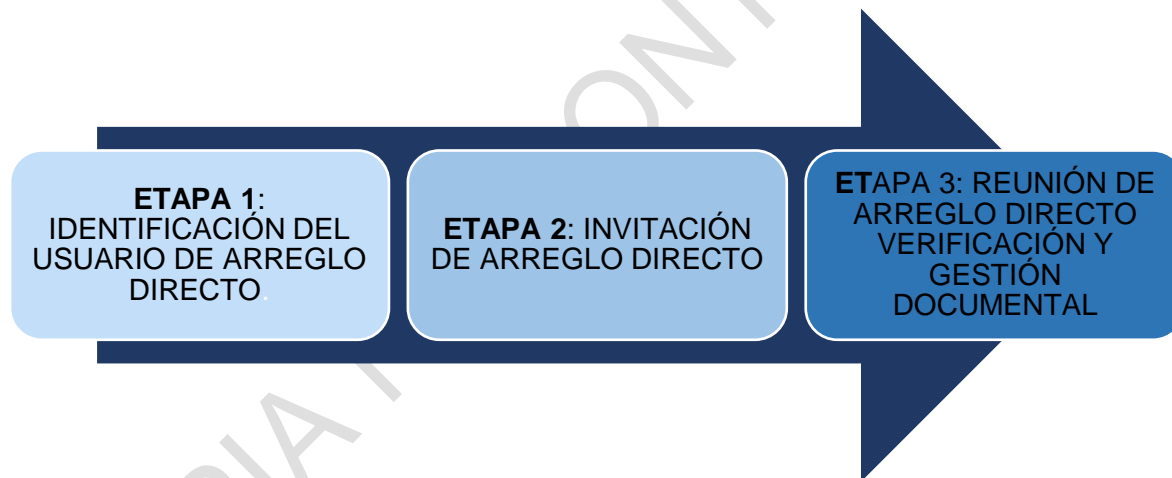
Comercio, para verificar el cumplimiento de las órdenes judiciales impartidas en una sentencia o de una conciliación o de una transacción en materia de consumo realizada en legal forma. Verificado el incumplimiento corresponderá dar aplicación a las sanciones descritas en el numeral 11 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor (multas sucesivas a favor de la SIC y/o decretar establecimiento).

4 GENERALIDADES

Con el presente instructivo se busca garantizar la seguridad de la información aportada por las partes en desarrollo del arreglo directo. Así mismo, dar cumplimiento a los estándares y lineamientos de la SIC, en materia de gestión documental y seguridad de la información.

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES


El procedimiento de Arreglo Directo (DA02-P02) contempla tres etapas:



Por lo que a continuación se describen las Actividades a realizar en el Sistema de Gestión según cada Etapa del procedimiento del servicio de Arreglo Directo (DA02-P02):

5.1 ETAPA 1: REALIZAR IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO DE ARREGLO DIRECTO.

En esta etapa los funcionarios y contratistas identificarán si el caso expuesto por el usuario es una relación de consumo y si el servicio de arreglo directo puede ser prestado a este. Para la materialización de esta etapa, se contemplan dos actividades:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 8 de 65

- 1.Recepción e identificación del usuario
- 2.Orientación y selección de usuario de arreglo directo.

5.1.1 ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN RNPC

- **RECEPCION E IDENTIFICACIÓN EL USUARIO.**
- **Responsable:** Anfitrión o Multidisciplinario de la Casa o Ruta del Consumidor.

Este paso guarda relación con lo establecido en el Procedimiento de Atención al Ciudadanía el procedimiento de Arreglo Directo (DA02-P02). En esta fase el Anfitrión o Multidisciplinario de la Casa o Ruta del consumidor, atiende al ciudadano en el punto de recepción, identificando la necesidad y direccionándolo a la unidad de atención del abogado correspondiente.

Para ello se realiza las siguientes actividades:

1. Escuchar e identificar la necesidad del usuario.
2. Diligenciar el registro de atención en el Sistema de Gestión.
3. Asignar el turno y direccionar al abogado de la RNPC.

➤ **ACTIVIDAD 1. DILIGENCIAR EL REGISTRO DE ATENCIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN:**

El funcionario o contratista asignado al rol de anfitrión y/o multidisciplinario de la Casa deberá registrar los datos del consumidor en el sistema de gestión.



The screenshot shows the 'Sistema de Gestión RNPC' interface. At the top, there are logos for the 'República Nacional de Protección al Consumidor', 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA', and 'El futuro es de todos'. A user profile for 'POLINA CAROLINA VALDERAMA MORON' is visible in the top right. The main heading is 'Registro de Atenciones de Anfitrión'. Below this, there are three tabs: 'Paso 1', 'Paso 2', and 'Paso 3'. The 'Datos Personales del Ciudadano' section contains the following fields:


- Tipo de Documento: Cédula de Ciudadanía
- Número de Documento: 111111
- Primer Nombre: MARIA
- Segundo Nombre: ANTONIA
- Primer Apellido: RAMIREZ
- Segundo Apellido: PEREZ
- Teléfono Fijo: Ingrese 10 dígitos numéricos
- Celular: 300000000
- Correo Electrónico: mariaaramirez@gmail.com

Below the form, there is a 'Cuenta Con Firma' checkbox and a privacy policy notice. A 'Siguiente' button is at the bottom right.

En las Casas o Rutas del Consumidor en las que exista un medio para captar la firma del usuario, se debe seleccionar la casilla “Cuenta Con Firma” y registrar la firma del consumidor.

➤ **ACTIVIDAD 2. ASIGNAR EL TURNO Y DIRECCIONAR AL ABOGADO DE LA RNPC.**

El funcionario o contratista – anfitrión, asigna turno de orientación y direcciona al abogado para la atención al usuario

 Superintendencia de Industria y Comercio	PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 10 de 65

Sistema de Gestión RNPC



Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.



Salir

Versión: 2.0.0 Fecha: 24/05/2022 - Producción

Registro de Atenciones de Anfritrón

Paso 1 Paso 2 **Paso 3**

Unidad de Atención APOYO A LA COORDINACION - Tecnologías de la Información
BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Asignación del Módulo de Atención y Turno

¿Desea direccionar a otra Entidad Convenio?

No

Asignar Punto de Atención *

Modulo:5 - Punto:Abogado4 - VALDERRAMA MORON POLIANA CAROLINA

¿Turno preferencial (Discapacitados, Adultos mayores, Gestantes)?

¿El digiturno se asigna externamente de la aplicación?

No

Anterior ->

Asignar Turno

Se asignará temporalmente el Turno : 1 al Usuario en el Módulo : 5 del Punto de Atención : Abogado4


- **ORIENTACIÓN Y SELECCIÓN DEL USUARIO DE ARREGLO DIRECTO.**
 - **Responsable:** Abogado o Gestor de Casa o Ruta del Consumidor.

Teniendo en cuenta lo señalado en el Procedimiento de Atención a la ciudadanía y el procedimiento de Arreglo Directo (DA02-P02); el profesional de la Casa o Ruta del Consumidor escucha atentamente al usuario, con la finalidad de identificar su necesidad en temas relacionados con la protección al consumidor; lo orienta de acuerdo a los servicios prestados por las Casas y Rutas del Consumidor; si el caso cumple con los requisitos establecidos para prestar el servicio de arreglo directo, selecciona el caso y entrega información sobre el trámite de Arreglo Directo y sus beneficios; por último, realiza el debido registro y caracterización en el Sistema de Gestión de la información suministrada por el consumidor, así como el registro del proveedor/ productor en el Sistema de Gestión.

En síntesis, realiza las siguientes actividades:

- Escucha activa del relato del consumidor.
- Orientación e información sobre caso en particular.
- Selección de caso y suministro de información sobre Arreglo Directo.
- Registro y caracterización del consumidor y Registro del Proveedor/Productor.

Nota 3. Criterios para la selección de los casos para Arreglo Directo:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 11 de 65

Los criterios de selección para los casos de Arreglo Directo deben ser extraídos del relato proporcionado por el consumidor en la parte de escucha activa. Para seleccionar un caso para arreglo directo debe tener en cuenta los siguientes criterios:

Nota 4. Dentro del Sistema de Gestión el **PASO 1** y **PASO 2** corresponden al registro y caracterización del ciudadano y del proveedor.

➤ **ACTIVIDAD 3. REGISTRAR Y CARACTERIZAR EL CONSUMIDOR:**

La Caracterización debe realizarse con los datos que proporcione el ciudadano; no se debe asumir ningún dato.

Para el servicio de Arreglo Directo es **indispensable** que repose en la información del ciudadano la **Dirección y/o el correo**; esto con la finalidad de obtener alguna dirección de notificación del consumidor.



Sistema de Gestión RNPC

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA SORON

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 Paso 3

Datos Personales del Ciudadano

Tipo de Documento * Cédula de Ciudadanía

Primer Nombre * MARIA

Primer Apellido * RAMIREZ

Rango de Edad * 60-80 años

Condición de Discapacidad * Ninguna

Nivel Educativo * Básica Primaria

País * COLOMBIA

Ciudad * BOGOTA, D.C.

Estrato * No indica

Teléfono Fijo * Ingrese 10 dígitos numéricos

Correo Electrónico * marisaramirez@gmail.com

Número de Documento * 111111

Segundo Nombre * ANTONIA

Segundo Apellido * RAMIREZ

Género * Mujer

Tipo Población * Ninguna

Etnia * Afrodescendiente, Atrocoloni

Departamento * BOGOTA

Dirección * Calle 11 #107-32

Celular * 3000000000

Tratamiento de datos personales


Declaro que he sido informado que la Superintendencia de Industria y Comercio es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del diligenciamiento del presente formulario y que he leído las Políticas de Tratamiento de Datos Personales disponibles en el sitio web Políticas_Haberes_Data.pdf. Por ello, consentimiento y autorizo de manera previa, expresa e irrevocable que mis datos personales sean tratados con sujeción a lo establecido en sus Políticas de Protección de Datos Personales, atendiendo a las finalidades en ellas señaladas.

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC?

Siguiente

➤ **ACTIVIDAD 4. REGISTRAR EL PROVEEDOR/ PRODUCTOR EN EL SISTEMA DE GESTIÓN:**

Al registrar el proveedor para un Arreglo Directo, siempre se debe seleccionar la opción **“Entidades SIC”**, colocar el número de Documento o el nombre del comercio y luego presionar la casilla **“Buscar”**.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 12 de 65



Sistema de Gestión RNPC

Red Nacional de Protección al Consumidor | Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA | El futuro es de todos | Sistema de Comercio

Versión 2.2.9 Fecha 04-05-2022 - Producción

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 | **Paso 2** | Paso 3

Datos del Comercio

Tipo de consulta * **Entidades Sic**

Buscar Comercio

Número de Documento: 987654123 | Nombre del Comercio: []

Limpiar | Buscar

Anterior | Siguiente

Si el proveedor es una **Empresa Formal** (debidamente registrada en Cámara de Comercio), se recomienda buscarla por el **“Número de Documento”**; es decir por el número del NIT. Esto nos aporta más precisión sobre la selección del proveedor. De igual forma se puede realizar la búsqueda y selección del comercio a través de la casilla **“Nombre del Comercio”** de la siguiente forma:



Sistema de Gestión RNPC

Red Nacional de Protección al Consumidor | Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA | El futuro es de todos | Sistema de Comercio

Versión 2.2.9 Fecha 04-05-2022 - Producción

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 | **Paso 2** | Paso 3

Datos del Comercio

Tipo de consulta * Entidades Sic

Buscar Comercio

Número de Documento: Sin dígito de Verificación | Nombre del Comercio: CASA DEL CRISTAL

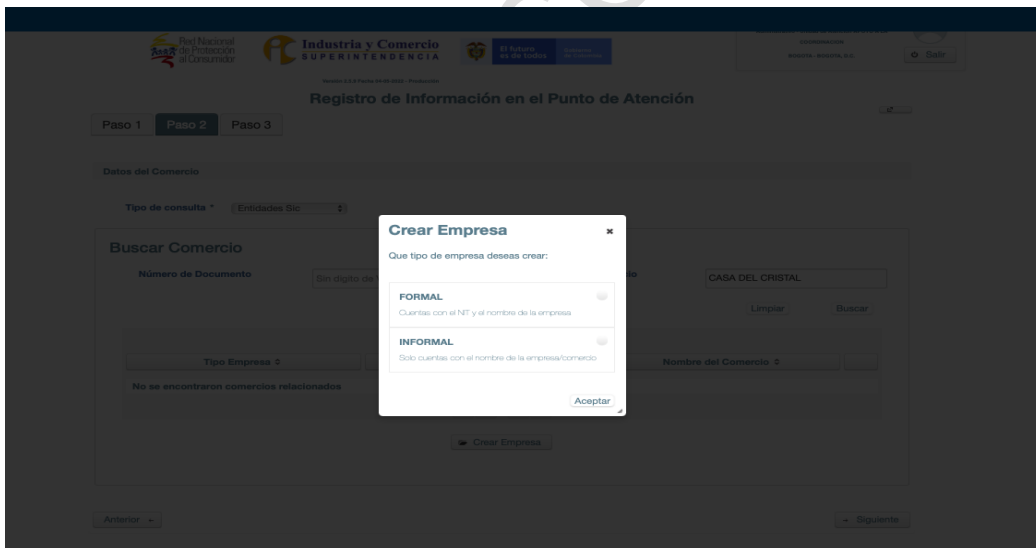
Limpiar | Buscar

Anterior | Siguiente

Una vez realizada la búsqueda, si no se encuentra al proveedor o productor relacionado, se utilizará la opción **“Crear Empresa”**, para el debido registro de este.




Para crear la empresa, se debe seleccionar una de las siguientes opciones:



Tenga en cuenta que:

- **FORMAL:** Se utiliza cuando se va a crear una **empresa debidamente constituida** ante Cámara de Comercio, que cuenta con NIT. La información

requerida sobre la empresa se podrá consultar a través de la plataforma del RUES.



Sistema de Gestión RNPC

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 Paso 3

Datos del Comercio

Tipo de consulta * Entidades Sic

Buscar Comercio

Número de Documento Sin dígito de Verificación Nombre del Comercio

Limpiar Buscar

Datos del Comercio

Tipo de Documento * Nit Número de Documento * 900876543

Nombre del Comercio * CASA DEL CRISTAL SAS

País * COLOMBIA Departamento * BOGOTA

Ciudad * BOGOTÁ, D.C. Dirección

Teléfono Fijo 6016657261 Celular Ingrese 10 dígitos numéricos

Correo Electrónico atencioncliente@casadelcristal.com

Anterior Siguiente

- **INFORMAL:** Se utiliza cuando se va a crear una **empresa o un comercio informal**. Del mismo modo se utiliza para la creación de los **Establecimientos de comercio o comerciantes**.

Para los **Establecimientos de Comercio**, es obligatorio citar al **propietario del establecimiento** teniendo en cuenta que estos son los llamados a responder legalmente por estos. La información requerida para la creación del comercio la podrá obtener a través de la plataforma del RUES.



Sistema de Gestión RNPC

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 Paso 3

Datos del Comercio

Tipo de consulta * Entidades Sic

Buscar Comercio

Número de Documento Sin dígito de Verificación Nombre del Comercio

Limpiar Buscar

Datos del Comercio

Nombre del Comercio * PAULA PEREZ- CASA DEL CRISTAL


País * COLOMBIA Departamento * BOGOTÁ

Ciudad * BOGOTÁ, D.C. Dirección Ingrese 10 #12-61

Teléfono Fijo Celular Ingrese 10 dígitos numéricos

Correo Electrónico paula@casadelcristal.com

Anterior Siguiente

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 15 de 65

5.2 ETAPA 2: GENERAR INVITACIÓN A LA REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO.

5.2.1 ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN RNPC

Posterior a la orientación y aceptación por parte del usuario sobre el uso del servicio de Arreglo Directo, el Abogado o Gestor debe realizar la invitación para el encuentro. Esta será generada a través del **Sistema de Gestión**.

Una vez realizada la invitación, se pondrá a disposición del consumidor para que este efectúe la debida entrega hacia el proveedor y/o productor. Esta etapa se conforma por tres actividades:

1. Realizar invitación de Arreglo Directo.
2. Entrega de la Invitación
3. Revisión del Radicado en Sistema de Tramites

- **REALIZAR INVITACIÓN DE ARREGLO DIRECTO:**

- **Responsable:** Abogado o Gestor de Casa o Ruta del Consumidor.

El profesional debe realizar la Invitación de Arreglo Directo a través del Sistema de Gestión de la RNPC, posterior a la caracterización del ciudadano y al registro del proveedor y/o productor.

Para realizar la invitación es indispensable que el abogado o gestor esté atento a los hechos provistos por el consumidor que originan la controversia y a las inconformidades de este.

Como mínimo la invitación contendrá con absoluta claridad los datos de identificación, domicilio o correo electrónico de las partes, identificación del bien o el servicio sobre el que se reclama (precisando si es posible, marca, referencia o modelo, valor, lugar de compra, entre otros), razón del reclamo y las pretensiones del consumidor.

En la ETAPA 1 (Registro y caracterización del ciudadano y registro del proveedor y productor), se tuvo que haber registrado correctamente la información del ciudadano y el productor o proveedor, la cual se va a ver reflejada en la invitación.

➤ **ACTIVIDAD 5. CREACIÓN DE LA INVITACIÓN**

Dentro del Sistema de Gestión el **PASO 3** corresponde a la creación de la invitación.


Previo a la redacción de las inconformidades y las solicitudes, es necesario seleccionar correctamente los filtros para generar la invitación. Se deben seleccionar de la siguiente forma:



- **Tipo de Servicio:** ARREGLO DIRECTO
- **Destino:** SIC

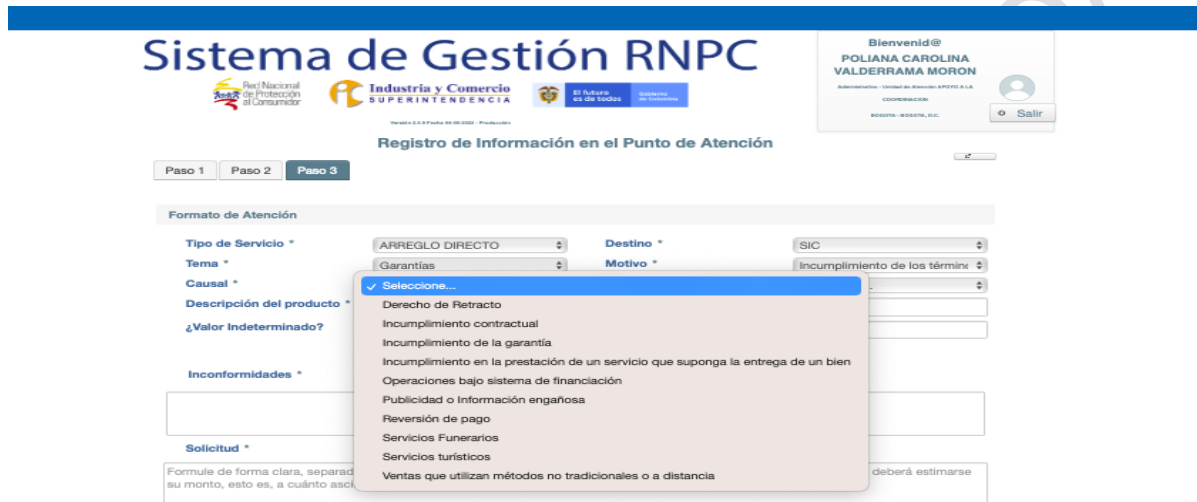
Con respecto al “Tema” y “Motivo” se desprenderán varias opciones para seleccionar según el tema principal de la controversia. Estas casillas se deben seleccionar según corresponda el caso:



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 17 de 65

Para el servicio de Arreglo Directo es **indispensable** diligenciar correctamente la casilla de “**Causal**”, teniendo en cuenta que esta se ve reflejada en la invitación de Arreglo Directo.

En la casilla de “**Causal**” se encontrarán las controversias que pueden ser abordadas a través del servicio de Arreglo Directo. Estas deben guardar relación con las casillas seleccionadas previamente “**Tema**” y “**Motivo**”



The screenshot shows the 'Sistema de Gestión RNPC' interface. The user is logged in as POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON. The page title is 'Registro de Información en el Punto de Atención'. The form is in 'Paso 3' of the 'Formato de Atención'. The 'Causal' dropdown menu is open, showing a list of causes: 'Derecho de Retracto', 'Incumplimiento contractual', 'Incumplimiento de la garantía', 'Incumplimiento en la prestación de un servicio que suponga la entrega de un bien', 'Operaciones bajo sistema de financiación', 'Publicidad o Información engañosa', 'Reversión de pago', 'Servicios Funerarios', 'Servicios turísticos', and 'Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia'.

Posterior a la selección de la “Causal”, se debe determinar el “**Tipo de Producto**”, el cual podrá ser un bien o un servicio según el caso:



The screenshot shows the 'Sistema de Gestión RNPC' interface. The user is logged in as POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON. The page title is 'Registro de Información en el Punto de Atención'. The form is in 'Paso 3' of the 'Formato de Atención'. The 'Tipo de producto' dropdown menu is open, showing options: 'Bien' and 'Servicio'. The 'Causal' dropdown menu is also open, showing the same list of causes as in the previous screenshot.

Para la casilla “**Descripción del producto**” se requiere una breve descripción sobre el bien o servicio objeto de la controversia:



Para la casilla “**Fecha de adquisición**” se registrará la información sobre la fecha en la cual el consumidor adquirió el bien o el servicio; esta información es de suma importancia teniendo en cuenta nos ayuda a revisar si el proceso se encuentra en el respectivo término.



Con respecto a la sección de “**Valor indeterminado**” y “**Valor en pesos COP**”, se diligenciará lo relacionado al valor del bien o servicio motivo de la controversia. Si el bien o servicio no tiene un valor determinado, se debe seleccionar en la casilla “**SI**”.

Si el bien o servicio tiene un valor determinado se deja en la casilla **“NO”** y se procede a diligenciar en **“Valor en pesos COP”** el precio pagado por el bien o servicio




El siguiente paso a seguir, es redactar el espacio destinado para las **“Inconformidades”**. En este espacio el profesional debe relacionar los hechos motivos de la controversia de forma clara y precisa, en orden cronológico, de forma objetiva y numerando de forma adecuada.

Para la redacción, podrá revisar la leyenda descrita en la parte superior de la casilla, en la cual obtendrá una guía sobre la información mínima que debe registrar en cada caso:



En cuanto a la casilla de **“Solicitud”**, se debe recoger de forma clara, concreta y precisa lo que pretende el consumidor de la controversia.

Cabe resaltar, que lo que pretenda el consumidor debe ser afine a lo que estipulado en el Estatuto del Consumidor para cada caso o causal.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 20 de 65

Formato de Atención

Tipo de Servicio *	ARREGLO DIRECTO	Destino *	SIC
Tema *	Garantías	Motivo *	Incumplimiento de los términos
Causal *	Incumplimiento de la garantía	Tipo de producto *	Bien
Descripción del producto *	CELULAR SAMSUNG J12	Fecha de adquisición *	06/04/2022
¿Valor Indeterminado?	No	Valor en pesos COP *	700000

Inconformidades *

Los hechos deben expresarse en forma clara y precisa, en orden cronológico, de forma objetiva, numerando y clasificándolos adecuadamente, debe consignarse como mínimo, la siguiente información:

- Clase de producto adquirido o servicio que fue prestado
- Lugar en donde se adquirió el producto o se prestó el servicio
- Productor o proveedor del producto y/o servicio
- Precio pactado y/o pagado por el producto o servicio
- Defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto y/o servicio prestado

1. El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.
2. Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata..
3. El 3 de mayo del 2022, el celular presentó fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas líneas de color verde que impedían el uso del táctil de la pantalla.
4. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo; sin embargo, la propietaria del establecimiento indicó que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.
5. El artículo se encuentra dentro del término de garantía indicado por el proveedor.

Solicitud *

Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y proceda a reparar el equipo sin ningún costo. De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos).


A continuación, se deberá revisar si el caso cuenta con un proceso judicial. Cabe resaltar, que a través del procedimiento de Arreglo Directo se pueden abordar controversia en las cuales el consumidor ya haya presentado la demanda pertinente ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC o juez competente.

Para esta situación el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta deberá revisar de forma previa el estado del proceso a través de la plataforma “**Consulta de Trámites**” de la SIC(<http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>).

Si existe asignación de fecha de la audiencia no se podrá realizar el Arreglo Directo.

En caso tal, que exista proceso ante la delegatura, se debe marcar la casilla “**SI**” y registrar el número de radicado del proceso ante la delegatura.

Si no existe proceso ante la delegatura, se debe dejar en la casilla “**NO**”.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 21 de 65

- Defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto y/o servicio prestado

1. El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.
2. Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata..
3. El 3 de mayo del 2022, el celular presentó fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas líneas de color verde que impedían el uso del táctil de la pantalla.
4. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo; sin embargo, la propietaria del establecimiento indicó que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.
5. El artículo se encuentra dentro del término de garantía indicado por el proveedor.

Solicitud *

Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y procedía a reparar el equipo sin ningún costo.
De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos).

Revisión de procesos Judiciales

¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC?

 SI

Número de Radicado * 22-12345

Seguidamente, nos encontraremos con la pregunta **¿El peticionario desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC?**; si se va a agendar un encuentro, es indispensable que en esta opción se marque la casilla **“SI”**, pues que si no se selecciona esta opción no se agendará el encuentro y este quedará registrado en el Sistema de Gestión como una orientación.

1. El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.
2. Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata..
3. El 3 de mayo del 2022, el celular presentó fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas líneas de color verde que impedían el uso del táctil de la pantalla.
4. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo; sin embargo, la propietaria del establecimiento indicó que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.
5. El artículo se encuentra dentro del término de garantía indicado por el proveedor.

Solicitud *

Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y procedía a reparar el equipo sin ningún costo.
De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos).

Revisión de procesos Judiciales


¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC?

 No

Trámite de Arreglo Directo

¿El peticionario desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC?

 SI

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 22 de 65

Para la siguiente parte del registro “¿El ciudadano desea realizar reclamación directa?”, se le preguntará al consumidor si desea agotar la reclamación directa a través de la invitación de Arreglo Directo.

Se utilizará la opción “SI” cuando:

1. El consumidor no ha realizado reclamación previa ante el proveedor o productor.
2. El consumidor realizó reclamación directa de forma verbal y no tiene constancia por escrito de esta.

Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y procedía a reparara el equipo sin ningún costo.
De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos).

Revisión de procesos Judiciales

¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC?

No

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerio desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC?

Si

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? *

Si No

Se utilizará la opción “NO” cuando:

3. El consumidor haya realizado de forma previa el reclamo directo por escrito al proveedor y/o productor; y este contenga todas las pretensiones del caso de forma adecuada.
4. El consumidor no quiere realizar reclamación directa, si no que quiere el espacio para el dialogo a través de arreglo directo.
5. Cuento con el proceso ante la delegatura de asuntos jurisdiccionales.

Revisión de procesos Judiciales

¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC?

No

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerio desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC?

Si

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? *

Si No

La mejora al Sistema de Gestión implementó un nuevo botón llamado “**¿Es caso jornada?**”; este será utilizado para identificar los casos de las jornadas especiales de Arreglo Directo que se realicen.

Si el caso no hace parte de una jornada especial, se debe utilizar la opción “**NO**”.



Revisión de procesos Judiciales

¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC? Si No

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerio desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Si No

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Si No

¿Es caso jornada? * Si No

Datos de la reunión

Posteriormente, se diligenciará lo respectivo a los “**Datos de la Reunión**” los cuales hacen referencia a él agendamiento del encuentro de arreglo directo.

En primer lugar, se debe corroborar que las celdas “**Unidad de Atención**”, “**Recorrido**” y “**funcionario**” correspondan con la información correspondiente a la Casa del Consumidor y a el profesional que está realizando el encuentro.

Para agendar la “**Fecha de reunión**”, se desplegará un recuadro que le dará la opción de seleccionar la fecha en la que se agendará la reunión. Tenga presente que cuenta con máximo **10 días hábiles** para programar el encuentro.

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerio desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Si No

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Si No

¿Es caso jornada? * Si No

Datos de la reunión

Unidad de atención * APOYO A LA COORDINACIÓ

Funcionario * VALDERRAMA MORON POL

Hora Inicio Reunión *

Link de la reunión

Recorrido *


Fecha de la reunión * 25/05/2022

Hora Final Reunión *

Teléfono

Numero de consecutivo

¿Divulgó la campaña SIC a un clic? * Si No

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 24 de 65

Para seleccionar el horario de la reunión, utilizará la casilla “**Hora de Inicio**” y “**Hora final**”, de las cuales se desprenderá un recuadro para escoger el horario deseado. Debe tener en cuenta el horario de funcionamiento de la Casa o Ruta del consumidor.

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerio desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Si No

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Si No

¿Es caso jornada? * Si No

Datos de la reunión

Unidad de atención * APOYO A LA COORDINACION

Funcionario * VALDERRAMA MORON POL

Hora Inicio Reunión * 10:00 AM

Link de la reunión

Recorrido * BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Fecha de la reunión * 25/05/2022

Hora Final Reunión *

Teléfono

Numero de consecutivo

¿Divulgó la campaña SIC a un c

Estado de la Atención * No

Observaciones

Estado Atendido

Otra de las mejoras implementadas al Sistema de Gestión, se ve reflejada en la casilla “**Link de la reunión**”, la cual le dará la posibilidad de incluir en ella un enlace para desarrollar el encuentro de forma virtual.

El Link debe generarse desde el correo oficial de la Casa o Ruta del Consumidor, a través de la plataforma de comunicación de uso oficial de la entidad.

¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC? Si No

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerio desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Si No

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Si No

¿Es caso jornada? * Si No

Datos de la reunión

Unidad de atención * APOYO A LA COORDINACION

Funcionario * VALDERRAMA MORON POL

Hora Inicio Reunión * 10:00 AM

Link de la reunión * <https://teams.microsoft.com/>

Recorrido * BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Fecha de la reunión * 24/05/2022

Hora Final Reunión * 11:30 AM

Teléfono 3145598758

De igual forma, el espacio “**Teléfono**”, se habilitó con la finalidad de agregar un número de contacto para las partes involucradas en el Arreglo Directo. Se sugiere que el número telefónico que se introduzca dentro de esta casilla sea el oficial de la Casa o Ruta del consumidor.

Revisión de procesos judiciales

¿Cuenta con un proceso judicial presentado ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC? No

Trámite de Arreglo Directo

¿El petitionerario desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Si

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Si No

¿Es caso jornada? * Si No

Datos de la reunión

Unidad de atención *	APOYO A LA COORDINACI	Recorrido *	BOGOTA - BOGOTA, D.C.
Funcionario *	VALDERRAMA MORON POL	Fecha de la reunión *	24/05/2022
Hora Inicio Reunión *	10:00 AM	Hora Final Reunión *	11:30 AM
Link de la reunión		Teléfono	3145598758

Continuando con el diligenciamiento del formato, nos encontraremos con el “**Número de consecutivo**”; es fundamental que se oprima este botón para generar el consecutivo, ya que si se omite esta acción no se generará la invitación.

IMPORTANTE: Tenga en cuenta que este número de consecutivo es una identificación de carácter interno del Sistema de Gestión; es decir, para el diligenciamiento de los documentos posteriores se debe utilizar el consecutivo relacionado al Sistema de Trámites.

¿El petitionerario desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Si

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Si No

¿Es caso jornada? * Si No

Datos de la reunión

Unidad de atención *	APOYO A LA COORDINACI	Recorrido *	BOGOTA - BOGOTA, D.C.
Funcionario *	VALDERRAMA MORON POL	Fecha de la reunión *	24/05/2022
Hora Inicio Reunión *	10:00 AM	Hora Final Reunión *	11:30 AM
Link de la reunión		Teléfono	3145598758

Numero de consecutivo **T12022026**

Si se divulgó la campaña “**SIC A UN CLICK**”, inserte esta información en la casilla siguiente:

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Sí No

¿Es caso jornada? * Sí No

Datos de la reunión

Unidad de atención *	APOYO A LA COORDINACI	Recorrido *	BOGOTA - BOGOTA, D.C.
Funcionario *	VALDERRAMA MORON POL	Fecha de la reunión *	24/05/2022
Hora Inicio Reunión *	10:00 AM	Hora Final Reunión *	11:30 AM
Link de la reunión		Teléfono	3145598758

Numero de consecutivo TI2022026

¿Divulgó la campaña SIC a un clic? *

Sí No

En la casilla de “**Observaciones**” podrá redactar cualquier tipo de comentario u observación relevante para el caso. Tenga en cuenta que estas se verán reflejadas en la invitación.

¿El peticionario desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Sí No

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Sí No

¿Es caso jornada? * Sí No

Datos de la reunión

Unidad de atención *	APOYO A LA COORDINACI	Recorrido *	BOGOTA - BOGOTA, D.C.
Funcionario *	VALDERRAMA MORON POL	Fecha de la reunión *	24/05/2022
Hora Inicio Reunión *	10:00 AM	Hora Final Reunión *	11:30 AM
Link de la reunión		Teléfono	3145598758


Numero de consecutivo TI2022026

¿Divulgó la campaña SIC a un clic? * Sí No

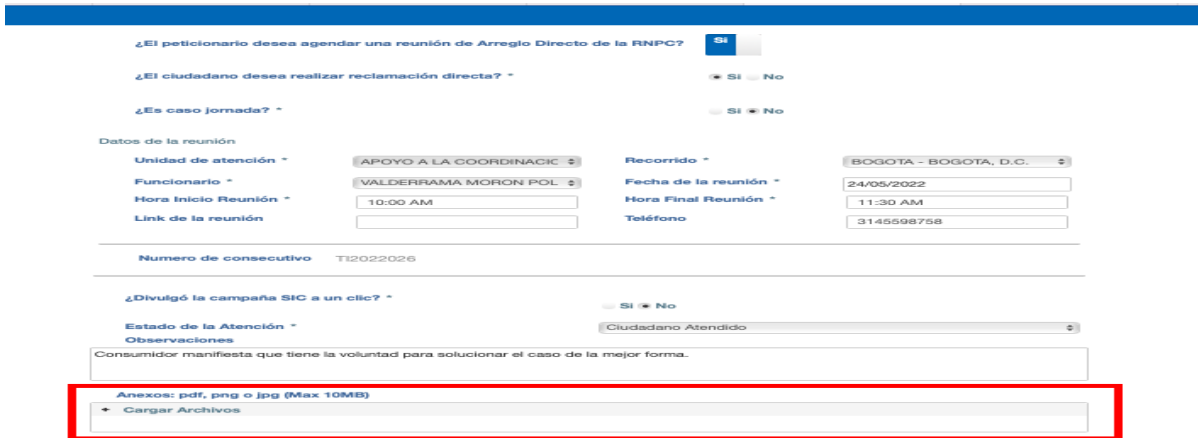
Estado de la Atención * Ciudadano Atendido

Observaciones

Consumidor manifiesta que tiene la voluntad para solucionar el caso de la mejor forma.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 27 de 65

Por último, si el consumidor desea aportar documentos a la orientación para efectos de la reunión de arreglo directo, el abogado o gestor los podrá cargar estos documentos al expediente a través de la opción **“Cargar Archivos”**.



¿El peticionario desea agendar una reunión de Arreglo Directo de la RNPC? Sí No

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? * Sí No

¿Es caso jornada? * Sí No

Datos de la reunión

Unidad de atención * APOYO A LA COORDINACIC

Funcionario * VALDERRAMA MORÓN POL

Recorrido * BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Fecha de la reunión * 24/05/2022

Hora Inicio Reunión * 10:00 AM

Hora Final Reunión * 11:30 AM

Link de la reunión

Teléfono 3145598758

Numero de consecutivo T12022026

¿Divulgó la campaña SIC a un clic? * Sí No

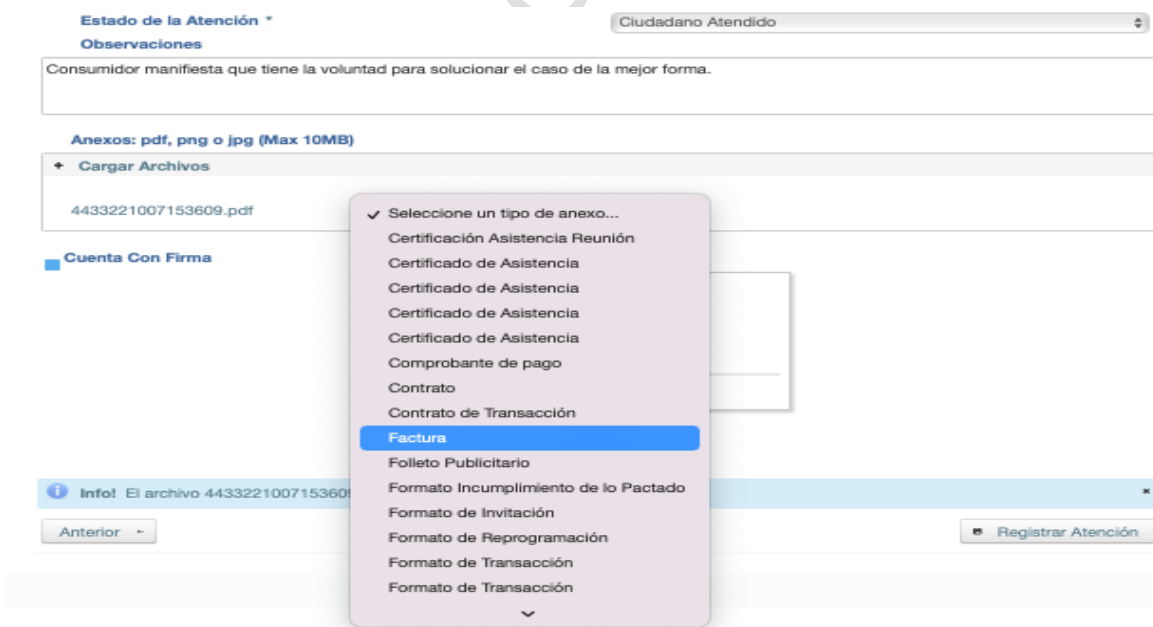
Estado de la Atención * Ciudadano Atendido

Observaciones
Consumidor manifiesta que tiene la voluntad para solucionar el caso de la mejor forma.

Anexos: pdf, png o jpg (Max 10MB)

Cargar Archivos

Una vez seleccionados y cargados los documentos, el Sistema de Gestión le solicitará que especifique el **“Tipo de Anexo”** que fue cargado; para ello se le desplegará una lista en la cual podrá seleccionar el tipo de anexo. Si no encuentra el tipo de anexo en la lista, lo deberá cargar como **“Reunión de Arreglo Directo”**.



Estado de la Atención * Ciudadano Atendido

Observaciones
Consumidor manifiesta que tiene la voluntad para solucionar el caso de la mejor forma.

Anexos: pdf, png o jpg (Max 10MB)

Cargar Archivos

4433221007153609.pdf

Cuenta Con Firma


Info! El archivo 4433221007153609

Anterior

Registrar Atención

Seleccione un tipo de anexo...

- ✓ Certificación Asistencia Reunión
- Certificado de Asistencia
- Certificado de Asistencia
- Certificado de Asistencia
- Certificado de Asistencia
- Comprobante de pago
- Contrato
- Contrato de Transacción
- Factura**
- Folleto Publicitario
- Formato Incumplimiento de lo Pactado
- Formato de Invitación
- Formato de Reprogramación
- Formato de Transacción
- Formato de Transacción

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 28 de 65

Si dentro de la Casa o Ruta existe algún instrumento para captar la firma del consumidor, deberá seleccionar la casilla “**Cuenta con Firma**” y registrar la firma del ciudadano.

Si no cuenta con el instrumento para captar la firma, se debe dejar la casilla en blanco.

Numero de consecutivo TI2022026

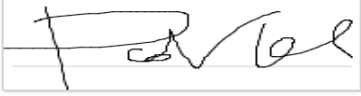
¿Divulgó la campaña SIC a un clic? * Si No

Estado de la Atención * Ciudadano Atendido

Observaciones
Consumidor manifiesta que tiene la voluntad para solucionar el caso de la mejor forma.

Anexos: pdf, png o jpg (Max 10MB)
+ Cargar Archivos
4433221007153609.pdf Factura

Cuenta Con Firma



Reiniciar Firma

Anterior - Registrar Atención

Para finalizar con el registro de la invitación se debe seleccionar la casilla “Registrar Atención”.

¿Divulgó la campaña SIC a un clic? * Si No

Estado de la Atención * Ciudadano Atendido

Observaciones
Consumidor manifiesta que tiene la voluntad para solucionar el caso de la mejor forma.

Anexos: pdf, png o jpg (Max 10MB)
+ Cargar Archivos
4433221007153609.pdf Factura

Cuenta Con Firma




Reiniciar Firma

Anterior - Registrar Atención

Una vez registrada la atención; el Sistema de Gestión le arrojará un número de radicado, el cual hace referencia al radicado de la invitación en el Sistema de Trámites.

Lo anterior significa que, con la mejora implementada, la invitación se radica **automáticamente** en el Sistema de Trámites; por lo que en esta oportunidad **NO**

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 29 de 65

tendrá que radicar la invitación a través de la ventanilla OSCAE o el correo contactenos@sic.gov.co.

Sistema de Gestión RNPC





Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.



Salir

Versión 2.5.0 Fecha 04-09-2022 - Producción

Solicitante:	MARIA RAMIREZ						
Documento	111111						
Radicado SIC :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Año de Radicación:</td> <td style="width: 30%;">22</td> </tr> <tr> <td>Número de Radicación:</td> <td>199588</td> </tr> <tr> <td>Consecutivo de Radicación:</td> <td>0</td> </tr> </table>	Año de Radicación:	22	Número de Radicación:	199588	Consecutivo de Radicación:	0
Año de Radicación:	22						
Número de Radicación:	199588						
Consecutivo de Radicación:	0						
Documento(s) Anexo(s):	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Invitación 20220519114737.pdf Soporte de la Atención Factura 						

Volver Atras
Encuestar Ciudadano

Para acceder a la invitación realizada por el Sistema de Gestión, revise en la parte de **“Documentos Anexos”**, el archivo llamado **“Formato de Invitación”**.

Sistema de Gestión RNPC





Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.




Salir

Versión 2.5.0 Fecha 04-09-2022 - Producción

Solicitante:	MARIA RAMIREZ						
Documento	111111						
Radicado SIC :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Año de Radicación:</td> <td style="width: 30%;">22</td> </tr> <tr> <td>Número de Radicación:</td> <td>199588</td> </tr> <tr> <td>Consecutivo de Radicación:</td> <td>0</td> </tr> </table>	Año de Radicación:	22	Número de Radicación:	199588	Consecutivo de Radicación:	0
Año de Radicación:	22						
Número de Radicación:	199588						
Consecutivo de Radicación:	0						
Documento(s) Anexo(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li style="border: 1px solid red;">Formato de Invitación 20220519114737.pdf Soporte de la Atención Factura 						

Volver Atras
Encuestar Ciudadano

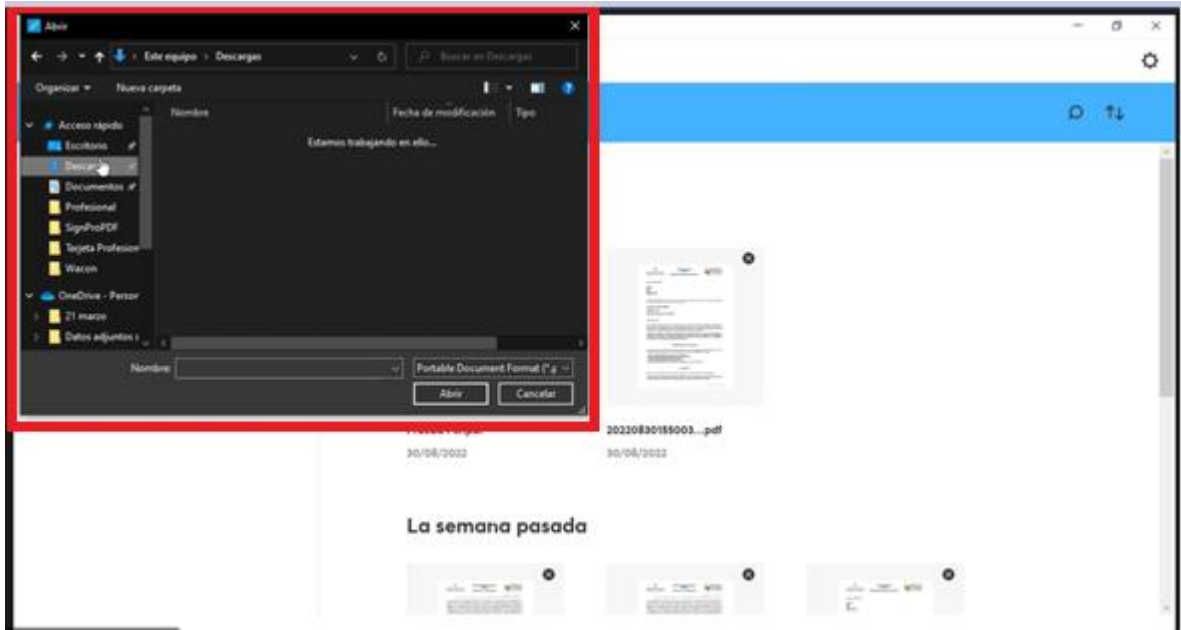
 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 30 de 65

En aquellas casas y rutas del consumidor que cuentan con la herramienta “Pad de Firmas” y el aplicativo Wacon Sing Pro PDF, para logra que la invitación de arreglo directo se genere electrónicamente y permita la política de cero papel.



Para acceder a la firma de la invitación, Se debe descargar la invitación realizada por el Sistema de Gestión, que se encuentra en “**Documentos Anexos**”, el archivo llamado “**Formato de Invitación**”.

Se ingresa al aplicativo llamado “**Wacom Sign pro Pdf**”, donde se debe carga la invitación.



Para incorporar las firmas tanto del convocante, como la firma del abogado o gestor encargado del caso, ingresa a la pestaña “Firmar y rellenar”, selecciona en el espacio donde se debe ingresar la firma.




El aplicativo “**Wacom Sign pro Pdf**” cuenta con un clave que se debe introducir para activar la pantalla del pad de firmas, éste permite incluir el nombre del signatario y el motivo por el cual se está firmando el documento.



Nombre de signatario

Motivo para firmar

Aceptar Cancelar

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 33 de 65

Una vez se active el aplicativo de pad de firmas, el convocante procede a **“firmar la invitación”**.




Debidamente firmada la invitación con el aplicativo **“Wacom Sign pro Pdf”** se guarda en una carpeta para proceder a:
Imprimir **2 COPIAS y 3 copias** de la invitación las cuales deben ser entregadas al consumidor.

El abogado o gestor deberá informar al convocante que es su obligación entregar la invitación de arreglo directo, lo cual puede realizar de la siguiente forma:

6. Mediante envió a la dirección electrónica de notificación registrada en el respectivo certificado de existencia y representación del convocado.
7. De forma personal en la dirección de domicilio del convocado. Para este caso se llevarán las **2 copias y 3 copias**, teniendo en cuenta que una será la entregada y la otra la debe guardar el convocante con la constancia de la recepción del documento, en especial la fecha en la que se entregó la invitación.
8. Mediante el servicio de correo certificado, el cual se debe remitir a la dirección física de notificación del convocado, reportada en el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio.

Nota 5. Es importante que los abogados y gestores de las casas o rutas del consumidor, utilicen el aplicativo **“Wacom Sign pro Pdf”**, única y exclusivamente para la prestación del servicio de arreglo directo, no se permite otro uso que afecte a la entidad, ni para fines personales.

5.3 ETAPA 3: ADELANTAR REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 34 de 65

Se deben expedir **3 COPIAS** originales de este contrato, las cuales serán una para el convocante, otra para el convocado y una que reposará en original en el Archivo de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

Para las casas que cuentan con Pad de firmas se deben expedir **2 COPIAS** originales de este contrato, las cuales serán una para el convocante, otra para el convocado y una que reposará en original digital en el sistema de Gestión de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

Respecto a la elaboración de la planilla de asistencia, los gestores y abogados de las casas del consumidor y rutas del consumidor que cuenten con Pad de firma, podrá elaborar la planilla de asistencia y captar las firmas, y posterior el cargue en el sistema de Gestión.

5.3.1 ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

- **CARGAR DOCUMENTOS AL SISTEMA DE GESTIÓN:**

Responsable: Abogado o Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor a cargo del Arreglo Directo.

Una vez realizado el contrato de transacción y los demás documentos que surjan del encuentro, se deben cargar estos al Sistema de Gestión para asegurar su Gestión documental.

Luego de haber cargado la documentación, el Sistema de Gestión será el encargado de remitir un correo electrónico a la cuenta institucional para el proceso de radicación contactenos@sic.gov.co, para que el expediente quede radicado en el Sistema de Trámites de la SIC.


Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión enviará automáticamente al Sistema de Trámites la documentación, es de suma importancia realizar adecuadamente el cargue de los documentos.

- **VERIFICACIÓN DEL ACUERDO:**

Responsable: Abogado o Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor a cargo del Arreglo Directo.

Una vez vencidos los términos para el cumplimiento de los compromisos plasmados en el Contrato de Transacción; el Abogado o Gestor deberá comunicarse con las partes para indagar sobre el cumplimiento del acuerdo.

Si el acuerdo fue incumplido, se dará información sobre el trámite de verificación de cumplimiento ante el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento de la

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 35 de 65

Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Del mismo modo, se dará información sobre la posibilidad de exigir el cumplimiento del Acuerdo a través de la Jurisdicción Ordinaria.

➤ **ACTIVIDAD 6: REALIZAR REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO**

El día del encuentro se debe localizar el caso del arreglo directo en el Sistema de Gestión; para ello se ingresará desde el inicio en la opción **“Bandeja de Servicio”**



Una vez, se ingrese a la **“Bandeja de Servicios”**, encontrará los casos de arreglo directo pendientes para su ejecución.

Tenga en cuenta que en la casilla **“Estado”** se mostrará un color dependiendo de la fecha de ejecución del Arreglo Directo; de esta forma si el caso cuenta con varios días para su ejecución será de color verde; si el caso esta para ejecución inmediata o próxima será de color amarillo y si ha pasado el termino para su ejecución será de color rojo.

Para acceder al caso, oprima el **“número de servicio”**, el cual lo llevará al expediente del caso requerido.

Sistema de Gestión RNPC






Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.



Salir

Versión 2.0.0 Fecha 04-09-2022 - Producción

Bandeja de Servicios

Tipo de Servicio

Causal

Funcionario

Arreglo Directo

Seleccione...

Seleccione...

Unidad de atención

Estado

Número de servicio

APOYO A LA COORDINACION

Seleccione...

Limpiar

Buscar

(1 of 1) 1

Número de servicio	Número de Radicado	Estado	Tipo de Servicio	Unidad de Atención	Próxima Reunión	Tema/Causal	Comercio	Bien/Servicio	Fecha Registro
T12022028	22-199588-0	● AGENDADO	Arreglo Directo	APOYO A LA COORDINACION	2022-05-24 10:05:00	Incumplimiento de la garantía	paula perez-casa del cristal	CELULAR SAMSUNG J12	2022-05-19 11:05:44

(1 of 1) 1

Cuando se encuentre dentro del expediente del caso, para diligenciar la información de la reunión de Arreglo Directo, debe ingresar a la casilla **“Encuentro”**.

Sistema de Gestión RNPC






Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.



Salir

Versión 2.0.0 Fecha 04-09-2022 - Producción

Detalle del servicio T12022028



Bandeja



Encuentro

Información General | Expediente

Número de servicio	T12022028	Bien	CELULAR SAMSUNG J12
Fecha de registro	2022-05-19 11:05:44	Fecha de adquisición	2022-04-06
Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Valor en pesos COP	700000
Estado	AGENDADO		

Ciudadano Convocante	MARIA ANTONIA RAMIREZ	Empresa/Proveedor	paula perez-casa del cristal
Municipio / Departamento	BOGOTA / BOGOTA, D.C.	Municipio / Departamento	BOGOTA / BOGOTA, D.C.
Dirección		Dirección	Carrera 15a #12-61
Telefono	3000000000 (Celular)	Telefono	3110000000 (Celular)
Correo electrónico	mariaantoniar@gmail.com	Correo electrónico	paula@casadelcristal.co

Al inicio se mostrará los datos básicos de la reunión, los cuales deben coincidir con los de la invitación.

La primera información solicitada sobre el encuentro será la asistencia de las partes, para ello debe seleccionar en la casilla **“Partes presentes”**, las partes que asistieron al encuentro.

Sistema de Gestión RNPC



Versión 2.3.9 Fecha 04-05-2022 - Producción

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.



Salir

Registro del Encuentro del servicio TI2022028

Reunión Arreglo Directo (24/05/2022 de 10:05 a 11:05)

Ciudadano Convocante	MARIA ANTONIA RAMIREZ	Empresa/Proveedor	paula perez-casa del cristal
Municipio / Departamento	BOGOTA / BOGOTA, D.C.	Municipio / Departamento	BOGOTA / BOGOTA, D.C.
Dirección		Dirección	Carrera 15a #12-61
Teléfono	3000000000 (Celular)	Teléfono	3110000000 (Celular)
Correo electrónico	mariaantoniar@gmail.com	Correo electrónico	paula@casadelcristal.co

Partes presentes *

Ninguno

En esta casilla tendrá la opción de seleccionar si no asistió ninguna de las partes; si asistió solo el ciudadano convocante; si asistió solo la empresa / proveedor o si ambas partes asistieron al encuentro.

Sistema de Gestión RNPC



Versión 2.3.9 Fecha 04-05-2022 - Producción

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTA - BOGOTA, D.C.



Salir

Registro del Encuentro del servicio TI2022028

Reunión Arreglo Directo (24/05/2022 de 10:05 a 11:05)


Ciudadano Convocante	MARIA ANTONIA RAMIREZ	Empresa/Proveedor	paula perez-casa del cristal
Municipio / Departamento	BOGOTA / BOGOTA, D.C.	Municipio / Departamento	BOGOTA / BOGOTA, D.C.
Dirección		Dirección	Carrera 15a #12-61
Teléfono	3000000000 (Celular)	Teléfono	3110000000 (Celular)
Correo electrónico	mariaantoniar@gmail.com	Correo electrónico	paula@casadelcristal.co

Partes presentes *

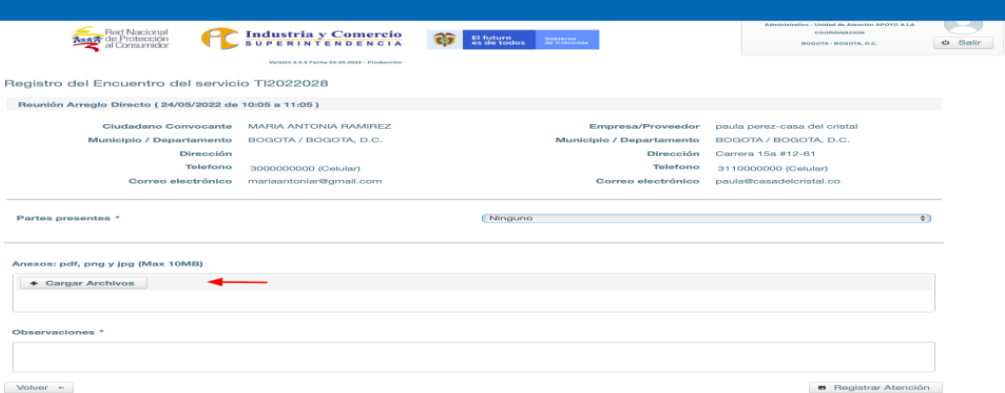
Ninguno

- ✓ Ninguno
- Ciudadano convocante
- Empresa/Proveedor
- Ciudadano convocante y Empresa/Proveedor

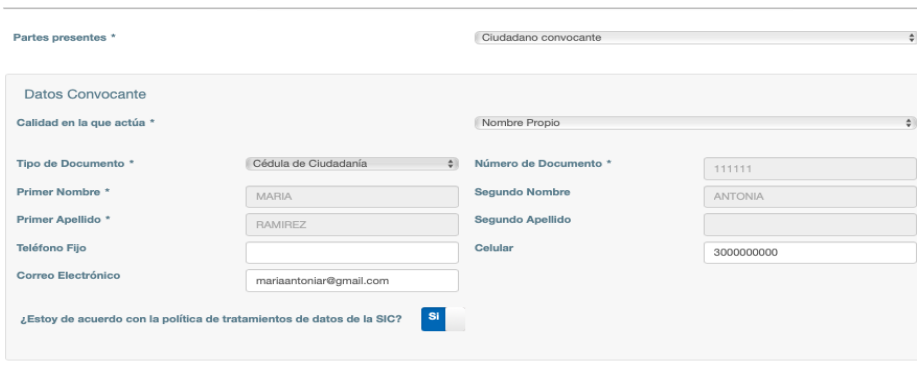
Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 38 de 65

- **Ninguna de las partes asiste:** En caso tal que ninguna de las partes asista, se procederá a cargar la Planilla de Asistencia (DA02-F21) a través de la casilla “Cargar Archivos” y se procederá a “Registrar Atención” cerrando el caso.



Solo asiste el Ciudadano Convocante: Si solo asiste el Ciudadano Convocante, este tendrá la opción de volver a agendar la reunión de Arreglo Directo para otra fecha. Para esto debe seleccionar la casilla “SI”.



¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? SI



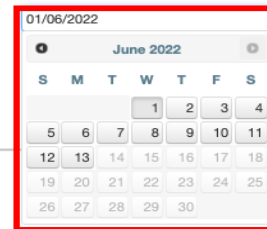
Al seleccionar la casilla **SI**, tendrá la opción de seleccionar la nueva fecha del encuentro. Tenga en cuenta que el Sistema de Gestión solo le dejará asignar una nueva fecha hasta **10 DÍAS HÁBILES**:

Primer Nombre *	MARIA	Segundo Nombre	ANTONIA
Primer Apellido *	RAMIREZ	Segundo Apellido	
Teléfono Fijo		Celular	3000000000
Correo Electrónico	mariaantoniar@gmail.com		
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? <input checked="" type="checkbox"/> SI			

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? SI

Datos de la reunión

Unidad de atención *	APOYO A LA COORDINACION	Recorrido *	BOGOTA - BOGOTA, D.C.
Funcionario *	VALDERRAMA MORON POLIANA C	Fecha de la reunión *	01/06/2022
Hora Inicio Reunión *		Hora Final Reunión *	
Link de la reunión		Teléfono	



¿Desea generar el certificado de asistencia del ciudadano? No

Posterior a la selección de la fecha, debe seleccionar la **“Hora de inicio”** de la nueva reunión, así como la **“Hora final de la reunión”**; para esto tenga en cuenta los horarios de atención de la Casa o Ruta del Consumidor:

Calle en la que actúa *		Nombre Propio *	
Tipo de Documento *	Cédula de Ciudadanía	Número de Documento *	111111
Primer Nombre *	MARIA	Segundo Nombre	ANTONIA
Primer Apellido *	RAMIREZ	Segundo Apellido	
Teléfono Fijo		Celular	3000000000
Correo Electrónico	mariaantoniar@gmail.com		
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? <input checked="" type="checkbox"/> SI			
¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? <input type="checkbox"/> No			
Datos de la reunión			
Unidad de atención *		Recorrido *	BOGOTA - BOGOTA, D.C.
Funcionario *		Fecha de la reunión *	01/06/2022
Hora Inicio Reunión *	08:00 AM	Hora Final Reunión *	09:00 AM
Link de la reunión		Teléfono	0

Podrá agendar la nueva reunión de forma virtual, para ello debe generar un enlace desde el correo oficial de la Casa o Ruta del Consumidor, a través de la plataforma de comunicación de uso oficial de la entidad.

Si va a asignar la nueva reunión de forma virtual, coloque el enlace en la casilla "Link de la reunión".

Ciudadano en la que actúa Nombre Propio

Tipo de Documento * Número de Documento *

Primer Nombre * Segundo Nombre

Primer Apellido * Segundo Apellido

Teléfono Fijo

Correo Electrónico Celular

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? Si

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? Si

Datos de la reunión

Unidad de atención * Recorrido *

Funcionario * Fecha de la reunión *

Hora Inicio Reunión * Hora Final Reunión *

Link de la reunión Teléfono

Tendrá la opción de agregar un número telefónico para facilitar la comunicación entre las partes. Se sugiere que el número telefónico que se introduzca dentro de esta casilla sea el oficial de la Casa o Ruta del consumidor a la que pertenezca.

Tipo de Documento * Número de Documento *

Primer Nombre * Segundo Nombre

Primer Apellido * Segundo Apellido

Teléfono Fijo

Correo Electrónico Celular

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? Si

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? Si

Datos de la reunión

Unidad de atención * Recorrido *

Funcionario * Fecha de la reunión *

Hora Inicio Reunión * Hora Final Reunión *

Link de la reunión

Teléfono

Si el ciudadano desea un certificado de asistencia a la reunión, indique “SI” en la casilla “¿Desea generar certificado de asistencia del ciudadano?”; esta se generará de forma automática a través del Sistema de Gestión.

Teléfono Fijo	<input type="text"/>	Celular	<input type="text" value="300000000"/>
Correo Electrónico	<input type="text" value="mariaantoniar@gmail.com"/>		
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? <input checked="" type="checkbox"/> SI			

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? SI

Datos de la reunión

Unidad de atención *	<input type="text" value="APOYO A LA COORDINACION"/>	Recorrido *	<input type="text" value="BOGOTA - BOGOTA, D.C."/>
Funcionario *	<input type="text" value="VALDERRAMA MORON POLIANA C"/>	Fecha de la reunión *	<input type="text" value="01/06/2022"/>
Hora Inicio Reunión *	<input type="text" value="08:00 AM"/>	Hora Final Reunión *	<input type="text" value="09:00 AM"/>
Link de la reunión	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text" value="3145598758"/>

¿Desea generar el certificado de asistencia del ciudadano? SI

Luego de esto, podrá “**Cargar Archivos**”, redactar las observaciones que considere pertinentes para el caso dentro de la casilla “**Observaciones**”, por último, debe “**Registrar atención**”.

Cuando se registre la atención el caso quedará en estado “**POSPUESTO**” en el Sistema de Gestión para la nueva fecha acordada.


¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? <input checked="" type="checkbox"/> SI			
Datos de la reunión			
Unidad de atención *	<input type="text" value="APOYO A LA COORDINACION"/>	Recorrido *	<input type="text" value="BOGOTA - BOGOTA, D.C."/>
Funcionario *	<input type="text" value="VALDERRAMA MORON POLIANA C"/>	Fecha de la reunión *	<input type="text" value="01/06/2022"/>
Hora Inicio Reunión *	<input type="text" value="08:00 AM"/>	Hora Final Reunión *	<input type="text" value="09:00 AM"/>
Link de la reunión	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text" value="3145598758"/>

¿Desea generar el certificado de asistencia del ciudadano? SI

Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

Observaciones *

El ciudadano reprograma la diligencia

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 42 de 65

Si el caso es pospuesto, el abogado o gestor debe diligenciar el formato **Carta de Reprogramación (DA02-F23)** y procederá a remitir por correo electrónico el documento con la nueva fecha y hora del encuentro.

Si el ciudadano convocante no desea reprogramar la reunión de Arreglo Directo, utilice la casilla **“NO”**,

Partes presentes * Ciudadano convocante

Datos Convocante

Calidad en la que actúa * Nombre Propio

Tipo de Documento * Cédula de Ciudadanía Número de Documento * 111111

Primer Nombre * MARIA Segundo Nombre ANTONIA

Primer Apellido * RAMIREZ Segundo Apellido

Teléfono Fijo Celular 3000000000

Correo Electrónico mariaantoniar@gmail.com

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? No

Si el ciudadano desea desistir del encuentro, indique en la casilla **“SI”**. Esta opción podrá ser utilizada cuando exista un acuerdo previo entre las partes.

Partes presentes * Ciudadano convocante

Datos Convocante

Calidad en la que actúa * Nombre Propio

Tipo de Documento * Cédula de Ciudadanía Número de Documento * 111111

Primer Nombre * MARIA Segundo Nombre ANTONIA

Primer Apellido * RAMIREZ Segundo Apellido

Teléfono Fijo Celular 3000000000

Correo Electrónico mariaantoniar@gmail.com

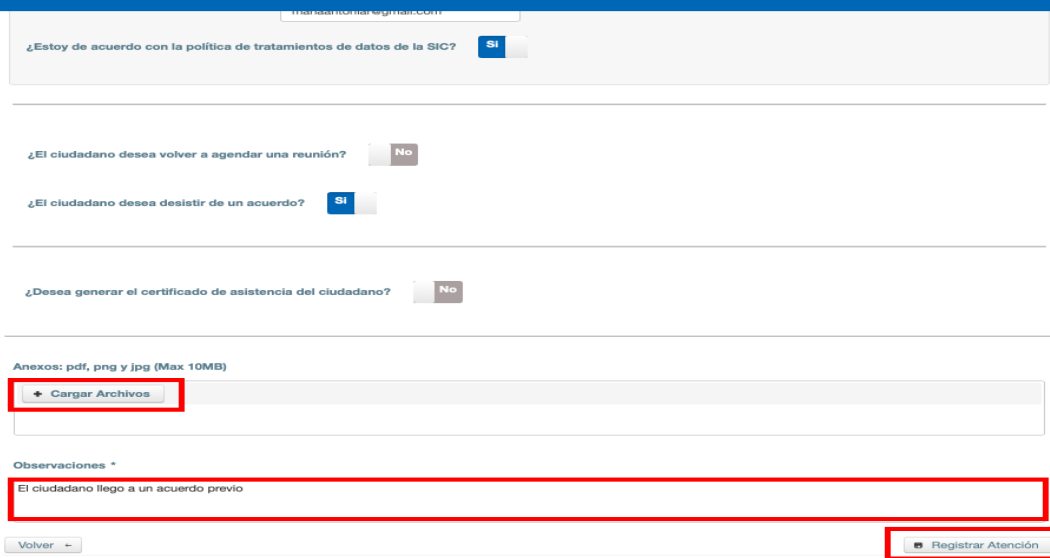
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? No

¿El ciudadano desea desistir de un acuerdo? SI

Si el ciudadano desiste, proceda a cargar la Planilla de Asistencia (DA02-F21) en la casilla “Cargar Archivos”; si desea realizar una observación pertinente al caso realícela en la casilla “Observaciones” y por último oprima el botón “Registrar Atención”.

El caso quedará en estado “CERRADO”.



mariaantoniar@gmail.com

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI

¿El ciudadano desea volver a agendar una reunión? No

¿El ciudadano desea desistir de un acuerdo? SI

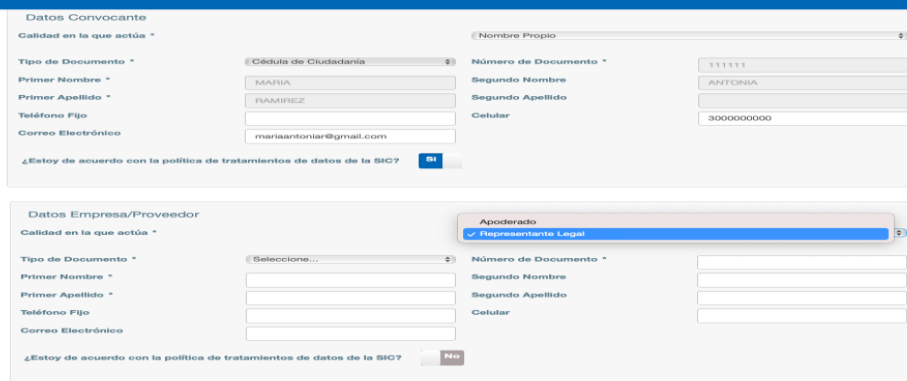
¿Desea generar el certificado de asistencia del ciudadano? No

Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

Observaciones *

El ciudadano llevo a un acuerdo previo

- **Asiste el ciudadano convocante y el convocado:** En el caso en que asistan ambas partes, se debe seleccionar en que calidad actúa la parte convocada (empresa / proveedor). Si actúa como apoderado, debe tener poder con la facultad expresa para Transigir. Si actúa como representante legal, debe estar debidamente relacionado en el Certificado de existencia y representación de la Cámara de Comercio.



Datos Convocante

Calidad en la que actúa *

Tipo de Documento * Cédula de Ciudadanía

Primer Nombre * MARIA

Primer Apellido * RAMIREZ

Teléfono Fijo

Correo Electrónico * mariaantoniar@gmail.com

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI

Nombre Propio

Número de Documento * 111111

Segundo Nombre * ANTONIA

Segundo Apellido

Celular * 300000000

Datos Empresa/Proveedor

Calidad en la que actúa *

Tipo de Documento * Seleccione...

Primer Nombre *

Primer Apellido *

Teléfono Fijo

Correo Electrónico

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? No

Apoderado

Representante Legal

Número de Documento *

Segundo Nombre

Segundo Apellido

Celular

Una vez seleccionada la calidad en la que se actúa, se diligenciará los datos personales de la persona que asiste al encuentro.

Teléfono Fijo	<input type="text"/>	Celular	<input type="text" value="3000000000"/>
Correo Electrónico	<input type="text" value="mariaantoniar@gmail.com"/>		
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? <input checked="" type="checkbox"/> Si			

Datos Empresa/Proveedor			
Calidad en la que actúa *		Representante Legal	
Tipo de Documento *	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>	Número de Documento *	<input type="text" value="33333"/>
Primer Nombre *	<input type="text" value="PAULA"/>	Segundo Nombre	<input type="text" value="MARTINEZ"/>
Primer Apellido *	<input type="text" value="PEREZ"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
Teléfono Fijo	<input type="text"/>	Celular	<input type="text" value="311000000000"/>
Correo Electrónico	<input type="text" value="paula@casadelcristal.co"/>		
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? <input checked="" type="checkbox"/> Si			

Es importante indicar que los datos recogidos serán tratados de acuerdo con la política de protección de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio; se deberá solicitar la autorización expresa para el tratamiento de estos datos.

Datos Empresa/Proveedor			
Calidad en la que actúa *		Representante Legal	
Tipo de Documento *	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>	Número de Documento *	<input type="text" value="33333"/>
Primer Nombre *	<input type="text" value="PAULA"/>	Segundo Nombre	<input type="text" value="MARTINEZ"/>
Primer Apellido *	<input type="text" value="PEREZ"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
Teléfono Fijo	<input type="text"/>	Celular	<input type="text" value="311000000000"/>
Correo Electrónico	<input type="text" value="paula@casadelcristal.co"/>		
¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? <input checked="" type="checkbox"/> Si			

Si no se logra un acuerdo: En caso de que las partes no logren un acuerdo dentro del desarrollo de la reunión de arreglo directo, se deberá seleccionar “NO” en la casilla “¿Las partes llegaron a un acuerdo?”.

¿Las partes llegaron a un acuerdo? SI NO

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI NO

Datos Empresa/Proveedor

Correo Electrónico: paula@casadelcristal.co
 Teléfono Fijo: [] Celular: 3110000000
 Primer Apellido: PEREZ Segundo Apellido: MARTINEZ
 Primer Nombre: PAULA Segundo Nombre: []
 Tipo de Documento: Cédula de Ciudadanía Número de Documento: 33333
 Ciudad en la que actúa: Representante Legal: []

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI NO

Correo Electrónico: paula@casadelcristal.co
 Teléfono Fijo: [] Celular: 3000000000

▪ **Situación 1:**

Dentro del desarrollo de la reunión, puede suceder que las partes no lleguen a un acuerdo dentro de la primera sesión, pero consideren necesario continuar el dialogo en otra reunión. Para esta situación, encontrara la opción de “¿Las partes consideran conveniente continuar la negociación en otra sesión?”

¿Las partes llegaron a un acuerdo? SI NO

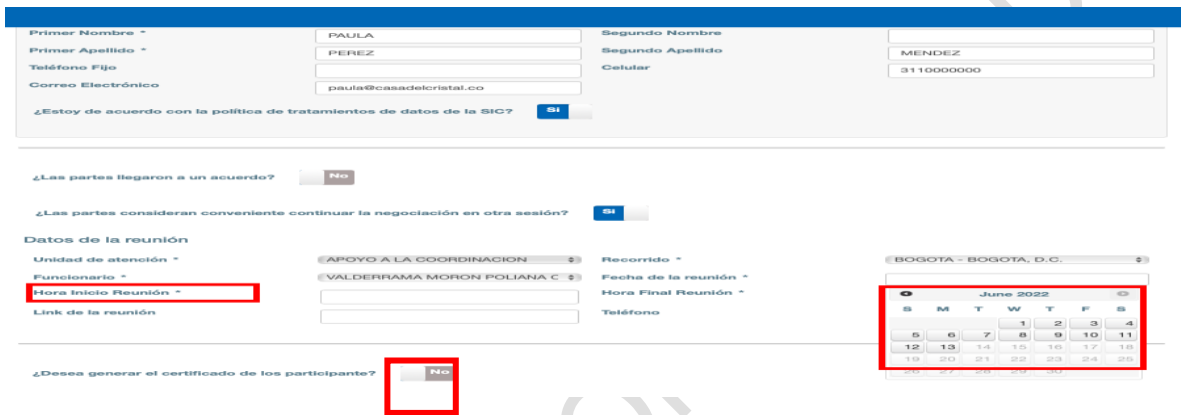
¿Las partes consideran conveniente continuar la negociación en otra sesión? SI NO

Datos de la reunión

Unidad de atención: APOYO A LA COORDINACION Recorrido: BOGOTA - BOGOTA, D.C.
 Funcionario: VALDERRAMA MORON POLIANA C Fecha de la reunión: 27/05/2022
 Hora Inicio Reunión: 10:00 AM Hora Final Reunión: 11:00 AM
 Link de la reunión: [] Teléfono: 3145598758

Para seleccionar la nueva fecha del encuentro, seleccione en la casilla “Fecha de la reunión”; esta casilla le dará la oportunidad de agendar la nueva reunión hasta **10 DÍAS HÁBILES**.

Posteriormente, se diligenciará la “**Hora de inicio de la reunión**” y “**Hora final reunión**” para el desarrollo de la reunión. Del mismo modo, si se desea agendar el encuentro de forma virtual, podrá utilizar la casilla “**Link de la Reunión**” para colocar el enlace.



Primer Nombre * PAULA
 Primer Apellido * PEREZ
 Teléfono Fijo
 Correo Electrónico paula@casadelcristal.co

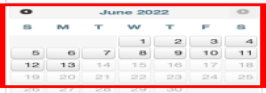
Segundo Nombre
 Segundo Apellido MENDEZ
 Celular 3110000000

¿Estoy de acuerdo con la política de tratamientos de datos de la SIC? SI

¿Las partes llegaron a un acuerdo? No

¿Las partes consideran conveniente continuar la negociación en otra sesión? SI

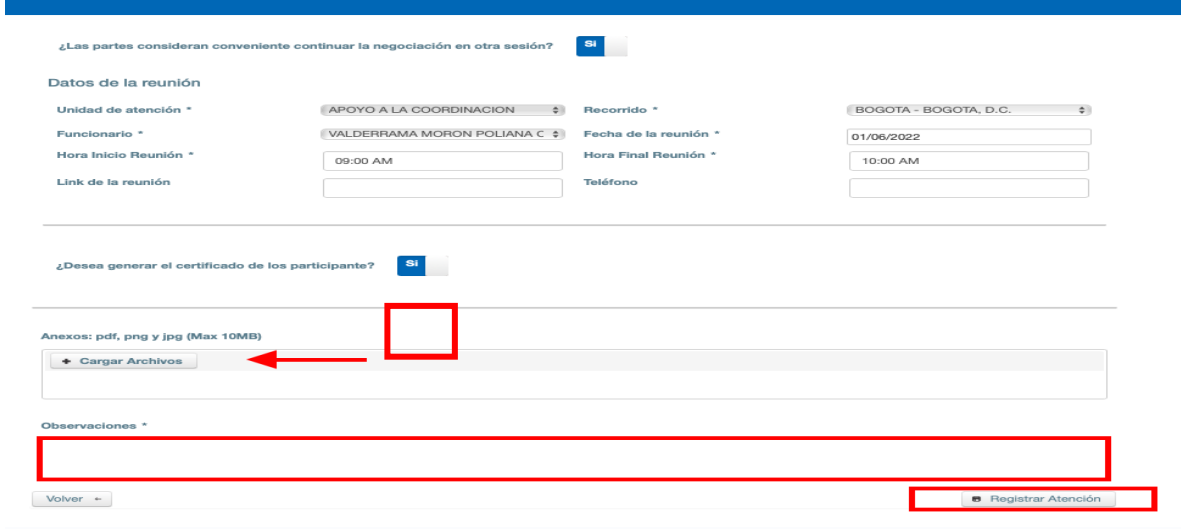
Datos de la reunión

Unidad de atención * APOYO A LA COORDINACION
 Recorrido * BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
 Funcionario * VALDERRAMA MORON POLIANA C
 Fecha de la reunión * 
 Hora Inicio Reunión *
 Hora Final Reunión *
 Link de la reunión
 Teléfono

¿Desea generar el certificado de los participante? No

Si las partes desean que se expida el certificado de la reunión, coloque “**SI**” en la casilla “**¿Desea generar el certificado de los participantes?**” y el certificado será expedido de forma automática por el Sistema de Gestión.

Para cargar los documentos que se generen de la reunión, utilice el botón “**Cargar Archivo**”; puede dejar las observaciones pertinentes en la casilla “**Observaciones**” y por último “**Registrar Atención**”.



¿Las partes consideran conveniente continuar la negociación en otra sesión? SI


Datos de la reunión

Unidad de atención * APOYO A LA COORDINACION
 Recorrido * BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
 Funcionario * VALDERRAMA MORON POLIANA C
 Fecha de la reunión * 01/06/2022
 Hora Inicio Reunión * 09:00 AM
 Hora Final Reunión * 10:00 AM
 Link de la reunión
 Teléfono

¿Desea generar el certificado de los participante? SI

Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

Observaciones *

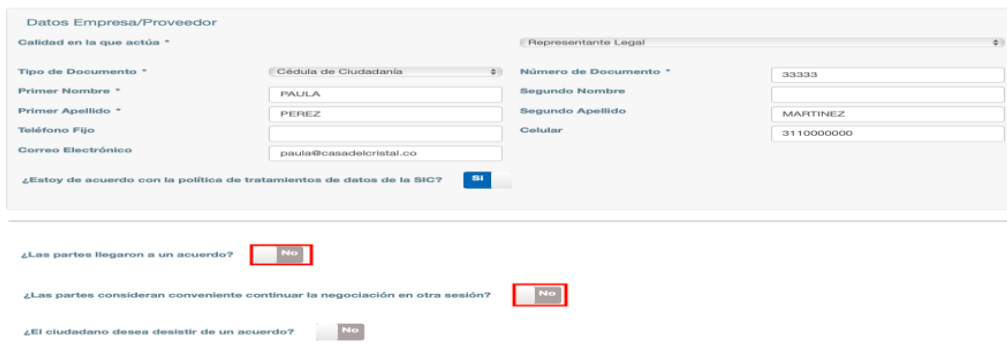
 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 47 de 65

El caso quedará en estado **“POSPUESTO”**.

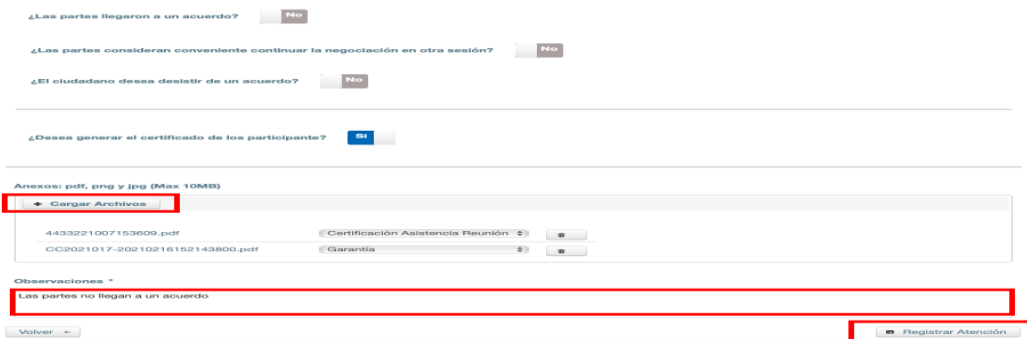
Si el caso es pospuesto, el abogado o gestor debe diligenciar el formato **Carta de Reprogramación (DA02-F23)** y procederá a remitir por correo electrónico el documento con la nueva fecha y hora del encuentro.

▪ **Situación 2:**

Si dentro del desarrollo de la reunión, las partes no logran un acuerdo y consideran que no es conveniente continuar la negociación en otra reunión, se debe registrar la situación en la casilla **“¿Las partes consideran conveniente continuar la negociación en otra sesión?”** a través de la opción **“NO”**.



Posterior a esto, se debe proceder a cargar los documentos generados en la reunión de Arreglo Directo y la **Planilla de Asistencia (DA02-F21)** en la casilla **“Cargar Archivos”**; si desea realizar una observación pertinente al caso realícela en la casilla **“Observaciones”** y por último oprima el botón **“Registrar Atención”**.



El caso quedará en estado **“CERRADO”**.

➤ **ACTIVIDAD 7. ELABORAR CONTRATO DE TRANSACCIÓN.**

Si las partes logran llegar a un acuerdo dentro del desarrollo de la reunión de Arreglo Directo, el abogado o gestor a cargo del encuentro debe seleccionar en el Sistema de Gestión la opción “SI” dentro de la casilla “¿Las partes llegaron a un acuerdo?”.

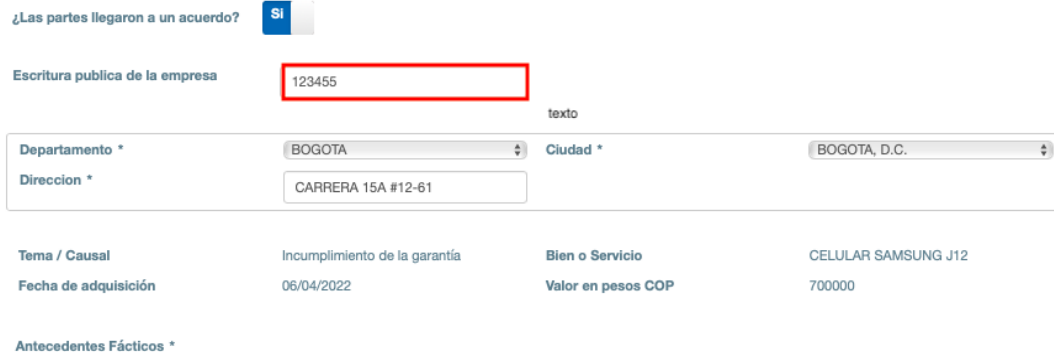
Esto le permitirá acceder a la parte de elaboración del Contrato de Transacción.

- **Si se logra un acuerdo:**



¿Las partes llegaron a un acuerdo? Si

Cuando la empresa /proveedor o ciudadano que se comprometerá a través del Contrato de Transacción, aporte escritura pública, esta debe ser relacionada en la casilla dispuesta para esto.



Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Bien o Servicio	CELULAR SAMSUNG J12
Fecha de adquisición	06/04/2022	Valor en pesos COP	700000

Se requiere de forma obligatoria, diligenciar la dirección de la empresa/ proveedor o ciudadano convocado, en la siguiente casilla:

¿Las partes llegaron a un acuerdo? SI

Escritura publica de la empresa

123455

texto

Departamento *	BOGOTA	Ciudad *	BOGOTA, D.C.
Dirección *	CARRERA 15A #12-61		

Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Bien o Servicio	CELULAR SAMSUNG J12
Fecha de adquisición	06/04/2022	Valor en pesos COP	700000

Antecedentes Fácticos *

Para la elaboración del Contrato de transacción, se debe dejar una referencia de los hechos o motivos que dieron origen a la controversia objeto del Arreglo Directo. Los hechos deben guardar relación con los Narrados en la carta de Invitación, sin embargo, estos podrán contener modificaciones o adiciones que no cambien sustancialmente la controversia.

Redacte los hechos de forma clara y precisa, en orden cronológico, de forma objetiva y numerando de forma adecuada.

Departamento *	BOGOTA	Ciudad *	BOGOTA, D.C.
Dirección *	CARRERA 15A #12-61		

Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Bien o Servicio	CELULAR SAMSUNG J12
Fecha de adquisición	06/04/2022	Valor en pesos COP	700000

Antecedentes Fácticos *

1. El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.
2. Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata.
3. El 3 de mayo del 2022, el celular presento fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas lineas de color verde que impedían el uso del táctil de la pantalla.
4. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo; sin embargo, la propietaria del establecimiento indico que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.
5. El artículo se encuentra dentro del termino de garantía indicado por el proveedor.

Solicitud *

En la casilla “**Solicitud**”, se debe relacionar las mismas pretensiones del ciudadano que fueron descritas en la Carta de Invitación.


Departamento *	BOGOTÁ	Ciudad *	BOGOTÁ, D.C.
Dirección *	CARRERA 15A #12-61		
Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Bien o Servicio	CELULAR SAMSUNG J12
Fecha de adquisición	06/04/2022	Valor en pesos COP	700000
Antecedentes Fácticos *			
<p>1. El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.</p> <p>2. Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata.</p> <p>3. El 3 de mayo del 2022, el celular presento fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas líneas de color verde que impedían el uso del táctil de la pantalla.</p> <p>4. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo; sin embargo, la propietaria del establecimiento indico que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.</p> <p>5. El artículo se encuentra dentro del termino de garantía indicado por el proveedor.</p>			
Solicitud *			
<p>Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y procedia a reparara el equipo sin ningún costo. De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos)</p>			
Condiciones *			

En la casilla de “**Condiciones**” se materializará el acuerdo al que lleguen las partes en la reunión de Arreglo Directo.

Las obligaciones del acuerdo que se realice entre las partes deben ser claras, expresas y exigibles con condiciones de modo, tiempo y lugar. De igual forma, se debe establecer claramente quien es la persona que se está obligando. Del mismo modo, no pueden desconocer los lineamientos establecidos por el Estatuto del Consumidor; esto lo que implica es que no se debe plasmar en los contratos de transacción renuncias a derechos que por ley tiene el consumidor.

Antecedentes Fácticos *			
<p>1. El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.</p> <p>2. Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata.</p> <p>3. El 3 de mayo del 2022, el celular presento fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas líneas de color verde que impedían el uso del táctil de la pantalla.</p> <p>4. Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo; sin embargo, la propietaria del establecimiento indico que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.</p> <p>5. El artículo se encuentra dentro del termino de garantía indicado por el proveedor.</p>			
Solicitud *			
<p>Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y procedia a reparara el equipo sin ningún costo. De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos)</p>			
Condiciones *			
<p>Las parte llegan al siguiente acuerdo: CONVOCADO- PAULA PEREZ - CASA DEL CRISTAL: 1. La señora Paula Perez en calidad de propietaria del establecimiento de comercio Casa del Cristal, se compromete a recibir el celular Samsung J12 para realizar el debido servicio técnico en virtud de la garantía legal. La señora Paula Perez, se compromete a prestar el servicio técnico a más tardar el 30 de mayo de 2022. 2. De no ser posible la reparación de equipo, la señora Paula Perez se compromete a devolver la suma de \$700.000 pesos , los cuales corresponden al dinero pagado por el celular Samsung J12. Si es el caso, la devolución del dinero se realizara a través de consignación bancaria a la cuenta de ahorros 12345667 del Banco de Bogotá, perteneciente a la señora Maria Antonia Ramirez. El plazo para realizar la devolución del dinero es a más tardar 15 de junio de 2022.</p> <p>CONVOCANTE- MARIA ANTONIA RAMIREZ: 1. La señora Maria Antonia Ramirez se compromete a poner a disposición del establecimiento de comercio Casa del Cristal, el celular Samsung J12 a más tardar el día 26 de mayo de 2022 en las instalaciones del establecimiento de comercio, ubicado en la Carrera 15a #12-61 de Bogotá</p>			

Si los participantes desean un certificado de asistencia a la reunión, utilice la opción “¿Desea generar el certificado de los participantes?” con la opción “SI”.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 51 de 65

adicional para poder acceder a la garantía.
5. El artículo se encuentra dentro del término de garantía indicado por el proveedor.

Solicitud *

Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y proceda a reparar el equipo sin ningún costo.
De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos)

Condiciones *

Las parte llegan al siguiente acuerdo:
CONVOCADO- PAULA PEREZ - CASA DEL CRISTAL:
1. La señora Paula Perez en calidad de propietaria del establecimiento de comercio Casa del Cristal, se compromete a recibir el celular Samsung J12 para realizar el debido servicio técnico en virtud de la garantía legal. La señora Paula Perez, se compromete a prestar el servicio técnico a más tardar el 30 de mayo de 2022.
2. De no ser posible la reparación de equipo, la señora Paula Perez se compromete a devolver la suma de \$700.000 pesos, los cuales corresponden al dinero pagado por el celular Samsung J12. Si es el caso, la devolución del dinero se realizará a través de consignación bancaria a la cuenta de ahorros 12345667 del Banco de Bogotá, perteneciente a la señora María Antonia Ramirez. El plazo para realizar la devolución del dinero es a más tardar 15 de junio de 2022.

➤ **ACTIVIDAD 8: CARGAR DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN.**

El cargue de los documentos generados en el encuentro de Arreglo Directo, debe realizarse a través del Sistema de Gestión.

El Sistema de gestión, se encargará de radicar de forma automática los documentos en el Sistema de Trámites de la SIC; por ende, cualquier cargue de la información que desee realizar hágalo a través de la casilla “Cargar Archivos”.

Esta casilla, le pedirá la identificación del tipo de archivo que está solicitando; para ello, utilice las opciones que se desprenden de la barra. Si no encuentra el tipo de documento, puede utilizar la opción **“Reunión de Arreglo Directo”**.

Solicito que el establecimiento de comercio Casa del Cristal, se sirva a prestar la garantía legal al Celular Samsung J12 y proceda a reparar el equipo sin ningún costo.
De no ser posible la reparación, solicito se cambie el equipo por uno nuevo con las mismas características o se proceda a devolver el dinero pagado por el equipo (\$700.000 pesos)

Condiciones *

Las parte llegan al siguiente acuerdo:
CONVOCADO- PAULA PEREZ - CASA DEL CRISTAL:
1. La señora Paula Perez en calidad de propietaria del establecimiento de comercio Casa del Cristal, se compromete a recibir el celular Samsung J12 para realizar el debido servicio técnico en virtud de la garantía legal. La señora Paula Perez, se compromete a prestar el servicio técnico a más tardar el 30 de mayo de 2022.
2. De no ser posible la reparación de equipo, la señora Paula Perez se compromete a devolver la suma de \$700.000 pesos, los cuales corresponden al dinero pagado por el celular Samsung J12. Si es el caso, la devolución del dinero se realizará a través de consignación bancaria a la cuenta de ahorros 12345667 del Banco de Bogotá, perteneciente a la señora María Antonia Ramirez. El plazo para realizar la devolución del dinero es a más tardar 15 de junio de 2022.

CONVOCANTE: MARIA ANTONIA RAMIREZ:
1. La señora María Antonia Ramirez se compromete a poner a disposición del establecimiento de comercio Casa del Cristal, el celular Samsung J12 a más tardar el día 26 de mayo de 2022 en las instalaciones del establecimiento de comercio, ubicado en la Carrera 15a #12-61 de Bogotá


¿Desea generar el certificado de los participante? SI

Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

Cargar Archivos

T12022028-20220519114739826.pdf	Certificación Asistencia Reunión	<input type="button" value="E"/>
21057532-000200004.PDF	Contrato de Transacción	<input type="button" value="E"/>
21057532-000200004.PDF	Reunión de Arreglo Directo	<input type="button" value="E"/>

Realice las observaciones pertinentes del caso a través de la casilla **“Observaciones”**.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 52 de 65

¿Desea generar el certificado de los participante?

Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

+ Cargar Archivos

T12022028-20220519114739826.pdf	Certificación Asistencia Reunión	<input type="button" value="X"/>
21057532-0000200004.PDF	Contrato de Transacción	<input type="button" value="X"/>
21057532-0000200004.PDF	Reunión de Arreglo Directo	<input type="button" value="X"/>

Observaciones *

Las partes llegan a un acuerdo

Por último, registre la atención para finalizar correctamente el encuentro. El caso quedará en estado “**ACORDADO**”.

Con el aplicativo de Pad de firmas “Wacom Sign pro Pdf”, “el convocante” y “el Convocado” podrán firma electrónicamente el Contrato de Transacción. De esta forma, el contrato quedará firmado de forma electrónica y tendrá que imprimir dos (2) copias, las cuales serán una para la parte convocante y otra para la parte convocada. Si lo realiza de esta forma, el contrato que debe reposar en el Archivo de la RNPC será un documento virtual.

El aplicativo “Wacom Sign pro Pdf”, también se utiliza para firmar el contrato de transacción, se procede a descargar el contrato de transacción, se ingresa al aplicativo y se firma en las casillas de convocante y convocado.



Para acceder a la firma de la invitación, Se debe descargar la invitación realizada por el Sistema de Gestión, que se encuentra en “**Documentos Anexos**”, el archivo llamado “**Formato de Invitación**”.



Sistema de Gestión RNPC

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA COORDINACION
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. [Salir](#)

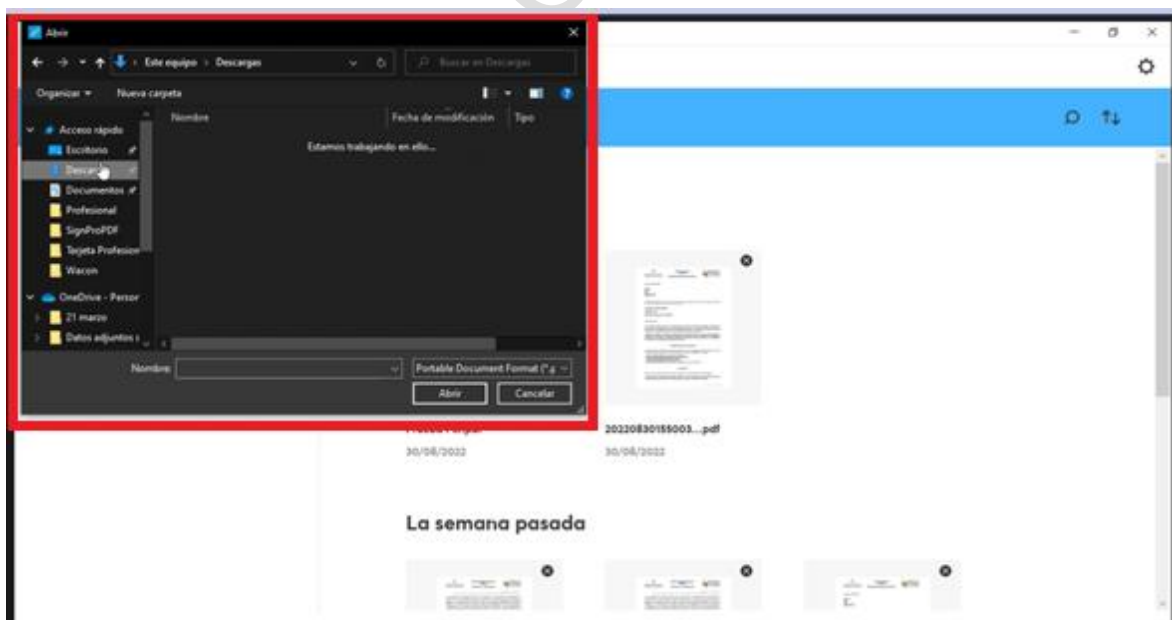
Solicitante: MARIA RAMIREZ
Documento: 111111
Radicado SIC :
Año de Radicación: 22
Número de Radicación: 199588
Consecutivo de Radicación: 0

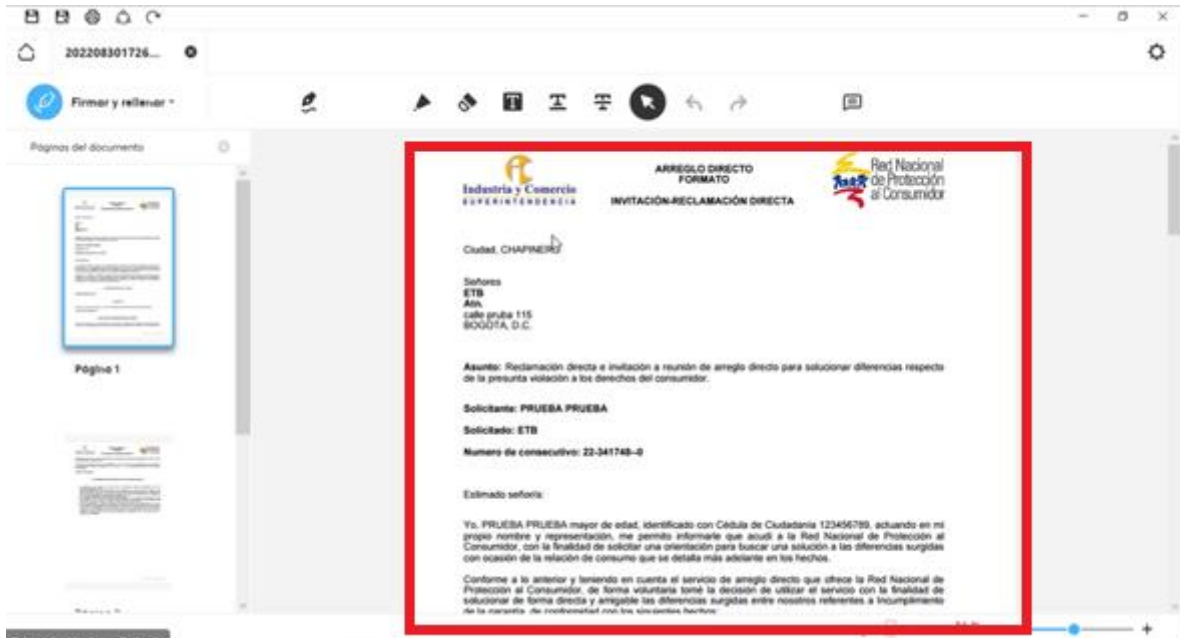
Documento(s) Anexo(s):

- Formato de Invitación**
- 20220519114737.pdf
- Soporte de la Atención
- Factura

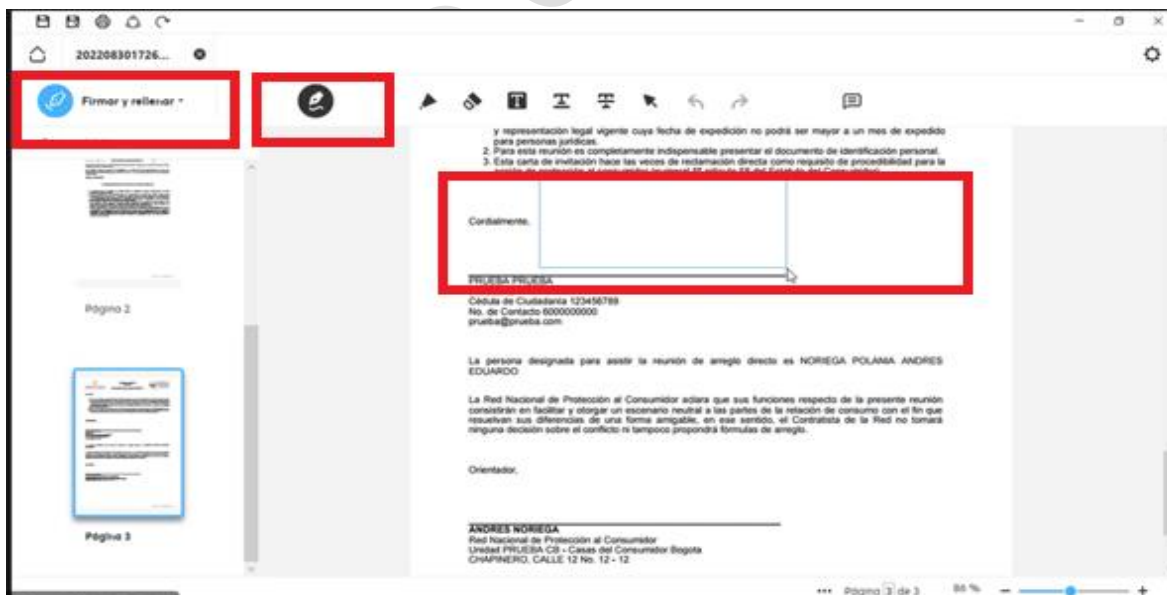
[← Volver Atras](#) [Encuestar Ciudadano](#)


Se ingresa al aplicativo llamado “**Wacom Sign pro Pdf**”, donde se debe carga la invitación.



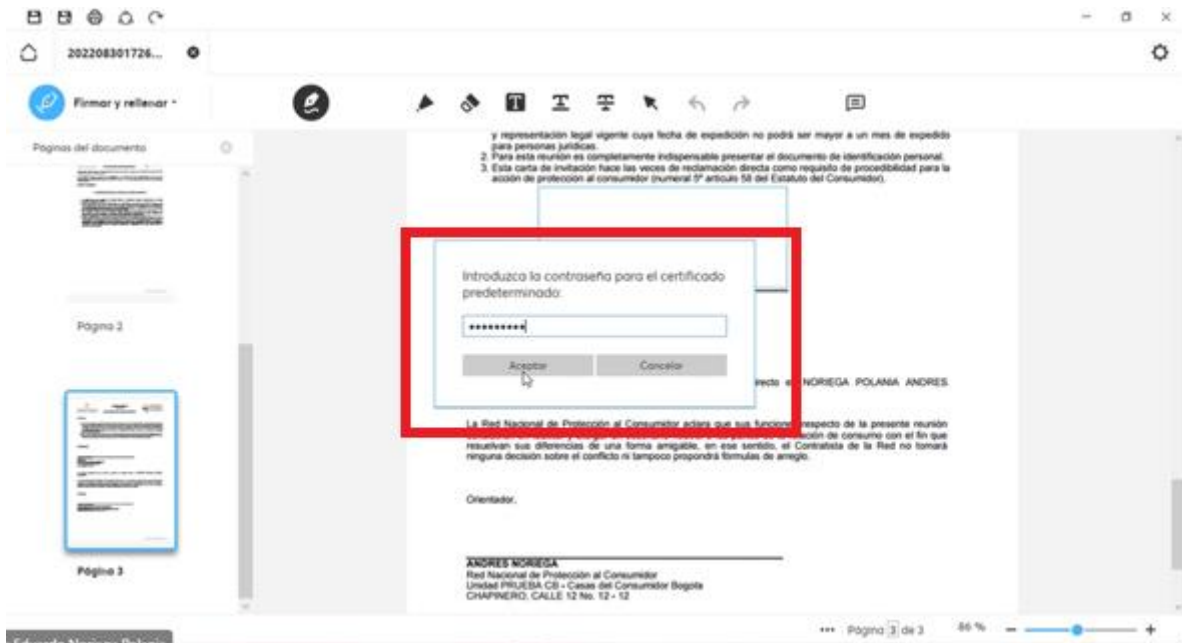


Para incorporar las firmas tanto del convocante, como la firma del abogado o gestor encargado del caso, ingresa a la pestaña **“Firmar y rellenar”**, selecciona en el espacio donde se debe ingresar la firma.



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 55 de 65

El aplicativo “**Wacom Sign pro Pdf**” cuenta con un clave que se debe introducir para activar la pantalla del pad de firmas, éste permite incluir el nombre del signatario y el motivo por el cual se está firmando el documento.



Nombre de signatario


Nombre

Motivo para firmar

P. ej., conformidad con un contrato

Aceptar

Cancelar

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 56 de 65

Una vez se active el aplicativo de pad de firmas, el convocante procede a **“firmar la invitación”**.



Debidamente firmada la invitación con el aplicativo **“Wacom Sign pro Pdf”** se guarda en una carpeta para proceder a:

1. Imprimir **2 COPIAS y 3 copias** de la invitación las cuales deben ser entregadas al consumidor.
2. El abogado o gestor deberá informar al convocante que es su obligación entregar la invitación de arreglo directo, lo cual puede realizar de la siguiente forma:
 - Mediante envió a la dirección electrónica de notificación registrada en el respectivo certificado de existencia y representación del convocado.
 - De forma personal en la dirección de domicilio del convocado. Para este caso se llevarán las **2 copias y 3 copias**, teniendo en cuenta que una será la entrega y la otra la debe guardar el convocante con la constancia de la recepción del documento, en especial la fecha en la que se entregó la invitación.
 - Mediante el servicio de correo certificado, el cual se debe remitir a la dirección física de notificación del convocado, reportada en el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio

Nota 6. Es importante que los abogados y gestores de las casas o rutas del consumidor, utilicen el aplicativo **“Wacom Sign pro Pdf”**, única y exclusivamente para la prestación del servicio de arreglo directo, no se permite otro uso que afecte a la entidad, ni para fines personales

➤ **ACTIVIDAD 9: VERIFICAR EL ACUERDO:**

Una vez vencido los términos para el cumplimiento de los compromisos plasmados en el contrato de transacción suscrito, el abogado o gestor responsable del Arreglo Directo, deberá realizar la verificación del acuerdo a través de una llamada al ciudadano convocante; en caso tal de no poder contactar al ciudadano convocante, se podrá realizar la llamada al proveedor / productor para corroborar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

Para realizar la verificación, ingrese al menú de inicio del Sistema de Gestión en la parte “Bandeja de Servicios”.



Dentro de la “Bandeja de Servicios”, podrá encontrar los casos de Arreglo Directo que se encuentran agendados, así como los casos que se encuentran en estado “ACORDADO”.

Seleccione el caso que desea verificar a través del número de servicio.



Una vez se haya ingresado al expediente del caso, utilice la pestaña “Verificación”, para poder registrar la información recibida por parte del ciudadano, sobre el cumplimiento de lo pactado en el Contrato de Transacción.

Sistema de Gestión RNPC





Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON
Administrador - Unidad de Atención APFOA A LA SUPERINTENDENCIA
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.



Versión 2.0.0 Fecha 04-09-2022 - Producción

Detalle del servicio TI2022028

Bandeja Verificación

Información General | Expediente

Número de servicio	TI2022028	Bien	CELULAR SAMSUNG J12
Fecha de registro	2022-05-19 11:05:44	Fecha de adquisición	2022-04-06
Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Valor en pesos COP	700000
Estado	ACORDADO		

Ciudadano Convocante	MARIA ANTONIA RAMIREZ	Empresa/Proveedor	paula perez-casa del cristal
Municipio / Departamento	BOGOTÁ / BOGOTÁ, D.C.	Municipio / Departamento	BOGOTÁ / BOGOTÁ, D.C.
Dirección		Dirección	Carrera 15a #12-61
Telefono	3000000000 (Celular)	Telefono	3110000000 (Celular)
Correo electrónico	marisantonia@gmail.com	Correo electrónico	paula@casadelcristal.co

Inconformidades

- El 6 de abril del año 2022, se realizó la compra de un celular marca Samsung modelo J12 en el establecimiento de comercio Casa del Cristal ubicado en la Carrera 15A #12-61 de la ciudad de Bogotá.
- Se pagó un total de \$700.000 pesos por el celular, los cuales fueron pagados en efectivo de manera inmediata.
- El 3 de mayo del 2022, el celular presento fallas en la pantalla, teniendo en cuenta que aparecieron unas líneas de color verde que impedian el uso del táctil de la pantalla.
- Teniendo en cuenta lo anterior, el día 4 de mayo se acudió al establecimiento de comercio para exigir la garantía legal del artículo sin embargo, la propietaria del establecimiento indico que ese tipo de daños no los cubre la garantía, por lo que se debe realizar un pago adicional para poder acceder a la garantía.
- El artículo se encuentra dentro del termino de garantía indicado por el proveedor.

Dentro de la opción de verificación, tendrá la última oportunidad de cargar aquellos archivos que hagan falta en el expediente del encuentro. Importante en esta etapa de verificación cargar el contrato de transacción con las firmas electrónicas, Para realizar el cargue de los documentos, utilice el botón “Cargar Archivos”.

Sistema de Gestión RNPC





Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON
Administrador - Unidad de Atención APFOA A LA SUPERINTENDENCIA
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.



Versión 2.0.0 Fecha 04-09-2022 - Producción

Verificación de Acuerdo del servicio TI2022028



Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)



Estado de verificación del servicio * (Seleccione el estado...)

Observaciones *




Una vez realizado el cargue de los documentos, identifique el tipo de anexo al cual hace referencia el documento. Si el tipo de anexo no se encuentra relacionado en la lista desplegable, utilice la opción “Reunión de Arreglo Directo”.




The screenshot shows the 'Sistema de Gestión RNPC' interface. At the top, there are logos for the 'Red Nacional de Protección al Consumidor', 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA', and 'El futuro es de todos'. A user profile for 'POLIANA CAROLINA VALDERRAMA MORON' is visible in the top right. The main content area is titled 'Verificación de Acuerdo del servicio TI2022028'. Below this, there is a section for 'Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)' with a 'Cargar Archivos' button. A file named '040000177214.pdf' is listed. A dropdown menu is open, showing a list of attachment types such as 'Certificación Asistencia Reunión', 'Contrato', 'Facturas', and 'Reunión de Arreglo Directo'. The 'Reunión de Arreglo Directo' option is highlighted.

A continuación, seleccione el estado de verificación del servicio.

- ✓ **CUMPLIDO:** Si las partes cumplieron con todo lo señalado en el contrato de transacción utilice la opción “CUMPLIDO” y proceda a diligenciar en la casilla “Observaciones” aquellas anotaciones relevantes para el caso. Luego de esto, registre la atención y su caso quedará verificado con éxito.



The screenshot shows the same 'Sistema de Gestión RNPC' interface. The dropdown menu for the attachment type is now closed, and the 'Contrato' option is selected. The 'Estado de verificación del servicio' dropdown menu is open, and the 'Cumplido' option is selected. The 'Observaciones' field is highlighted with a red box and contains the text: 'Se cumplió con lo estipulado en el contrato de transacción.' The 'Registrar Atención' button is visible at the bottom right.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 60 de 65

- ✓ **INCUMPLIDO:** Para registrar un incumplimiento, seleccione en la casilla “Estado de verificación del servicio” el estado “Incumplido”.



Sistema de Gestión RNPC

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. [Salir](#)

Verificación de Acuerdo del servicio TI2022028

[Descargar Formato Incumplimiento](#)

Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

[+ Cargar Archivos](#)

Estado de verificación del servicio * Incumplido

Cuando se presenta un incumplimiento del contrato de transacción este puede ser un **incumplimiento parcial**, en el entendido en que solo se cumplió con una parte del acuerdo; o un **incumplimiento total**, cuando no se cumple ninguna parte de lo pactado en el contrato de transacción.

Si esta frente a un **incumplimiento parcial**, en la casilla “Se presentó un Incumplimiento Total” indique **“NO”**



Sistema de Gestión RNPC

Bienvenid@
POLIANA CAROLINA VALDERRAMA
MORON
Administrativo - Unidad de Atención APOYO A LA
COORDINACION
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. [Salir](#)

Verificación de Acuerdo del servicio TI2022028

[Descargar Formato Incumplimiento](#)


Anexos: pdf, png y jpg (Max 10MB)

[+ Cargar Archivos](#)

Estado de verificación del servicio * Incumplido

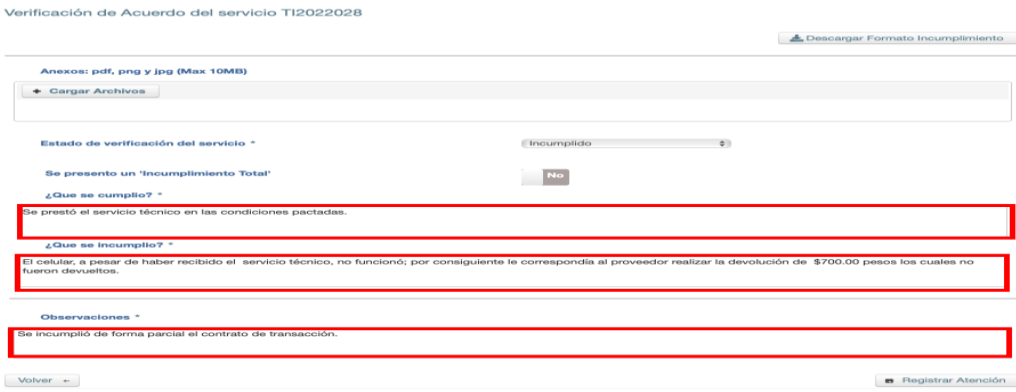
Se presentó un 'Incumplimiento Total' No

¿Que es cumplir? *

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 61 de 65

Lo selección anterior, hará que se habiliten dos casillas en las cuales se debe relacionar cuál fue la parte del contrato que se cumplió y cuál fue la parte del acuerdo incumplida.


Del mismo modo, se debe diligenciar en la casilla “observaciones” las anotaciones pertinentes al caso, para posteriormente registrar la atención y culminar con la verificación del caso de Arreglo Directo.




Si esta frente a un **Incumplimiento total**, en la casilla “Se presentó un Incumplimiento Total” indique **“SI”**.

Esta selección, hará que se habilite la casilla “Detalle del incumplimiento”; en cual debe narrar el motivo por el cual se incumplió el contrato, según lo relatado por el ciudadano.

Utilice la casilla “Observaciones” para los comentarios relevantes en el caso y por último utilice la casilla “Registrar atención” para finalizar la verificación.



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 62 de 65

Cuando se presente un incumplimiento de lo pactado, se debe orientar al ciudadano sobre las opciones que tiene este para exigir el cumplimiento. Estas opciones serían:

- I. **A través de la vía ordinaria:** presentando una acción ejecutiva para exigir el cumplimiento de lo pactado.
- II. **Tramite de verificación de cumplimiento de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC:** El ciudadano podrá informar sobre el incumplimiento al Grupo de Trabajo para la verificación de cumplimiento de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales. En este trámite la Superintendencia revisará la conducta de incumplimiento y podrá imponer las sanciones descritas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.


Para activar la vía de verificación de la Superintendencia de Industria y Comercio, se le podrá proporcionar al ciudadano el **FORMATO INCUMPLIMIENTO DE LO PACTADO (DA02-F11)**, el cual podrá descargar del SIGI o del Sistema de Gestión a través de la casilla “Descargue formato de Incumplimiento”.



Para radicar el documento ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor podrá utilizar la ventanilla de atención al ciudadano OSCAE ubicada en las Casas o Rutas del Consumidor; o a través del correo electrónico **contactenos@sic.gov.co**

Nota 7: Durante cada etapa del servicio los contratistas deben tener presente e informar al usuario que sus datos serán tratados como lo indica la política de tratamiento de datos personales **CS005-POL01**.

Informando al usuario que como Titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 63 de 65

otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos mediante solicitud por escrito dirigida a la Superintendencia al siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF>

5.3.2 GESTION DOCUMENTAL

La gestión documental del procedimiento de Arreglo Directo está conformada por un expediente híbrido en el cual podrá componerse de documentos electrónicos y documentos físicos.


Del mismo modo, se unificó la gestión documental del Sistema de Gestión y del Sistema de Trámites; lo que indica que la radicación de los documentos se realiza a través del Sistema de Gestión y este de forma automática radicará los documentos en el Sistema de Trámites.

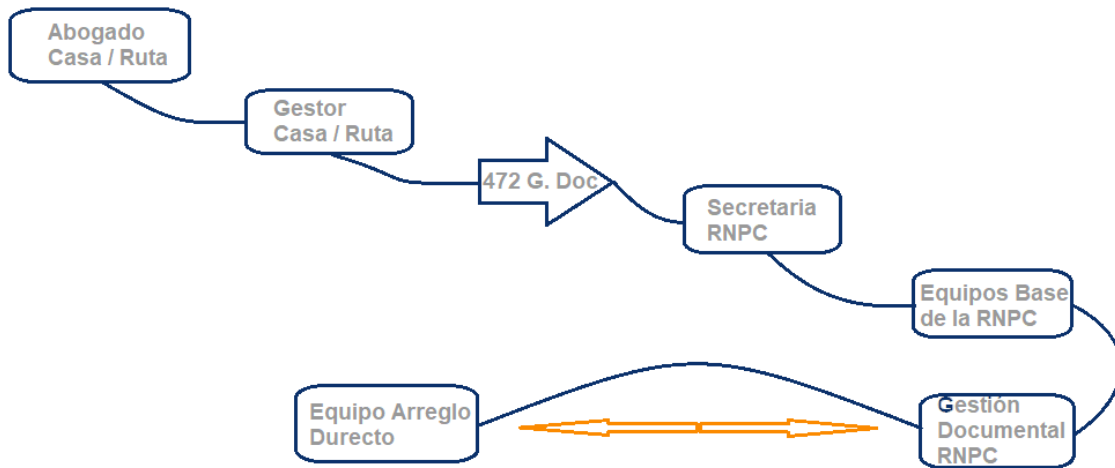
Los documentos que nacen de forma digital podrán finalizar de forma digital sin requerir un expediente físico. Aquellos documentos que conserven firmas originales o se compongan con documentos físicos deberán finalizar con su remisión hacia el Archivo de la RNPC.

De esta forma, la gestión documental se conforma de la siguiente forma:




Responsables sobre la gestión documental física:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 64 de 65



- ✓ **Abogado Casa / Ruta:** El abogado de la Casa o Ruta del Consumidor es responsable de los documentos que este expide dentro del encuentro de Arreglo Directo entendiéndose que estos sean creados de forma física o digital. De esta forma, este será el responsable del cargue de la información en el Sistema de Gestión / Sistema de Trámites, y de conservar los documentos físicos que se originen para la remisión de estos al finalizar el mes al Equipo Base;
- ✓ **Gestor Casa/ Ruta:** El gestor supervisará la gestión documental de los arreglos directos que realicen los abogados de su Casa del Consumidor, constatando que los documentos estén completos y ordenados de forma cronológica. Diligenciará el **Formato único de Inventario Documental FUID (GD01-F01)**, para la relación de los documentos que se envíen de forma física y los enviará los primeros días del mes o cuando este esté programado de conformidad con lo dispuesto por el coordinador de la RNPC y el grupo de Gestión Documental SIC, siguiendo las indicaciones establecidas en el Instructivo Traslado de documentos y/o expedientes entre sedes de la entidad (GD01-I16) teniendo en cuenta que no todas las Casas del Consumidor cuentan con punto OSCAE.
Si realiza arreglos directos, este será responsable del cargue de los documentos que se expiden dentro del encuentro y su posterior remisión al Equipo Base de la RNPC.
- ✓ **Secretaria RNPC:** La secretaria de la RNPC recibirá los documentos que se envíen a través de la valija y realizará la distribución a los Equipos Base correspondiente de cada Casa/ Ruta del Consumidor.
- ✓ **Equipos Base de la RNPC:** Los encargados de los Equipos Bases de las Casas y Rutas constatarán que los documentos relacionados en el **FUID**

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PASO A PASO GESTIÓN DOCUMENTAL SERVICIO ARREGLO DIRECTO RNPC</p>	Código: DA02-I09
		Versión: 2
		Página 65 de 65

(GD01-F01), recibido por las Casas y Rutas estén en la carpeta física enviada y remitirlo puntualmente al equipo de Gestión documental de la RNPC.

- ✓ **Gestión Documental RNPC:** El equipo de Gestión Documental de la RNPC realizará la organización física de los Archivos el Archivo y levantamiento de inventario de los documentos recibidos según lo estipulado en el **Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01 y al Instructivo Aplicación Tabla de Retención Documental y Transferencia Documental**. Reportará de forma mensual al equipo de Arreglo Directo el inventario de los documentos recibidos.
- ✓ **Equipo de Arreglo Directo:** El Equipo de Arreglo Directo realizará la revisión de fondo y de forma de los documentos recibidos, de esta forma realizará la revisión jurídica de los documentos y que el expediente este completo con relación al procedimiento. En el evento de que haga falta algún documento o existiera algún aspecto a subsanar, el Equipo de Arreglo Directo requerirá a las Casa y Rutas para el complemento del expediente

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de Arreglo Directo DA02-P02
- Modelo Carta Reprogramación Arreglo Directo DA02-F23
- Planilla registro Arreglo Directo DA02-F21
- Incumplimiento de lo Pactado DA02-F11
- Procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01
- Formato único de inventario documental (FUID) GD01- F01
- Política de tratamiento de datos personales CS005-POL01

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

Manual del Sistema de Gestión RNPC

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se actualiza la imagen Institucional de acuerdo con lo establecido en el documento CS03-M03.
2. Se crea la nota 7, donde se articula todas las etapas del instructivo, con la Política de tratamiento de datos personales CS005-POL01.
3. Se adiciona en el capítulo 6 del documento la Política de tratamiento de datos personales CS005-POL01.

Fin documento