

**Proyecto: Sistema de Gestión de la RNPC**  
**Manual de Usuario**  
**Versión 5.0**

**HISTÓRICO DE REVISIONES.**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autores</b>
13/12/2016	1.0	Inicio de documento	José Jhefferson Mora Llanos
02/05/2017	2.0	Manual de usuario	Johanna Marcela López Salamanca
24/08/2020	3.0	Actualización Manual de usuario	Carlos Alberto Coca Acosta
10/12/2020	4.0	Actualización Manual de usuario	Carlos Alberto Coca Acosta
31/07/2021	5.0	Actualización Manual de usuario. Se actualiza la versión con los cambios hasta el Sprint 11 y 12 del producto "Fuera de Línea".	John Fredy Mesa Zuluaga
02/08/2021	5.0	Actualización Manual de usuario. Se actualiza la versión con los cambios hasta el Sprint 13 del producto "Fuera de Línea".	John Fredy Mesa Zuluaga
19/08/2021	5.0	Actualización Manual de usuario. Se actualiza el manual con los desarrollos realizados en el sprint 14 del producto Fuera de Línea.	John Fredy Mesa Zuluaga

## CONTENIDO

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO</b> .....	5
1.1 Propósito.....	5
1.2 Generalidades.....	5
1.3 Referencias .....	5
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
2.1 A Quién va dirigido el manual.....	5
2.2 Organización del Manual.....	5
<b>3. OBJETIVOS DEL SISTEMA</b> .....	6
<b>4. ANTECEDENTES</b> .....	6
<b>5. GENERALIDADES DEL SISTEMA</b> .....	6
5.1 Descripción del Sistema.....	6
5.2 Entorno del Sistema.....	7
5.3 Área de Trabajo .....	9
5.4 Barra de Herramientas .....	9
5.5 Menús.....	9
5.6 Atajos de Teclado.....	10
5.7 Ayudas de Sistema .....	10
<b>6. ACCESO AL SISTEMA</b> .....	10
6.1 Ingreso al Sistema.....	12
6.2 Salida del Sistema.....	13
6.3 Descripción del Acceso al Sistema.....	14
6.3.1 Creación de Usuarios .....	14
6.3.2 Asignación de Roles y Contraseñas .....	17
6.3.3 Asignación Unidad Atención .....	19
<b>7. DESCRIPCIÓN DE ROLES</b> .....	20
<b>8. USO DEL SISTEMA</b> .....	21
8.1 Diagrama de Funcionamiento .....	21

8.2	Descripción de Módulos .....	21
8.2.1	Pantalla de autenticación .....	21
8.2.2	Menú Principal .....	22
8.2.3	Gestión de actividades de Formación .....	23
8.2.4	Funcionalidad Parametrización .....	25
8.2.4.1	Administrador de Parámetros .....	26
8.2.4.2	Gestión de Permisos .....	27
8.2.4.3	Gestión de Unidades de Atención .....	28
8.2.4.4	Gestión de Usuarios .....	31
8.2.5	Punto de Registro del Consumidor .....	36
8.2.5.1	Registro del Consumidor y Asignación del Turno .....	36
8.2.5.2	Identificación del Turno .....	41
8.2.6	Registro de Actividades .....	50
8.2.7	Registro de Divulgaciones EPPA .....	53
8.2.8	Indicadores de Gestión .....	55
8.2.9	Bandeja de servicios .....	56
8.2.9.1	Detalle del servicio .....	59
8.2.9.2	Expediente .....	61
8.2.9.3	Encuentro .....	62
8.2.9.4	Verificación .....	66
8.2.10	Encuestas Casa del Consumidor .....	68
8.2.11	Reporte de Actividades .....	71
8.2.12	Contacto Virtual .....	73
<b>9.</b>	<b>APLICATIVO MÓVIL FUERA DE LÍNEA .....</b>	<b>76</b>
9.1	Registro de Atenciones .....	79
9.1.1	Consulta y Creación de Comercios .....	82
9.1.2	Firma del Ciudadano .....	86
9.1.3	Política de Tratamiento de Datos .....	87
9.2	Registro de Divulgaciones EPPA .....	89

9.3	Sincronización de Registros .....	93
<b>10.</b>	<b>MANEJO DE ERRORES .....</b>	<b>96</b>
10.1	Tabla de Errores .....	96
10.2	Contingencia y Soporte .....	96
<b>11.</b>	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>97</b>
<b>12.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

## **1. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO**

### **1.1 Propósito**

Con este documento se pretende describir las funcionalidades implementadas en el Sistema de Gestión de la RNPC, con el objetivo de brindar ayuda a los usuarios que interactúan con él sistema.

### **1.2 Generalidades**

El Sistema de Gestión de la RNPC está desarrollado con el fin facilitar el registro, acceso a la información, generación de reportes, conservación de la trazabilidad y optimización de tiempos de atención y tramites de los consumidores de los diferentes proyectos de la RNPC, donde se realizan actividades diarias de atención y formación, cuyos resultados deben ser consolidados y cuantificados.

El sistema de Gestión es un sistema web, el cual se puede accederse desde cualquier navegador con los usuarios del directorio activo registrados en los servidores de la Superintendencia de Industria y Comercio o por medio de un usuario de base de datos.

### **1.3 Referencias**

- Documento solicitud de requerimientos
- Documento de arquitectura de software

## **2. INTRODUCCIÓN**

### **2.1 A Quién va dirigido el manual**

Este manual va dirigido a los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio que pertenecen al Grupo de Trabajo de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

### **2.2 Organización del Manual**

En la primera parte de este manual se describe la forma de acceso a la plataforma y cierre de la misma. Posteriormente se describen las funcionalidades del sistema iniciando por las pantallas de consulta y posteriormente continúa la descripción de las pantallas de creación de registros.

### **3. OBJETIVOS DEL SISTEMA**

Registrar y consolidar en un Sistema de Gestión la información sobre los resultados de las atenciones realizadas, trámites radicados, actividades desarrolladas y la ejecución de servicios por etapas como el servicio de arreglo directo o el de contacto virtual con el ciudadano, todos ellos provistos para el trabajo de los distintos proyectos de la Red Nacional de Protección al Consumidor, así como proveer el acceso a los respectivos indicadores de cumplimiento.

### **4. ANTECEDENTES**

La Red Nacional de Protección al Consumidor realiza, en sus diferentes proyectos, actividades diarias de atención, formación, control, verificación de reglamentos técnicos, metrología legal y visitas de prevención, cuyos resultados requieren ser registrados y consolidados en un sistema permitiendo la cuantificación diaria de los resultados, generación de reportes y estadísticas automáticas, acogiéndose a las políticas de la seguridad de la información.

### **5. GENERALIDADES DEL SISTEMA**

#### **5.1 Descripción del Sistema**

El sistema de gestión de la RNPC permite realizar las siguientes tareas:

- Administrar los parámetros del sistema.
- Autenticarse en el sistema por roles y permisos establecidos
- Crear nuevas unidades de atención.
- Gestionar los usuarios
- Creación recorridos de las unidades de atención.
- Creación de puntos de atención.
- Registro de información de ciudadanos
- Registro de información en los puntos de atención.
- Seguimiento en los casos que registra los ciudadanos en la RNPC.
- Registro de actividades de formación, difusión y capacitación.
- Gestión de permisos por módulos y usuarios.
- Consulta de personas naturales, jurídicas y funcionarios en el sistema de la SIC
- Registro de servicios de arreglo directo
- Bandeja de servicios
- Registro de sucesos de encuentro de arreglo directo
- Visualización de detalle de servicios
- Visualización de documentos agrupados por expedientes de servicios

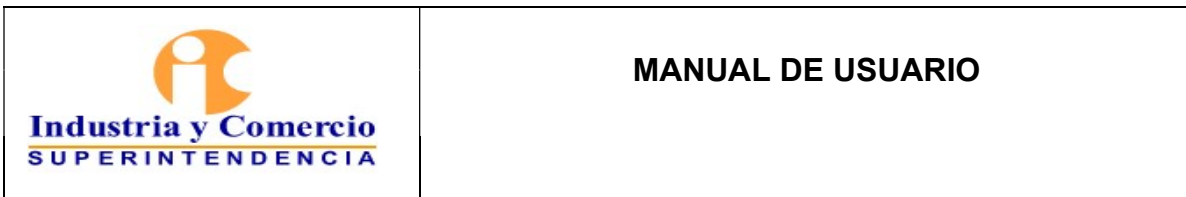
- Verificación de acuerdos de servicios
- Registro de Aforados
- Creación de proyectos de correos
- Envío de proyectos de correo


## 5.2 Entorno del Sistema

El aplicativo de SGRNPC opera en un entorno Web. Se compone de un frame principal con los principales módulos de registro o edición de la información, subdividido en 4 columnas con estilo responsive; estas funcionalidades se muestran según el perfil de cada usuario, para este caso el perfil es de administración.



Para el caso de usuarios que se encuentren activos en el sistema pero que no tienen acceso a ningún módulo el sistema no se muestra ninguno de los módulos, en este caso se muestra un usuario con el rol de Anfitrión.



Para todos los usuarios aparece un menú lateral en la parte superior izquierda de la pantalla  al dar clic las funcionalidades se muestran según el rol del usuario, así:



El entorno del sistema se compone de:

1. Encabezado y Título: Muestra los logos de la entidad, un mensaje de bienvenida al usuario, el nombre del usuario, su correspondiente rol en el sistema y un botón que permite la salida del sistema en forma segura.
2. Área de trabajo: En esta se despliegan los formularios de la aplicación.
3. Menú: Contiene las opciones de navegación hacia los formularios de la aplicación.

### 5.3 Área de Trabajo

El área de trabajo aprovecha el máximo del ancho de la pantalla y es adaptable a los tamaños de diferentes dispositivos y navegadores. En esta se muestran los formularios de consulta y registro de información. Cada pantalla muestra un título en la parte superior, posteriormente se muestran los filtros en el caso de ser un formulario de consulta y finalmente se muestran los resultados o campos de registro.

### 5.4 Barra de Herramientas

El sistema cuenta con las siguientes herramientas genéricas para el trabajo de las diversas funcionalidades o módulos:



: Creación de funcionalidades y parámetros del sistema



: Edición de información, funcionalidades y parámetros del sistema

Funcionario de la Unidad de Atención \*


: El sistema permite realizar búsqueda al digitar las primeras letras del nombre o número de cedula

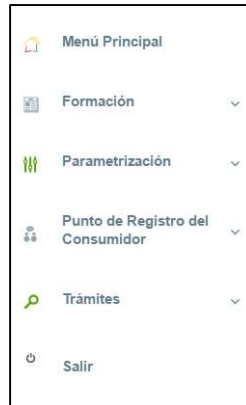


: El sistema permite devolverse a la ventana anterior.

: Búsqueda de información con criterio específico

### 5.5 Menús

El menú principal de la aplicación se encuentra haciendo clic en el icono  ubicado al lado superior izquierdo de la pantalla. El diseño del menú es en árbol, por tanto, para desplegar las funciones o subcategorías del menú se debe pulsar el ítem del menú. Al pulsar una de las subcategorías del menú se abrirá el respectivo formulario de registro, consulta o reporte, teniendo en cuenta el rol de cada usuario (si este no tiene permisos a una funcionalidad específica, la opción no se mostrará).



## 5.6 Atajos de Teclado

Tab: Permite el desplazamiento entre los componentes de un formulario.

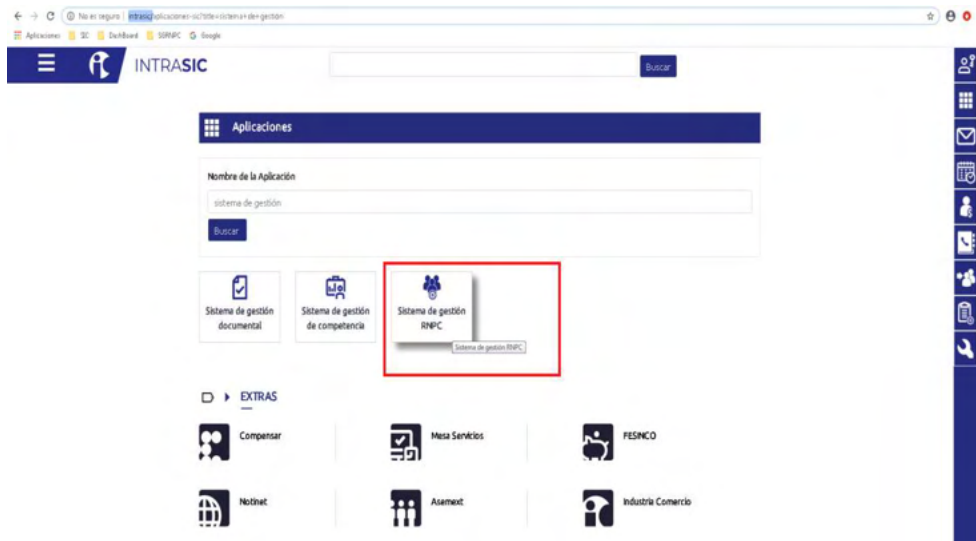
## 5.7 Ayudas de Sistema

El sistema de SGRNPC provee etiquetas de los formularios que indican la funcionalidad de los campos de registro y filtros de consulta.

## 6. ACCESO AL SISTEMA

El acceso al sistema de gestión se puede realizar desde cualquier navegador web de dos maneras:

1. Ingresando a la Intrinsic desde el link <http://intrinsic/>
  - a. Pulsando en la opción aplicaciones del menú lateral
  - b. Pulsando en el enlace Ver más
  - c. Buscando o Filtrando el “Sistema de Gestión”



- d. Dando click en el icono del “Sistema de Gestión RNPC”
2. Ingresando al link <https://sgrnpc.sic.gov.co/SGRNPC/>

Al acceder por cualquiera de los dos métodos mencionados anteriormente se muestra la siguiente pantalla:



## 6.1 Ingreso al Sistema

El sistema permite acceder a las funcionalidades utilizando dos métodos de acceso, así: LDAP que corresponde al usuario del directorio activo o correo electrónico de la Superintendencia de Industria y Comercio, el otro método es acceder por Base de Datos que son usuarios creados directamente en la aplicación cuando no se dispone de un usuario del directorio activo (usuarios para entes externos, por ejemplo, Supersalud), los usuarios deben cumplir con unas especificaciones requeridas tales como:

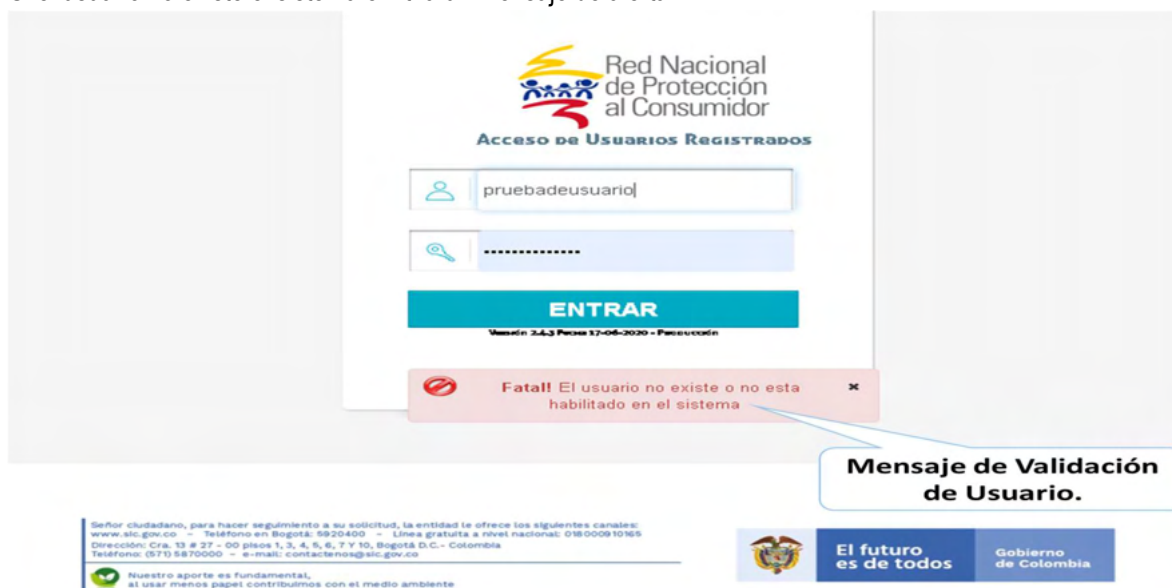
Usuarios LDAP:

1. Los usuarios deben estar creados en el directorio activo, sino están creados deben solicitarse por el supervisor del contrato o jefe de área a la mesa de servicio.
2. La clave de acceso para LDAP es la misma utilizada por el usuario al acceder al computador o al correo electrónico.

Usuarios Base de datos:

1. El usuario debe estar creado en la aplicación, donde se asignarán los roles de acceso según lo indicado por cada proyecto, solicitud que se realiza al administrador del Sistema de Gestión.
2. La clave del usuario de Base de datos es la asignada por el administrador que crea los usuarios.

Si el usuario no existe el sistema emitirá un mensaje de alerta.



Red Nacional de Protección al Consumidor

Acceso de Usuarios Registrados

pruebadeusuario|

.....

**ENTRAR**

Version 3.4.3 Fecha 17-04-2020 - Peticiones

**Fatal! El usuario no existe o no esta habilitado en el sistema**

**Mensaje de Validación de Usuario.**

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.stc.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 60 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
Teléfono: (57) 5870000 - e-mail: contactenos@stc.gov.co

Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Al acceder a la aplicación se mostrará en la parte superior derecha el usuario que ingresó y su ROL asignado



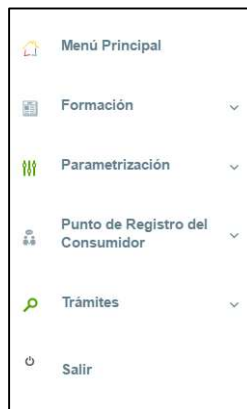
## 6.2 Salida del Sistema

La aplicación tiene dos formas de salir

1. Utilizando el botón que está en la parte superior derecha "Salir". Con esta acción volverá a estar en la pantalla de autenticación.



2. Desde el Menú principal dando clic en la funcionalidad “Salir”.



## 6.3 Descripción del Acceso al Sistema

### 6.3.1 Creación de Usuarios

Se dispone un módulo administrativo para la gestión de los usuarios en el Sistema de Gestión, al que se accede desde el menú principal o desde el menú contextual en la parte superior izquierda de la pantalla, ingresando por la opción de “Parametrización” y luego por “Gestión de Usuarios”. Así:



Al ingresar al módulo de gestión de usuarios se visualiza el formulario de búsqueda de usuarios, donde se pueden filtrar los campos de: ID, Nombres, Tipo de Documento, Documento, Login del Usuario. Los usuarios son mostrados por registro y se puede modificar al dar clic en el ícono ubicado a la derecha de cada usuario. Para crear un nuevo usuario se da clic en el botón <Crear> ubicado en la parte superior derecha del formulario.



IDEN PERS	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	ROL	USUARIO	TIPO DE AUTENTICACION	ESTADO	UNIDAD DE ATENCION	FECHA INACTIVACION
5611	JOHN	FREDY	MESA	ZULLAGA	Cédula de Ciudadanía	71699865	Administrador	protolporo	Base de Datos	Activo	Unidad PRUEBA CB - COLOMBIA - BOGOTA, D.C.	2100-01-01
5611	JOHN	FREDY	MESA	ZULLAGA	Cédula de Ciudadanía	71699865	Administrador	c.jimesa	LDAF	Activo	Unidad PRUEBA CB - COLOMBIA - BOGOTA, D.C.	2019-12-31

El formulario de creación o modificación de un usuario requiere los campos de: Tipo de Documento, Número de Documento, Tipo de Tratamiento, Primer Nombre, Segundo Nombre, Primer Apellido, Segundo Apellido, Fecha de Nacimiento, Dirección, País, Departamento, Ciudad, Teléfono Fijo, Celular, Correo Electrónico, Genero, Tipo Vinculación, Cargo, Entidad a la que Pertenece y Programa de la RNPC. Estos campos permiten la clasificación de los usuarios del Sistema de Gestión en los programas de la red con sus cargos respectivos y los datos básicos de cada colaborador.



**Crear Nuevo Usuario del Sistema**

Paso 1 | Paso 2

Datos Personales

Tipo de Documento \* | Seleccione... | Número de Documento \* |

Tipo de Tratamiento \* | Seleccione... | Primer Nombre \* |

Segundo Nombre | Primer Apellido \* |

Segundo Apellido | Fecha de Nacimiento \* |

Dirección \* | País \* | COLOMBIA |

Departamento \* | Seleccione... | Ciudad \* | Seleccione... |

Teléfono Fijo \* | Celular |

Correo Electrónico \* | Género \* | Seleccione... |

Tipo Vinculación \* | Seleccione... | Cargo \* | Seleccione... |

Entidad a la que Pertenece \* | Seleccione... | Programa RNPC \* | Seleccione... |

← Volver atrás | Siguiendo →



**Sistema de Gestión RNPC**

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

Bienvenido@  
CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PUEBLO CE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

### Crear Nuevo Usuario del Sistema

Paso 1 Paso 2 [Volver atrás](#)

**Datos Personales**

Tipo de Documento *	Cédula de Ciudadanía	Número de Documento *	71699805
Tipo de Tratamiento *	Señor(a)	Primer Nombre *	JOHN
Segundo Nombre	FREDY	Primer Apellido *	MESA
Segundo Apellido	ZULLUAGA	Fecha de Nacimiento *	2019-02-18
Dirección *	CARRERA 32 # 6 SUR - 295	País *	COLOMBIA
Departamento *	ANTIOQUIA	Ciudad *	MEDELLIN
Teléfono Fijo *	574 3128736	Celular	3148900140
Correo Electrónico *	jfmesaz@gmail.com	Género *	Hombre
Tipo Vinculación *	Contrato de Prestación de Servicios	Cargo *	Lider - AD
Entidad a la que Perteneca *	Red Nacional de Protección al Consumidor	Programa RNPC *	EPPA

[Siguiendo](#)

Al ingresar todos los datos obligatorios y dar clic en el botón <Siguiendo>, se muestra el formulario del “Paso 2”, donde se asignan los “Datos del Sistema” para el control de acceso al usuario, con los campos de: Rol del sistema que permite la activación de los módulos autorizados para el rol establecido, Tipo de Autenticación que puede ser Base de Datos, para colaboradores que no tienen cuenta en el directorio activo de la entidad, o LDAP que cumple con los requisitos de seguridad de la entidad y es controlado desde la mesa de servicios de la SIC. El usuario y la contraseña es para el tipo de autenticación “Base de Datos”, la fecha de inactivación se debe configurar con la finalización del contrato y para la autorización de acceso es necesario que el estado del usuario sea “Activo”. Al dar clic en <Guardar> se almacena el usuario.



**Sistema de Gestión RNPC**

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

Bienvenido@  
JOHN FREDY MESA ZULLUAGA  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PUEBLO CE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

### Editar Usuario del Sistema

Paso 1 Paso 2 [Volver atrás](#)

**Datos del Sistema**

Rol del sistema *	Administrador	Tipo de Autenticación *	Base de Datos <a href="#">Cambiar Contraseña</a>
Usuario *	protolporc	Contraseña *	
Confirmar Contraseña *		Fecha que se debe Inactivar el Usuario *	2021-12-31
Estado del Usuario en el Sistema *	Activo		

[Anterior](#) [Guardar](#)

### 6.3.2 Asignación de Roles y Contraseñas

El “Rol del Sistema” configurado en el “Paso 2” del usuario, permite la activación de los módulos del Sistema de Gestión. Así:

El rol de “Administrador” permite el acceso a todos los módulos del aplicativo.

El rol de “Administrativo” permite el acceso a todos los módulos del aplicativo y se retira el acceso a los módulos paramétricos del Sistema de Gestión.

El rol de “Líder” conserva los derechos del Administrador y retira los módulos paramétricos de Gestión de Usuarios y Asignación de Permisos.

El rol de “Gestor” permite los reportes, módulo de anfitrión, módulo abogado, bandeja de servicios y módulo actividades.

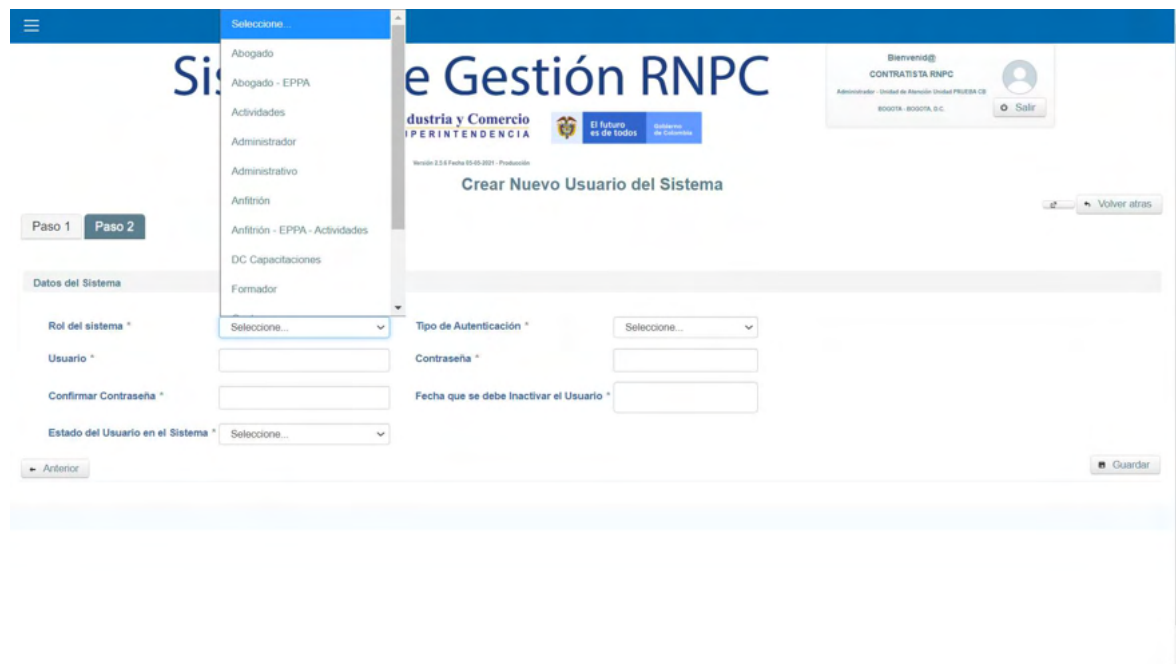
El rol “Abogado” permite el módulo de anfitrión, módulo abogado, bandeja de servicios y módulo actividades.

El rol “Multidisciplinario” permite el módulo de anfitrión, módulo abogado, bandeja de servicios y módulo actividades.

El rol “EPPA” permite el módulo de divulgaciones EPPA y módulo de actividades.

El rol “Anfitrión” permite el módulo de anfitrión y módulo de actividades.

El rol “Formador” permite el módulo de actividades.



El “Tipo de Autenticación” se clasifica en dos opciones.

<Base de Datos> para un usuario controlado desde el módulo de “Gestión de Usuarios” y no depende de la entidad.

<LDAP> es el usuario del directorio activo que es creado por la mesa de servicios de la SIC y cumple con las políticas de seguridad de la entidad, todos los colaboradores de la RNPC deberían configurarse bajo esta opción.



The screenshot shows the 'Sistema de Gestión RNPC' web interface. The main heading is 'Sistema de Gestión RNPC'. Below it, there are logos for 'Red Nacional de Protección al Consumidor', 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA', and 'El futuro es de todos'. The user is logged in as 'CONTRATISTA RNPC' with the role 'Administrador - Unidad de Atención Ciudad PRUEBA CE'. The page title is 'Crear Nuevo Usuario del Sistema'. The form is divided into two steps: 'Paso 1' and 'Paso 2'. The 'Datos del Sistema' section includes the following fields:

- Rol del sistema \*: Administrador
- Tipo de Autenticación \*: Base de Datos
- Usuario \*: [Empty text input]
- Contraseña \*: [Empty password input]
- Confirmar Contraseña \*: [Empty password input]
- Fecha que se debe inactivar el Usuario \*: [Empty date input]
- Estado del Usuario en el Sistema \*: Seleccione...

Buttons for 'Anterior' and 'Guardar' are visible at the bottom of the form.

Un nuevo usuario debe configurarse con el estado de “Activo” para ingresar al sistema. Este campo se inactiva automáticamente, cuando se cumple con fecha de inactivar el usuario.



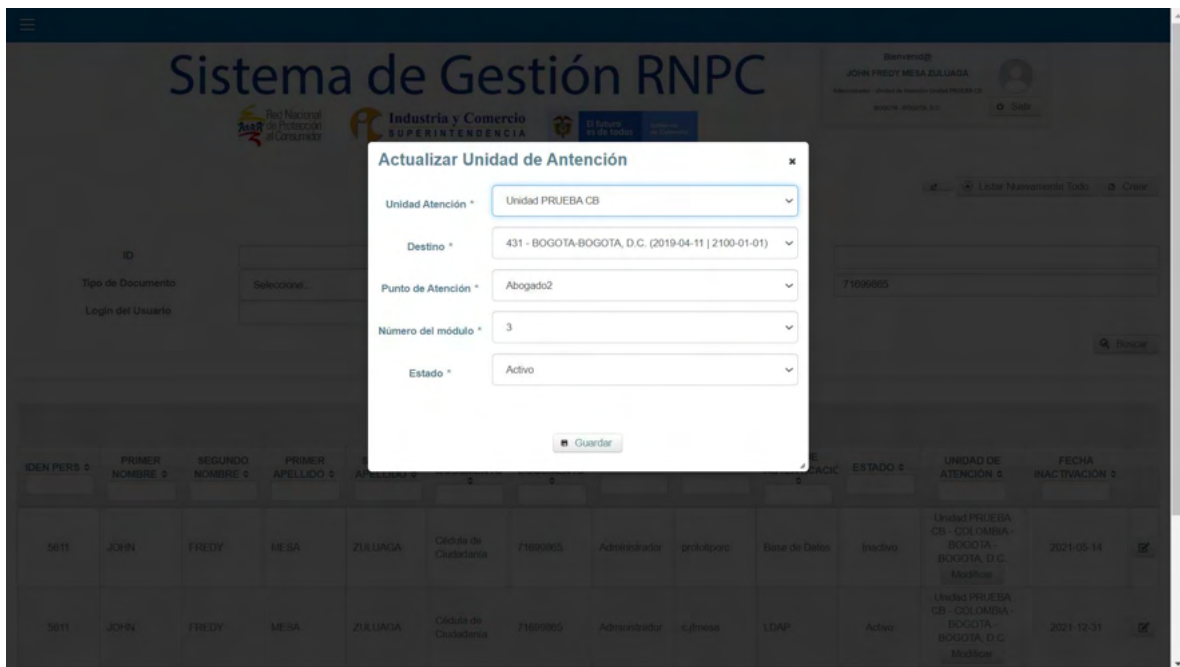
### 6.3.3 Asignación Unidad Atención

El programa de Rutas del Consumidor requiere para su operación una programación semanal de los recorridos que deben realizar por todo el territorio nacional, para esto se implementó desde la herramienta de Creación de Usuarios la opción de modificar o asignar la unidad de Atención a un contratista, dando clic en el botón <Modificar>. Así:



IDEN PERS	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	ROL	USUARIO	TIPO DE AUTENTICACION	ESTADO	UNIDAD DE ATENCION	FECHA INACTIVACION
5611	JOHN	FREDY	MESA	ZULLIAGA	Cédula de Ciudadanía	71699865	Administrador	prototipo	Base de Datos	Activo	Unidad PRUEBA- CB - COLCMBIA- BOGOTA, D.C.	2100-01-01
5611	JOHN	FREDY	MESA	ZULLIAGA	Cédula de Ciudadanía	71699865	Administrador	c.jimesa	LDAP	Activo	Unidad PRUEBA- CB - COLCMBIA- BOGOTA, D.C.	2019-12-31

Dar clic en el botón <Modificar> ubicado en la columna de “Unidad de Atención” del formulario de búsqueda de usuarios, permite desplegar la ventana de “Actualizar Unidad de Atención”. Con esta funcionalidad del sistema se puede configurar el usuario en una Unidad Atención con un recorrido o destino habilitado para la unidad, esta herramienta es necesaria para el programa de Rutas del Consumidor donde se requiere asignar los contratistas en las diferentes rutas que son programadas cada semana.



## 7. DESCRIPCIÓN DE ROLES

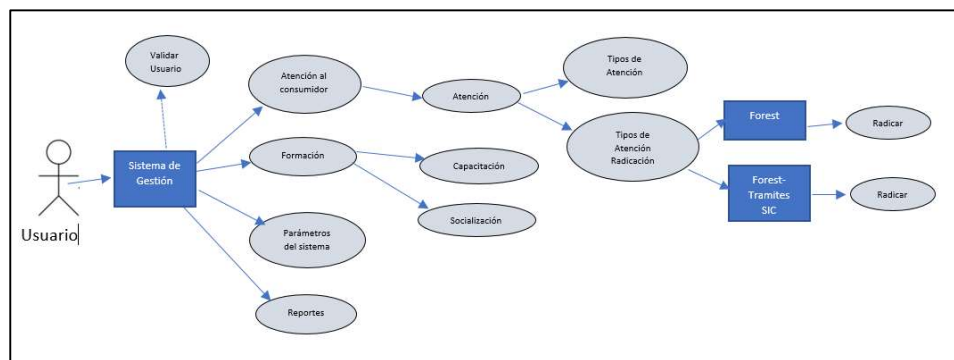
<i>Nombre Rol</i>	<i>Descripción Rol</i>
<i>Administrador</i>	<i>Usuario que se encarga de crear, mantener el marco que permite a los usuarios del sistema de gestión de la RNPC acceder de acuerdo a los permisos asignados</i>
<i>Anfitrión</i>	<i>Usuario encargado de recibir al ciudadano y realizar un registro de datos personales para luego asignarlo a un abogado</i>
<i>Abogado</i>	<i>Usuario que realiza la atención profesional al requerimiento del ciudadano, con la virtud de atender servicios como el de Arreglo Directo.</i>
<i>Líder</i>	<i>Usuario que controla el trabajo realizado en la casa o ruta del consumidor y para ello puede acceder a reportes de atención</i>

<i>Multidisciplinario</i>	<i>Usuario que puede realizar las funciones de los roles de Anfitrión, Abogado y Líder</i>
<i>Ingeniero</i>	<i>Usuario encargado del registro de actividades de difusión de la RNPC</i>
<i>Actividades</i>	<i>Usuario con la capacidad de registrar Actividades de Formación, Difusión, Capacitación y Divulgación</i>

## 8. USO DEL SISTEMA

El sistema de Gestión fue diseñado con el fin de permitir el registro y consolidación de la información sobre las atenciones realizadas por los diferentes programas de la RNPC, así como generar trámites, radicados y actividades desarrolladas.

### 8.1 Diagrama de Funcionamiento



**Recorrido funcional**


### 8.2 Descripción de Módulos

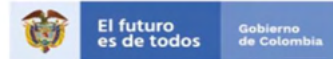
#### 8.2.1 Pantalla de autenticación

Esta pantalla permite la autenticación y acceso al sistema mediante un usuario y contraseña que debe ser creado por el administrador del Sistema.



Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
 www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 019 0009 10165  
 Dirección: Cra. 10 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
 Teléfono: (57) 5870000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co

 Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



## 8.2.2 Menú Principal



Esta pantalla muestra los diferentes accesos y funcionalidades para los módulos del sistema.



### 8.2.3 Gestión de actividades de Formación

Al seleccionar La opción Formación, el sistema despliega la funcionalidad que permite el acceso a la pantalla de registro, consulta y edición de las actividades de formación de cada proyecto.



Al dar clic en Gestión de Actividades de formación se muestra la siguiente ventana, donde se muestra el listado de las actividades de formación para el proyecto al que se está accediendo, un botón  que permite la creación de nuevas actividades de formación, un botón editar  que permite la edición.



Al dar clic en el botón crear, el sistema muestra la ventana que permite el registro de nuevas actividades de formación. Se debe registrar y seleccionar mínimo los campos obligatorios (marcados con \*) y luego dar clic en el botón Guardar.

## Creación de Actividades de Formación

Datos de la formación Volver atrás

Destino de la Unidad de Atención *	<input type="text" value="casa prueba - COLOMBIA - CASANARE - TRINIDAD"/>	Formador (Capacitador) *	<input type="text" value="LOPEZ SALAMANCA JOH."/>
Fecha y Hora *	<input type="text" value="2017-05-05 08:00:00"/>	País *	<input type="text" value="COLOMBIA"/>
Departamento *	<input type="text" value="CASANARE"/>	Municipio *	<input type="text" value="TRINIDAD"/>
Localidad	<input type="text" value="Seleccione..."/>	Lugar *	<input type="text" value="Alcaldia de Trinidad"/>
Clase de Actividad *	<input type="text" value="Capacitaciones"/>	Tipo de Actividad *	<input type="text" value="Alcaldías y autoridades locales"/>
Tema *	<input type="text" value="Generalidades ley 1480"/>	Aforo *	<input type="text" value="30"/>
Uso el vehículo *	<input type="text" value="Si"/>		

Posteriormente el sistema listará la nueva actividad de formación.

### Gestión de Actividades de Formación

ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	DESTINO DE LA UNIDAD	FUNCIONARIO	PAIS	DEPARTAMEN	MUNICIPIO	LOCALIDAD	FECHA Y HORA	TEMA	CLASE DE ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD
82	casa prueba	COLOMBIA CASANARE TRINIDAD	JOHANNA MARCELA LOPEZ SALAMANCA	COLOMBIA	CASANARE	TRINIDAD		2017-05-05 08:00:00	Generalidades ley 1480	Capacitaciones	Alcaldías y autoridades locales
81	casa prueba	COLOMBIA CASANARE TRINIDAD	JOHANNA MARCELA LOPEZ SALAMANCA	COLOMBIA	CASANARE	TRINIDAD		2017-03-30 08:15:10	Derechos y deberes de los consumidores	Socializaciones	Estudiantes

Se encontraron 2 registros.

Si se requiere modificar una actividad de formación, es necesario hacer la búsqueda desde los labels, según el criterio que requiera, por ejemplo, si quiere buscar por Tema, ubique la casilla denominada "TEMA" y digite el criterio, automáticamente aparecerán todos los registros que tengan el criterio digitado así:

### Gestión de Actividades de Formación

ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	DESTINO DE LA UNIDAD	FUNCIONARIO	PAIS	DEPARTAMEN	MUNICIPIO	LOCALIDAD	FECHA Y HORA	TEMA	CLASE DE ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD
82	casa prueba	COLOMBIA CASANARE TRINIDAD	JOHANNA MARCELA LOPEZ SALAMANCA	COLOMBIA	CASANARE	TRINIDAD		2017-05-05 08:00:00	Generalidades ley 1480	Capacitaciones	Alcaldías y autoridades locales

Luego de clic en el botón  y el sistema mostrará la ventana a continuación.

Web: 13 Feb 20 09:20:17

### Editar Actividades de Formación

[Volver atrás](#)

Datos del Parametro

Destino de la Unidad de Atención *	casa prueba - COLOMBIA - CASANARE - TRINIDAD	Formador (Capitador) *	C
Fecha y Hora *	2017-05-05 08:00:00	Pais *	PRIETO CAROLINA - CC : 52632541 - 301
Departamento *	CASANARE	Municipio *	CAÑON - AMILO - CC : 25412545 - 302
Localidad	Seleccione...	Lugar *	Alcaldía de Trinidad
Clase de Actividad *	Capacitaciones	Tipo de Actividad *	Alcaldías y autoridades locales
Tema *	Generalidades ley 1480	Aforo *	30
Uso el vehiculo *	Si		

[Guardar](#)

Modifique la casilla que requiera y luego de clic en el botón Guardar.

El sistema listará nuevamente las actividades incluyendo la actividad con el cambio realizado, para este caso se editó el capacitador o formador de Johanna Marcela López Salamanca a Camilo Cañón.

**Gestión de Actividades de Formación**

10 (1 of 1)

ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	DESTINO DE LA UNIDAD	FUNCIONARIO	PAIS	DEPARTAMEN	MUNICIPIO	LOCALIDAD	FECHA Y HORA	TEMA	CLASE DE ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD	
82	casa prueba	COLOMBIA CASANARE TRINIDAD	CAMILO CAÑON	COLOMBIA	CASANARE	TRINIDAD		2017-05-05 08:00:00	Generalidades ley 1480	Capacitaciones	Alcaldías y autoridades locales	
81	casa prueba	COLOMBIA CASANARE TRINIDAD	JOHANNA MARCELA LOPEZ SALAMANCA	COLOMBIA	CASANARE	TRINIDAD		2017-03-30 08:15:10	Derechos y deberes de los consumidores	Socializaciones	Estudiantes	

10 (1 of 1)

Se encontraron 2 registros.

## 8.2.4 Funcionalidad Parametrización

Al seleccionar La opción Parametrización, el sistema despliega la funcionalidad que permite el acceso a los módulos de administración del sistema.

Parametrización

- Administrador de Parámetros
- Gestión de Permisos
- Gestión de Unidades de Atención
- Gestión de Usuarios

## 8.2.4.1 Administrador de Parámetros

Permite la gestión de las categorías establecidas en el sistema, donde se puede establecer y cambiar nuevos valores de parámetros de los elementos de los formularios o estados, por ejemplo, parámetros como ciudades, clases de atención, puntos de atención, temas de actividades de Formación, ...



**Sistema de Gestión RNPC**

Busqueda de Categorías de Parámetros


ID:   
 Estado:   
 Nombre de la Categoría:   
 Limpiar

**Administrador de Parametros - Lista de Categoría**

ID	NOMBRE CATEGORIA	DESCRIPCION	ESTADO	EDITAR	VER PARAMETROS
40	Temas Actividades de Formación	Temas de las Actividades de Formación	Activo		
56	Temas Capacitación	Temas de las Actividades de Capacitación	Activo		
55	Temas Difusiones	Temas de las Actividades de Difusiones	Activo		
76	Temas Divulgaciones	Temas de divulgaciones EPPA	Activo		
57	Temas Sensibilización	Temas de las Actividades de Sensibilización	Activo		

Se encontraron 5 registros.

En esta pantalla podemos realizar búsquedas de la información que se desea administrar, en este caso se presenta el resultado de buscar el nombre de la categoría “temas”, mostrando los temas establecidos para cada programa de la RNPC.

Para acceder a los parámetros de cada categoría se debe dar clic en el botón  en “Ver Parámetros”, que lo llevará a la pantalla donde se visualizan los parámetros registrados. Así:

Busqueda de Parámetros

ID:

Categoría:

Nombre del Parámetro:

Estado:

Lista de Parámetros

ID	NOMBRE PARAMETRO	NOMBRE CATEGORIA	VALOR	CATEGORIA PADRE	PARAMETRO PADRE	ESTADO	
5576	Comercio Electrónico	Temas Divulgaciones	Comercio Electrónico			Activo	
5574	Derecho de Retracto	Temas Divulgaciones	Derecho de Retracto			Activo	
5578	Derechos y Deberes de la Ley 1480 de 2011	Temas Divulgaciones	Derechos y Deberes de la Ley 1480 de 2011			Activo	
5579	Facultades administrativas de las Alcaldías en protección al consumidor	Temas Divulgaciones	Facultades administrativas de las Alcaldías en protección al consumidor			Activo	
5571	Generalidades Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011	Temas Divulgaciones	Generalidades Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011			Activo	
5580	Generalidades SIC	Temas Divulgaciones	Generalidades SIC			Activo	
5581	Generalidades de la RNPC	Temas Divulgaciones	Generalidades de la RNPC			Activo	
5573	Prestación de un servicio que supone la entrega de un bien	Temas Divulgaciones	Prestación de un servicio que supone la entrega de un bien			Activo	
5577	Protección contractual	Temas Divulgaciones	Protección contractual			Activo	
5572	Régimen de la información y publicidad engañosa	Temas Divulgaciones	Régimen de la información y publicidad engañosa			Activo	
5575	Régimen de las Garantías	Temas Divulgaciones	Régimen de las Garantías			Activo	


En esta ventana se puede crear o modificar los parámetros de la categoría requerida y se puede acceder al formulario para editarlo o crear nuevos parámetros en la categoría. En esta pantalla se visualizan los parámetros de la categoría “Temas Divulgaciones”, que son necesarios para la lista desplegable de TEMA en el formulario de registro de las Divulgaciones de EPPA.

El botón  permiten modificar la información del parámetro.

### 8.2.4.2 Gestión de Permisos

En esta pantalla se puede realizar búsquedas de información con respecto al módulo y rol establecido en el sistema, también se visualizan las sesiones del sistema donde se va a mostrar la información:

1. Componentes del Sistema RNPC: sesión que contienen todo el módulo de cada caso de uso establecido por el usuario, es decir los módulos de parametrización, atención a la ciudadanía, formación.
2. Módulos del Sistema menú Izquierdo: permite contener las opciones a los formularios y se visualizarán en el componente seleccionado, en la parte izquierda de la pantalla, en el menú del usuario.
3. Módulos del sistema Menú Central: este permite visualizar íconos u opciones de menú en la sesión home o menú principal del usuario.
4. Módulos del sistema interno: son los módulos internos que conforman un componente, por ejemplo, un componente como administrador de parámetros contiene un listado de información, editar o crear.


5. Módulos de Submenú Interno: son las opciones de menú o enlaces que están en la parte superior en cada formulario con el icono  y hace parte de otro menú del sistema utilizado por el usuario para enlaces.



Retrescar Lista

Lista de Permisos del Sistema				
SESIÓN DEL MENÚ	MÓDULO	ROL	ESTADO	
Componentes del sistema RNPC	Formación	Funcionario de Registro de Ciudadanos	Inactivo	
Componentes del sistema RNPC	Formación	Funcionario RNPC	Activo	
Componentes del sistema RNPC	Formación	Administrador	Activo	
Componentes del sistema RNPC	Parametrización	Funcionario de Registro de Ciudadanos	Inactivo	
Componentes del sistema RNPC	Parametrización	Funcionario RNPC	Activo	
Componentes del sistema RNPC	Parametrización	Administrador	Activo	
Componentes del sistema RNPC	Atención a la Ciudadanía	Funcionario de Registro de Ciudadanos	Activo	
Componentes del sistema RNPC	Atención a la Ciudadanía	Funcionario RNPC	Activo	
Componentes del sistema RNPC	Atención a la Ciudadanía	Administrador	Activo	
Módulos del sistema Menú Izquierdo	Menú principal	Funcionario de Registro de Ciudadanos	Inactivo	

Se encontraron 9 registros.

Dependiendo del rol, la sesión y módulo puedo cambiar el estado del permiso en la pantalla con el botón  Activo o Inactivo.


### 8.2.4.3 Gestión de Unidades de Atención

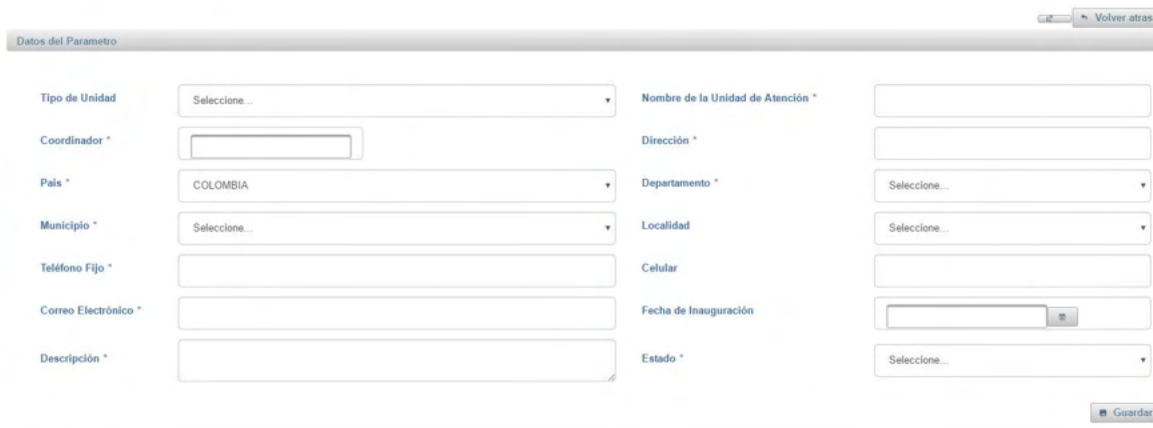
Al acceder a este módulo se muestra el listado de todos los proyectos de la RNPC permitiendo la creación, modificación y administración de los proyectos o unidades de atención.

Listar Nuevamente Todo Crear

ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE DEL COORDINADOR	TIPO DE LA UNIDAD	ESTADO	
326	Casa del Consumidor 1	PRIETO CAROLINA	Casas del Consumidor	Activo	
327	Ruta del Consumidor 1	MORA JOJOA ETHAN EMMANUEL	Rutas del Consumidor	Activo	
305	Casa del Consumidor Engativa	VALVUENA MAHECHA VIVIAN CRISTINA	Casas del Consumidor	Activo	

Se encontraron 3 registros.

Al dar clic en el botón crear , el sistema muestra una ventana donde permite la creación de una nueva unidad de atención.




Datos del Parametro Volver atras

Tipo de Unidad	Seleccione...	Nombre de la Unidad de Atención *	
Coordinador *		Dirección *	
Pais *	COLOMBIA	Departamento *	Seleccione...
Municipio *	Seleccione...	Localidad	Seleccione...
Teléfono Fijo *		Celular	
Correo Electrónico *		Fecha de Inauguración	
Descripción *		Estado *	Seleccione...

Guardar

Se debe registrar como mínimo los datos obligatorios marcados con \*, para que el sistema permita guardar la información.

Si el usuario requiere modificar la información de alguna unidad de atención, desde el listado debe acceder al botón editar , se mostrará una ventana, modifique la información requerida y de clic en el botón guardar.



Editar Unidad de Atención Volver atras

Datos del Parametro

Tipo de Unidad	Casas del Consumidor	Nombre de la Unidad de Atención *	Casa del Consumidor 1
Coordinador *	CAROLINA PRIETO CC 5	Dirección *	casa prueba 12-25
Pais *	COLOMBIA	Departamento *	CASANARE
Municipio *	TRINIDAD	Localidad	Seleccione...
Teléfono Fijo *	652144562	Celular	
Correo Electrónico *	casa@sic.gov.co	Fecha de Inauguración	2016-12-28
Descripción *	prueba	Estado *	Activo

Guardar

En la pantalla de Lista de Unidades de Atención se observa un botón denominado ver recorrido de la unidad



Lista de Unidades de Atención

ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE DEL COORDINADOR	TIPO DE LA UNIDAD	ESTADO
326	Casa del Consumidor 1	PRIETO CAROLINA	Casas del Consumidor	Activo
327	Ruta del Consumidor 1	MORA JOJOA ETHAN EMMANUEL	Rutas del Consumidor	Activo
305	Casa del Consumidor Engativa	VALVUENA MAHECHA VIVIAN CRISTINA	Casas del Consumidor	Activo


Se encontraron 3 registros.

Esta funcionalidad permite crear, asignar y modificar a los proyectos los recorridos a los Municipios de Colombia, según agenda de la RNPC. Para el caso en ejemplo se selecciona la Ruta del consumidor 1, al ingresar por la funcionalidad “recorrido de la unidad”, se observa que esta tiene asignado un recorrido en el municipio de Repelón en el Departamento de Atlántico desde el 04 de mayo de 2017 hasta el 31 de mayo de 2017.

Lista de Recorridos de la Unidad de Atención

ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	PAIS	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTADO
273	Ruta del Consumidor 1	COLOMBIA	ATLANTICO	REPELON	2017-05-04	2017-05-31	Activo

Se encontraron 1 registros.

Al ingresar con el botón editar , el sistema permite modificar el recorrido, en el caso que se inactive antes o se quiera modificar la fecha porque se amplió, cuando el recorrido finaliza el sistema automáticamente lo deja en estado Inactivo.


Editar Recorrido de la Unidad de Atención

Datos del Recorrido

Volver atras

Nombre de la Unidad de Atención *	Ruta del Consumidor 1	Fecha del Destino Inicial *	2017-05-04
Fecha del Destino Final *	2017-05-31	Dirección del Destino *	cra
País del Destino *	COLOMBIA	Departamento del Destino *	ATLANTICO
Municipio del Destino *	Seleccione...	Localidad del Destino	Seleccione...
Estado *	Activo		

Guardar

Luego de la creación del recorrido, es necesario asignar los funcionarios que van a participar en la unidad de atención, con base en lo anterior se debe dar clic en el botón 



ID	NOMBRE DE LA UNIDAD	PAIS	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTADO	
273	Ruta del Consumidor 1	COLOMBIA	ATLANTICO	REPELON	2017-05-04	2017-05-31	Activo	Relacionar Funcionario

El sistema Lista todos los funcionarios asignados a la unidad de atención.



ID	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	FUNCIONARIO	PUNTO DE ATENCIÓN	MODULO	NOMBRE DE LA UNIDAD	NOMBRE DEL DESTINO	ESTADO
304	CEDULA CIUDADANIA	1070587102	MORA JOJOA ETHAN EMMANUEL	Registro de Ciudadanos y Asignación de Turno	0	Ruta del Consumidor 1	Ruta del Consumidor 1 - COLOMBIA - ATLANTICO - REPELON -	Activo

Y permite la asignación de nuevos funcionarios desde el botón “Relacionar Funcionarios al Recorrido de la unidad de Atención”.

### Asignar Funcionario a la Unidad de Atención

Volver atrás

Datos del Funcionario del Destino de la Unidad de Atención

Destino de la Unidad de Atención *	<input type="text" value="ruta prueba - COLOMBIA - ATLANTICO - REPELON"/>	Funcionario de la Unidad de Atención *	<input type="text"/>
Punto de Atención de la Unidad *	<input type="text" value="Seleccione..."/>	Número del módulo o puesto de trabajo en la Unidad de Atención *	<input type="text" value="Seleccione..."/>
Estado *	<input type="text" value="Seleccione..."/>		

Se debe registrar como mínimo todos los campos que están con el símbolo \*.

Es de vital importancia que los funcionarios que participan en cada recorrido no pueden estar relacionados en otras unidades ni recorridos, puesto que el sistema realiza la validación para evitar duplicidad de información.

#### 8.2.4.4 Gestión de Usuarios

Esta funcionalidad Permite la creación, edición y administración de los usuarios que interactúan con el sistema.

Busqueda de Usuarios

ID:

Tipo de Documento:

Login del Usuario:

Nombres:

Documento:

Lista de Usuarios del Sistema

IDEN PERS	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TIPO DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	ROL	USUARIO	TIPO DE AUTENTICACIÓN	ESTADO	UNIDAD DE ATENCIÓN	FECHA INACTIVACIÓN
11523	RUTA	DOS	ABOGADO	DOS	Permiso Especial de Permanencia	r2ab2	Abogado	r2ab2	Base de Datos	Inactivo	RUTA2 - COLOMBIA - BOGOTA - BOGOTA, D.C.	2019-12-31
34852	NANCY	YOHANNA	SANCHEZ	CHINOME	Cédula de Ciudadanía	40049420	Abogado	40049420	Base de Datos	Inactivo	CR TULUA - COLOMBIA - BOYACA - TULUA	2019-12-31
34867	ALBERTO	LUCAS	CALDERON	DMARTINO	Cédula de Ciudadanía	79787244	Gestor	79787244	Base de Datos	Inactivo	CB ENGATIVA - COLOMBIA - BOGOTA - ENGATIVA	2019-12-31
92175	ANFITRION	UNO	RUTA	SEIS	Permiso Especial de Permanencia	r8af1	Anfitrión	r8af1	Base de Datos	Activo	Unidad PRIEBA CB - COLOMBIA - BOGOTA - BOGOTA, D.C.	2020-12-31

Al dar clic en el botón crear  el sistema muestra la funcionalidad de creación de usuarios

Crear Nuevo Usuario del Sistema

Paso 1 Paso 2

Datos Personales

Tipo de Documento \*  Número de Documento \*

Tipo de Tratamiento \*  Primer Nombre \*

Segundo Nombre

Segundo Apellido

Primer Apellido \*

Fecha de Nacimiento \*

Dirección \*

Pais \*

Departamento \*  Ciudad \*

Teléfono Fijo \*

Celular

Correo Electrónico \*

Género \*

Tipo Vinculación \*  Cargo \*

Entidad a la que Perteneca \*

Se debe registrar como mínimo la información marcada con el símbolo \*, para que el sistema permita continuar el proceso de creación.

Al culminar el registro de la información requerida dar clic en el botón siguiente

## Crear Nuevo Usuario del Sistema

**Paso 1** Paso 2 Volver atras

Datos Personales

Tipo de Documento *	Cedula de Ciudadania	Número de Documento *	1032379071
Tipo de Tratamiento *	Señor	Primer Nombre *	ANDRES
Segundo Nombre	FELIPE	Primer Apellido *	CASTRO
Segundo Apellido	GARCIA	Fecha de Nacimiento *	1986-12-26
Dirección *	calle 151 N° 109A-25	País *	COLOMBIA
Departamento *	BOGOTA	Ciudad *	BOGOTA, D.C.
Teléfono Fijo *	6412981	Celular	
Correo Electrónico *	felipe@sic.gov.co	Género *	Masculino
Tipo Vinculación *	Contrato de Prestación de Servicios	Cargo *	Contratista
Entidad a la que Perteneca *	Red Nacional de Protección al Consumidor		

**Siguiente**

El sistema mostrará una pantalla donde se solicita el usuario, la contraseña, la fecha de finalización del contrato, si el usuario es de directorio activo o de base de datos y si está activo o inactivo en el sistema.

## Crear Nuevo Usuario del Sistema

**Paso 1** Paso 2 Volver atras

Datos del Sistema

Rol del sistema *	Seleccione...	Tipo de Autenticación *	Seleccione...
Usuario *		Contraseña *	
Confirmar Contraseña *		Fecha que se debe Inactivar el Usuario *	
Estado del Usuario en el Sistema *	Activo		

**Guardar**

Anterior

Registrar como mínimo la información que aparece con el símbolo \*, para que el sistema permita guardar la información del usuario. Para el caso de prueba, se registró el usuario con un rol de Administrador, puesto que no tiene usuario de directorio activo se registró como usuario de base de datos y se asignó una clave. De clic en el botón Guardar para continuar.

## Crear Nuevo Usuario del Sistema

**Paso 1** Paso 2 Volver atras

Datos del Sistema

Rol del sistema *	Administrador	Tipo de Autenticación *	Base de Datos
Usuario *	c.fcastro	Contraseña *	*****
Confirmar Contraseña *	*****	Fecha que se debe Inactivar el Usuario *	2018-05-31
Estado del Usuario en el Sistema *	Activo		

**Guardar**


Anterior

El sistema mostrará en el listado el nuevo usuario creado

Listar Nuevamente Todo

IDEN PERS	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TIPO DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	ROL	USUARIO	TIPO DE AUTENTICACION	ESTADO
1	ETHAN	EMMANUEL	MORA	JOJOA	Cedula de Ciudadanía	1070587102	Administrador	c.jmora	LDAP	Activo
565	PABLO		PAEZ		Cedula de Ciudadanía	521452145	Funcionario RNPC	p.paez	Base de Datos	Activo
579	ANDRES	FELIPE	CASTRO	GARCIA	Cedula de Ciudadanía	1032379071	Administrador	c.fcastro	Base de Datos	Activo
1	ETHAN	EMMANUEL	MORA	JOJOA	Cedula de Ciudadanía	1070587102	Administrador	admin	Base de Datos	Activo
318	JOHANNA	MARCELA	LOPEZ	SALAMANCA	Cedula de Ciudadanía	53108465	Administrador	c.jmlopez	LDAP	Activo
560	CAMILO		CAÑON		Cedula de Ciudadanía	25412545	Funcionario RNPC	c.canon	Base de Datos	Activo
559	CAROLINA		PRIETO		Cedula de Ciudadanía	52632541	Funcionario de Registro de Ciudadanos	c.prieto	Base de Datos	Activo
550	VIVIAN	CRISTINA	VALBUENA	MAHECHA	Cedula de Ciudadanía	52987402	Administrador	c.vvalbuena	LDAP	Activo
551	LAURA	XIMENA	PINTO	PRIETO	Cedula de Ciudadanía	1022353335	Funcionario de Registro de Ciudadanos	c.lxpinto	LDAP	Activo

Se encontraron 9 registros.

De requerir modificar información del usuario, dar clic en el botón  , existen datos que el sistema no permite modificar, tales como tipo de documento, número de cédula y usuario. Para el caso de que el usuario sea de Base de Datos, el sistema permite modificar la clave, si el usuario es de directorio activo, es necesario solicitar a la mesa de ayuda el cambio de la clave.

### Editar Usuario del Sistema

**Paso 1** **Paso 2**

Datos Personales

Tipo de Documento *	Cedula de Ciudadanía	Número de Documento *	1032379071
Tipo de Tratamiento *	Señor	Primer Nombre *	ANDRES
Segundo Nombre	FELIPE	Primer Apellido *	CASTRO
Segundo Apellido	GARCIA	Fecha de Nacimiento *	1986-12-26
Dirección *	calle 151 N° 109A-25	Pais *	COLOMBIA
Departamento *	BOGOTA	Ciudad *	BOGOTA, D. C.
Teléfono Fijo *	6412981	Celular	
Correo Electrónico *	felipe@sic.gov.co	Género *	Masculino
Tipo Vinculación *	Contrato de Prestación de Servicios	Cargo *	Contratista
Entidad a la que Pertenec	Red Nacional de Protección al Consumidor		

### Editar Usuario del Sistema

**Paso 1** **Paso 2**

Datos del Sistema

Rol del sistema *	Administrador	Tipo de Autenticación *	Base de Datos <input type="button" value="Cambiar Contraseña"/>
Usuario *	c.fcastro	Contraseña *	<input type="password"/>
Confirmar Contraseña *	<input type="password"/>	Fecha que se debe Inactivar el Usuario *	2018-05-31
Estado del Usuario en el Sistema *	Activo		

Luego de realizar la modificación dar clic en el botón guardar.

Adicionalmente la tabla de “Listado de Usuarios del Sistema” cuenta la opción de actualizar la fecha de inactividad de un usuario y por tanto su estado, pulsando sobre la celda, modificando su valor y dando clic afuera de la celda:

IDEN PERS	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TIPO DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	ROL	USUARIO	TIPO DE AUTENTICACIÓN	ESTADO	UNIDAD DE ATENCIÓN	FECHA INACTIVACIÓN
11523	RUTA	DOS	ABOGADO	DOS	Permiso Especial de Permanencia	r2ab2	Abogado	r2ab2	Base de Datos	Inactivo	RUTA2-COLOMBIA-BOGOTA, D.C	2019-12-31
34852	NANCY	YOHANNA	SANCHEZ	CHINOME	Cédula de Ciudadanía	40049420	Abogado	40049420	Base de Datos	Inactivo	CR TUNJA-COLOMBIA-BOYACA-TUNJA	2019-12-31
34867	ALBERTO	LUCAS	CALDERON	DMARTINO	Cédula de Ciudadanía	79787244	Gestor	79787244	Base de Datos	Inactivo	CB ENSATIVA-COLOMBIA-BOGOTA-ENGATIVA	2019-12-31
92175	ANFITRION	UNO	RUTA	SEIS	Permiso Especial de Permanencia	r5af1	Anfitrión	r5af1	Base de Datos	Activo	Unidad PRUEBA CB - COLOMBIA-BOGOTA, D.C	2020-12-31
102826	MARIA	ELIZABETH	GIRALDO	LOPEZ	Cédula de Ciudadanía	25162589	Anfitrión	25162589	Base de Datos	Inactivo	CR PEREIRA-COLOMBIA-RISARALDA-PEREIRA	2019-12-31

De igual forma al pulsar el botón “Modificar” de la columna de atención en la tabla de “Listado de Usuarios del Sistema”, se presenta un PopUp con las opciones necesarias para cambiar el usuario de unidad de atención, de Destino, de punto de atención, de módulo o de estado.

**Actualizar Unidad de Atención**

Unidad Atención \*

Destino \*

Punto de Atención \*

Número del módulo \*

Estado \*

Al pulsar el botón guardar se actualiza la información modificada y se recarga la tabla “Listado de Usuarios del Sistema”.

## 8.2.5 Punto de Registro del Consumidor

Esta funcionalidad Permite el registro de información y trámite de los consumidores que se acercan a los proyectos o unidades de atención, con ello es posible el almacenamiento de las atenciones diarias de cada proyecto.



### 8.2.5.1 Registro del Consumidor y Asignación del Turno

Al dar clic en la opción Registro del consumidor y asignación del turno, el sistema permite hacer el primer filtro al consumidor, asignarle el turno y direccionarlo al módulo que pueda brindarle apoyo. Se debe acceder desde el navegador Google Chrome.

En el Paso1, se debe diligenciar la información básica del consumidor, seleccione el tipo de documento y número de cédula, si este usuario se ha acercado a realizar algún trámite con la Superintendencia de Industria y Comercio o con La Red Nacional de Protección al Consumidor, el sistema cargará automáticamente la información faltante, como nombres, apellidos, cédula, correo electrónico, teléfono, ..., si no se carga información, se debe diligenciar mínimo las casillas que contienen el símbolo \*, para que el sistema le permita continuar. El sistema requiere que se ingrese al menos uno de los tres datos de contacto así: Celular, correo electrónico o teléfono, esto debido a que muchos ciudadanos no disponen todos los datos. El correo electrónico dispone de los dominios de correo electrónico más reconocidos, si el dominio no está en el listado se debe seleccionar "Otro" para activar una casilla adicional para registrar el dominio del correo electrónico del usuario.



**Sistema de Gestión RNPC**

CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CE  
800078 - BOGOTÁ, D.C. [Salir](#)

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

Web: 2.0 Fecha: 16-03-2021 - Producción

### Registro de Atenciones de Anfitrión

Paso 1 Paso 2 Paso 3

**Datos Personales del Ciudadano**

Tipo de Documento *	Seleccione...	Número de Documento *	
Primer Nombre *		Segundo Nombre	
Primer Apellido *		Segundo Apellido	
Teléfono Fijo *	Entre 7 y 8 dígitos numéricos	Celular *	10 dígitos numéricos
Correo Electrónico		Otro	ej: outlook.com

Cuenta Con Firma

**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, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

Por favor, no permita que sus datos personales sean utilizados para fines no autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

Luego de validar los datos básicos se requiere que el consumidor registre la firma, seleccione el botón Firmar, como aparece en la siguiente ventana para que el ciudadano proceda a registrar su firma.

Se debe indicar y notificar si el usuario se encuentra o no de acuerdo con la política de tratamiento de datos de la SIC (es necesario que se le informe al ciudadano del compromiso de la red con la protección de los datos que nos suministra). Si no es posible la firma del ciudadano, se debe retirar la selección en el recuadro azul de "Cuenta Con Firma", el sistema oculta el área para la firma y se deberá continuar al siguiente paso dando clic en el botón siguiente para continuar.

En el Paso 2, se debe seleccionar por que medio el consumidor se enteró de la unidad de atención, se elige la opción indicada, también se elige el tipo de atención "Virtual /Presencial" y se continúa dando clic en siguiente.



Para finalizar en el Paso 3, el sistema muestra la información de la unidad de atención y se debe seleccionar el punto o módulo de atención donde el abogado de la red brindará la orientación al ciudadano.

Si la unidad de atención cuenta con un sistema de digiturno, el sistema permite el registro diario inicial del turno seleccionando [SI] en “¿El digiturno se asigna externamente de la aplicación?”

Si el turno es manual dejar la opción en [NO] y el sistema asigna el turno automáticamente iniciando en 1.



Se debe Informar al consumidor el número de turno y módulo donde será atendido.



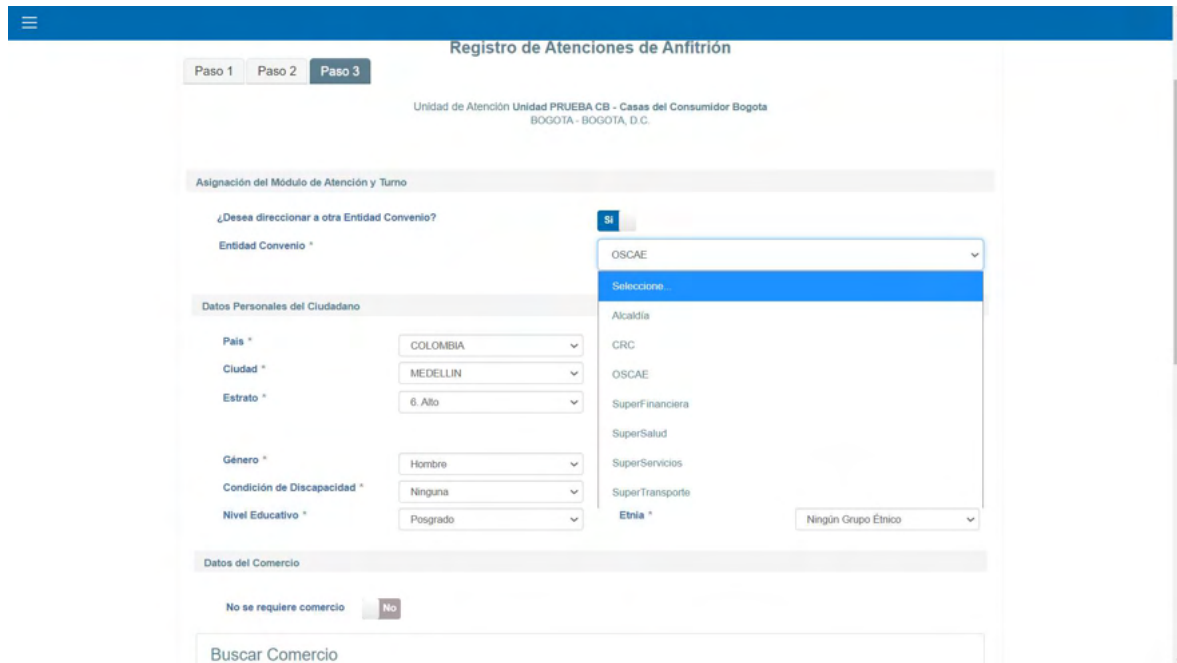
Si el usuario requiere ser atendido por una Entidad Convenio, que está presente en la casa o ruta del consumidor, se debe seleccionar [SI] en: ¿Desea direccionar a otra Entidad Convenio?

El sistema permite que el Anftrión finalice la atención en el sistema, sin requerir de un abogado y solicitándole al ciudadano los datos adicionales de caracterización para luego dirigirlo a la entidad convenio.

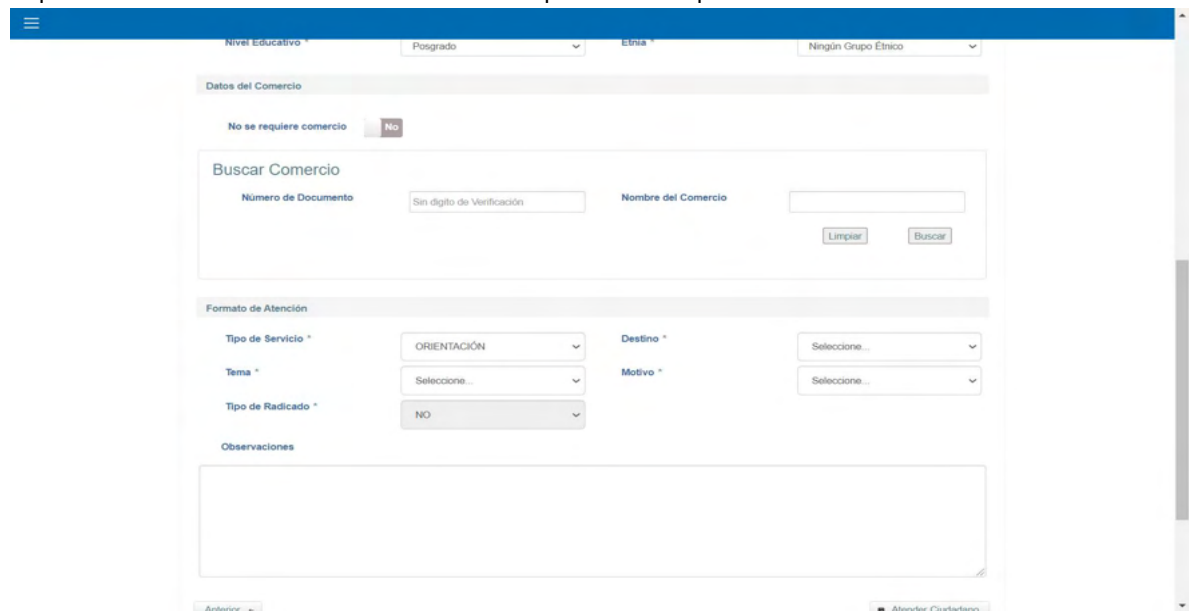


Si el ciudadano requiere una entidad convenio, se mostrarán un formulario con los datos necesarios para completar la caracterización del usuario y del servicio así:

- Seleccionar la entidad convenio



- Validar y complementar la información con los datos personales del ciudadano. Si el usuario ya ha sido caracterizado en el Sistema de Gestión, los datos se completarán automáticamente.
- Especificar el comercio o empresa requerida en el servicio.



Si al realizar la búsqueda por cualquiera de los campos, existe más de un registro del comercio, se deberá seleccionar la carpeta correspondiente al nit correcto, teniendo en cuenta que el NIT no debe contener puntos, guiones ni dígitos de verificación.

Por último, completar el registro de Formato de Atención así: Se deberá seleccionar [Orientación] en el Tipo de trámite o servicio, Destino o entidad de la red igual a entidad convenio, Tema y Motivo asociado a la entidad; finalizar con Atender Ciudadano.

### 8.2.5.2 Identificación del Turno

Este módulo permite a los Abogados de la red atender los turnos asignados a los ciudadanos, por el Anfitrión. Los turnos están por orden de llegada respetando el derecho al turno.



**Sistema de Gestión RNPC**

Bienvenido@ CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CB  
800074 - 800074, S.C.

Resolución 233 Fecha 15-03-2021 - Producción

Registro del Consumidor e Identificación del Turno							
NOMBRE DEL CIUDADANO	FECHA	TURNO	MODULO	NOMBRE DE LA UNIDAD	PUNTO DE ATENCIÓN		
JOHN FREDY MESA ZULUAGA	2021-03-13 09:03:09	1	2	Unidad PRUEBA CB	Anfitrión - Registro de Ciudadanos y Asignación de Turno2	<input type="button" value="Ciudadano No Presente"/>	<input type="button" value="Atender al Ciudadano"/>

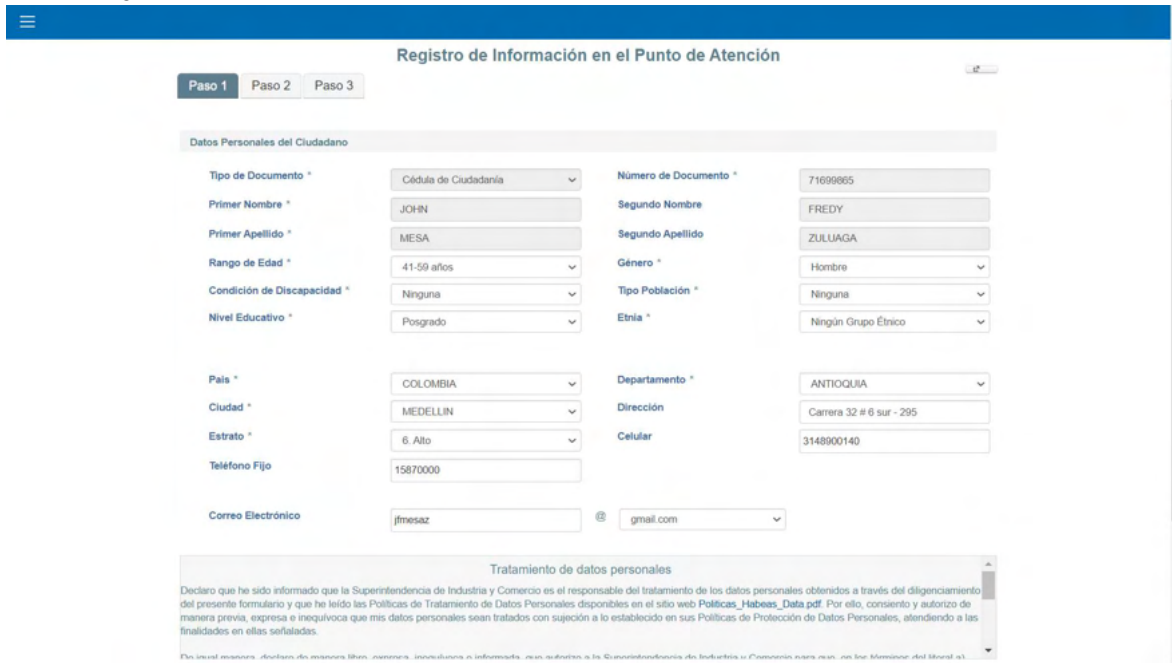
Turnos Pendientes de Atención							
NOMBRE DEL CIUDADANO	FECHA	TURNO	MODULO	NOMBRE DE LA UNIDAD	PUNTO DE ATENCIÓN	REASIGNAR TURNO	
JOHN FREDY MESA ZULUAGA	2021-03-13 09:03:09	1	2	Unidad PRUEBA CB	Anfitrión - Registro de Ciudadanos y Asignación de Turno2	<input type="button" value="Selecione..."/>	
Total de Turnos Pendientes = 1 .							

El botón: <Ciudadano No Presente> elimina automáticamente el turno del ciudadano dándole paso al siguiente, sin embargo, guarda la información del ciudadano con el estado de ciudadano no presente

El botón <Atender al Ciudadano> muestra el Paso1 para continuar con la validación o el registro de la información del ciudadano.

La opción de reasignar turno permite que el ciudadano sea atendido por otro Abogado o contratista de la red.

- Paso 1: Verificar y complementar la información con los datos personales del ciudadano, dar clic en siguiente.



**Registro de Información en el Punto de Atención**

Paso 1 Paso 2 Paso 3

**Datos Personales del Ciudadano**

Tipo de Documento *	Cédula de Ciudadanía	Número de Documento *	71699865
Primer Nombre *	JOHN	Segundo Nombre	FREDY
Primer Apellido *	MESA	Segundo Apellido	ZULUAGA
Rango de Edad *	41-59 años	Género *	Hombre
Condición de Discapacidad *	Ninguna	Tipo Población *	Ninguna
Nivel Educativo *	Posgrado	Etnia *	Ningún Grupo Étnico
País *	COLOMBIA	Departamento *	ANTIOQUIA
Ciudad *	MEDELLIN	Dirección	Carrera 32 # 6 sur - 295
Estrato *	6. Alto	Celular	3148900140
Teléfono Fijo	15870000		
Correo Electrónico	jmesaz	@	gmail.com

**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, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

Por igual manera, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que soy sujeto a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en los términos del literal a)

- Paso 2: Especificar el comercio seleccionando primero el tipo de consulta para determinar si son o no necesarios los datos del comercio.



**Sistema de Gestión RNPC**

Bienvenido@  
CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Ciudad PEUSA CB  
800078 800078, S.C. Salir

**Registro de Información en el Punto de Atención**

Paso 1 Paso 2 Paso 3

**Datos del Comercio**

Tipo de consulta \*  
 Seleccione...  
 Seleccione...  
 Entidades Sic  
 Entidades no Sic  
 Consultas generales

Anterior - + Siguiente

Si hay un comercio, se debe elegir <Entidades Sic>, y la empresa debería estar legalmente constituida y registrada ante el RUES como persona jurídica. Se procede con la búsqueda por “Número de Documento” o “Nombre del Comercio”, así:

- Número de Documento: corresponde al número de NIT sin puntos, guiones, ni dígito de verificación. Si no encuentra el número en la base de datos precargada, el sistema automáticamente direccionará la búsqueda a la base de datos del RUES, para traer la información del comercio.
- Nombre del Comercio: El sistema realiza la búsqueda en la Base de Datos precargada en el Sistema de Gestión con los datos registrados con anterioridad.



The screenshot shows the 'Sistema de Gestión RNPC' interface. At the top, there are logos for 'Red Nacional de Protección al Consumidor', 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA', and 'El futuro es de todos'. The main heading is 'Registro de Información en el Punto de Atención'. Below this, there are three steps: 'Paso 1', 'Paso 2', and 'Paso 3'. The 'Datos del Comercio' section has a dropdown menu for 'Tipo de consulta' set to 'Entidades Sic'. The 'Buscar Comercio' section has two input fields: 'Número de Documento' (containing 'Sin dígito de Verificación') and 'Nombre del Comercio' (containing 'ADIDAS'). There are 'Limpiar' and 'Buscar' buttons. Below the search fields is a table with columns for 'Tipo Empresa', 'NIT', and 'Nombre del Comercio'. The table contains two rows of data:

Tipo Empresa	NIT	Nombre del Comercio
FORMAL	8050110742	ADIDAS
FORMAL	805011074	ADIDAS

Se elige el comercio que cumple con los datos de la búsqueda haciendo clic en el ícono, ubicado a la derecha del comercio, y el sistema muestra los datos ingresados. Si la empresa es informal, el formulario mostrará los mismos datos de ubicación pero no contendrá la información del NIT

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 \* 805011074

Nombre del Comercio \* ADIDAS

País \* COLOMBIA Departamento \* BOGOTA

Ciudad \* BOGOTA, D.C. Dirección CALLE 100#19-54

Teléfono Fijo 6339000 Celular 3148183496

Correo Electrónico ej\_usuario@dominio.com

Anterior Siguiente

Si la empresa no se encuentra registrada en el sistema o en el RUES, aparecerá un botón en la parte inferior de la tabla de búsqueda <Crear Empresa>.

Sistema de Gestión RNPC

Bienvenido CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CE  
BOGOTA, BOGOTA, D.C. Salir

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 EMPRESA QUE NO EXISTE

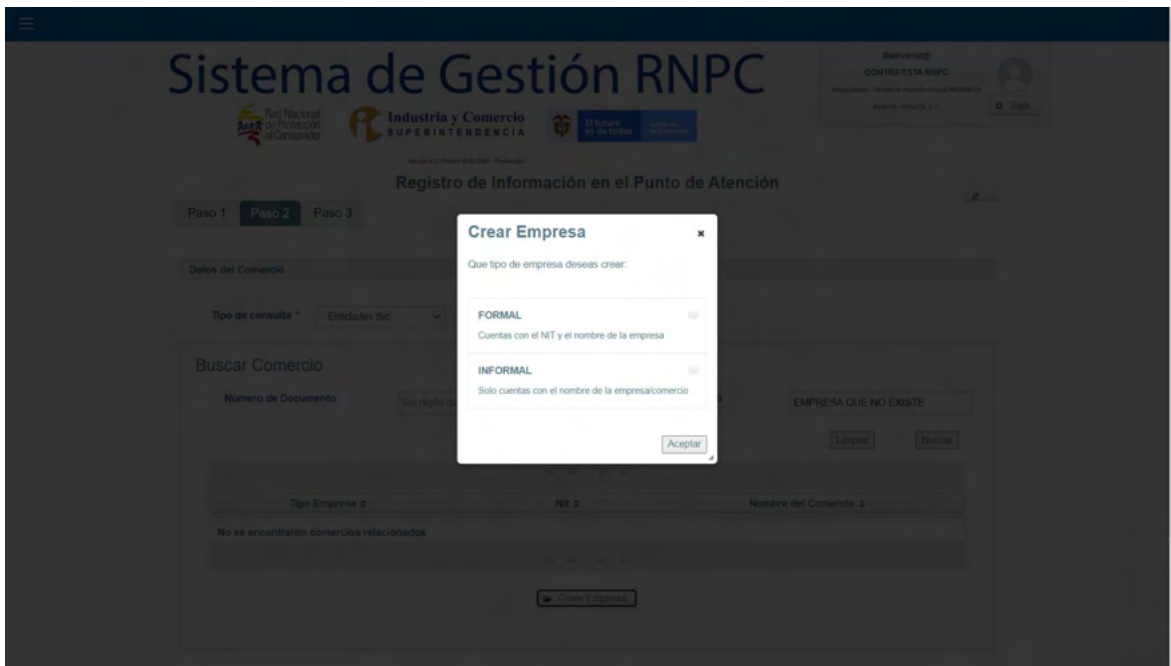
Limpiar Buscar

Tipo Empresa Nit Nombre del Comercio

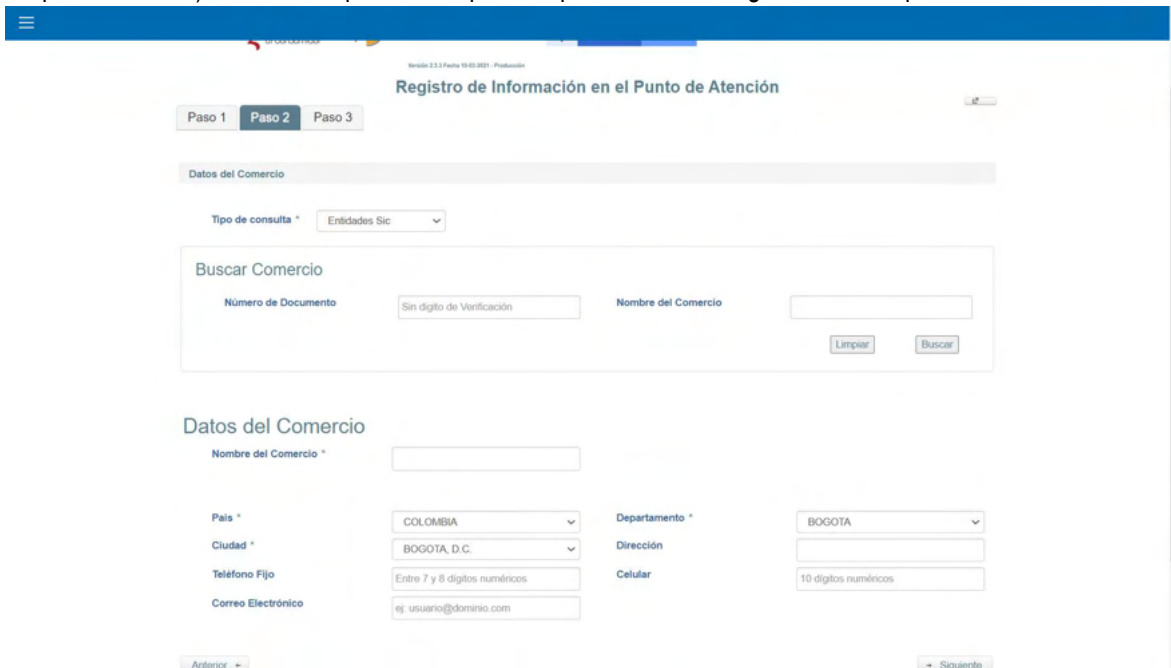
No se encontraron comercios relacionados

Crear Empresa

Al dar clic en el botón de <Crear Empresa> se mostrará una ventana, que le permite al usuario seleccionar que tipo de empresa puede crear y lo orienta respecto a la información que se debe tener de la empresa con el fin de conseguir un registro satisfactorio:



Independientemente de la opción que se elija aparecerá el formulario correspondiente (Empresa Formal o Empresa Informal), con los campos desbloqueados para realizar el registro de la empresa:



Si no hay una empresa y el usuario requiere hacer una consulta, se debe elegir en Tipo de Consulta: “Consultas generales” y dar clic en <Siguiente>, el sistema no solicitará especificar un comercio y el servicio se conformaría como:

Tipo de Servicio <ORIENTACIÓN> sin permitir modificación.



**Sistema de Gestión RNPC**

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

Bienvenido@ CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PUEBLO CE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 Paso 3

Formato de Atención

Tipo de Servicio \*  Destino \*

Tema \*  Motivo \*

Tipo de Radicado \*  Número de Radicado

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

Estado de la Atención \*

Observaciones

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

Anterior Registrar Atención

Si el ciudadano requiere una orientación de “Entidades no Sic”, el sistema no solicitará especificar un comercio y el servicio se conformaría como:

Tipo de Servicio <ORIENTACIÓN> y Destino <ENTIDADES NO SIC> sin permitir modificaciones.



**Sistema de Gestión RNPC**

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

Bienvenido@ CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PUEBLO CE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 Paso 3

Formato de Atención

Tipo de Servicio \*  Destino \*

Tema \*  Motivo \*

Tipo de Radicado \*  Número de Radicado

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

Estado de la Atención \*

Observaciones

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

Anterior Registrar Atención

- Diligenciar el Formato de Atención con la tipología del servicio prestado, haciendo énfasis en la orientación con respecto a SIC a un CLIC y el soporte de la atención para el ciudadano detalla que se hizo la orientación respectiva.



**Sistema de Gestión RNPC**

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

Bienvenido CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Ciudad PUEBLO CE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

Versión 2.3.4 Fecha 31-03-2021 - Producción

### Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 **Paso 3**

**Formato de Atención**

Tipo de Servicio \*  Destino \*

Tema \*  Motivo \*

Tipo de Radicado \*  Numero de Radicado

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

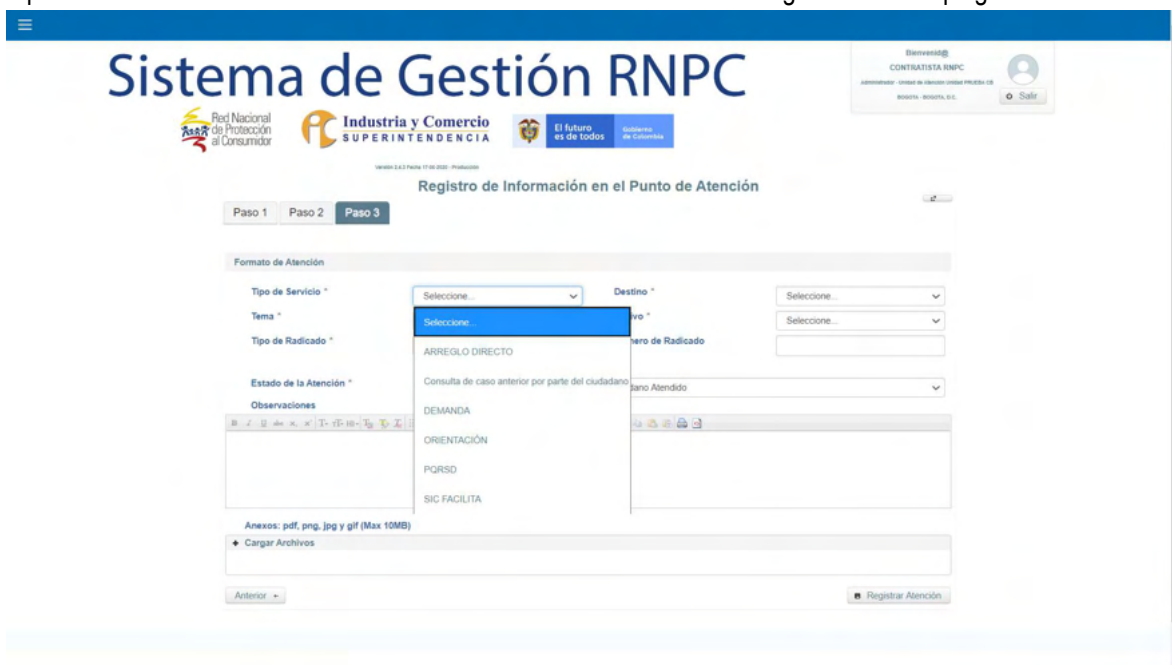
Estado de la Atención \*

Observaciones

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

Anterior Registrar Atención

Tipo de Servicio se debe seleccionar uno de los servicios de la RNPC según la lista desplegable así:



**Sistema de Gestión RNPC**

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

Bienvenido CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Ciudad PUEBLO CE  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

Versión 2.3.4 Fecha 31-03-2021 - Producción

### Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1 Paso 2 **Paso 3**

**Formato de Atención**

Tipo de Servicio \*  Destino \*

Tema \*  Motivo \*

Tipo de Radicado \*  Numero de Radicado

Estado de la Atención \*

Observaciones

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

Anterior Registrar Atención

Lista desplegable de Tipo de Servicio:

- ARREGLO DIRECTO
- Consulta de caso anterior por parte del ciudadano
- DEMANDA
- ORIENTACIÓN
- PORSO
- SIC FACILITA

Destino se debe seleccionar una de las entidades de la RNPC según la lista desplegable así:



El Tema y Motivo están configurados de acuerdo a la entidad de la RNPC y se deben elegir con base en la solicitud que realiza el ciudadano, es necesario seleccionar estas opciones ya que el Sistema de Gestión nos requiere los indicadores necesarios para la valoración del servicio prestado.



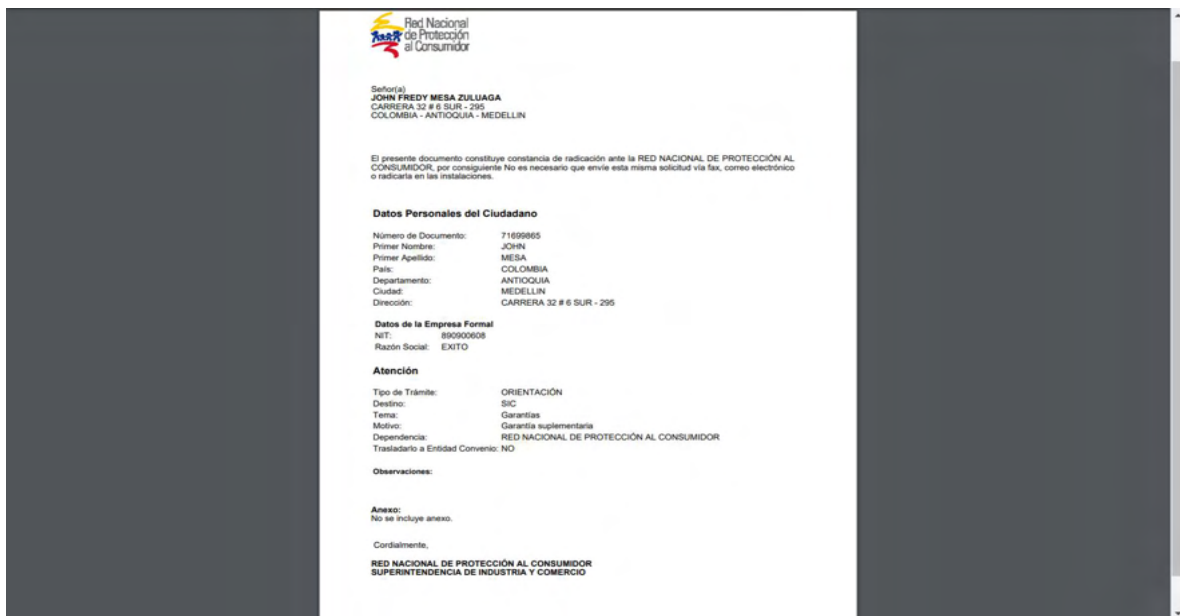


Tipo y Número de Radicado: Se debe seleccionar [Radicado Virtual] cuando se facilita el proceso de radicación al ciudadano y se requiere: Que el tipo de servicio seleccionado sea [PQRSD], además que se digite el número de radicado que es suministrado por el sistema de la entidad de la RNPC utilizado. Si no hay radicación el tipo de servicio debe ser [Orientación], el tipo de radicado [NO] y no se digita número de radicado. [Radicado Físico] es seleccionado cuando se le presta el servicio al ciudadano para radicar sus documentos directamente en la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si se realizó el proceso de radicación, pero no fue posible obtener el número de radicado, se deberá indicarse en el campo observaciones con una nota explicativa, también es posible digitarlo más tarde desde la consulta de las atenciones que está configurado en el rol de Gestor.

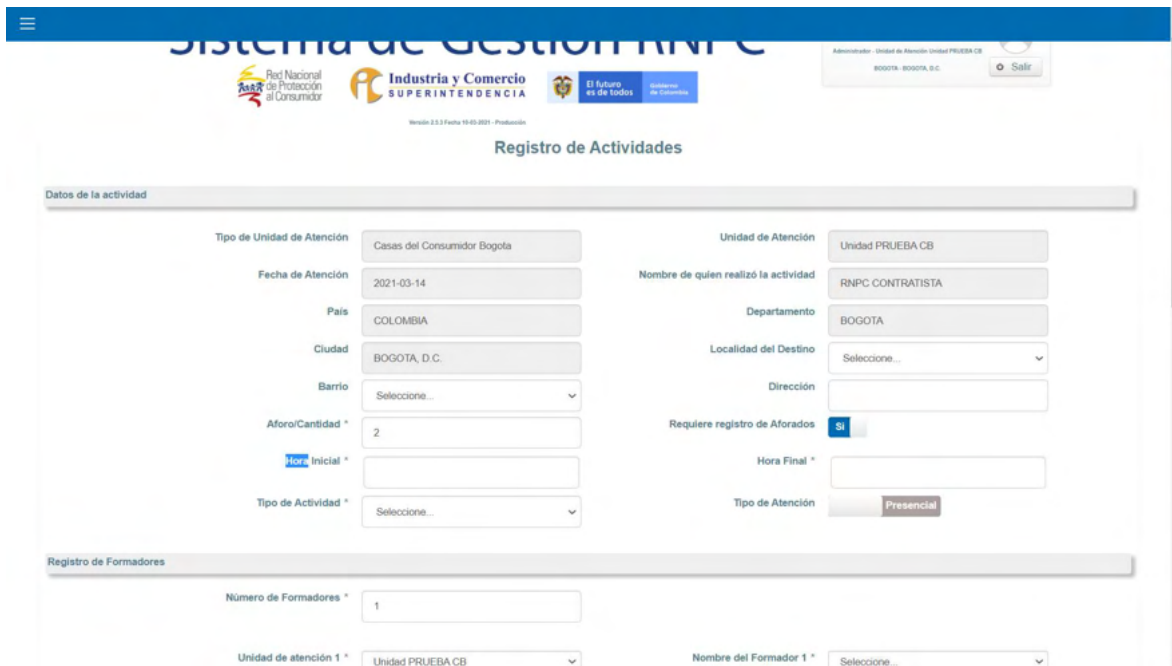
Al finalizar el Formato de Atención, se procede a seleccionar en el Estado de la Atención como [Ciudadano Atendido] y por último <Registrar Atención>.

- Al grabar la atención el Sistema de Gestión genera como soporte un documento en formato PDF, que puede ser impreso o enviado al correo electrónico del ciudadano.



## 8.2.6 Registro de Actividades

El módulo permite el registro de las actividades realizadas por los diferentes programas de la RNPC, donde se presenta un aforo de personas que participan de la actividad y se dan a conocer aspectos como: Servicios en las Casas y Rutas del Consumidor, generalidades del estatuto del consumidor, visitas de metrología legal, y capacitaciones. Par las capacitaciones se dispone del registro de formadores permitiendo almacenarlos en cada actividad.



**Registro de Actividades**

**Datos de la actividad**

Tipo de Unidad de Atención: Casas del Consumidor Bogota

Unidad de Atención: Unidad PRUEBA CB

Fecha de Atención: 2021-03-14

Nombre de quien realizó la actividad: RNPC CONTRATISTA

Pais: COLOMBIA

Departamento: BOGOTA

Ciudad: BOGOTA, D.C.

Localidad del Destino: Seleccione...

Barrio: Seleccione...

Dirección: [Campo vacío]

Aforo/Cantidad \*: 2

Requiere registro de Aforados: Si

Hora Inicial \*: [Campo vacío]

Hora Final \*: [Campo vacío]

Tipo de Actividad \*: Seleccione...

Tipo de Atención: Presencial

**Registro de Formadores**

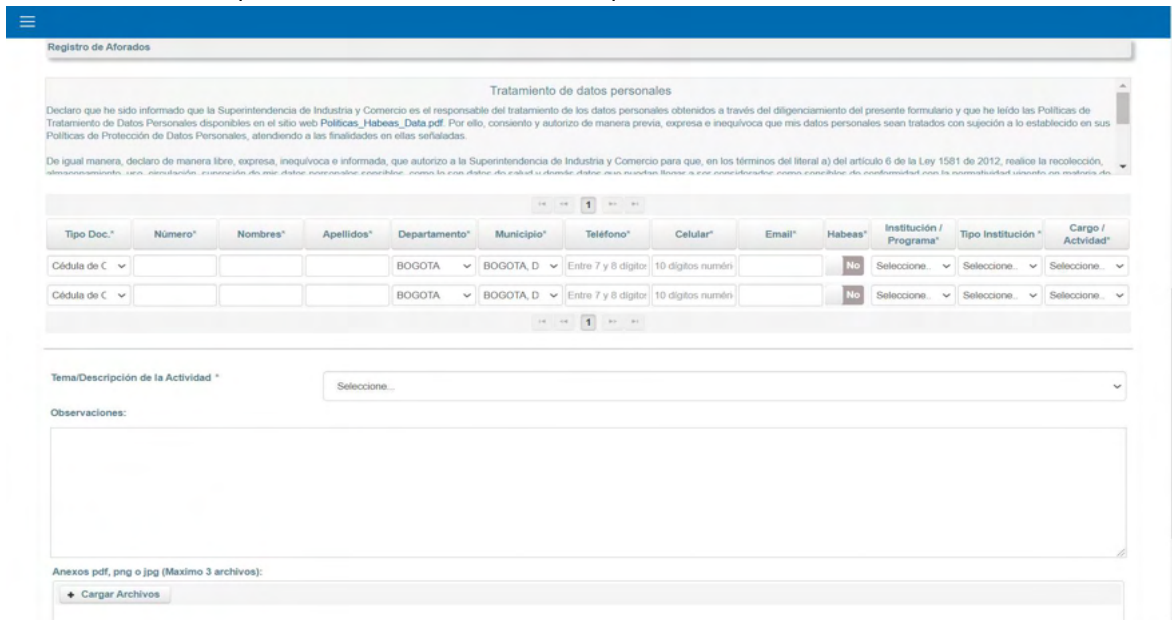
Número de Formadores \*: 1

Unidad de atención 1 \*: Unidad PRUEBA CB

Nombre del Formador 1 \*: Seleccione...

Se cuenta con la sección de “Registro de Formadores”, donde el usuario digita la cantidad y el sistema despliega la forma de registrar los nombres de los formadores que dirigen la actividad.

Al digitar un número de aforados y pulsar “Enter” o dar clic fuera del campo, se calcula automáticamente una tabla dinámica para que el usuario pueda registrar la información de los Aforados que estuvieron presentes en la actividad, donde se requiere registrar los datos del tipo de institución, la institución o programa y el cargo o actividad, cuando el tipo de actividad seleccionado es capacitación o formación.



**Registro de Aforados**

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\_Habees\_Data.pdf. Por ello, consento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

De igual manera, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, extracción de sus datos personales esenciales, como lo es el dato de edad u donde habita, con sus datos básicos a los consumidores como condición de necesidad con la normalidad vigente en materia de...

Tipo Doc.*	Número*	Nombres*	Apellidos*	Departamento*	Municipio*	Teléfono*	Celular*	Email*	Habees*	Institución / Programa*	Tipo Institución *	Cargo / Actividad*
Cédula de C	[Campo vacío]	[Campo vacío]	[Campo vacío]	BOGOTA	BOGOTA, D	Entre 7 y 8 dígitos	10 dígitos numér	[Campo vacío]	No	Seleccione...	Seleccione...	Seleccione...
Cédula de C	[Campo vacío]	[Campo vacío]	[Campo vacío]	BOGOTA	BOGOTA, D	Entre 7 y 8 dígitos	10 dígitos numér	[Campo vacío]	No	Seleccione...	Seleccione...	Seleccione...

Tema/Descripción de la Actividad \*: Seleccione...

Observaciones: [Campo de texto vacío]

Anexos pdf, png o jpg (Máximo 3 archivos):

+ Cargar Archivos

Aforo/Cantidad \*  Dirección

Hora Inicial  Hora Final \*

Requiere registro de Aforados  Si

**Registro de Aforados**

**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 [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas\\_Habeas\\_Data\\_0.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas_Habeas_Data_0.pdf). Por ello, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

De igual manera, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en los términos del literal a) del

Cédula*	Nombres*	Apellidos*	Departamento*	Municipio*	Teléfono*	Celular*	Email*	Habeas*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	BOGOTA	BOGOTA, D	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	No
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	BOGOTA	BOGOTA, D	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	No

Tema/Descripción de la Difusión \*

Al digitar una cédula y pulsar “Enter” o dar clic fuera del campo, el sistema busca en la base de datos si la cédula ya se encuentra registrada y de ser correcto, trae la información de la persona actualizando toda la fila con la información del Aforado:

**Registro de Aforados**

**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 [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas\\_Habeas\\_Data\\_0.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas_Habeas_Data_0.pdf). Por ello, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

De igual manera, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en los términos del literal a) del

Cédula*	Nombres*	Apellidos*	Departamento*	Municipio*	Teléfono*	Celular*	Email*	Habeas*
1234567	PRUEBA NOME	APELLIDO PRL	CALDAS	MANIZALES	300	300	sincorreos@corr	Si
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	BOGOTA	BOGOTA, D	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	No

Si no se requiere el registro de aforados, el usuario podrá marcar como NO la opción “Requiere registro de Aforados”, la cual ocultará la tabla y permitirá el registro de la actividad sin registrar ningún Aforado:

	BOGOTA, D.C.		Seleccione... ▼
Barrio	Seleccione... ▼	Tipo de Difusión *	Seleccione... ▼
Aforo/Cantidad *	2	Dirección	
Hora Inicial *		Hora Final *	
<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">         Requiere registro de Aforados <input type="checkbox"/> No       </div>			
Tema/Descripción de la Difusión *			
Seleccione... ▼			
Observaciones:			
Anexos pdf, png o jpg (Maximo 3 archivos):			
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: fit-content;"> <input type="button" value="+ Cargar Archivos"/> </div>			
			<input type="button" value="Registrar Difusión"/>




Al pulsar el botón para registrar la actividad, todos los datos se validarán teniendo en cuenta que no debe existir ningún dato obligatorio (\*) sin rellenar. Si todos los datos son correctos, se realiza el registro de la información en la base de datos y se muestra un mensaje informativo que indica el registro satisfactorio de los datos.

### 8.2.7 Registro de Divulgaciones EPPA

Permite el registro de las visitas realizadas durante las jornadas de divulgación, en donde se realizan actividades relacionadas con los deberes de los establecimientos de comercio y los derechos de los consumidores de acuerdo al estatuto del consumidor.

☰
Bienvenido@  
CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CB  
BOGOTÁ, BOGOTÁ, D.C. Salir

## Sistema de Gestión RNPC

Versión 2.2 Fecha 19-03-2021 - Producción

### Visitas de Divulgación - EPPA

**Datos de la Visita**

Tipo de Unidad de Atención	Casas del Consumidor Bogota	Unidad de Atención	Unidad PRUEBA CB
Fecha de Atención	2021-05-11	Nombre de quien atiende la visita	RNPC CONTRATISTA
País	COLOMBIA	Departamento	BOGOTÁ
Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Localidad del Destino	Seleccione...
Barrio	Seleccione...	Dirección *	
Hora Inicial *		Hora Final *	
¿Tipo de Divulgación?	<input checked="" type="button" value="Presencial"/>		

**Datos del Contacto**

Tipo de Documento *	Número de Documento *
Seleccione...	
Primer Nombre *	Segundo Nombre
Primer Apellido *	Segundo Apellido

**Datos de Contacto**

Género *	Teléfono Fijo *
Seleccione...	Entre 7 y 8 dígitos numéricos
Celular *	
10 dígitos numéricos	
Correo Electrónico	@ Seleccione un Dominio...

**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, consento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

De igual manera, declaro de manera libre, expresa, informada e independiente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en los términos del literal c),

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

**Datos del Comercio**

Tipo de Comercio *	Seleccione...
Tamaño de la Empresa *	Seleccione...
Tema *	Seleccione...

**Buscar Comercio**

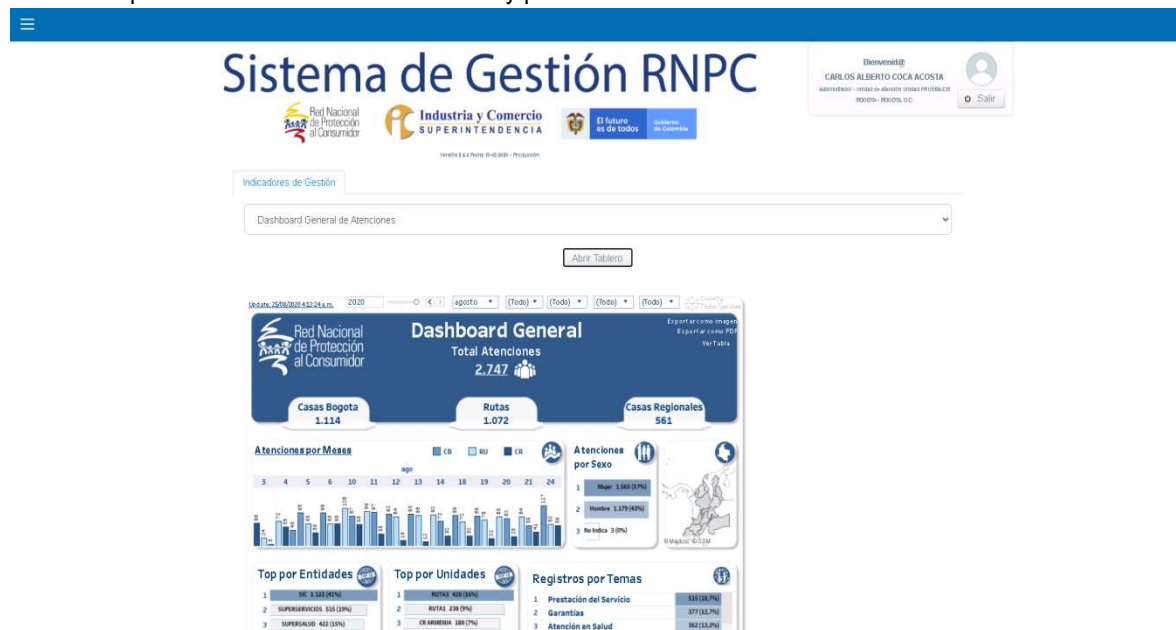
Número de Documento	Nombre del Comercio
Sin dígito de Verificación	
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Buscar"/>	

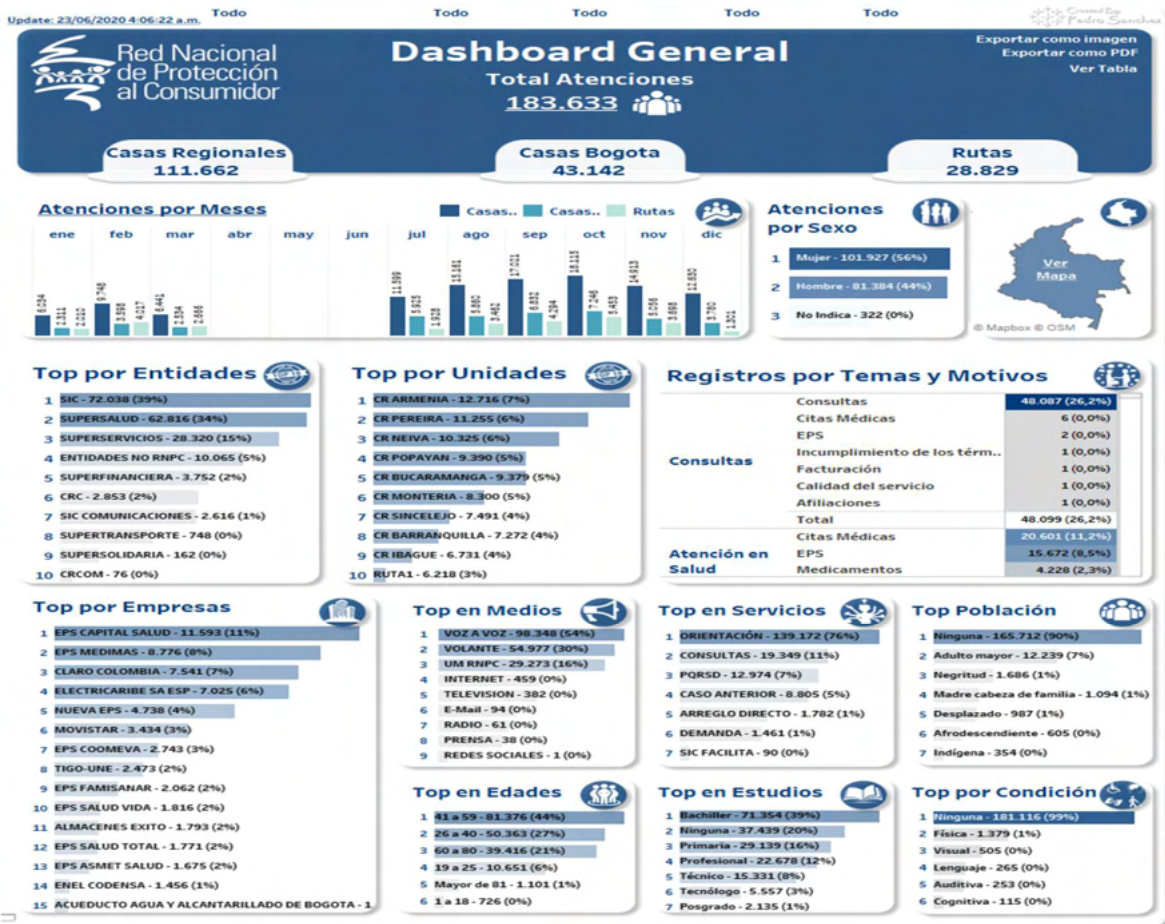
Se digitan los datos de: Ubicación del comercio y duración de la divulgación, información del contacto, tipología del comercio y los datos del comercio de acuerdo al RUES, adicionando los anexos respectivos como son los registros fotográficos y planillas de participación. Al finalizar se hace el registro al dar clic en <Registrar Atención>.

## 8.2.8 Indicadores de Gestión

Mediante la Herramienta de BI Tableau se construyen los tableros para mostrar los indicadores y facilitar los análisis de las atenciones realizadas dependiendo de la información registrada en el Sistema de Gestión, se muestra un tablero de forma general el cual se encuentra en la siguiente dirección: [http://bi.sic.gov.co/t/RNPC/views/DASHBOARD\\_SG-RNPC/DASH\\_RNPC/](http://bi.sic.gov.co/t/RNPC/views/DASHBOARD_SG-RNPC/DASH_RNPC/)

Dichos tableros son parametrizables a través del módulo de parámetros del SGRNPC y funcionan con el usuario o token destinado para la aplicación. Si al momento de ingresar se solicita el acceso en Tableau, es necesario que el usuario seleccione el tablero y pulse el botón “Abrir Tablero”






### 8.2.9 Bandeja de servicios


La bandeja de servicios lista los arreglos directos registrados en el Sistema de Gestión de la RNPC. Para ello se debe generar el turno de la atención por el módulo de Anfitrión y luego atender al ciudadano en el módulo de Abogado, seleccionando en el paso3 el servicio de "ARREGLO DIRECTO", con esto se amplía el formulario y se requieren los datos de: Causal, Tipo de producto, Descripción del producto, Fecha de adquisición, Valor en pesos, Inconformidades, Solicitud, Datos de la reunión con la fecha y hora del encuentro, además de configurar el servicio de acuerdo a si existe un proceso judicial y si ya se presentó la reclamación directa con el comercio, para surtir la fase 2 del proceso y generar el expediente que contendrá los documentos generados para el arreglo directo; en caso de que el ciudadano haya realizado un proceso judicial o una reclamación directa, el sistema generará el formato "INVITACIÓN ARREGLO DIRECTO" para la reunión, si el ciudadano desea realizar una reclamación directa, el sistema generará el formato "INVITACIÓN - RECLAMACIÓN DIRECTA". Así:

☰
Bienvenido


## Sistema de Gestión RNPC




Red Nacional de Protección al Consumidor



Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA



El futuro es de todos



Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CB  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C. Salir

Versión 2.3.3 Fecha 21/06/2021 - Producción

### Registro de Información en el Punto de Atención

Paso 1
Paso 2
Paso 3

**Formato de Atención**

Tipo de Servicio *	ARREGLO DIRECTO	Destino *	SIC
Tema *	Garantías	Motivo *	Incumplimiento de los términos de
Causal *	Seleccione...	Tipo de producto *	Seleccione...
Descripción del producto *	<input type="text"/>	Fecha de adquisición *	<input type="text"/>
¿Valor Indeterminado?	<input type="button" value="No"/>	Valor en pesos COP *	<input type="text"/>

Inconformidades \*

Solicitud \*

Formule de forma clara, separada, concreta y precisa, lo que pretende y, siempre que se tenga una pretensión económica, deberá estimarse su monto, esto es, a cuánto ascienden en moneda nacional.

Revisión de procesos Judiciales

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

**Trámite de Arreglo Directo**

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

¿El ciudadano desea realizar reclamación directa? \*  Si  No

**Datos de la reunión**

Unidad de atención *	Recorrido *
Unidad PRUEBA CB	BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.
Funcionario *	Fecha de la reunión *
RNPC CONTRATISTA	<input type="text"/>
Hora Inicio Reunión *	Hora Final Reunión *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Numero de consecutivo Generar Consecutivo

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

Estado de la Atención \*
 Ciudadano Atendido || Observaciones | |
|  | |

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

Cargar Archivos

Luego de registrar la atención, el servicio de arreglo directo, se activará en la bandeja de servicios a nombre del abogado que acompañará el encuentro.

La bandeja de servicios permite a todos los usuarios filtrar por Tipo de Servicio, Unidad de Atención, Causal y Estado. Sin embargo, los filtros de funcionario y Número de Servicio solo estarán habilitados para los Administradores y Líderes.

Puntualmente la tabla de servicios cuenta con filtros directamente sobre las columnas de la tabla que permiten filtrar Números de servicio, fecha de reunión, nombre de comercio, bien/servicio, fecha de registro. Adicionalmente cuenta con un semáforo de estado del servicio, que indica en verde que el servicio tiene desde los tres días hábiles antes del encuentro; en amarillo, que el servicio tiene dos días hábiles antes del encuentro; en rojo desde el día del encuentro hasta 24 días hábiles después del encuentro; en morado más de 25 días hábiles después de la fecha programada para el encuentro. Adicional a esto como mecanismo de recordación el sistema realiza el envío automático de correos electrónicos al abogado y a la Casa o Ruta del Consumidor, un día antes del encuentro, el día del encuentro y si no se realiza el encuentro genera otro correo de notificación.



**Sistema de Gestión RNPC**

Bienvenid@  
CONTRATISTA RNPC  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CB  
800074 - 800074, S.C. [Salir](#)

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

VERSIÓN 2.4.4 Fecha: 13-03-2021 - Producción

Bandeja de Servicios

Tipo de Servicio: Arreglo Directo | Unidad de atención: Unidad PRUEBA CB  
Causal: Seleccione... | Estado: Seleccione...  
Funcionario: Seleccione... | Número de servicio:

[Limpiar](#) [Buscar](#)

Número de servicio	Estado	Tipo de Servicio	Unidad de Atención	Próxima Reunión	Tema/Causal	Comercio	Bien/Servicio	Fecha Registro
<a href="#">PR2020050</a>	AGENDADO	Arreglo Directo	Unidad PRUEBA CB	2020-09-14 13:09:00	Incumplimiento de la garantía	MOVISTAR COLOMBIA TELECOMUNIC. S.A. E.S.P	CELULAR	2020-09-10 13:09:33
<a href="#">PR2020053</a>	AGENDADO	Arreglo Directo	Unidad PRUEBA CB	2020-09-14 14:09:00	Incumplimiento en la prestación de un servicio que suponga la entrega de un bien	RAPPI	SOAT	2020-09-14 11:09:16

## Sistema de Gestión RNPC



**Sistema de Gestión RNPC**

Bienvenid@  
CARLOS ALBERTO COCA ACOSTA  
Administrador - Unidad de Atención Unidad PRUEBA CB  
800074 - 800074, S.C. [Salir](#)

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

VERSIÓN 2.4.4 Fecha: 13-03-2021 - Producción

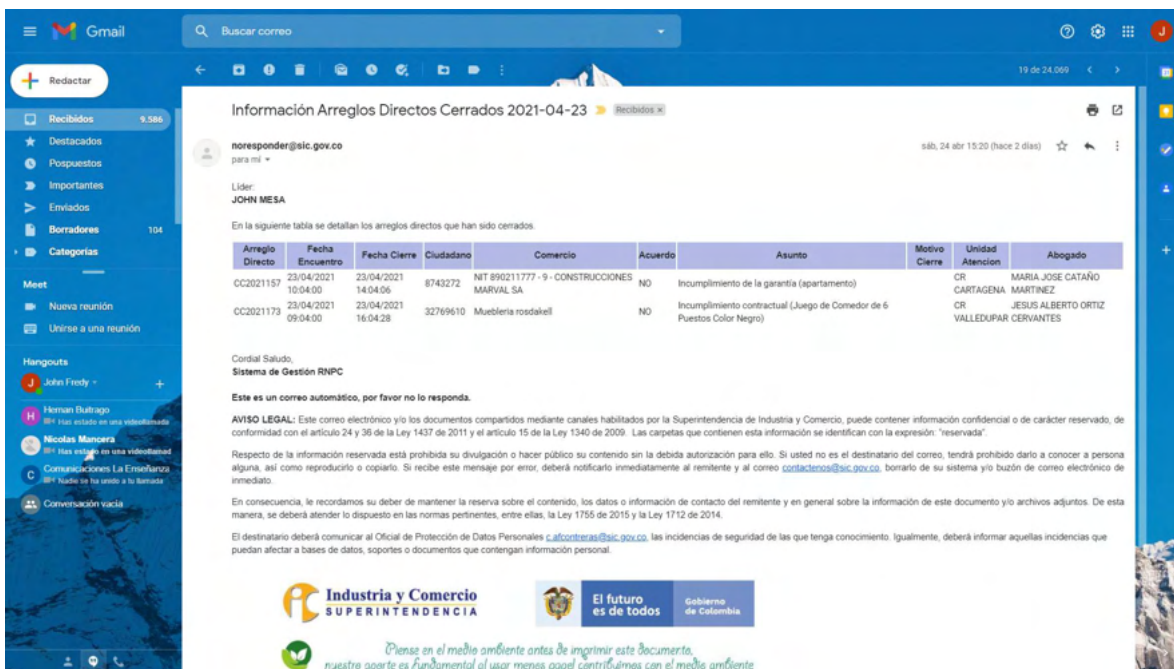
Bandeja de Servicios

Tipo de Servicio: Arreglo Directo | Unidad de atención: Unidad PRUEBA CB  
Causal: Seleccione... | Estado: Seleccione...  
Funcionario: Seleccione... | Número de servicio:

[Limpiar](#) [Buscar](#)

Número de servicio	Estado	Tipo de Servicio	Unidad de Atención	Próxima Reunión	Tema/Causal	Comercio	Bien/Servicio	Fecha Registro
<a href="#">CC2020027</a>	AGENDADO	Arreglo Directo	Unidad PRUEBA CB	2020-07-22 00:07:00	Incumplimiento de la garantía	PRUEBA	producto de algo	2020-07-10 14:07:54
<a href="#">CC2020028</a>	POSPUESTO	Arreglo Directo	Unidad PRUEBA CB	2020-07-27 06:07:00	Publicidad o Información Engañosa	CLARO	bien	2020-07-10 14:07:52
<a href="#">CC2020032</a>	AGENDADO	Arreglo Directo	Unidad PRUEBA CB	2020-07-31 10:07:00	Incumplimiento de la garantía	ADIDAS	BUZO	2020-07-22 10:07:02

Como mecanismo de validación y control de los arreglos directos se disponen alertas de recordación para las reuniones de encuentro y la fase final de valoración cuando el arreglo ha sido cerrado. Para esto se implementó un correo electrónico diario, enviado a las 6am, con el detalle de los arreglos directos cerrados el día anterior, hacia los líderes del programa con el propósito de evaluar y garantizar el cierre del caso respectivo en el Sistema de Trámites de la entidad. Así:



### 8.2.9.1 Detalle del servicio

Al hacer clic en el enlace del “Número de servicio” se abrirá una vista que contiene toda la información y las acciones a realizar en el servicio, como primera medida el usuario encontrará el detalle del servicio, el cual se subdivide en secciones definidas por cada una de las etapas de Arreglo Directo:

## 1. Información de contacto y pormenores del servicio

Detalle del servicio CC2020026



Bandeja

Información General
Expediente

<b>Número de servicio</b>	CC2020026	<b>Servicio</b>	Prestación de servicio x
<b>Fecha de registro</b>	2020-07-02 16:07:03	<b>Fecha de adquisición</b>	2020-06-10
<b>Tema / Causal</b>	Incumplimiento de la garantía	<b>Valor en pesos COP</b>	Indeterminado
<b>Estado</b>	CERRADO		

---

<b>Ciudadano Convocante</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA	<b>Empresa/Proveedor</b>	PRUEBA
<b>Municipio / Departamento</b>	BOGOTA / BOGOTA, D.C.	<b>Municipio / Departamento</b>	BOGOTA / BOGOTA, D.C.
<b>Dirección</b>		<b>Dirección</b>	dirección de prueba
<b>Teléfono</b>	56456456320 (Fijo) 56456456321 (Celular)	<b>Teléfono</b>	111111 (Fijo)222222 (Celular)
<b>Correo electrónico</b>	c.cocca@sic.gov.co	<b>Correo electrónico</b>	prueba@prueba.com

---

<b>Inconformidades</b>	registro de inconformidades
<b>Solicitud</b>	solicitud de lo que espera el ciudadano
<b>Radicado Delegatura Asuntos Judiciales SIC</b>	JDF87888

## 2. Agenda de Reuniones

<b>Inconformidades</b>	inconformidades del producto
<b>Solicitud</b>	solicitud del cliente

### Proxima Reunión

<b>Fecha Programada</b>	22/07/2020	<b>Hora</b>	00:07 a 14:07
<b>Unidad de atención</b>	Unidad PRUEBA CB	<b>Funcionario</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA
<b>Dirección</b>	Cra 13 # 27 - 00. BOGOTA, BOGOTA, D.C.		

### 3. Acuerdo Alcanzado (En caso de que en una reunión se presente un acuerdo)

#### Reunión Ejecutada (Acordado)

<b>Fecha Programada</b>	30/06/2020	<b>Hora</b>	15:06 a 17:06
<b>Unidad de atención</b>	Unidad PRUEBA CB	<b>Funcionario</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA
<b>Dirección</b>	Cra 13 # 27 - 00. BOGOTÁ, BOGOTÁ, D.C.	<b>Partes Presentes</b>	Empresa: Representante Legal Convocante: Nombre Propio
<b>Observaciones</b>	mis observaciones del caso		

#### Detalle del Acuerdo

<b>Fecha de Registro</b>	2020-06-26 17:06:39	<b>Escritura de la Empresa</b>	Escritura de prueba
<b>Antecedentes</b>	Los antecedentes Fáticos		
<b>Solicitud</b>	La solicitud		
<b>Condiciones</b>	las condiciones		
<b>Funcionario presente en el acuerdo</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA		

### 4. Verificación del Acuerdo

#### Verificación

<b>Fecha de Verificación</b>	2020-07-08 13:07:54	<b>Funcionario Verificador</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA
<b>Resultado Verificación</b>	Incumplido parcial		
<b>Temas Cumplidos</b>	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Curabitur tempus porttitor ligula nec pharetra. Maecenas id risus dolor. Nullam maximus sapien rhoncus tincidunt commodo. Praesent interdum lacus congue, aliquet massa quis, ultricies tortor. Sed leo felis, posuere ut dolor semper, semper tincidunt nibh. Cras pulvinar eget metus eu auctor. Aenean consectetur scelerisque enim ut sollicitudin. Nulla non lacus a massa vulputate pharetra ut sed metus. Ut aliquet ex eget ligula condimentum consectetur.		
<b>Temas Incumplidos</b>	Nulla commodo, elit id auctor aliquam, erat nibh consequat purus, fringilla laoreet ipsum dui eget neque. Curabitur maximus velit et mollis bibendum. Pellentesque rutrum consequat nisi. In nulla nulla, pharetra nec tortor vel, feugiat pulvinar sem. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia curae; Sed aliquet orci at volutpat finibus. Phasellus mollis vitae tortor vitae luctus. Vestibulum felis dui, tempor eleifend dapibus sit amet, dapibus ac mi. Quisque in elit velit. Nulla porttitor, odio vel convallis elementum, neque magna eleifend nunc, vel fringilla lectus diam a nisl. Nulla augue nisi, congue vel lorem id, eleifend faucibus leo. Praesent gravida convallis nibh, eget molestie sem accumsan in. Suspendisse mattis enim at nisl feugiat, a vehicula nulla fringilla. Nullam tristique vestibulum egestas.		
<b>Observaciones</b>	Orci varius natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Vivamus luctus auctor vehicula. Praesent gravida sollicitudin pretium. Sed sit amet velit imperdiet, tincidunt risus ac, faucibus nisi. Maecenas aliquet id libero vitae suscipit. Pellentesque odio dui, tincidunt vel augue eu, iaculis blandit tellus. In hac habitasse platea dictumst.		

#### 8.2.9.2 Expediente

El servicio cuenta con una pestaña denominada “Expediente”, en donde se podrá ver la información de los documentos cargados en el expediente del servicio, sus tipos, la fecha de carga y el funcionario que realizó la carga del documento. De igual forma, existe una herencia dentro de los mismos, en donde por ejemplo tenemos un documento de la atención y dos anexos del mismo.

# Sistema de Gestión RNPC



Bienvenid@  
 CARLOS ALBERTO COCA ACOSTA  
 Administrador - Unidad de Atención Unidad PRIEBA CE  
 B00006 - B00006, D.C.  
 Salir

Verión 2.4.4 Fecha: 18.03.2020 - Proceso:06

Detalle del servicio CC2020027

Bandeja Verificación

Información General Expediente

(1 of 1) 1

Número Documento	Anexo	Tipo	Tipo Documento	Fecha de Carga	Cargado por
<a href="#">20200710141650</a>		.pdf	Soporte de la Atención	2020-07-10 14:07:54	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA
	<a href="#">001</a>	.jpg	Comprobante de pago	2020-07-10 14:07:54	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA
	<a href="#">002</a>	.jpg	Garantía	2020-07-10 14:07:54	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA

(1 of 1) 1

Al dar clic en el enlace del “Número Documento” o de “Anexo” (según corresponda), se podrá descargar el documento cargado al sistema.

### 8.2.9.3 Encuentro

Si existe un encuentro pendiente, en la barra de herramientas del servicio encontrará el icono de encuentro:

Detalle del servicio CC2020027

Bandeja Encuentro

Información General Expediente

Número de servicio	CC2020027	Servicio	producto de algo
Fecha de registro	2020-07-10 14:07:54	Fecha de adquisición	2020-06-11
Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Valor en pesos COP	Indeterminado
Estado	AGENDADO		

Al hacer click sobre el icono se muestra el formulario del registro de encuentros, en el cual se debe indicar:

- Si no hay partes presentes

Registro del Encuentro del servicio CC2020027

Reunión Arreglo Directo ( 22/07/2020 de 00:07 a 14:07 )

<b>Ciudadano Convocante</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA	<b>Empresa/Proveedor</b>	PRUEBA
<b>Municipio / Departamento</b>	BOGOTA / BOGOTA, D.C.	<b>Municipio / Departamento</b>	BOGOTA / BOGOTA, D.C.
<b>Dirección</b>		<b>Dirección</b>	dirección de prueba
<b>Teléfono</b>	58458458320 (Fijo) 58458458321 (Celular)	<b>Teléfono</b>	111111 (Fijo)222222 (Celular)
<b>Correo electrónico</b>	c.coca@sic.gov.co	<b>Correo electrónico</b>	prueba@prueba.com

Partes presentes \* Ninguno

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

+ Cargar Archivos

Observaciones \*

Volver ←

Registrar Atención

- Si se encuentra presente solo el representante de la empresa, dejando el estado del servicio como CERRADO

Partes presentes \* Empresa/Proveedor

Datos Empresa/Proveedor

Calidad en la que actúa \* Representante Legal

Tipo de Documento \* Número de Documento \*

Primer Nombre \* Segundo Nombre

Primer Apellido \* Segundo Apellido

Teléfono Fijo Celular

Correo Electrónico

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

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

+ Cargar Archivos

Observaciones \*

Volver ←

Registrar Atención

- Si se encuentra presente solo el representante del ciudadano (Permitiendo Agendar una nueva reunión dejando el estado del servicio como POSPUESTO)

Partes presentes \* Ciudadano convocante

Datos Convocante

Calidad en la que actúa \* Nombre Propio

Tipo de Documento \* Cédula de Ciudadanía Número de Documento \* 1018411881

Primer Nombre \* CARLOS Segundo Nombre ALBERTO

Primer Apellido \* COCA Segundo Apellido ACOSTA

Teléfono Fijo 56456456320 Celular 56456456321

Correo Electrónico c.cococa@sic.gov.co

¿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 \* Unidad PRUEBA CB Recorrido \* BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Funcionario \* COCA ACOSTA CARLOS ALBER' Fecha de la reunión \*

Hora Inicio Reunión \* Hora Final Reunión \*

- Si están presentes tanto el ciudadano como el comercio

Partes presentes \* Ciudadano convocante y Empresa/Proveedor

Datos Convocante

Calidad en la que actúa \* Nombre Propio

Tipo de Documento \* Cédula de Ciudadanía Número de Documento \* 1018411881

Primer Nombre \* CARLOS Segundo Nombre ALBERTO

Primer Apellido \* COCA Segundo Apellido ACOSTA

Teléfono Fijo 56456456320 Celular 56456456321

Correo Electrónico c.cococa@sic.gov.co

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

Datos Empresa/Proveedor

Calidad en la que actúa \* Representante Legal

Tipo de Documento \* Seleccione... Número de Documento \*

Primer Nombre \* Segundo Nombre

Primer Apellido \* Segundo Apellido

Teléfono Fijo Celular

Correo Electrónico

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

Puntualmente para el caso en el que se encuentran presentes las dos partes, el usuario puede registrar la información específica de cualquiera de los siguientes escenarios:

- Se llegó a un acuerdo

¿Las partes llegaron a un acuerdo?  Si

Escritura publica de la empresa

Departamento \*  Ciudad \*

Dirección \*

Tema / Causal	Incumplimiento de la garantía	Bien o Servicio	producto de algo
Fecha de adquisición	11/06/2020	Valor en pesos COP	Indeterminado

**Antecedentes Fácticos \***

Narrar breve y objetivamente los hechos descritos por las partes en orden cronológico precisando: fecha de compra o contratación del servicio, identificación del bien o servicio, valor, aspectos relevantes que sustentan la inconformidad del convocante, argumentos del convocado.

**Solicitud \***

Expresar en forma clara y concreta las pretensiones presentadas en el encuentro de arreglo directo, las cuales podrán ser similares o iguales a las expresadas por el convocante en su solicitud.

**Condiciones \***

Indicar de manera precisa y detallada las condiciones de tiempo, modo, lugar y de la persona que se compromete a dar, hacer o no hacer, esto con el fin que queden obligaciones ciertas, claras, expresas, exigibles y se logre de esta forma un contrato válido y eficaz.

- No se llegó a un acuerdo y las partes desean reagendar, dejando el estado del servicio como POSPUESTO

¿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 \*  Recorrido \*

Funcionario \*  Fecha de la reunión \*

Hora Inicio Reunión \*  Hora Final Reunión \*

- No se llegó a un acuerdo y no desea reagendar, dejando el estado del servicio como CERRADO

¿Las partes llegaron a un acuerdo?

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

Independientemente de la opción o el flujo que se tome en este formulario, al pulsar el botón “Registrar Atención” se validaran los campos diligenciados informando en caso de errores los mensajes pertinentes para que el usuario corrija la información; en caso de que todo este correcto, se registrará la información y se mostrará un popup con el siguiente mensaje:



Al pulsar el botón Volver, el usuario será redireccionado al detalle del servicio.

#### 8.2.9.4 Verificación

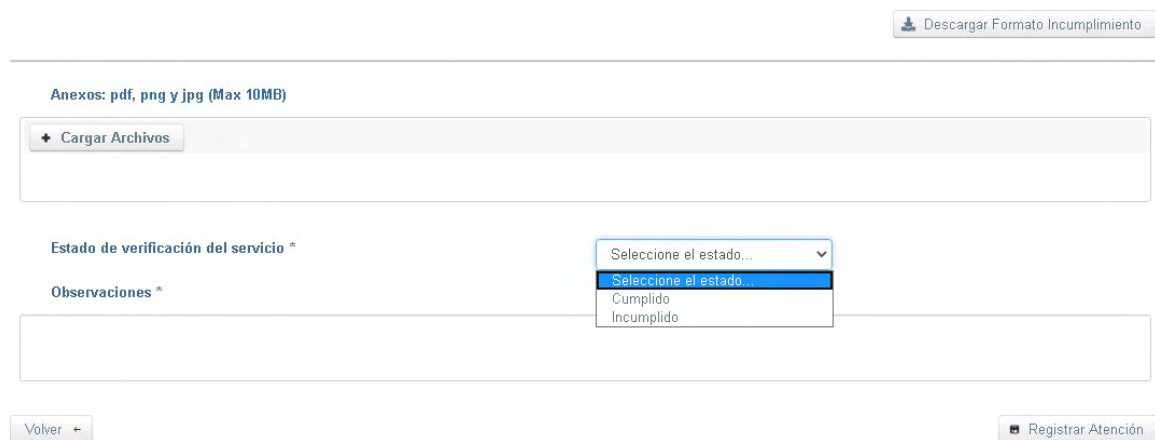
Los servicios de Arreglo Directo cuentan con una funcionalidad de verificación, la cual le permite al usuario validar si los acuerdos realizados se cumplieron o se incumplieron. Para ello, en la parte superior de la barra de tareas del servicio se encontrará el icono de verificación solo en caso de haberse registrado un Acuerdo para dicho servicio.

##### Detalle del servicio CC2020027



Al dar click en el icono, se muestra un formulario con un botón “Descargar Formato Incumplimiento”, que sirve para descargar el formato registrado en el sistema para ser diligenciado y cargo en caso de encontrarse un incumplimiento.

Verificación de Acuerdo del servicio CC2020027



Descargar Formato Incumplimiento

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

+ Cargar Archivos

Estado de verificación del servicio \*

Observaciones \*

Seleccione el estado...  
Seleccione el estado...  
Cumplido  
Incumplido

Volver - Registrar Atención

De igual forma cuenta con la opción de carga de anexos, así como en todas las demás etapas del servicio y una lista de selección para certificar si se cumplieron o no de los acuerdos.

Para el caso de verificarse que efectivamente se cumplió, el formulario no cambia su estructura y el usuario solo deberá registrar las observaciones que considere pertinentes. Sin embargo, en caso de detectarse un incumplimiento, el usuario podrá especificar si es un incumplimiento total o parcial (mostrándose en este último dos áreas de texto para el registro de que se cumplió y que se incumplió).

Verificación de Acuerdo del servicio CC2020027

 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 se cumplió? \*

¿Que se incumplió? \*

Observaciones \*

Volver 

 Registrar Atención

Al pulsar el botón registrar atención, se redirecciona al usuario a la vista de detalle del trámite, se muestra el mensaje de registro correcto y en cuanto al estado del servicio: se cambia a cerrado con concepto cumplido o incumplido <total o parcial>.

## 8.2.10 Encuestas Casa del Consumidor

Las encuestas desde la casa del consumidor, permiten conocer en tiempo real lo que el usuario piensa al respecto de un tema, para ello en el menú principal se podrá observar el siguiente icono el cual redireccionará al formulario de búsqueda y encuestamiento de personas:



Registro de Encuestas

De igual forma, desde el registro de una atención de anfitrión o abogado, el usuario podrá contar con un botón que le permitirá encuestar al ciudadano que está atendiendo:





Versión 2.5.0 Fecha 10-12-2020 - Producción

<b>NOMBRE DEL USUARIO:</b>	CARLOS ALBERTO COCAACOSTA
<b>FECHA:</b>	2020-12-10 15:12:36
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	Unidad PRUEBA CB
<b>TURNO:</b>	1
<b>MODULO:</b>	3
<b>PUNTO DE ATENCIÓN:</b>	Abogado2

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

Vista después del registro de Anfitrión



# Sistema de Gestión RNPC



Versión 2.5.0 Fecha 10-12-2020 - Producción

<b>Solicitante:</b>	CARLOS COCA
<b>Documento</b>	1018411881
<b>Documento(s) Anexo(s):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20201210153203.pdf</li> <li>• 20201210152936337.png</li> </ul>

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

Vista después del registro de Abogado

Lo que diferencia la opción del menú de la de atención de abogado/anfitrión es que la del menú NO trae los datos precargados y es necesario buscar a la persona por su número de cedula:

### Registro de Encuestas

Ciudadano
Encuesta

**Datos Personales del Ciudadano**

<b>Tipo de Documento *</b>	<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>	<b>Número de Documento *</b>	<input type="text" value="1234567"/>
<b>Primer Nombre *</b>	<input type="text" value="HENRI"/>	<b>Segundo Nombre</b>	<input type="text" value="NOMBRE"/>
<b>Primer Apellido *</b>	<input type="text" value="PERDOMO"/>	<b>Segundo Apellido</b>	<input type="text" value="PRUEBA"/>
<b>Teléfono Fijo *</b>	<input type="text" value="58700000"/>	<b>Celular *</b>	<input type="text" value="3133400512"/>
<b>Correo Electrónico</b>	<input type="text" value="ej. usuario@dominio.com"/>		

**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\\_Habeas\\_Data.pdf](#). Por ello, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca 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.

De igual manera, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, en los términos del literal a) del

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

Al pulsar el botón siguiente, el funcionario podrá seleccionar la encuesta que le quiere realizar al ciudadano y por tanto cargar sus preguntas dinámicamente:

### Registro de Encuestas

Ciudadano
Encuesta

**Encuesta**

**SEGUIMIENTO**

PRUEBA DE SEGUIMIENTO

**Pregunta 1 \*** PREGUNTA1

OPCION1

OPCION2

**Pregunta 2 \*** PREGUNTA2

OPC1

OPC2

**Pregunta 3 \*** PREGUNTA3

O1

O2

O3

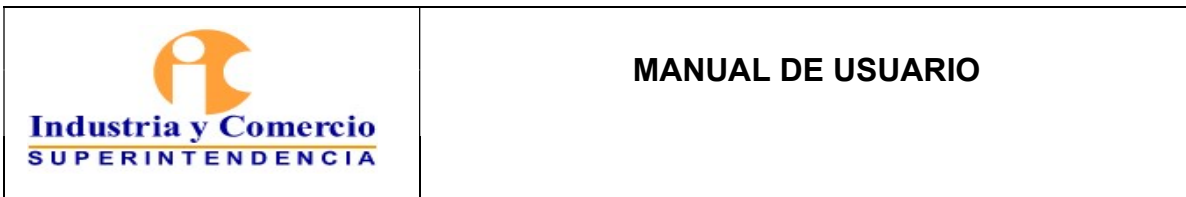
Al pulsar el botón “Registrar Datos”, el sistema valida que todas las preguntas hayan sido contestadas por el usuario y en caso correcto, registra la información en la base de datos del sistema de gestión y muestra el siguiente mensaje el cual al pulsar el botón “Salir” redireccionará al menú principal:



### 8.2.11 Reporte de Actividades

Las actividades que se registran en el sistema podrán ser consultadas en el reporte de actividades que se encuentra en la opción con el mismo nombre del menú lateral:





Allí se encontrará el formulario que permite el filtrado de las actividades realizadas:

[Registrar Actividad](#)

Reporte de Actividades

Unidad de Atención:       Tipo de Unidad:

Tipo Actividad:       Tema:

Tipo de Atención:       Tiene Aforados:

Fecha Desde \*:       Fecha Hasta \*:

Se encontraron 14 registros.

Actividad	Tipo Actividad	Aforo	Registro Aforados	Tipo Unidad Atención	Unidad Atención Nombre	Dirección Unidad	Fecha Atención	Atencion Hora	Pais	Departamen	Municipio	Dirección	Tema	Funcionario	Anexos	Tipo Atencion	Observaciones	Acciones
Difusión	Radio	2	Si	Casas del Consumidor Bogota	Unidad PRUEBA CB	Cra 13 # 27 -00	2020-11-15	03:58 PM - 05:58 PM	COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA, D.C.	BOLMA Engativá	Generalidade SIC	CARLOS ALBERTO COCA ACOSTA		PRESENCIA		

A través del icono que se encuentra en la columna de Acción se podrá identificar los aforados que participaron en la actividad (en caso de haberse pulsado como “no requiere registro de aforados” no muestra dicho icono).

**Sistema de Gestión RNPC**

Bienvenido@  
 CARLOS ALBERTO COCA ACOSTA  
 ASESORADO - UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA PRUEBA CB  
 BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Reporte de Actividades  
Detalle de Aforados

[Volver](#)

Tipo Documento	Número Documento	Nombre	Teléfono Fijo	Teléfono Celular	Correo Electrónico	Acepta Habeas Data
Cédula de Ciudadanía	1010411081	CARLOS ALBERTO COCA ACOSTA	7654321	3234567891	c.cocac@sic.gov.co	Si
Cédula de Ciudadanía	1234567	HENRI NOMBRE PERDOMO PRUEBA	58700000	3133400512		Si

[Volver](#)

Los botones de volver, permiten regresar a la vista donde se filtraron las actividades, sin que los datos filtros y demás acciones realizadas por el usuario se hayan reseteados.

## 8.2.12 Contacto Virtual

El módulo de Contacto Virtual puede ser accedido desde el menú principal a través de la siguiente opción:



Contacto Virtual con el Ciudadano

Allí se contará con dos pestañas denominadas Proyectos y Encuestas, la primera de ellas cuenta con una tabla que permite el filtrado de los proyectos y dos iconos de acciones uno para editar el proyecto de envío de correo masivo y el otro para efectuar el envío

Contacto Virtual con Ciudadanos

Proyectos Encuestas

Listado de Proyectos de Correo

+ Crear

(1 of 1) -- 1 -- 30

Id	Título	Asunto	Género	Edad	Discapacidad	Población	Profesión	País	Departamento	Ciudad	Acción
121	PRUEBA-NOV9-2020	PRUEBA-NOVIEMBRE 9 DE 2020	Hombre	41-59 años			Posgrado	COLOMBIA	ANTIOQUIA	MEDELLIN	 
101	PRUEBA2	CORREO DE SEGUIMIENTO	Hombre	41-59 años				COLOMBIA	ANTIOQUIA	MEDELLIN	 
82	Prueba fmesaz	Prueba de CorreoE	Hombre					COLOMBIA	ANTIOQUIA	MEDELLIN	 
81	Prueba Lina	rgspqsdgsd	Mujer	26-40 años			Profesional	COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA, D.C.	 
43	prueba Carlos	prueba 02092020	Hombre	26-40 años	Ninguna	Ninguna	Posgrado	COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA, D.C.	 
22	hh	h						COLOMBIA			 
1	prueba	prueba	Hombre	26-40 años	Ninguna	Ninguna	Posgrado	COLOMBIA	BOGOTA	BOGOTA, D.C.	 

(1 of 1) -- 1 -- 30

Puntualmente al crear o modificar un proyecto el formulario carga todos los filtros y permite realizar las búsquedas de características de ciudadanos para identificar las personas a las que se le enviarían los proyectos:

Contacto Virtual con Ciudadanos

Proyectos Encuestas

Formulario Modificación de Proyecto

Título del Proyecto \* PRUEBA NOV9 2020

Echada del proyecto \* Activo

---

Configuración de la Comunicación

Asunto del Correo Electrónico \* PRUEBA NOVIEMBRE 9 DE 2020

Quiero Adjuntar Encuesta \* Seleccione una encuesta para anexar...

Mensaje del Cuerpo del Correo Electrónico \* ESTE ES UN CORREO DE PRUEBA

---

Configuración de los Filtros del Segmento de las Personas Naturales

Género: Hombre  
 Condición de Discapacidad: Seleccione la Condición de Discapacidad...  
 Nivel de ciudad: Postgrado  
 País: COLOMBIA  
 Ciudad: MEDELLIN  
 Programa: Seleccione el Programa...  
 Tipo de Servicio: Seleccione el tipo de servicio...  
 Tema: Seleccione el tema...  
 Fecha de nate:

Rango de Edad: +1-99 años  
 Tipo de Población: Seleccione el Tipo de Población...  
 Ethia: Seleccione la Ethia...  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Ectria: Seleccione el Estado...  
 Unidad de Atención: Seleccione la Unidad de Atención...  
 De ctio: Seleccione el des tno...  
 Motivo: Seleccione el motivo...  
 Fecha de cta:

Limpiar Borrar

(1 of 1)							
Género	Número de Documento	Nombre de la Persona	Departamento	Municipio	Rango de Edad	Correo Electrónico	Echada
No se encontraron datos.							
(1 of 1)							
Total de datos censados: 0							

Volver Guardar

De igual forma cuenta con la opción de carga de encuestas activas para que el usuario pueda recibir un enlace para responder una encuesta personalizada y específica de acuerdo a lo registrado por el funcionario.

Configuración de la Comunicación

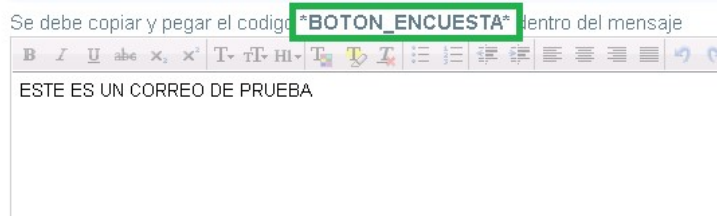
Asunto del Correo Electrónico \* PRUEBA NOVIEMBRE 9 DE 2020

Quiero Adjuntar Encuesta \* SEGUIMIENTO

Mensaje del Cuerpo del Correo Electrónico \* ESTE ES UN CORREO DE PRUEBA

Es importante tener en cuenta el mensaje que muestra la aplicación para que el enlace a la encuesta seleccionada sea efectivo y para ello se debe agregar el texto xxx tal como lo indica la aplicación.

Mensaje del Cuerpo del Correo Electrónico \*



Respecto de las encuestas se cuenta con una tabla que permite identificar los detalles puntuales de las encuestas y contar con la acción de creación o edición de la misma.

Contacto Virtual con Ciudadanos

Proyectos Encuestas

+ Crear

Listado de Encuestas

ID	Título	Descripción	Fecha Registro	Estado	Contestada	Acción
181	PQRSD	Seguimiento a PQRSD	2020-09-18 19:04:41	Activo	0 veces	
114	SEGUIMIENTO	PRUEBA DE SEGUIMIENTO	2020-09-09 14:34:56	Activo	2 veces	

Al editar una encuesta, se cargan todas las preguntas registradas en el sistema para que el usuario pueda editarlas tal como lo hizo al crear la encuesta.

Proyectos Encuestas

Formulario de definición de Encuestas

Título \* SEGUIMIENTO

Descripción \* PRUEBA DE SEGUIMIENTO

Estado **Activo**

---

Pregunta 3 \* PREGUNTA3 Sin Población Obj

Opcion 1 \* 01

Opcion 2 \* 02

Opcion 3 \* 03

---

Como se puede ver en la siguiente imagen, las preguntas cuentan con una lista de selección que permite identificar la población objetivo a la cual se aplicará la encuesta, puntualmente esconderá la pregunta en caso que la vista a través de la que se conteste la encuesta no pertenece a la población objetivo

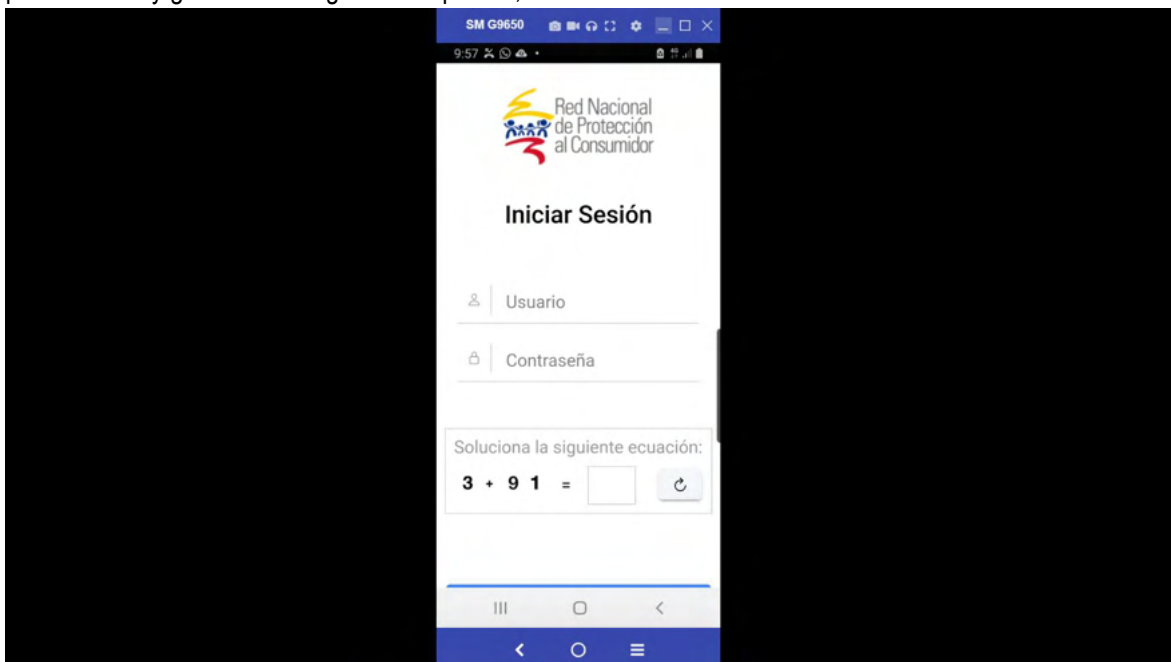


The image shows a web interface for creating a survey question. It includes a text input for the question, a dropdown menu for the target population, and two text inputs for answer options. The dropdown menu is highlighted with a green box and contains the following options: Sin Población Objetivo, Sin Población Objetivo, Ciudadano, and Funcionario. The first option is selected. There are also buttons for 'Eliminar Pregunta' and 'Agregar Opción'.

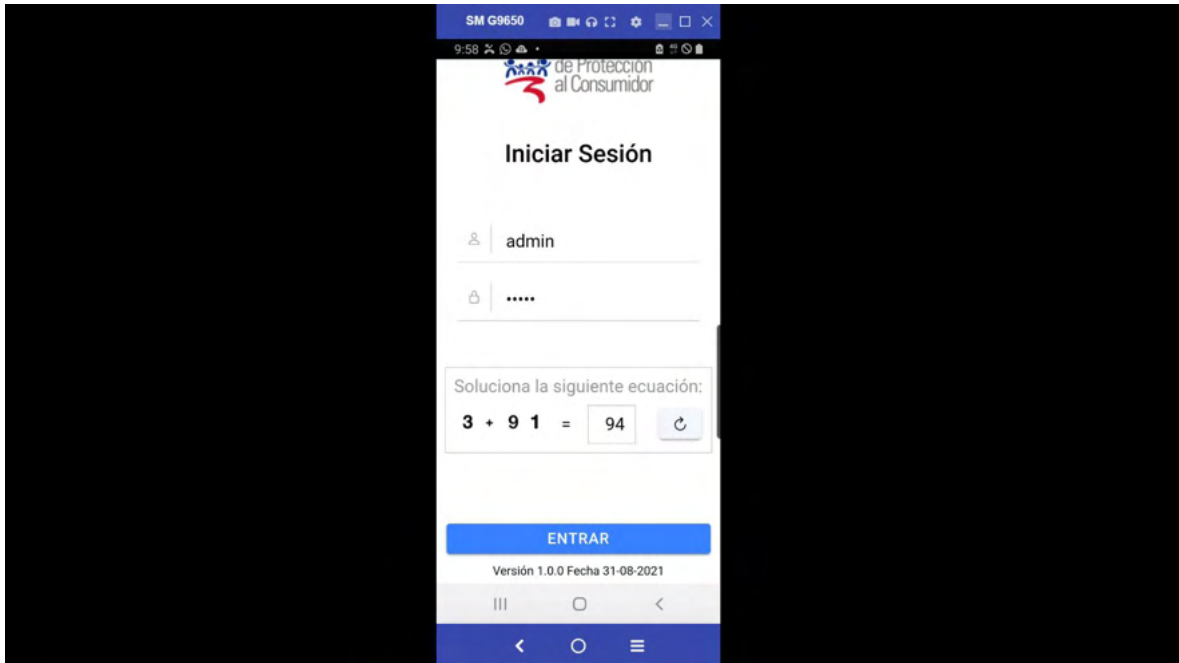
## 9. APLICATIVO MÓVIL FUERA DE LÍNEA

El aplicativo móvil APP es una herramienta necesaria en la RNPC como mecanismo de contingencia ante eventuales fallas de comunicación o falta de disponibilidad del Sistema de Gestión de la red.

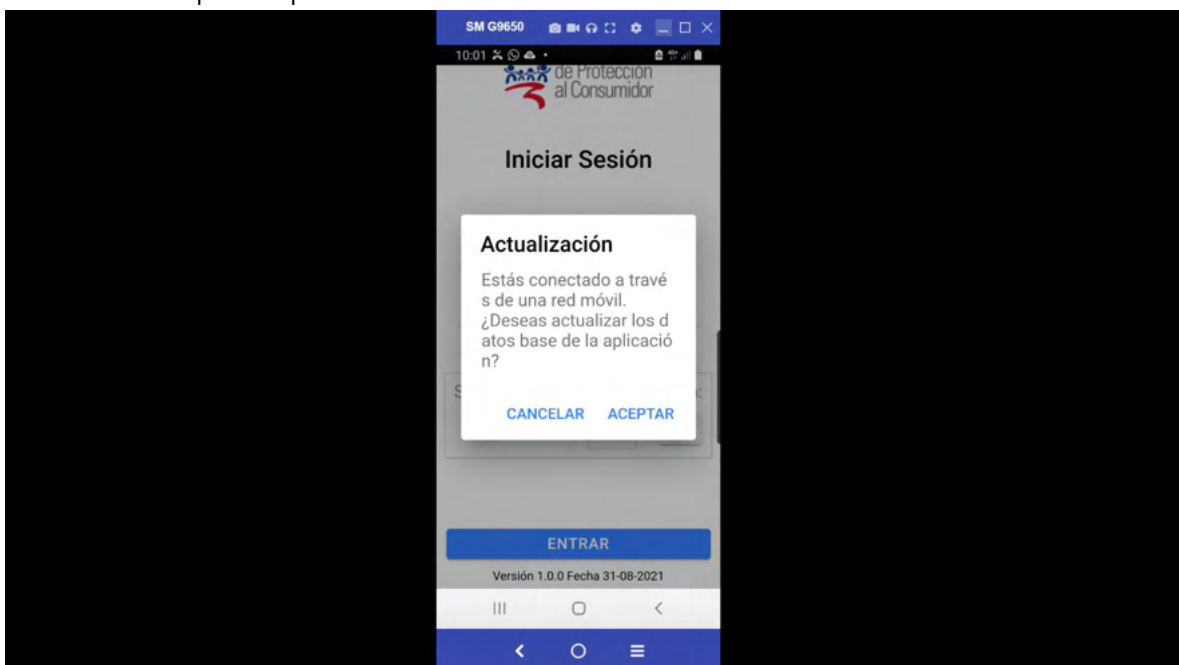
El ingreso a la aplicación dispone un formulario que requiere de un usuario del Sistema de Gestión de la RNPC, con la contraseña respectiva. Esto con el propósito de restringir el acceso y permitir solo colaboradores autorizados; en el momento de la validación el sistema realiza la sincronización de los datos paramétricos y garantiza la seguridad requerida, mediante controles a la sesión del usuario. Así:



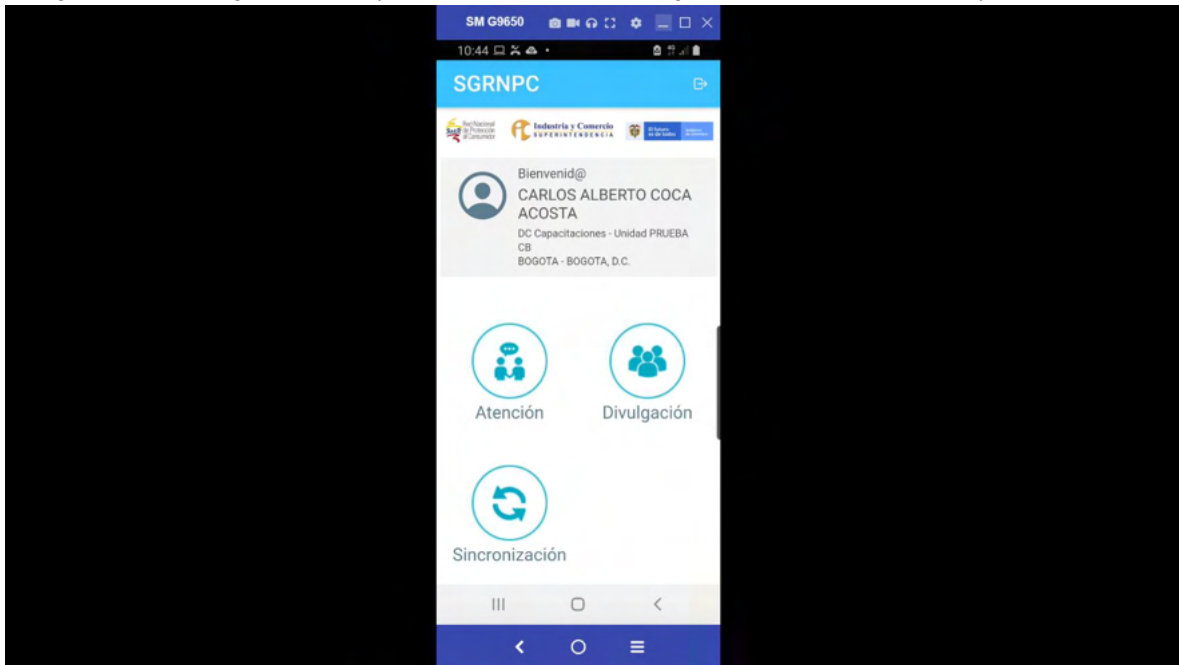
El sistema solicita mediante una modalidad de “captcha” que el usuario realice una sencilla operación matemática para garantizar un acceso autorizado y confiable, adicional a esto nos despliega la versión del software y la fecha del ingreso al aplicativo móvil. Así:



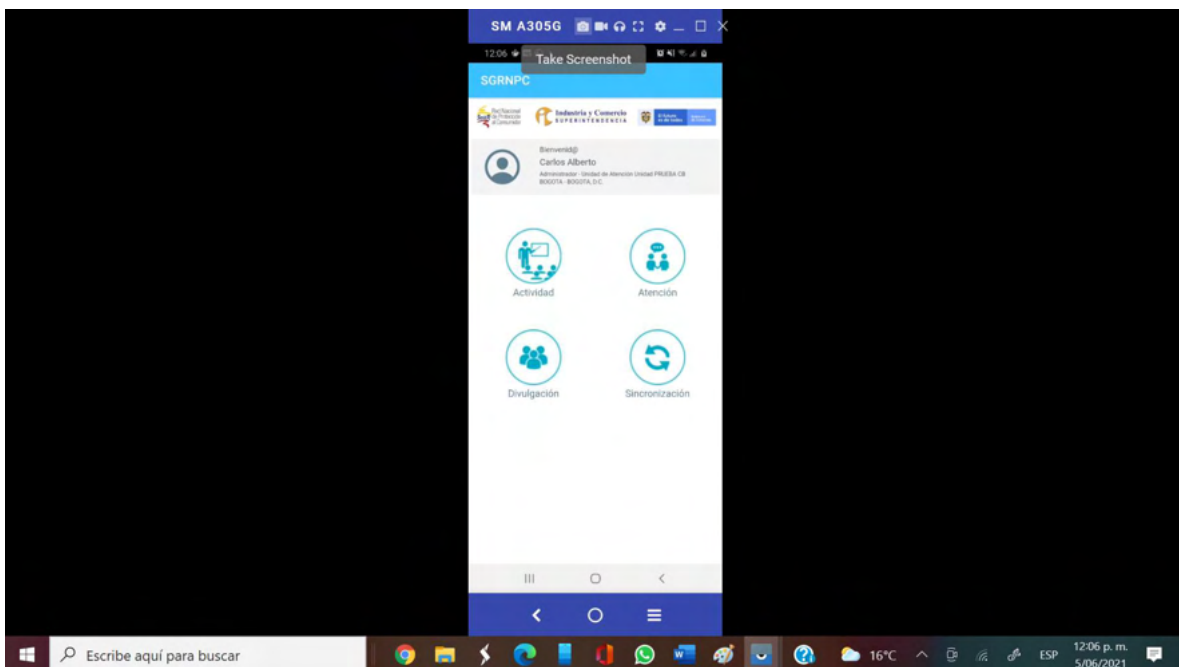
El aplicativo móvil luego de la validación de los datos de ingreso al sistema, procede con la sincronización de los datos básicos para la operación del sistema. Así:



El aplicativo móvil dispone en el menú principal de los módulos necesarios para realizar: Las atenciones, las divulgaciones del programa EPPA y la sincronización de los registros, para los ciudadanos y comercios. Así:



De acuerdo al rol asignado al colaborador en el Sistema de Gestión de la RNPC, el aplicativo muestra uno o más módulos, garantizando con esto que las personas solo ingresen registros de los programas donde están autorizados. Así:

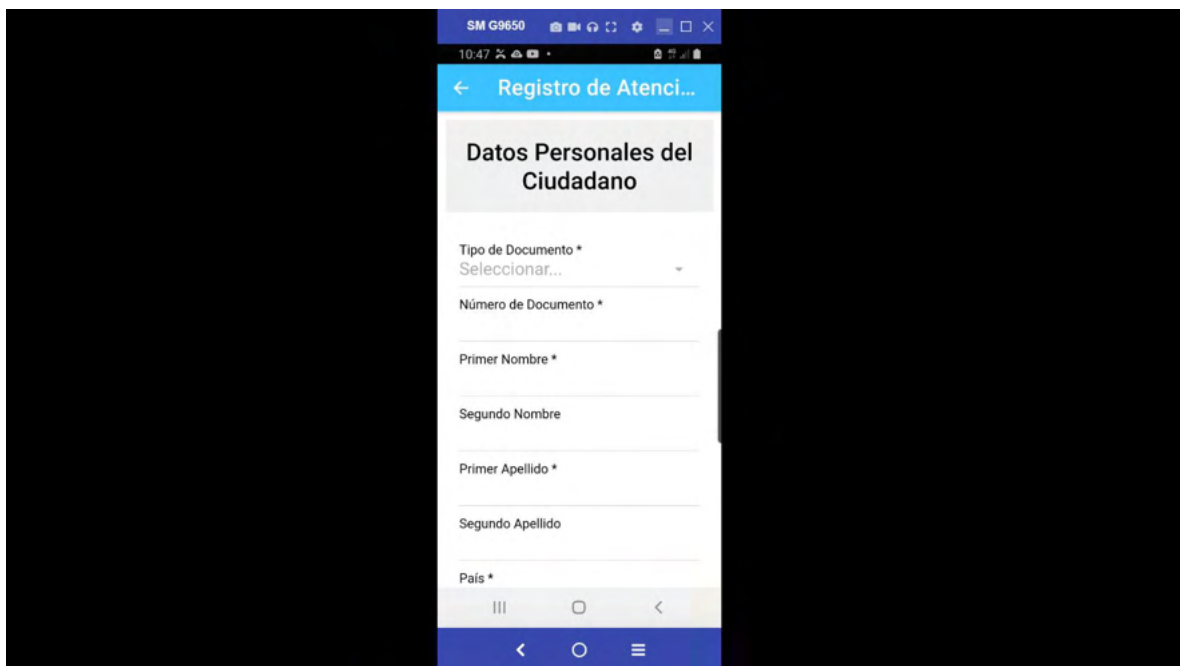


## 9.1 Registro de Atenciones

Se dispone de un aplicativo móvil para el registro de las atenciones a ciudadanos y que puede usarse como herramienta de contingencia para las casas y rutas del consumidor; para esto es necesario disponer de: Un celular con Sistema Operativo ANDROID, una conexión a la Internet y contar con un usuario activo en el Sistema de Gestión de la RNPC. Esto para realizar la instalación del aplicativo y la descarga inicial de los datos paramétricos del sistema de gestión. Al ingresar en el aplicativo podemos acceder al módulo de Atenciones y digitar los datos de la atención.

El formulario de “Registro de Atenciones”, dispone tres sesiones para el registro de los datos con los <Datos Personales del Ciudadano>, los <Datos estadísticos> y los <Datos de la Atención>, para la caracterización de los datos del ciudadano y el tipo de servicio que requiere de la RNPC. Así:

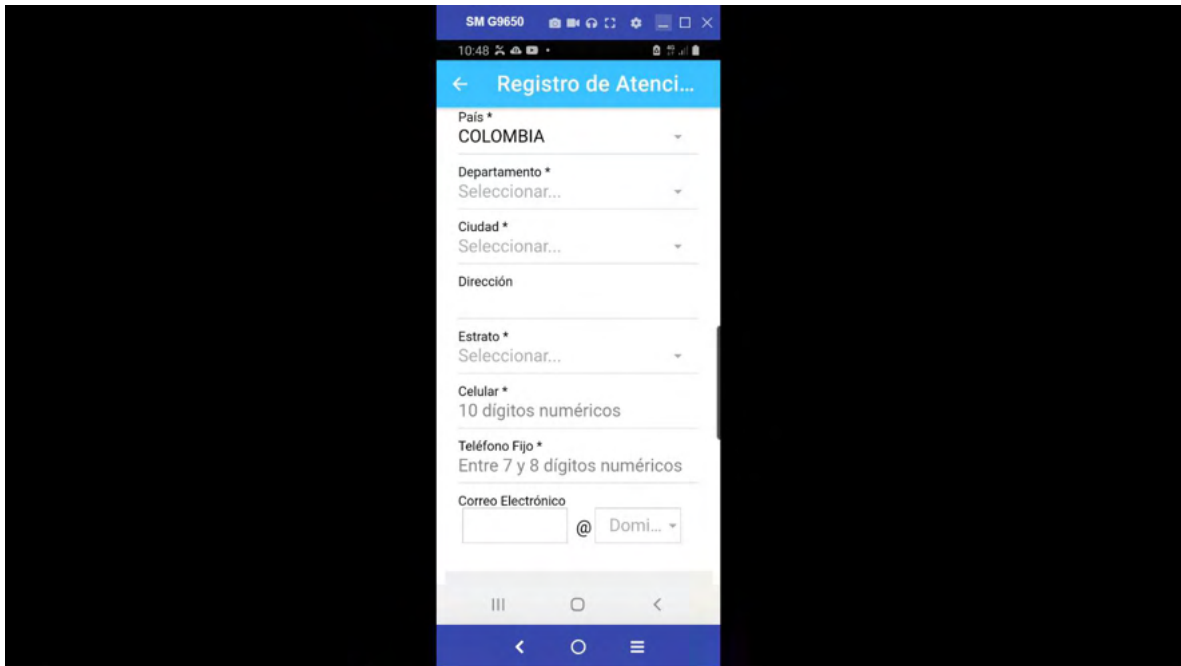
Datos Personales del Ciudadano:



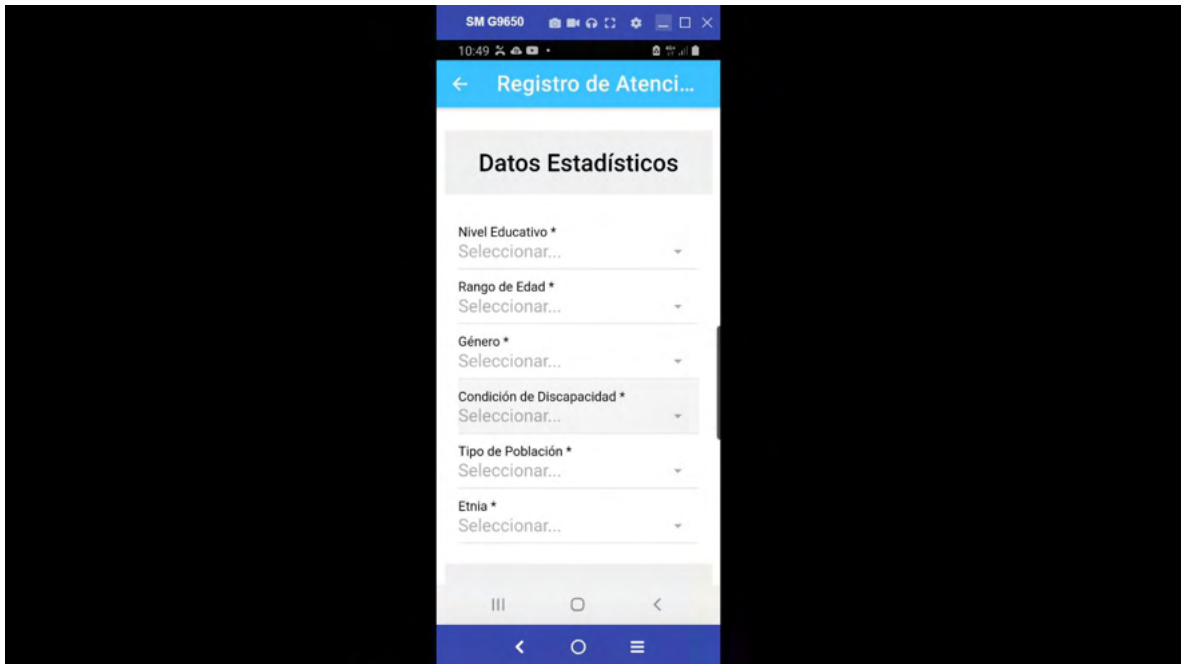
The screenshot displays a mobile application interface for 'Registro de Atenciones'. The screen shows a form titled 'Datos Personales del Ciudadano' with the following fields:

- Tipo de Documento \* (Dropdown menu: Seleccionar...)
- Número de Documento \*
- Primer Nombre \*
- Segundo Nombre
- Primer Apellido \*
- Segundo Apellido
- Pais \*

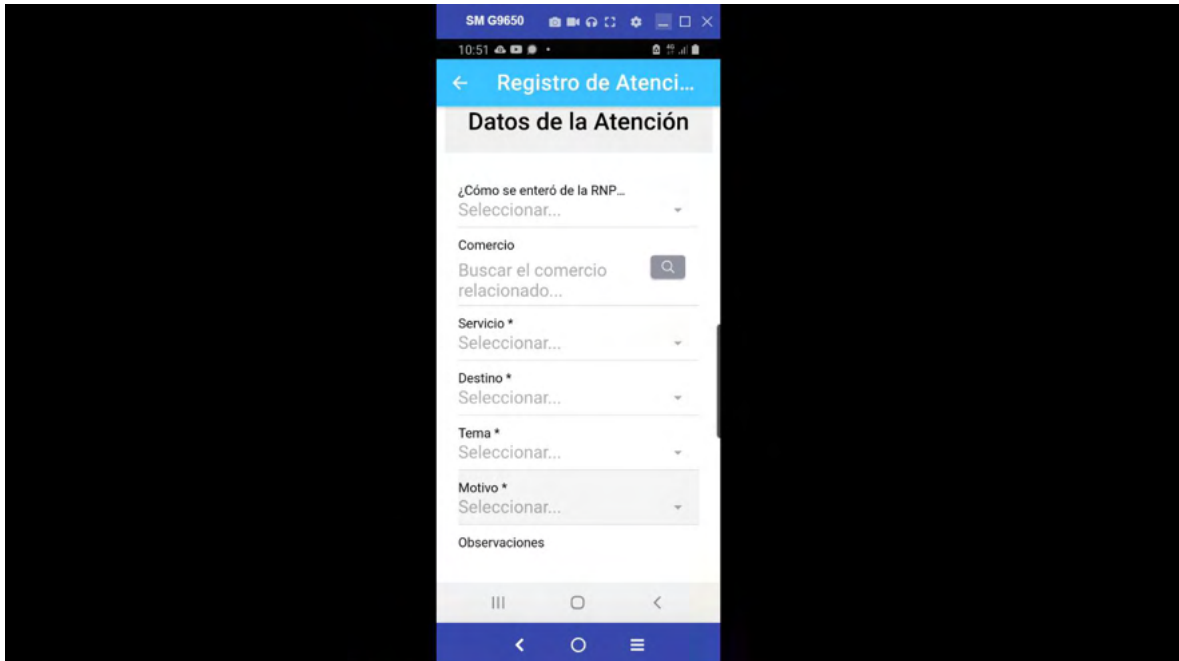
The interface includes a back arrow at the top left, a status bar at the top showing 'SM G9650' and '10:47', and a bottom navigation bar with a back arrow, a home button, and a menu icon.



Datos Estadísticos:

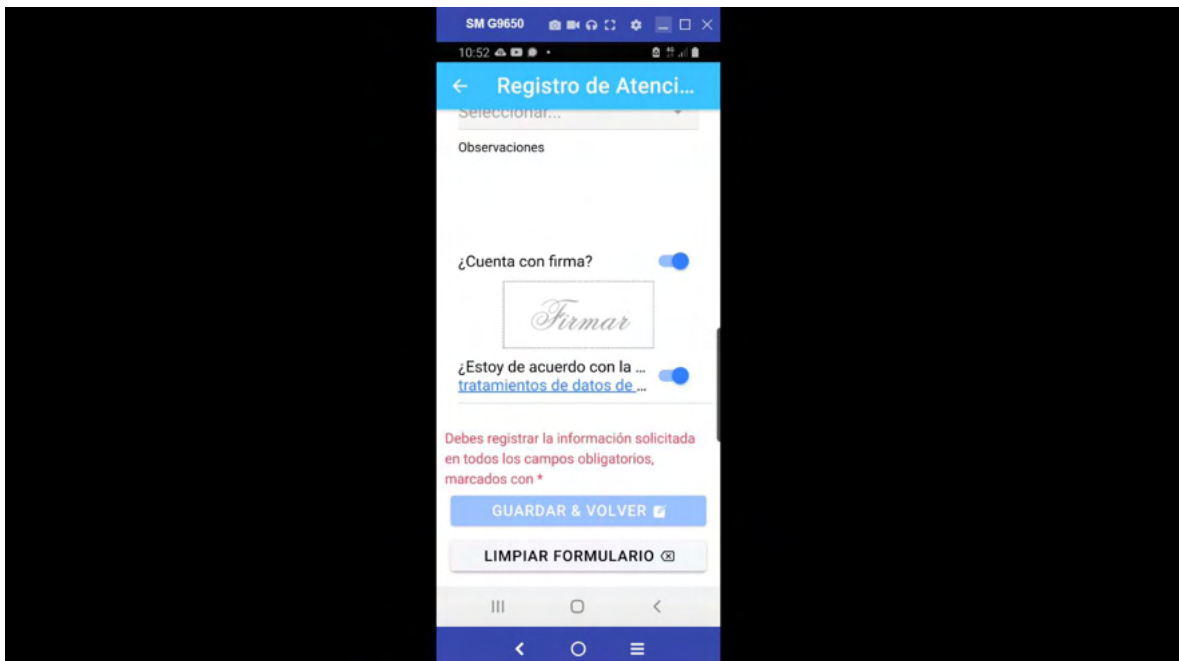


Caracterización de la Atención:



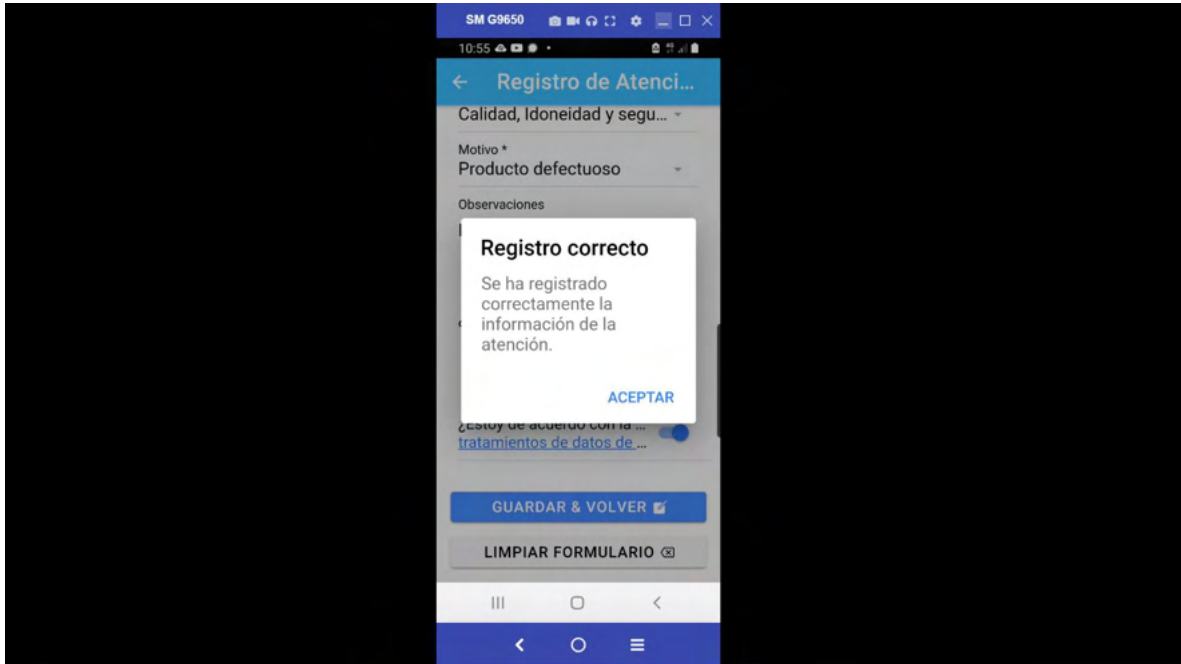
The screenshot shows a mobile application interface for 'Registro de Atención'. The title bar is blue with a back arrow and the text 'Registro de Atención...'. Below the title bar is a section titled 'Datos de la Atención'. It contains several dropdown menus: '¿Cómo se enteró de la RNP...' with 'Seleccionar...' below it; 'Comercio' with a search icon and the text 'Buscar el comercio relacionado...'; 'Servicio \*' with 'Seleccionar...' below it; 'Destino \*' with 'Seleccionar...' below it; 'Tema \*' with 'Seleccionar...' below it; and 'Motivo \*' with 'Seleccionar...' below it. At the bottom of this section is a text input field labeled 'Observaciones'. The bottom navigation bar is blue with a back arrow, a home icon, and a menu icon.

En la parte final del formulario se registran: Las observaciones para digitar información adicional y relevante de la atención, la firma del ciudadano aceptando la política de tratamiento de datos de la entidad , el botón de “Guardar & Volver” y el botón de “Limpiar Formulario” que refresca el formulario eliminando los datos digitados. Así:



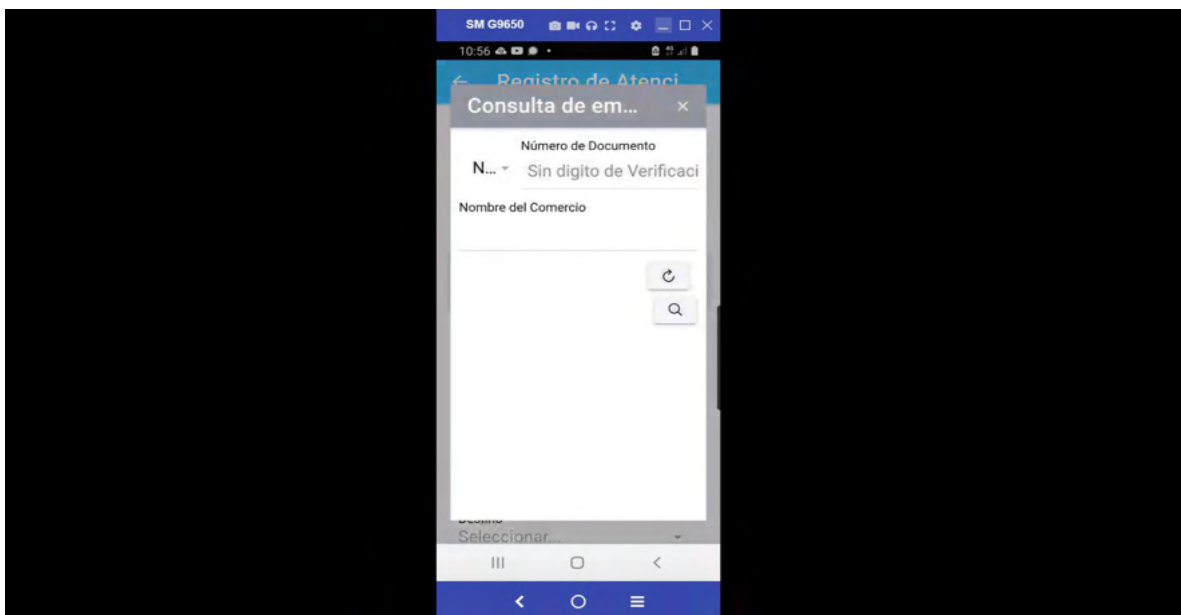
The screenshot shows the bottom part of the 'Registro de Atención' form. It features a text input field for 'Observaciones'. Below it is a toggle switch for '¿Cuenta con firma?' which is turned on. Underneath is a signature box with the word 'Firmar' in a cursive font. Below the signature box is another toggle switch for '¿Estoy de acuerdo con la ... [tratamientos de datos de...](#)' which is also turned on. A red warning message states: 'Debes registrar la información solicitada en todos los campos obligatorios, marcados con \*'. At the bottom are two buttons: 'GUARDAR & VOLVER' and 'LIMPIAR FORMULARIO'. The bottom navigation bar is blue with a back arrow, a home icon, and a menu icon.

Al completar todos los datos requeridos el formulario permite registrar la atención, notificando al usuario el registro respectivo. Así:

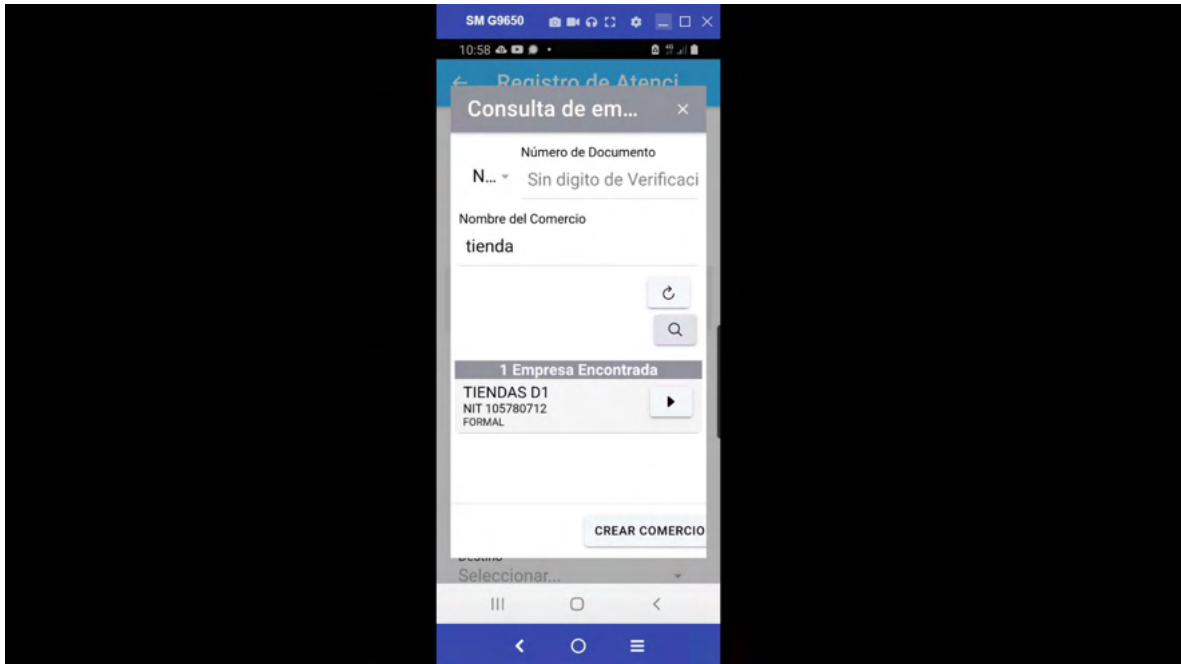


### 9.1.1 Consulta y Creación de Comercios

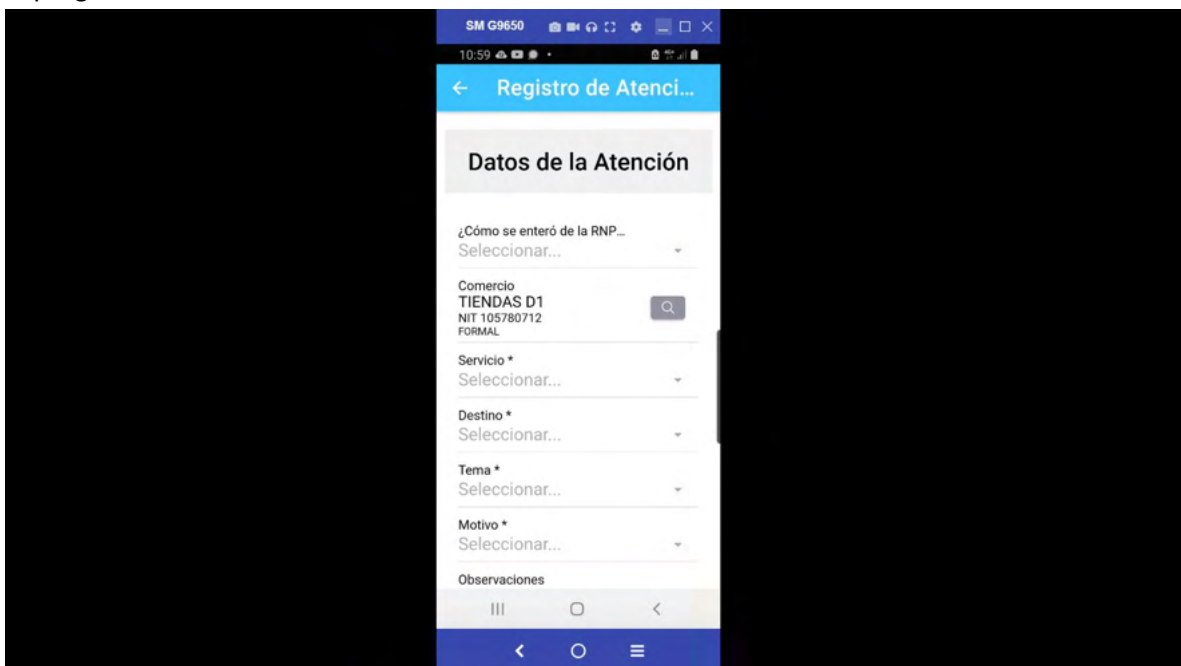
Se dispone la funcionalidad de búsqueda de comercios en el registro de la caracterización de la atención, debido a que el proceso inicial de acceso al aplicativo realiza la sincronización de los datos paramétricos y copia al dispositivo móvil los 100 comercios más representativos para la unidad de atención. Así:



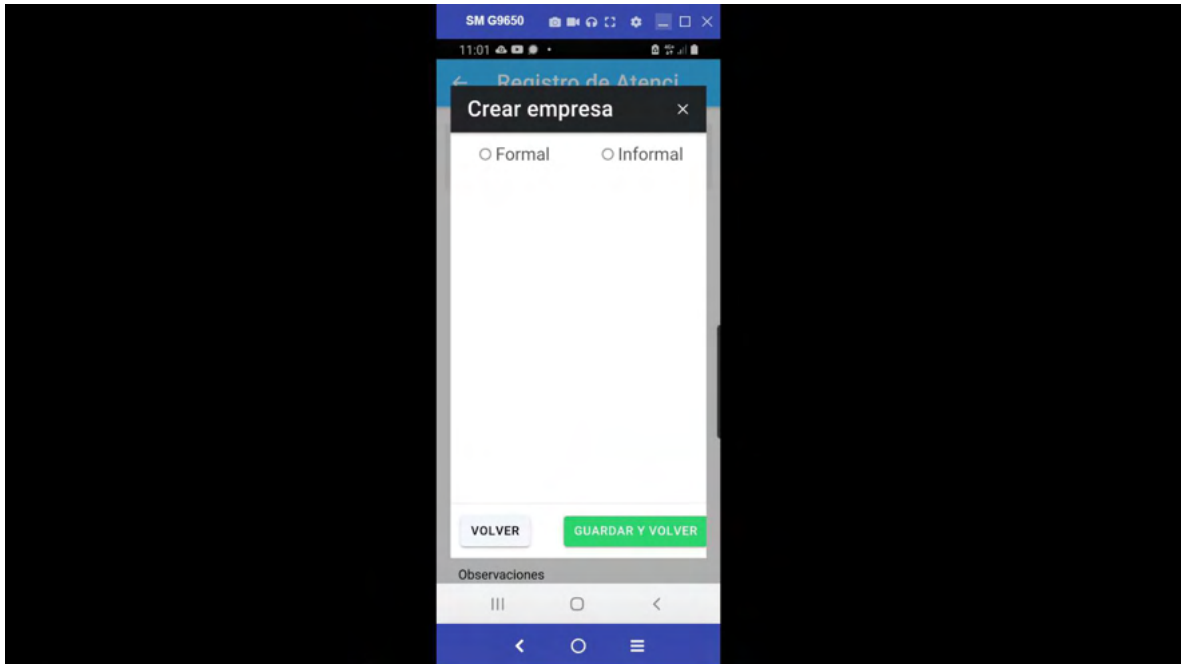
Se digita el Nit o el Nombre del Comercio y se realiza la búsqueda en los 100 comercios sincronizados con el Sistema de Gestión, se selecciona el comercio al dar clic en el ícono a la derecha de cada comercio mostrado. Así:



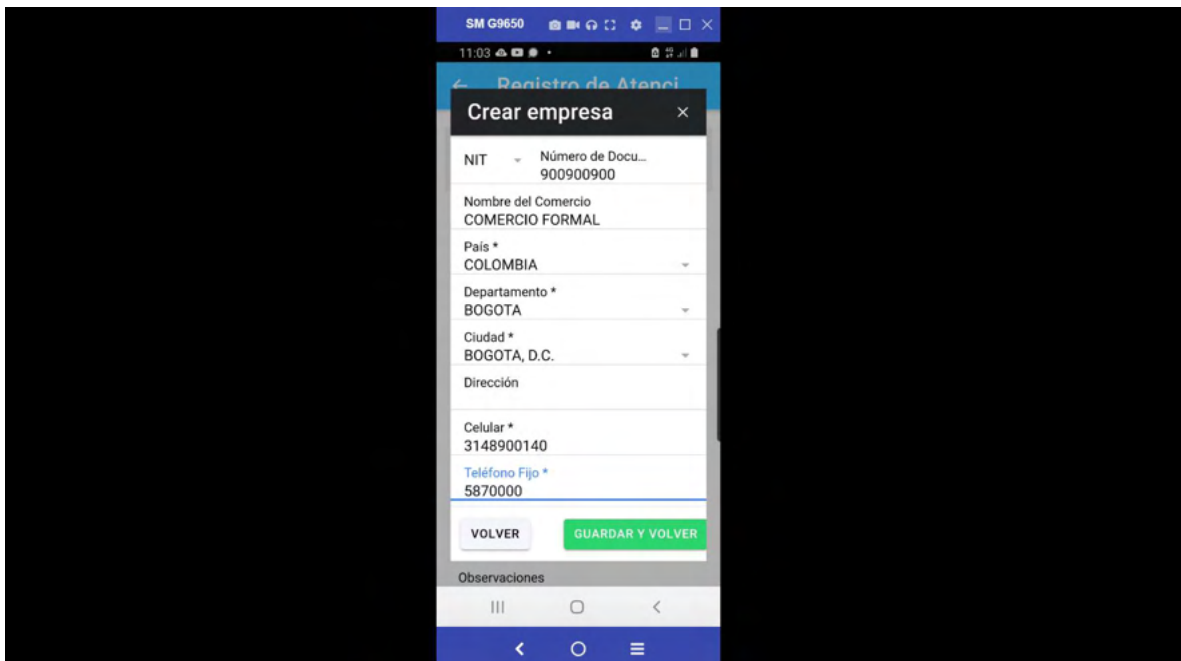
El programa retorna a la atención con el comercio seleccionado. Así:



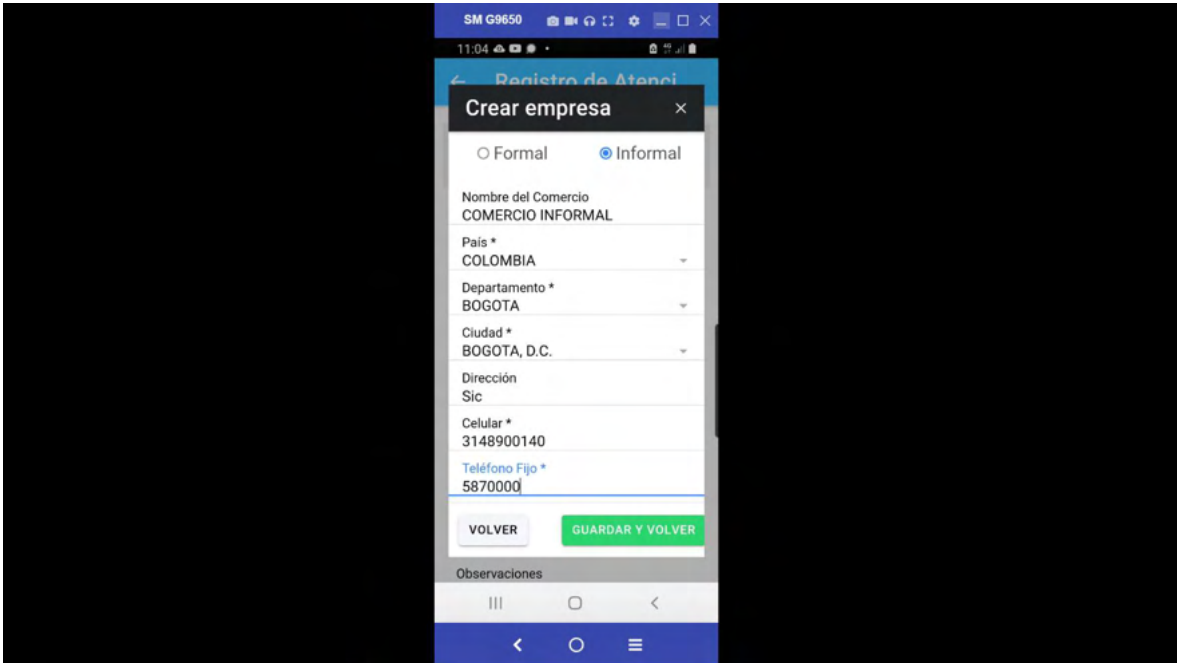
Si el aplicativo móvil no encuentra el comercio requerido, el sistema ofrece la opción de realizar la creación respectiva, dependiendo si es un comercio <Formal> o <Informal>. Así:



Para un comercio formal se requieren los datos de: Nit, Nombre Comercio, País, Departamento, Ciudad, Dirección, Celular, Teléfono Fijo. Así:



Si el comercio es informal se omite el campo de Nit. Estos datos son validados en el proceso de sincronización con el Sistema de Gestión para garantizar la integridad de la información. Así:



SM G9650 11:04

Registro de Atenci

### Crear empresa

Formal  Informal

Nombre del Comercio  
COMERCIO INFORMAL

Pais \*  
COLOMBIA

Departamento \*  
BOGOTA

Ciudad \*  
BOGOTA, D.C.

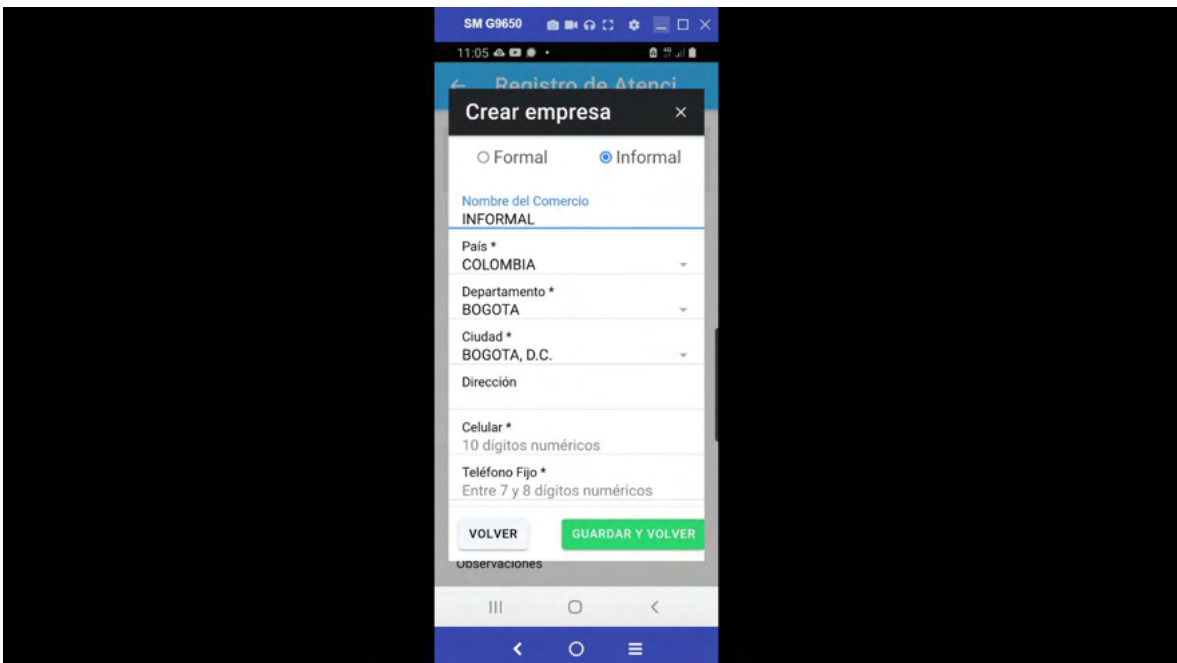
Dirección  
Sic

Celular \*  
3148900140

Teléfono Fijo \*  
5870000

Observaciones

Al digitar los datos del comercio se muestra el botón de <Guardar y Volver> para retornar al formulario de atenciones y continuar la caracterización de la atención. Si se da clic en el botón <Volver> el sistema retorna a la búsqueda de comercios. Así:



SM G9650 11:05

Registro de Atenci

### Crear empresa

Formal  Informal

Nombre del Comercio  
INFORMAL

Pais \*  
COLOMBIA

Departamento \*  
BOGOTA

Ciudad \*  
BOGOTA, D.C.

Dirección

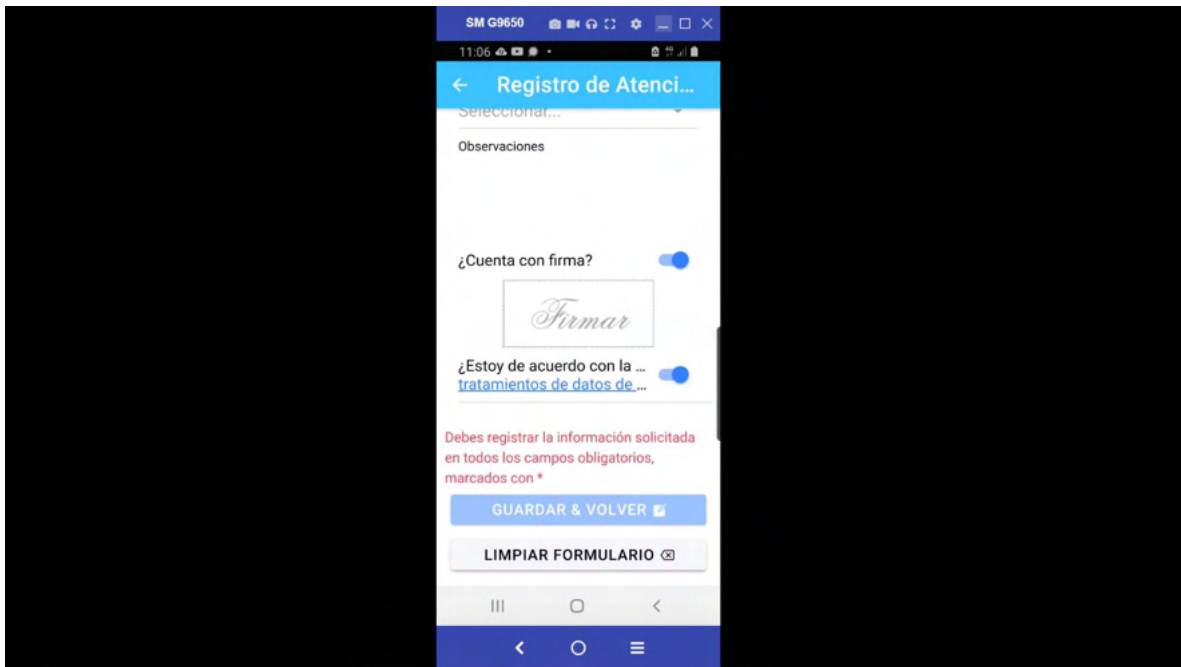
Celular \*  
10 dígitos numéricos

Teléfono Fijo \*  
Entre 7 y 8 dígitos numéricos

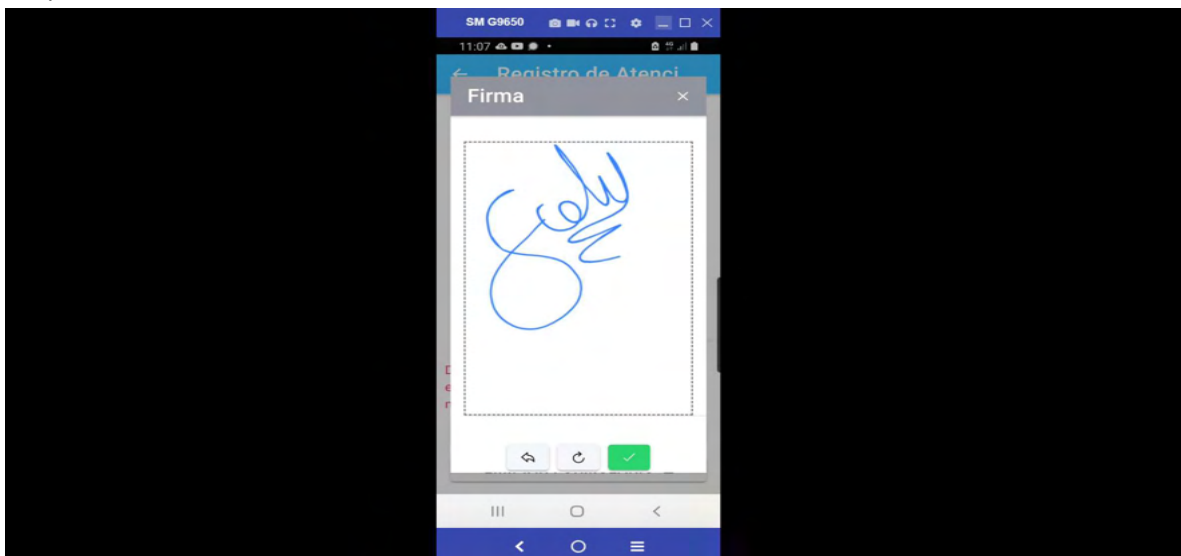
Observaciones

### 9.1.2 Firma del Ciudadano

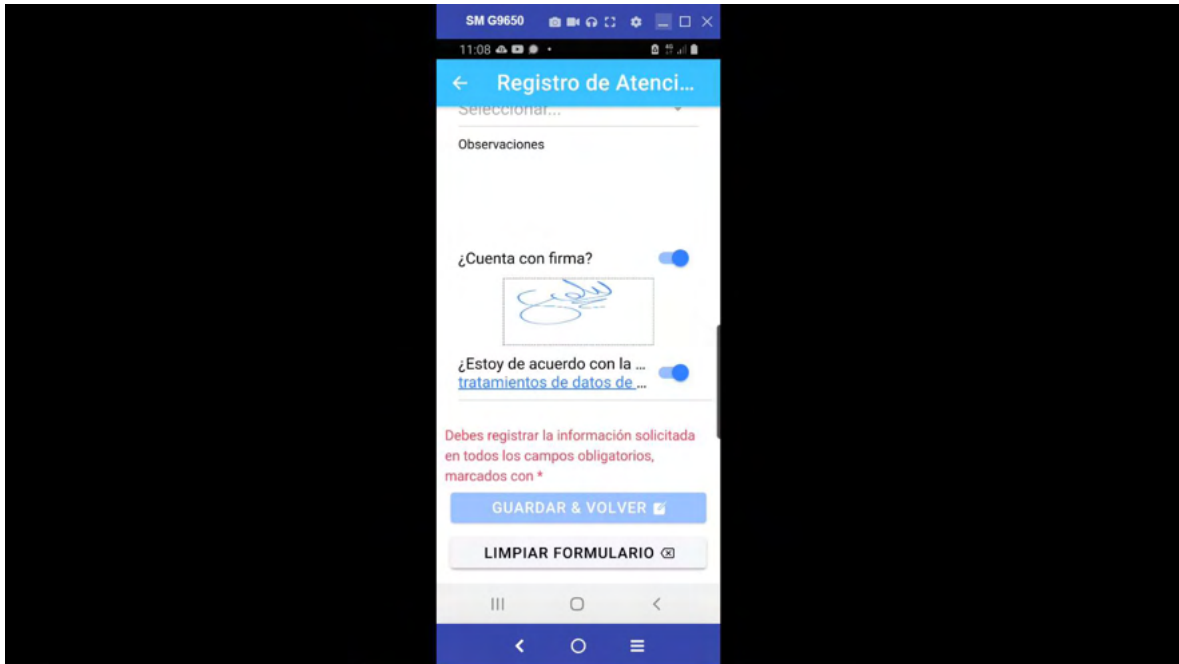
El formulario de atenciones dispone la opción de requerir la firma al ciudadano como herramienta para soportar la validez de los datos y garantizar la aceptación de la política de tratamiento de datos de la SIC. Así:



Al dar clic en el ícono de firma se despliega un área en la pantalla del celular, donde el ciudadano puede firmar con un lápiz para este propósito o con uno de sus dedos, la firma se puede refrescar para borrarla e intentar nuevamente, si no se desea firmar dar clic en botón de regreso, si se acepta la firma se da clic en el botón de validación. Así:

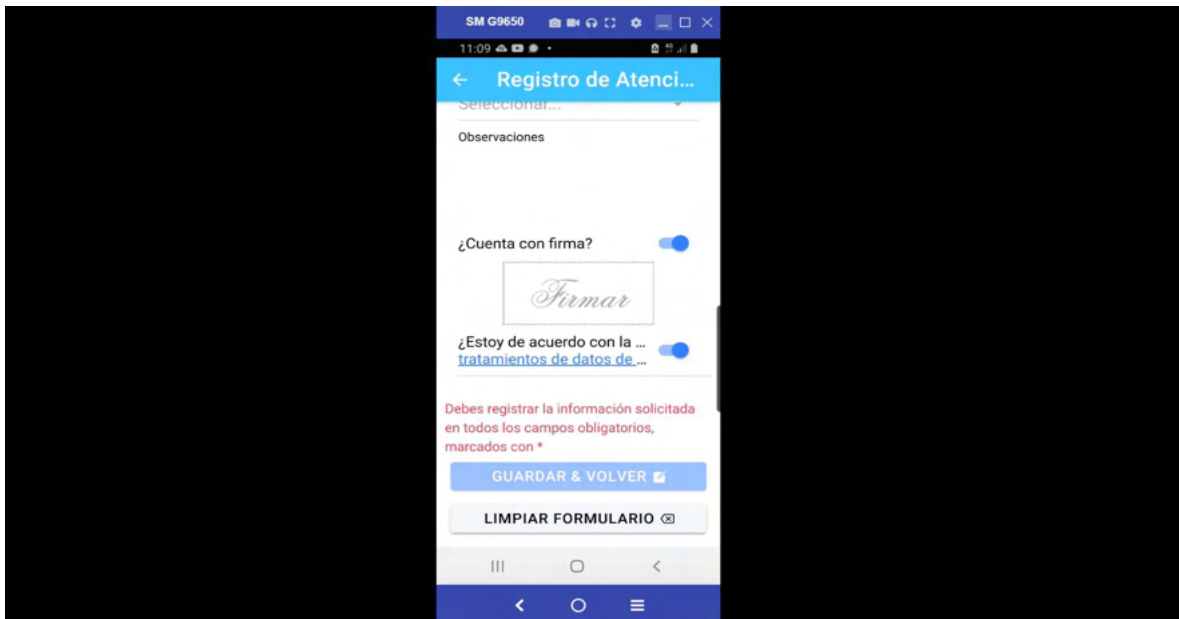


Al firmar y dar clic en el botón de aceptación, el sistema retorna al formulario de atenciones mostrando la firma registrada. Así:

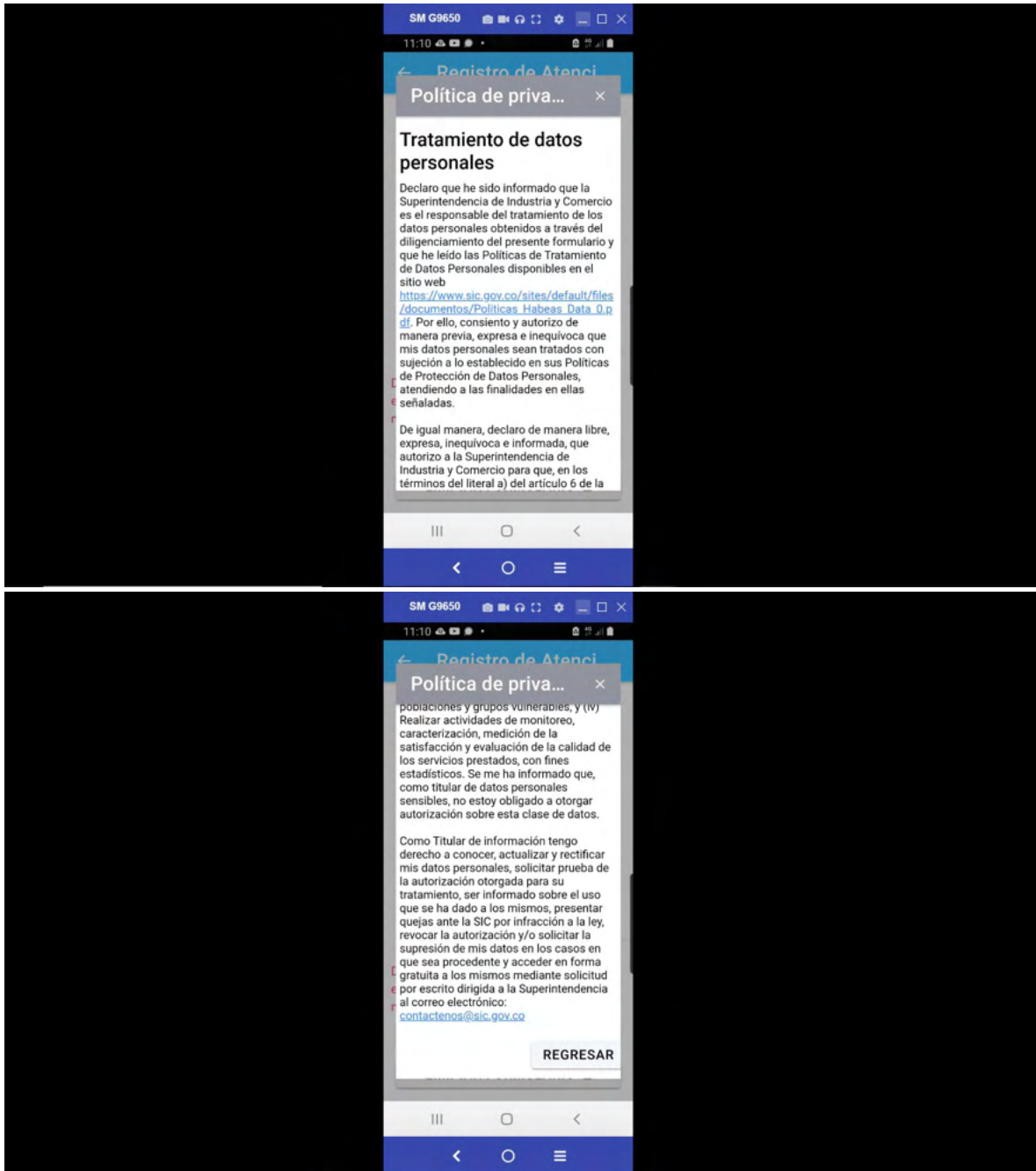


### 9.1.3 Política de Tratamiento de Datos

El aplicativo móvil requiere que se le notifique al ciudadano la aceptación de la política de tratamiento de datos de la entidad, por medio del suiche para esta función. Así:

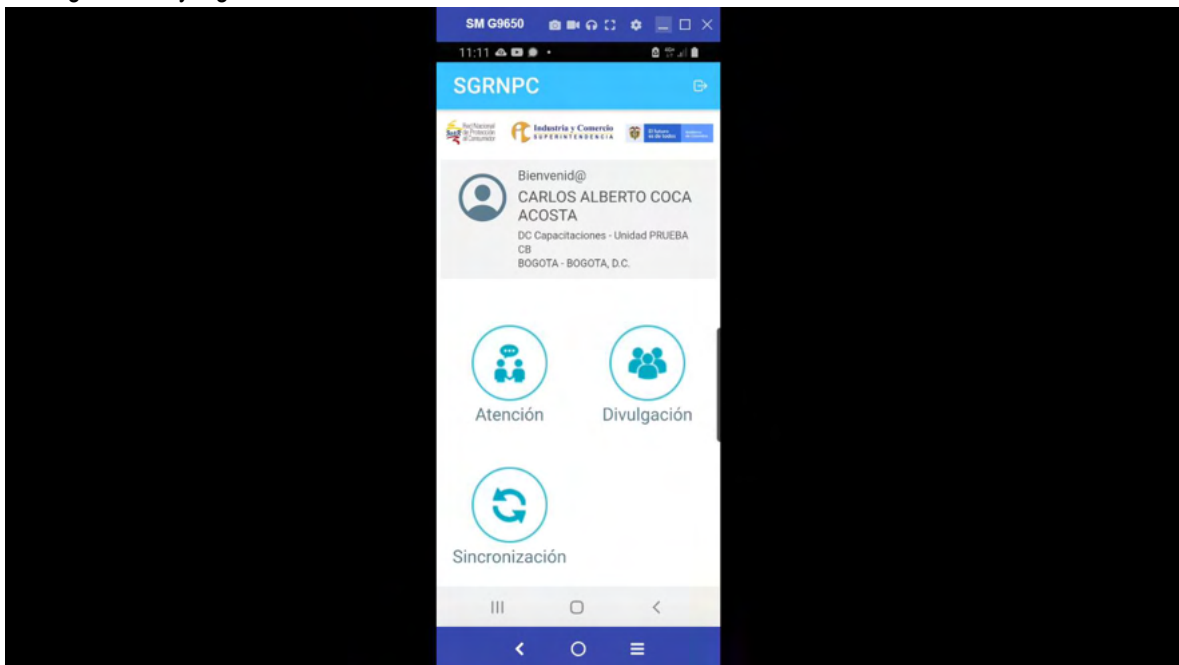


Se dispone del vínculo “Tratamiento de Datos Personales”, para desplegar la política y poder informar al ciudadano del compromiso de la entidad, con el uso adecuado de los datos que nos está suministrando. Así:



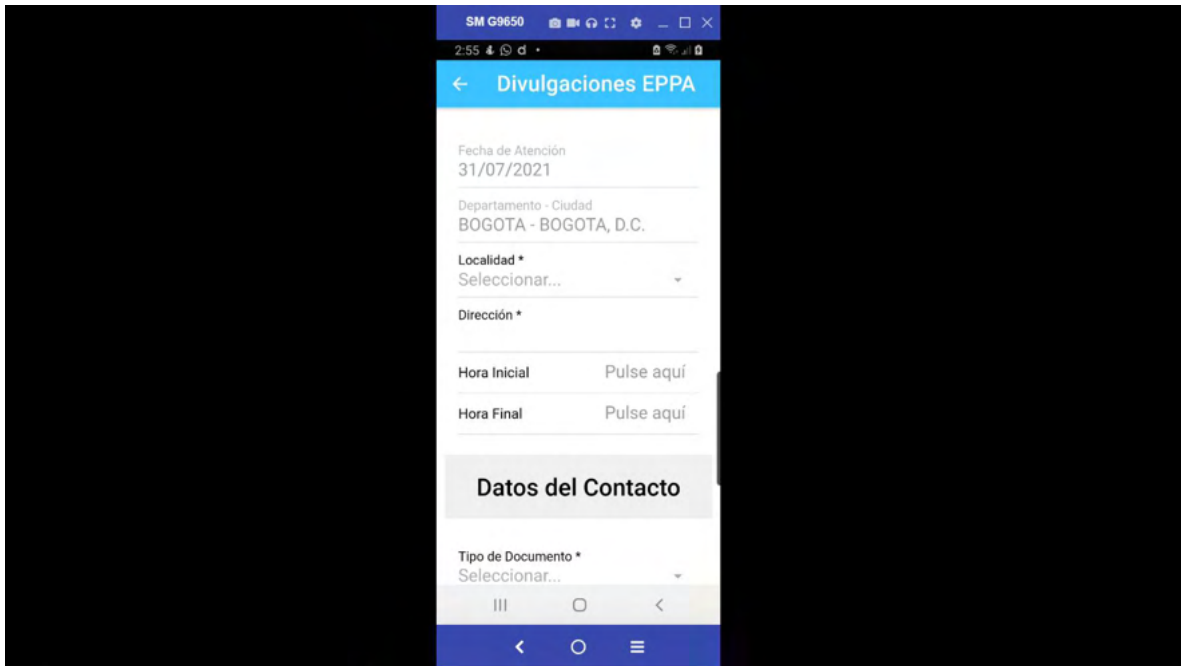
## 9.2 Registro de Divulgaciones EPPA

El aplicativo móvil dispone para el registro de las divulgaciones EPPA un formulario que puede usarse como herramienta de contingencia para el programa EPPA de la red; para esto es necesario disponer de: Un celular con Sistema Operativo ANDROID, una conexión a la Internet y contar con un usuario activo en el Sistema de Gestión de la RNPC. Esto para realizar la instalación del aplicativo y la descarga inicial de los datos paramétricos del sistema de gestión. Al ingresar en el aplicativo podemos acceder al módulo de “Divulgaciones” y digitar los datos de la visita. Así:



El formulario de “Divulgaciones EPPA”, dispone de tres sesiones para el registro de los datos de la visita con los <Datos del Contacto>, los <Datos del Comercio> y los <Hallazgos>, para la caracterización del comercio visitado y los hallazgos encontrados por el contratista de la RNPC.

Se requiere inicialmente los datos de ubicación del comercio con las horas en las que se realiza la visita de divulgación EPPA. Los datos requeridos para los contactos son equivalentes a los solicitados por la atenciones, con la diferencia que en las divulgaciones son los datos de la persona que atiende la visita. La funcionalidad de comercios es igual a la presentada con las atenciones, donde se debe registrar el comercio visitado ya sea <Formal> o <Informal>, con la opción de realizar la búsqueda en los comercios más relevantes para la unidad de atención. Así:



SM G9650 2:55

← Divulgaciones EPPA

Fecha de Atención  
31/07/2021

Departamento - Ciudad  
BOGOTA - BOGOTA, D.C.

Localidad \*  
Seleccionar...

Dirección \*

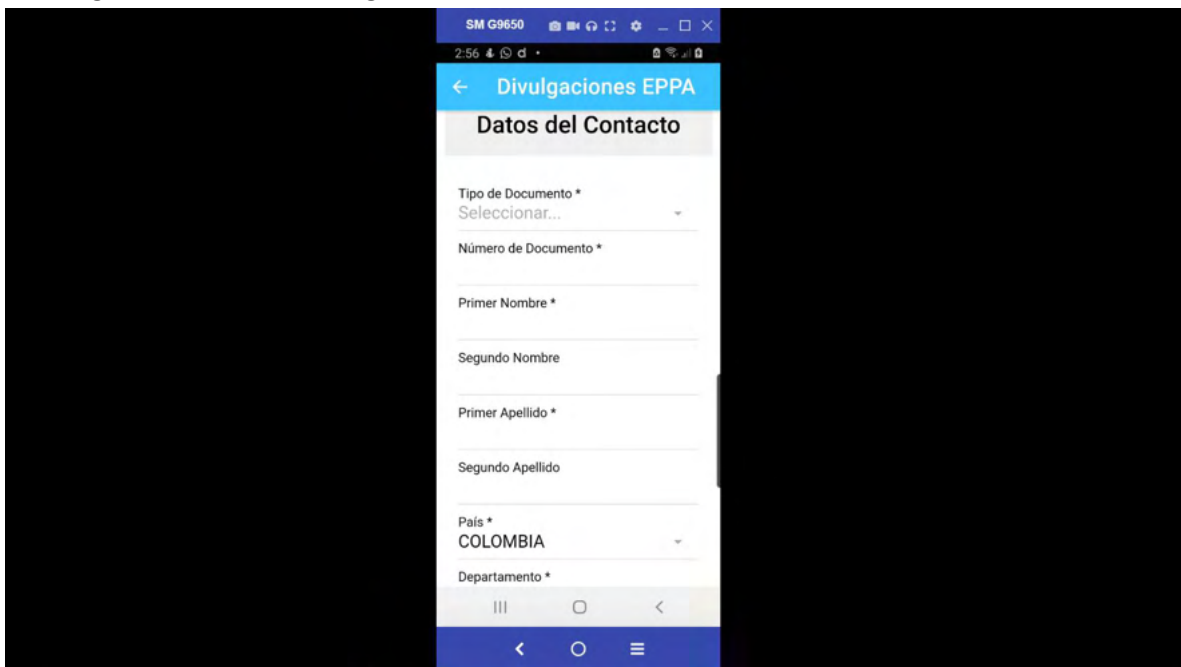
Hora Inicial Pulse aquí

Hora Final Pulse aquí

**Datos del Contacto**

Tipo de Documento \*  
Seleccionar...

Datos del Contacto: Son los datos requeridos de la persona responsable del comercio, que recibe la divulgación EPPA de los abogados de la RNPC. Así:



SM G9650 2:56

← Divulgaciones EPPA

**Datos del Contacto**

Tipo de Documento \*  
Seleccionar...

Número de Documento \*

Primer Nombre \*

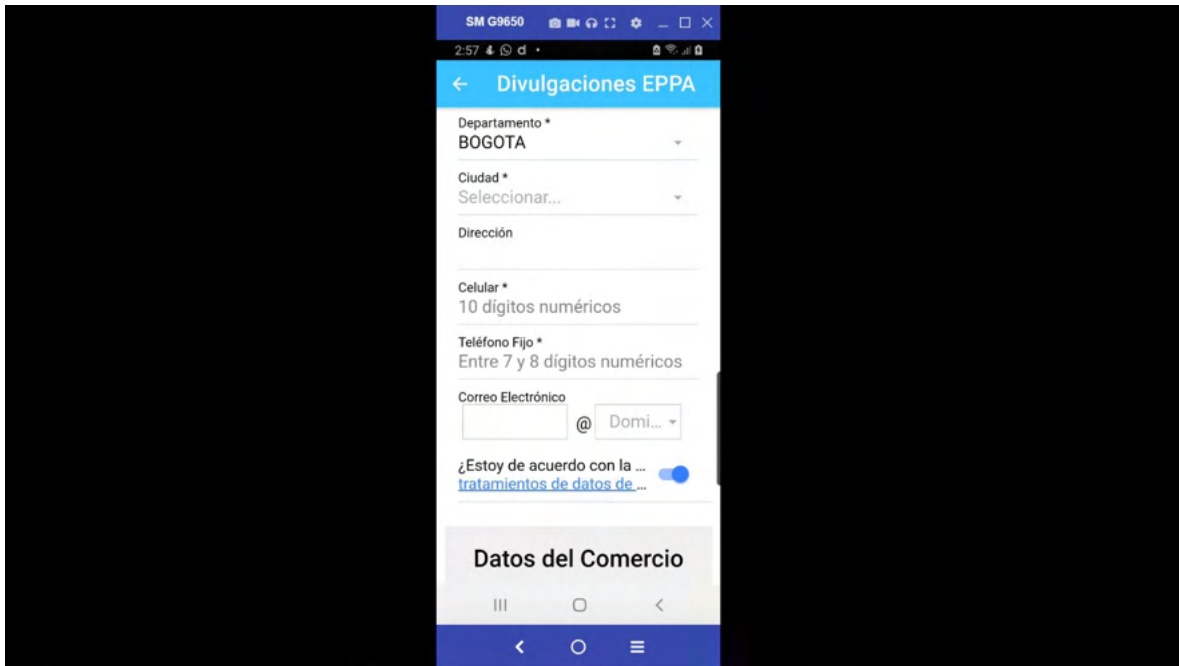
Segundo Nombre

Primer Apellido \*

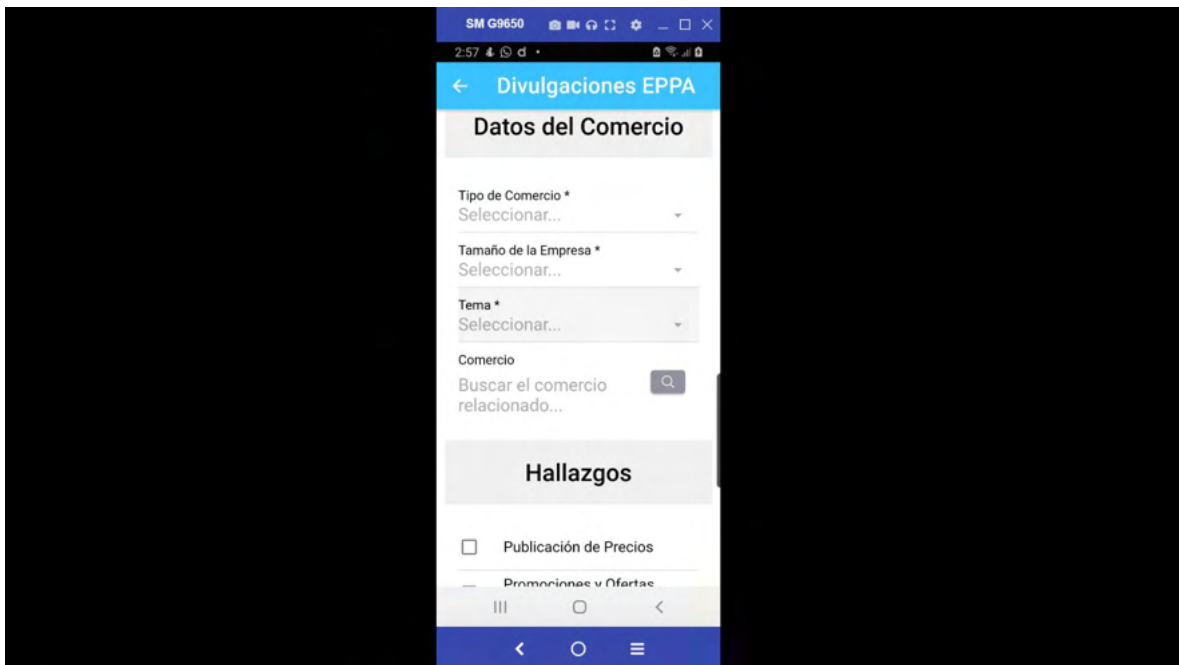
Segundo Apellido

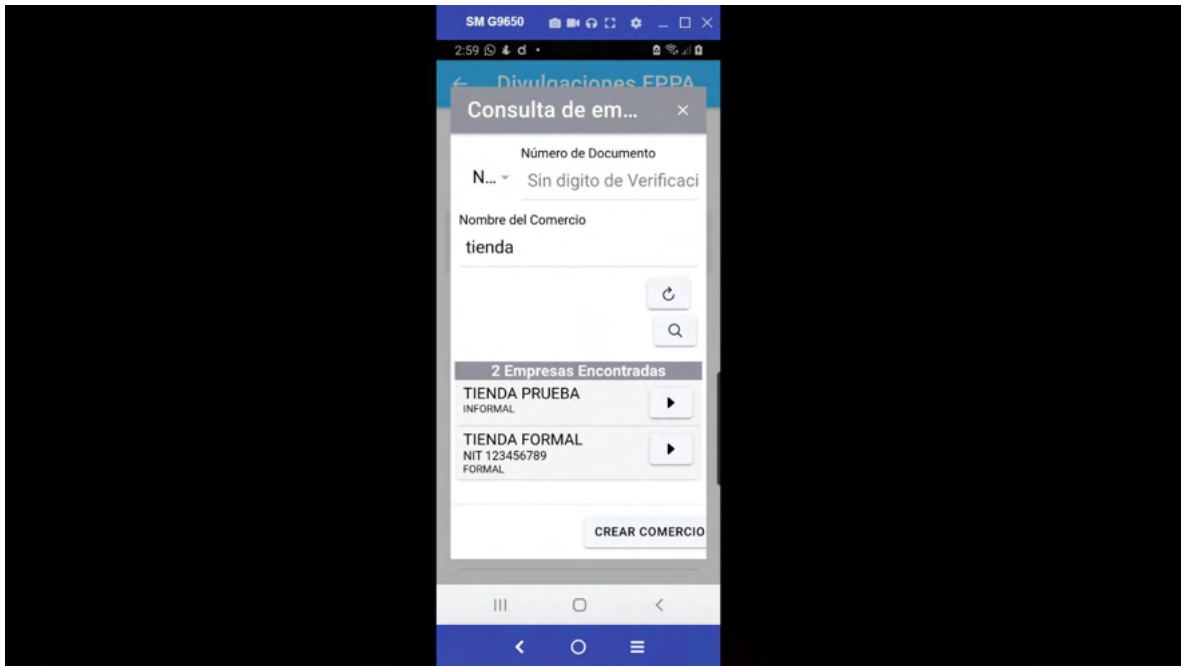
País \*  
COLOMBIA

Departamento \*

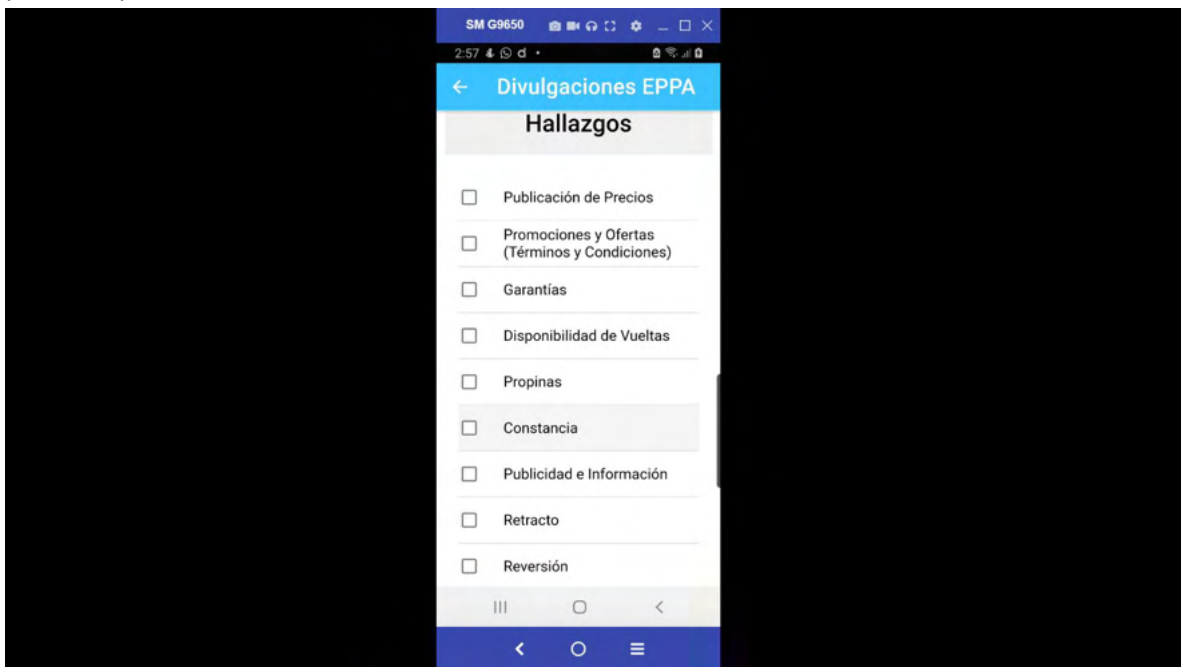


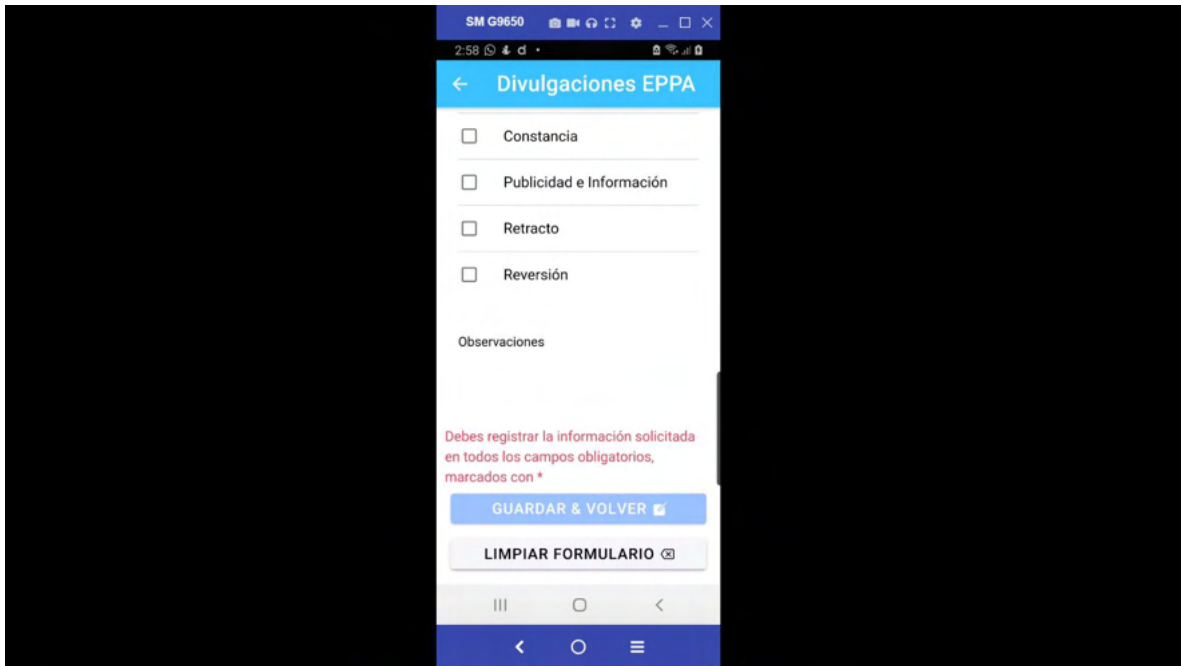
Datos del Comercio: Son los datos requeridos del comercio que recibe la visita, la aplicación permite la búsqueda del comercio en los datos sincronizados y más relevantes para el programa de la red en la unidad de atención asignada. Así:





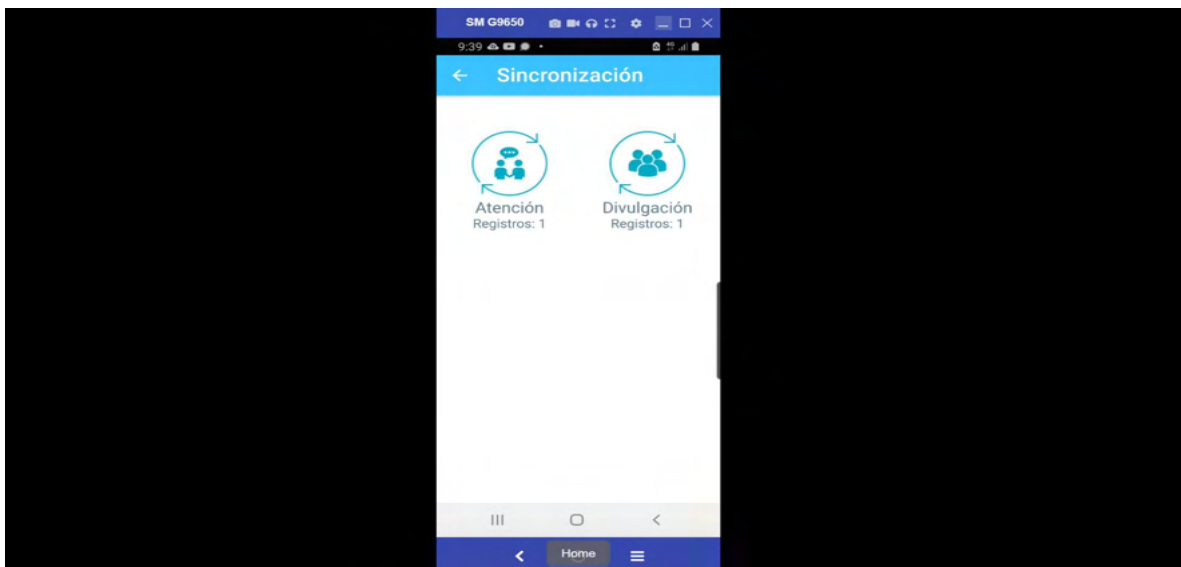
Hallazgos: Son la evidencias que se identifican en el comercio durante la visita de divulgación EPPA por los representantes de la RNPC. Así:



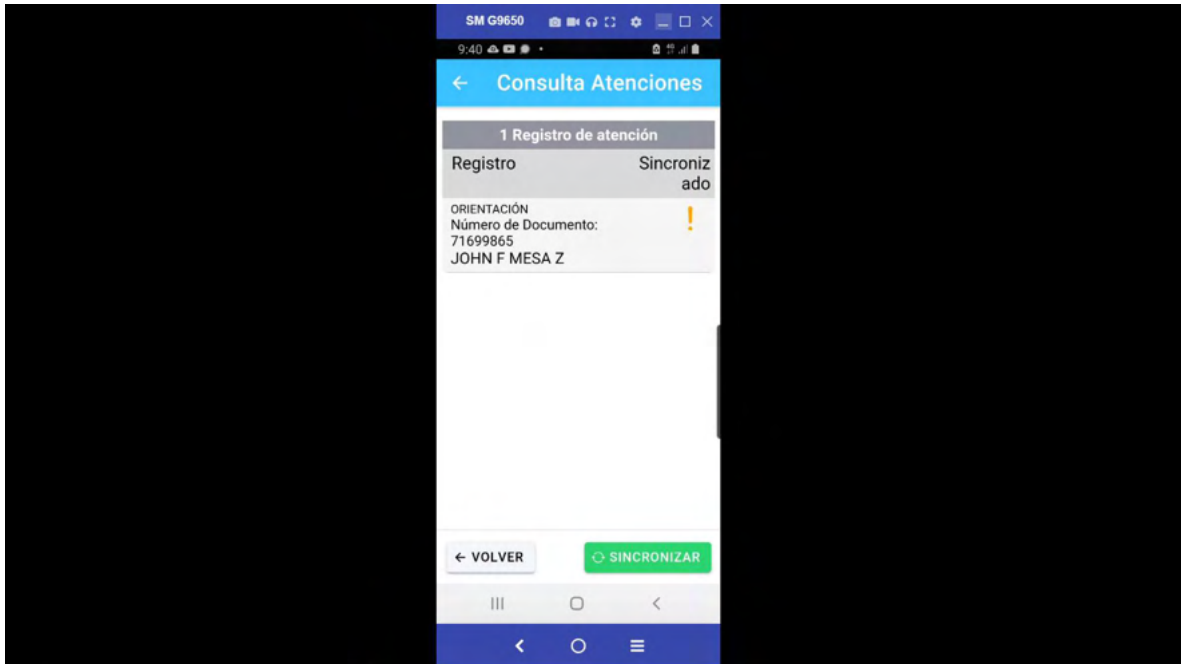


### 9.3 Sincronización de Registros

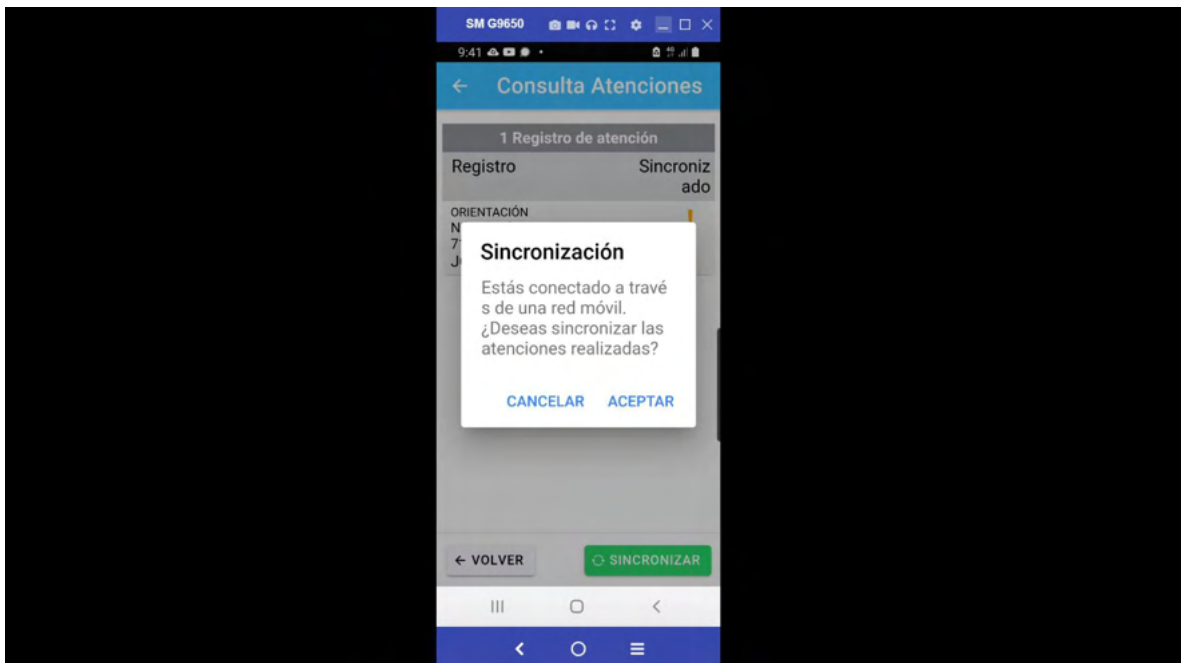
En el menú principal de la aplicación se ubica el módulo de sincronización, al darle clic se presenta el menú de sincronización, con el total de los registros almacenados en el dispositivo móvil por programa de la RNPC, esto para realizar el proceso de sincronización necesario con el Sistema de Gestión de la red. Así:



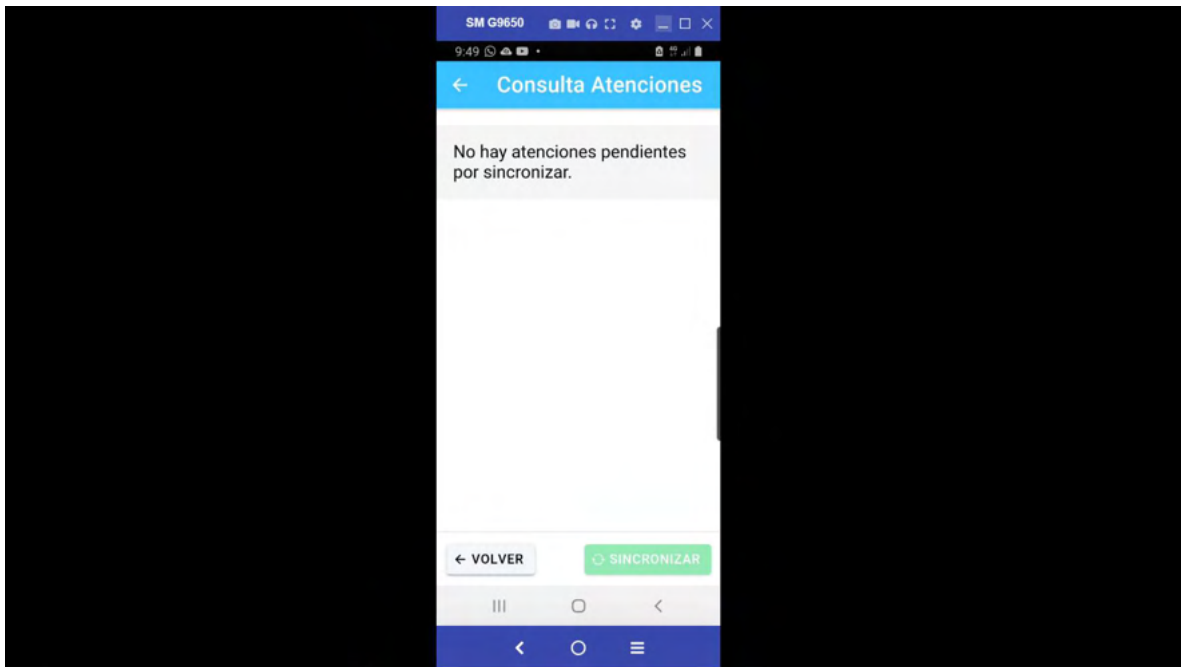
Al dar clic en el ícono de “Atención” se muestran los registros almacenados en el dispositivo móvil y que están pendientes por sincronizar. Así:



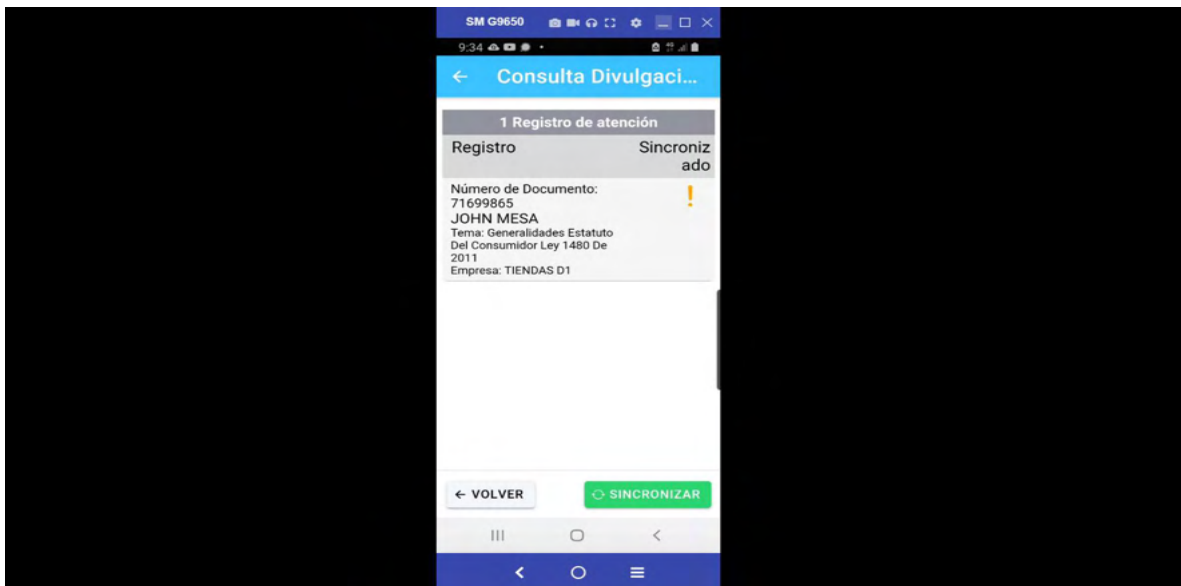
Al dar clic en el botón de sincronizar, los registros son transferidos al Sistema de Gestión de la RNPC. Así:

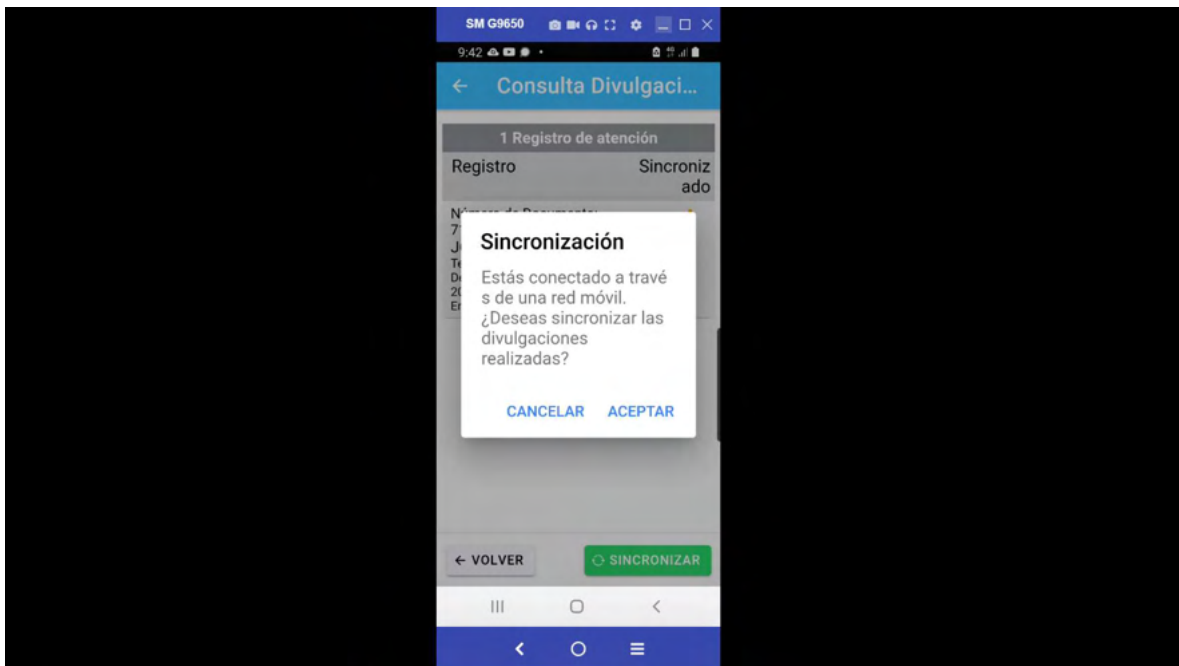


Luego del proceso de sincronización se eliminan los datos que estaban almacenados en el dispositivo móvil, se debe dar clic en el botón <Volver> para regresar al menú de sincronización. Así:



El proceso de sincronización de las divulgaciones es igual al de atenciones, donde se visualizan los registros almacenados en el dispositivo móvil y se realiza el proceso de sincronización respectivo. Así:





## 10. MANEJO DE ERRORES

### 10.1 Tabla de Errores

- Error de programación: Se debe informar al desarrollador sobre este tipo de error, dado que es recurrente y debe ser corregido.
- Error por tiempo de sesión: Se debe ingresar nuevamente a la aplicación. El tiempo de inactividad es de 15min.
- Error de datos: En los formularios de registro de información, se realiza validación de datos y formatos, estos son informados en pantalla para su corrección.

### 10.2 Contingencia y Soporte

Primer nivel:

Nombre de contacto: Mesa de Servicios

Correo electrónico: [mesadeservicios@sic.gov.co](mailto:mesadeservicios@sic.gov.co)

Segundo nivel:

Nombre de contacto: Carlos Alberto Coca Acosta

Correo electrónico: c.ccoca@sic.gov.co

## 11. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **SGRNPC:** Sistema de Gestión de la RNPC.
- **RNPC:** Red Nacional de Protección al Consumidor
- **SIC:** superintendencia de Industria y Comercio
- **Servicio:** Servicio ofrecido por la RNPC
- **Aforado:** Asistente a la actividad que se está registrando en el sistema.
- **Encuentro:** Reunión acordada entre las partes que presentan una diferencia comercial.
- **Verificación de Servicios:** Verificación del cumplimiento de los acuerdos de un servicio específico.

## 12. ANEXOS