


## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	2
2	DESTINATARIOS .....	2
3	GLOSARIO .....	2
4	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	3
4.1	EVENTOS INTERNACIONALES: .....	3
4.1.1	Preparar visita.....	3
4.1.2	Proyectar y enviar carta de invitación.....	4
4.1.3	Realizar un “instructivo general” y enviarlo a los conferencistas .....	4
4.1.4	Solicitar documentación y tramitar itinerario con operador logístico.....	5
4.1.5	Organizar logística del transporte.....	6
4.1.6	Trabajar en preparativos y atender visita de invitados internacionales .....	6
4.2	VISITAS DE INVITADOS INTERNACIONALES PARA CAPACITACIONES INTERNAS .....	8
4.2.1	Preparar visita.....	8
4.2.2	Proyectar y enviar carta de invitación.....	9
4.2.3	Solicitar documentación y tramitar itinerario con operador logístico.....	10
4.2.4	Organizar logística del transporte.....	10
4.2.5	Trabajar en preparativos y atender visita de invitados internacionales .....	11
4.3	VISITAS DE INVITADOS INTERNACIONALES A REUNIONES INTERNAS .....	13
4.3.1	Preparar visita.....	13
4.3.2	Preparar documentación .....	13
4.3.3	Atender visita de invitados internacionales .....	14
4.4	EVENTOS VIRTUALES .....	14
4.4.1	Preparar visita.....	14
4.4.2	Proyectar y enviar carta de invitación.....	15
4.4.3	Solicitar documentación y envío de borrador de la agenda del evento virtual.....	16
4.4.4	Realizar pruebas de sonido y conectividad con los conferencistas internacionales.....	16
5	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	17
6	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	17

Elaborado por: Nombre: Alejandro Arteaga Parra Cargo: Coordinador del Grupo de Comunicaciones	Revisado y Aprobado por: Nombre: Angélica Asprilla Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial	Aprobación Metodológica por: Nombre: Amanda Pedraza Cargo: Representante (E) de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2022-02-04
---	--	---

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

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 2 de 17

## 1 OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la atención de los invitados internacionales a eventos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en las diferentes modalidades de actividades que se puedan presentar.

## 2 DESTINATARIOS

Este instructivo está dirigido a todos aquellos servidores públicos que participen en la organización de eventos internacionales de la SIC, especialmente los integrantes del Grupo de Asuntos Internacionales (GAI) de la Entidad.

## 3 GLOSARIO

**Autoridades homólogas:** Corresponde a entidades o agencias gubernamentales con funciones similares o equivalentes, que están ubicadas en otros países.


**Capacitaciones internas:** Corresponde a las situaciones en las que una persona experta de otro país viene a capacitarnos en un nivel muy específico o a mostrarnos un servicio o un producto de interés de la Entidad.

**Directorio de asuntos internacionales:** Corresponde a un mecanismo digital que se actualiza constantemente y que recoge datos de contacto de autoridades homólogas alrededor del mundo y de organizaciones internacionales.

**Evento internacional:** Corresponde a aquellos eventos que organiza la SIC a través de cualquiera de sus Delegaturas, que guardan estrecha relación con los temas a su cargo y cuyos programas comprenden conferencias y paneles dictados por expertos nacionales e internacionales.

**Instrumentos de cooperación:** Corresponde a memorandos internos, convenios internacionales o cualquier otro documento no vinculante que se firma con autoridades homólogas u organizaciones multilaterales, con el fin de fomentar las relaciones entre sí y promover actividades de apoyo mutuo, en aras de desempeñar de una mejor manera las funciones a su cargo.

**Micrositio web promocional del evento:** Corresponde al micrositio web que crea la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) con información de interés de la actividad que realizará la Entidad. Está disponible a través de la página web de la SIC, en la sección de la Delegatura correspondiente: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-I07
		Versión: 1
		Página: 3 de 17

**Organismos internacionales:** Se refiere, en lo sucesivo, a autoridades homólogas u organizaciones multilaterales.

**Organizaciones multilaterales:** Asociación de agencias gubernamentales de diferentes países que fungen como miembros, cuyos objetivos se enfocan en temáticas especializadas respecto de las cuales existen intereses comunes.

**Visitas de invitados internacionales a capacitaciones internas:** Corresponde a visitas de invitados internacionales a reuniones con objeto específico en la SIC, por ejemplo, la firma de un Memorando de Entendimiento, la suscripción de un PPH, la negociación de un acuerdo futuro, la discusión de cierta temática de interés común, entre otros.

## 4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 4.1 EVENTOS INTERNACIONALES:


#### 4.1.1 Preparar visita

De acuerdo con la actividad o evento que se pretenda realizar, se programa una reunión en la que deben estar presentes el Superintendente Delegado de la división anfitriona<sup>1</sup>, el Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) y el Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales. En esta reunión, se definen aspectos como la duración del evento, la distribución de las diferentes sesiones (conferencias y paneles) y la cantidad de conferencistas nacionales e internacionales que intervendrán. Así mismo, se elaborará en dicha reunión una lista de verificación con los aspectos logísticos del evento

Una vez culminado lo anterior, el Superintendente Delegado anfitrión define los nombres de los conferencistas que intervendrán en el evento y establece a quiénes se les otorgará financiación total, parcial o nula<sup>2</sup>, dependiendo del presupuesto que tenga disponible. Los nombres de los conferencistas son entregados al Grupo de Asuntos Internacionales (GAI), el cual se encarga de conseguir los correspondientes datos de contacto (ya sea a través del Directorio de Asuntos Internacionales, a través de los mismos

<sup>1</sup> Todos los eventos que se realizan tienen estrecha relación con las áreas misionales de la SIC. Por ende, cada evento que se realice involucra a una de las seis (6) Delegaturas de la Entidad, según la temática específica abordada.

<sup>2</sup> Por lo general, se le ofrece financiación total o parcial a invitados internacionales y financiación nula a los invitados nacionales (especialmente si estos últimos trabajan en el sector privado). No obstante, en algunas ocasiones los invitados nacionales sí reciben financiación por parte de la SIC. Dicha decisión dependerá del presupuesto disponible y del criterio y decisión de cada Delegado.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 4 de 17

Superintendentes Delegados o los servidores de sus equipos, o a través de investigaciones realizadas en la web)<sup>3</sup>.

Desde la preparación de la visita y a partir de los resultados y acuerdos alcanzados en las primeras reuniones preparatorias, el GAI empieza a tomar nota ordenada de nombre completo del invitado, entidad de donde proviene, información de contacto, datos sobre el financiamiento ofrecido por la SIC, registro de la documentación que se le pedirá y la correspondiente entrega, fechas de estadía, información de llegada y partida (fechas y vuelos), y cualquier otro dato que se considere relevante.

El formato GA01-F13 contiene un modelo del registro organizado que debe realizarse para estos efectos. Este formato puede ser modificado según los requerimientos de cada evento.

#### **4.1.2 Proyectar y enviar carta de invitación**

Una vez el GAI consigue la totalidad de los datos de contacto de los conferencistas, se encarga de proyectar la carta de invitación, la cual debe contener el nombre completo del evento, las fechas de su duración, su objeto principal (opcional), la financiación ofrecida (si la hubiere) y los datos de contacto de alguno de los miembros del GAI<sup>4</sup>. La carta proyectada debe pasar a revisión y firma del Superintendente Delegado anfitrión o del Superintendente de Industria y Comercio<sup>5</sup>.


Posteriormente, se envían las cartas por correo electrónico, junto con la carta de autorización de tratamientos de datos personales y se hace seguimiento de su buen recibo.

#### **4.1.3 Realizar un “instructivo general” y enviarlo a los conferencistas**

<sup>3</sup> No todos los invitados internacionales proceden de autoridades homólogas u organizaciones internacionales, por lo cual no siempre sus datos están disponibles en el Directorio de Asuntos Internacionales. Muchas veces los mismos Superintendentes Delegados tienen los datos de contacto de las personas que pretenden invitar porque han tenido oportunidad de conocerlas personalmente en diferentes escenarios académicos o laborales. En otras ocasiones las personas que se pretenden invitar no han tenido trato previo con personal de la SIC; en estos casos se hace necesario hacer una investigación de la hoja de vida de la persona (para conocer, por ejemplo, su lugar de trabajo actual) y conseguir de esta manera sus datos de contacto.

<sup>4</sup> Cada evento internacional debe contar con acompañamiento de uno o más miembros del Grupo de Asuntos Internacionales. El Coordinador del Grupo define qué persona(s) de su equipo estará(n) a cargo del cada evento.

<sup>5</sup> Las cartas de invitación pueden ser firmadas por el Superintendente Delegado anfitrión o directamente por el Superintendente de Industria y Comercio, según las preferencias que se definan en la organización.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-I07
		Versión: 1
		Página: 5 de 17

El servidor público o contratista designado del GAI prepara un “instructivo general” con destino a los conferencistas del evento, el cual debe contener los siguientes elementos:

- Logo del evento,
- Palabras de bienvenida y recomendaciones generales,
- Información sobre conferencias y debates (incluye fecha límite para enviar presentaciones - en caso de usarse, metodologías de las sesiones, rol de los moderadores de panel, etc.),
- Información importante sobre la estadía (código de vestir, horas de check in y check out del hotel, idioma, hora local, moneda, entre otros).

Este instructivo debe contar con visto bueno del Coordinador del GAI y del Superintendente Delegado anfitrión.

Posteriormente, el servidor público designado del GAI envía el “instructivo general” a los conferencistas vía correo electrónico, así como el programa preliminar (en caso de que ya esté listo para ese momento).

#### **4.1.4 Solicitar documentación y tramitar itinerario con operador logístico**

Cuando se cuente con la confirmación de los conferencistas, se les debe solicitar:

- Perfil breve y foto actualizada. La información obtenida se le debe enviar a OSCAE, que se encarga de incorporarla en el micrositio web promocional del evento.
- Copia escaneada de su pasaporte (si es internacional) o cédula (si es nacional), en caso de que la SIC esté a cargo de la compra de sus tiquetes aéreos y reserva hotelera.
- Presentación o material audiovisual que se va a emplear en una fecha específica.

En caso de que el invitado sea financiado por la SIC, se deben seguir los siguientes pasos en lo que concierne al trámite de los itinerarios de vuelo ofrecidos:

- Tras solicitar copia escaneada del pasaporte o cédula del invitado, se solicita adicionalmente sus preferencias de vuelo (días de llegada y partida y hora de viaje) y se le envía esta información al operador logístico para que emita una versión preliminar de itinerario.
- Se envía la versión preliminar del itinerario de vuelo al conferencista para aprobación. Se le advierte que una vez se reciba su visto bueno y se proceda a la emisión de los tiquetes, la SIC no podrá asumir gastos posteriores por modificaciones. Cualquier cambio adicional que se pretenda realizar se hará a cargo del mismo invitado.

- Una vez se reciba aprobación del conferencista, se le solicita al operador logístico que proceda a la emisión de los tiquetes.
- Se le solicita al operador logístico hacer la reserva hotelera, de acuerdo a las fechas de viaje del invitado. Para esto se tiene en cuenta el itinerario emitido.

#### 4.1.5 Organizar logística del transporte

Una vez culminado lo anterior, se organizan los trayectos aeropuerto - hotel - aeropuerto de los conferencistas del evento con el operador logístico de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del evento

Para llevar a cabo ese procedimiento de organización, deben tenerse en cuenta los siguientes puntos:

- Se diseñan carteles con el logo de la SIC y del evento y los nombres de las personas beneficiarias del servicio de transporte, y se envían en formato PDF al operador logístico para que su personal tengan a la mano a la hora de recibir a los invitados.
- Se organiza un cuadro en Word o en Excel que contiene nombre del invitado, su país de origen, sus datos de llegada (fecha, número de vuelo y hora de aterrizaje), datos de hospedaje (hotel) y datos de salida (fecha, número de vuelo y hora de partida). Este cuadro se envía al operador logístico.
- El operador logístico envía el nombre y el contacto de los conductores de cada trayecto y el Grupo de Asuntos Internacionales debe transmitir esta información a los conferencistas vía correo electrónico.

**Nota 1:** Es posible que algunos transportes se coordinen con los carros de la SIC y no con el operador logístico. En ese caso, deberá acordarse todo lo anterior con el chofer correspondiente<sup>6</sup>.

**Nota 2:** Es posible que se solicite el acompañamiento de un funcionario del Grupo de Asuntos Internacionales para recoger al invitado internacional.


#### 4.1.6 Trabajar en preparativos y atender visita de invitados internacionales

El personal de OSCAE y del Grupo de Asuntos Internacionales debe desplazarse al lugar sede del evento con anterioridad a su inicio para verificar que los salones estén listos,

---

<sup>6</sup> En caso de que no sea posible usar alguno de los choferes de los Superintendentes Delegados, se debe buscar un carro de la SIC con el Director del Área Administrativa y el Coordinador de Movilidad de la SIC.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 7 de 17

conocer el equipo multimedia que brindará acompañamiento y recibir a los conferencistas del evento internacional.

Según las preferencias del Superintendente Delegado anfitrión, se le puede dejar una carta de bienvenida al conferencista en su habitación antes de su ingreso al hotel. La carta de bienvenida es proyectada por el Grupo de Asuntos Internacionales y debe contar con aprobación y firma del Superintendente Delegado correspondiente. La disposición de las cartas en las habitaciones de los conferencistas se debe coordinar con personal del hotel.

#### **Antes del evento, se debe:**

- Revisar las escarapelas e imprimir la de los invitados internacionales para dárselas a su ingreso.
- Realizar pruebas de las presentaciones y verificar que todo esté funcionando en caso de contar con éstas de manera previa.
- Elaborar una carpeta digital en el escritorio del computador que se va a usar para guardar en la misma los archivos de las presentaciones que se usarán durante el evento. La organización de la carpeta debe hacerse distinguiendo día, número de conferencia o panel y nombre del autor de la presentación<sup>7</sup>.
- Elaborar un documento de “Mesa principal” con los nombres de los conferencistas que conformarán la mesa principal del evento o de aquellos a los que se quiera dar un saludo especial. Este documento debe tener el nombre completo del conferencista (con sus dos apellidos)<sup>8</sup>, su cargo completo, el nombre de la agencia / organización / agencia que representa y su país de origen. Esto se hace en Arial 16 y se le entrega al Superintendente de Industria y Comercio y/o al Superintendente Delegado encargado de dar las palabras de apertura del evento, antes de que suban a la tarima.

#### **Durante el evento, se debe:**

- Realizar seguimiento a todas las presentaciones y estar pendiente de la participación del Superintendente, de los Superintendentes Delegados, del personal SIC que también participe como conferencista y de todos los demás invitados.

<sup>7</sup> Es posible que los conferencistas hagan cambios de última hora a sus presentaciones. En ese caso, el Grupo de Asuntos Internacionales debe estar pendiente de las últimas versiones y debe guardar las mismas en la carpeta digital.

<sup>8</sup> En algunos países no usan dos apellidos. Esta situación se le deberá explicar al correspondiente Superintendente Delegado.

- Estar pendiente de que las presentaciones se proyecten de manera ordenada y en su debido momento.
- Realizar acompañamiento a los invitados internacionales, especialmente a los que no hablan español.
- Estar pendiente en caso de llegar a presentarse emergencias de salud. Es preciso que desde un comienzo se detecte dónde está ubicado el departamento de primeros auxilios del lugar sede del evento.
- Estar pendiente de los tiempos de las sesiones y advertir al correspondiente Superintendente Delegado en caso de presentarse retrasos de programa.
- Brindar ayuda constante a los conferencistas para lo que puedan necesitar.

### **Después de la visita:**

El Grupo de Asuntos Internacionales debe hacerle llegar, en el menor tiempo posible, la carpeta digital con todas las presentaciones usadas que fueron autorizadas por parte de los conferencistas en el evento a OSCAE para que sean publicadas en el micrositio web del evento, en la sección “Memorias”. OSCAE se encarga, a su vez, de subir a la web las fotos oficiales que haya tomado.

Una vez esté listo lo anterior, el Grupo de Asuntos Internacionales envía un correo de agradecimiento a todos los conferencistas con los enlaces que lleven a la sección “Memorias” y a las fotos oficiales tomadas durante el evento. Este correo está acompañado por una carta de agradecimiento firmada por el Superintendente Delegado anfitrión o por el Superintendente, según las preferencias de cada caso. Esta carta se envía en archivo adjunto.

## **4.2 VISITAS DE INVITADOS INTERNACIONALES PARA CAPACITACIONES INTERNAS**


### **4.2.1 Preparar visita**

De acuerdo a la actividad académica que se pretenda realizar, se programa una reunión en la que deben estar presentes el Superintendente Delegado de la división anfitriona, el Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) (en caso de ser necesario)<sup>9</sup> y el Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales. En esta reunión se definen aspectos como la duración de la actividad académica, su lugar de realización, su público objetivo y la cantidad de asistentes.

---

<sup>9</sup> Algunas capacitaciones son muy pequeñas y solo requieren visitas de los invitados a las instalaciones de la SIC. En ese caso, como no hay mayor requerimiento logístico, no se hace necesario hacer reuniones previas con OSCAE.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 9 de 17

Desde la preparación de la visita y a partir de los resultados y acuerdos alcanzados en las primeras reuniones preparatorias, el GAI empieza a tomar nota ordenada de nombre completo del invitado, entidad de donde proviene, información de contacto, datos sobre el financiamiento ofrecido por la SIC, registro de la documentación que se le pedirá y la correspondiente entrega, fechas de estadía, información de llegada y partida (fechas y vuelos), y cualquier otro dato que se considere relevante.

El formato GA01-F13 contiene un modelo del registro organizado que debe realizarse para estos efectos. Este formato puede ser modificado según los requerimientos de cada evento.


#### 4.2.2 Proyectar y enviar carta de invitación

Una vez culminado lo anterior, el Superintendente Delegado anfitrión define los nombres de los conferencistas que dictarán la capacitación y establece a quiénes se les otorgará financiación total, parcial o nula<sup>10</sup>, dependiendo del presupuesto que tenga disponible. Los nombres de los conferencistas son entregados al Grupo de Asuntos Internacionales, el cual se encarga de conseguir los correspondientes datos de contacto (ya sea a través del Directorio de Asuntos Internacionales, a través de los mismos Superintendentes Delegados o a través de investigaciones realizadas en la web).

Una vez el Grupo de Asuntos Internacionales consigue la totalidad de los datos de contacto de los conferencistas, se encarga de desarrollar las siguientes actividades:

- Proyectar la carta de invitación (si procede), la cual debe contener el nombre completo de la capacitación, las fechas de su duración, su objeto principal (opcional), la financiación ofrecida (si la hubiere) y los datos de contacto de alguno de los miembros del Grupo de Asuntos Internacionales. La carta proyectada debe pasarse a revisión y firma del Superintendente Delegado anfitrión o del Superintendente de Industria y Comercio.
- Enviar las cartas por correo electrónico y hacer seguimiento de su buen recibo.
- Definir con el conferencista el contenido de su capacitación y enviar el programa sugerido a revisión y visto bueno del Superintendente Delegado anfitrión o a quien éste delegue.
- Realizar un “instructivo general” con destino a los conferencistas del evento, el cual debe contener palabras de bienvenida, recomendaciones generales e información importante sobre la estadía. Este instructivo debe contar con visto bueno del Coordinador del Grupo de Trabajo de Asuntos Internacionales y

<sup>10</sup> Por lo general, se le ofrece financiación total o parcial a invitados internacionales y financiación nula a los invitados nacionales (especialmente si estos últimos trabajan en el sector privado).

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 10 de 17

- Enviar el “instructivo general” a los conferencistas vía correo electrónico.

#### **4.2.3 Solicitar documentación y tramitar itinerario con operador logístico**

Cuando se cuente con la confirmación de los conferencistas, se les debe solicitar:

- Perfil breve y foto actualizada. La información obtenida se le debe enviar a OSCAE, que se encarga de incorporarla en el micrositio web promocional del evento (en caso de que lo hubiere)<sup>11</sup>.
- Copia escaneada de su pasaporte (si es internacional) o cédula (si es nacional), en caso de que la SIC esté a cargo de la compra de sus tiquetes aéreos y reserva hotelera.
- Presentación que se va a realizar para una fecha específica.


En caso de que el invitado sea financiado por la SIC, se deben seguir los siguientes pasos:

- Tras solicitar copia escaneada del pasaporte o cédula del invitado, se solicita adicionalmente sus preferencias de vuelo (días de llegada y partida y hora de viaje) y se le envía esta información al operador logístico para que emita una versión preliminar de itinerario.
- Se envía la versión preliminar del itinerario de vuelo al conferencista para aprobación. Se le advierte que una vez se reciba su visto bueno y se proceda a la emisión de los tiquetes, la SIC no podrá asumir gastos posteriores por modificaciones. Cualquier cambio adicional que se pretenda realizar se hará a cargo del mismo invitado.
- Una vez se reciba aprobación del conferencista, se le solicita al operador logístico que proceda a la emisión de los tiquetes.
- Se le solicita al operador logístico hacer la reserva hotelera, de acuerdo a las fechas de viaje del invitado. Para esto se tiene en cuenta el itinerario emitido.

#### **4.2.4 Organizar logística del transporte**

Tras culminar lo anterior, se procede a organizar los trayectos aeropuerto - hotel - aeropuerto de los conferencistas del evento con el operador logístico de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del evento.

<sup>11</sup> Es posible que las capacitaciones internas no cuenten con micrositio web promocional. Sin embargo, la información es útil porque sirve de sustento para informes de prensa de OSCAE.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 11 de 17

Para llevar a cabo ese procedimiento de organización, deben tenerse en cuenta los siguientes puntos:


- Se diseñan carteles con el logo de la SIC y los nombres de las personas beneficiarias del servicio de transporte, y se envían en formato PDF al operador logístico para que su personal los tenga a la mano a la hora de recibir a los invitados.
- Se organiza un cuadro en Word o en Excel que contiene nombre del invitado, su país de origen, sus datos de llegada (fecha, número de vuelo y hora de aterrizaje), datos de hospedaje (hotel) y datos de salida (fecha, número de vuelo y hora de partida). Este cuadro se envía al operador logístico.
- El operador logístico envía el nombre y el contacto de los conductores de cada trayecto y el Grupo de Asuntos Internacionales debe transmitir esta información a los conferencistas vía correo electrónico.

Otros puntos importantes para tener en cuenta son los siguientes:

- Muchas de las capacitaciones se hacen al interior de la SIC, en alguna de sus salas de capacitación. Si es el caso, se debe separar la correspondiente sala (según su capacidad) con suficiente antelación.
- No todas las salas de la SIC están equipadas conforme a las expectativas de cada capacitación. Por ende, es necesario verificar con antelación si se requerirán equipos de cómputo, red, escritorios, tableros, proyectores, etc., y garantizar que todo se provea con debido tiempo. El equipo de Almacén y OSCAE pueden brindar colaboración al respecto.
- Es posible que algunos transportes se coordinen con los carros de la SIC y no con el operador logístico. En ese caso, debe acordarse todo lo anterior con el chofer correspondiente.
- Es posible que se solicite el acompañamiento de un funcionario del Grupo de Asuntos Internacionales para recoger al invitado internacional.

#### **4.2.5 Trabajar en preparativos y atender visita de invitados internacionales**

Según las preferencias del Superintendente Delegado anfitrión, se le puede dejar una carta de bienvenida al conferencista en su habitación antes de su ingreso al hotel. La carta de bienvenida será proyectada por el Grupo de Asuntos Internacionales y debe contar con aprobación y firma del Superintendente Delegado correspondiente. La disposición de las cartas en las habitaciones de los conferencistas se debe coordinar con personal del Lobby del hotel.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 12 de 17

### **Antes del evento, se debe:**

- Hacer una visita a la sala de capacitación separada y hacer revisión detallada de su equipamiento.
- Realizar pruebas de las presentaciones y verificar que todo esté funcionando en caso de contar con ellas de manera previa.
- Elaborar una carpeta digital en el escritorio del computador que se va a usar para guardar en la misma los archivos de las presentaciones que se usarán durante el evento académico. La organización de la carpeta debe hacerse distinguiendo día, número de conferencia o panel y nombre del autor de la presentación<sup>12</sup>.

### **Durante el evento, se debe:**


- Realizar seguimiento a todas las presentaciones.
- Estar pendiente de que las presentaciones se proyecten de manera ordenada y en su debido momento.
- Realizar acompañamiento a los invitados internacionales, especialmente a los que no hablan español.
- Estar pendiente en caso de llegar a presentarse emergencias de salud. Es preciso que desde un comienzo se detecte dónde está ubicado el departamento de primeros auxilios del lugar sede del evento.
- Brindar ayuda constante a los conferencistas para lo que puedan necesitar.

### **Después de la visita o evento:**

El Grupo de Asuntos Internacionales debe hacerle llegar, en el menor tiempo posible, la carpeta digital con todas las presentaciones usadas en el evento a OSCAE, para que las suba a un enlace que se les pueda compartir a las personas que recibieron la capacitación. OSCAE se encarga, a su vez, de subir a la web las fotos oficiales que haya tomado.

Una vez esté listo lo anterior, el Grupo de Asuntos Internacionales envía un correo de agradecimiento a todos los conferencistas con los enlaces a las presentaciones realizadas y a las fotos oficiales tomadas durante el evento. Este correo estará acompañado por una carta de agradecimiento firmada por el Superintendente Delegado anfitrión o por el Superintendente de Industria y Comercio, según las preferencias de cada caso. Esta carta se envía en archivo adjunto.

<sup>12</sup> Es posible que los conferencistas hagan cambios de última hora a sus presentaciones. En ese caso, el Grupo de Asuntos Internacionales debe estar pendiente de las últimas versiones y debe guardar las mismas en la carpeta digital.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 13 de 17

## 4.3 VISITAS DE INVITADOS INTERNACIONALES A REUNIONES INTERNAS

### 4.3.1 Preparar visita

El Superintendente Delegado anfitrión, el Jefe de OSCAE y el Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales deben reunirse previamente para definir el objeto de la reunión y conocer quiénes serán las personas que participarán en la misma.

Una vez se defina lo anterior, se debe definir el lugar de la reunión. Para tal efecto, deberá separarse una sala de la SIC que cuente con la capacidad necesaria y el equipo requerido para la reunión (mesa redonda, sillas, proyector, etc.).


### 4.3.2 Preparar documentación

Posteriormente, se deben preparar los siguientes documentos:

- Carta de invitación, en caso de ser necesario, con visto bueno y firma del Superintendente Delegado anfitrión.
- Copia de los instrumentos documentales que servirán de sustento a la reunión (ejemplo, memorandos de entendimiento, convenios de colaboración, entre otros). Deben expedirse tantas copias como asistentes a la reunión.
- Originales en carpetas formales de los documentos que serán firmados en la reunión, si los hubiere. Estos originales deben estar dispuestos en los puestos de las personas firmantes.
- Documento de “Mesa principal” con los nombres de los asistentes a la reunión. Este documento debe tener el nombre completo de los asistentes (con sus dos apellidos)<sup>13</sup>, su cargo completo, el nombre de la agencia / organización / agencia que representa y su país de origen. Esto se hace en Arial 16 y se le entrega al Superintendente de Industria y Comercio y/o al Superintendente Delegado encargado de dar las palabras de apertura del encuentro.
- Copia del programa de la reunión, si lo hubiere. Deben expedirse tantas copias como asistentes a la reunión.

En caso de que el invitado sea financiado por la SIC, se deben seguir los mismos pasos de organización de viaje y traslados dispuestos en el numeral 2.1.1.

<sup>13</sup> En algunos países no usan dos apellidos. Esta situación se le deberá explicar al correspondiente Superintendente Delegado.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 14 de 17

### 4.3.3 Atender visita de invitados internacionales

El Grupo de Asuntos Internacionales debe tener conocimiento del lugar de estadía de los asistentes y debe estar pendiente de su llegada a la SIC para la reunión. Además, debe asegurarse de que todos cuenten con datos de contacto de alguno de sus miembros.

#### Durante la visita:

En el momento de realizarse la reunión, debe entregarse una carpeta con información de la visita al Superintendente y al Superintendente Delegado anfitrión, con la siguiente información:

- Nombre completo y perfil de los asistentes a las reuniones.
- Información de la visita y objeto de la reunión.
- Agenda del encuentro.
- En caso de que se vaya a firmar un Memorándum de Entendimiento, copia del visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica y del borrador del documento que vaya a ser firmado.
- Original del documento que será firmado (si procede).

#### Después de la visita:

El Grupo de Asuntos Internacionales envía un correo electrónico de agradecimiento a los puntos de contacto correspondientes, con enlaces a las fotos oficiales que se hayan tomado y una carta de agradecimiento adjunta, firmada por el Superintendente Delegado anfitrión o el Superintendente de Industria y Comercio.


## 4.4 EVENTOS VIRTUALES

### 4.4.1 Preparar visita

Se programa una reunión en la que deben estar presentes el Superintendente Delegado de la división anfitriona<sup>14</sup>, el Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) y el Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales. En esta reunión, se definen aspectos como la duración del evento virtual, la distribución de las diferentes sesiones (conferencias y paneles) y la cantidad de conferencistas nacionales

<sup>14</sup> Todos los eventos que se realizan tienen estrecha relación con las áreas misionales de la SIC. Por ende, cada evento que se realice involucra a una de las seis (6) Delegaturas de la Entidad, según la temática específica abordada.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 15 de 17

e internacionales que intervendrán. Así mismo, se elaborará en dicha reunión una lista de verificación con los aspectos logísticos del evento

Una vez culminado lo anterior, el Superintendente Delegado anfitrión define los nombres de los conferencistas que intervendrán en el evento virtual. Los nombres de los conferencistas son entregados al Grupo de Asuntos Internacionales (GAI), el cual se encarga de conseguir los correspondientes datos de contacto (ya sea a través del Directorio de Asuntos Internacionales, a través de los mismos Superintendentes Delegados o los servidores de sus equipos, o a través de investigaciones realizadas en la web)<sup>15</sup>.

Desde la preparación de la visita y a partir de los resultados y acuerdos alcanzados en las primeras reuniones preparatorias, el GAI empieza a tomar nota ordenada de nombre completo del invitado, entidad de donde proviene, información de contacto (mail), y cualquier otro dato que se considere relevante.

#### **4.4.2 Proyectar y enviar carta de invitación**

Una vez el GAI consigue la totalidad de los datos de contacto de los conferencistas, se encarga de proyectar la carta de invitación, la cual debe contener el nombre completo del evento, las fechas del evento virtual, su objeto principal (opcional), y los datos de contacto de alguno de los miembros del GAI<sup>16</sup>. La carta proyectada debe pasar a revisión y firma del Superintendente Delegado anfitrión o del Superintendente de Industria y Comercio<sup>17</sup>.


Posteriormente, se envían las cartas por correo electrónico, junto con la carta de autorización de tratamientos de datos personales y se hace seguimiento de su buen recibo.

---

<sup>15</sup> No todos los invitados internacionales proceden de autoridades homólogas u organizaciones internacionales, por lo cual no siempre sus datos están disponibles en el Directorio de Asuntos Internacionales. Muchas veces los mismos Superintendentes Delegados tienen los datos de contacto de las personas que pretenden invitar porque han tenido oportunidad de conocerlas personalmente en diferentes escenarios académicos o laborales. En otras ocasiones las personas que se pretenden invitar no han tenido trato previo con personal de la SIC; en estos casos se hace necesario hacer una investigación de la hoja de vida de la persona (para conocer, por ejemplo, su lugar de trabajo actual) y conseguir de esta manera sus datos de contacto.

<sup>16</sup> Cada evento internacional debe contar con acompañamiento de uno o más miembros del Grupo de Asuntos Internacionales. El Coordinador del Grupo define qué persona(s) de su equipo estará(n) a cargo del cada evento.

<sup>17</sup> Las cartas de invitación pueden ser firmadas por el Superintendente Delegado anfitrión o directamente por el Superintendente de Industria y Comercio, según las preferencias que se definan en la organización.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 16 de 17

#### **4.4.3 Solicitar documentación y envío de borrador de la agenda del evento virtual**

Cuando se cuente con la confirmación de los conferencistas, se les debe solicitar:

- Perfil breve y foto actualizada. La información obtenida se le debe enviar a OSCAE, que se encarga de incorporarla en el micrositio web promocional del evento virtual.
- Presentación o material audiovisual que se va a realizar emplear.

Posteriormente, el servidor público designado del GAI envía el programa preliminar (en caso de que ya esté listo para ese momento), y se les propone unas fechas previamente acordadas con el operador logístico para la realización de pruebas de sonido y de conectividad.

#### **4.4.4 Realizar pruebas de sonido y conectividad con los conferencistas internacionales**

Una vez el conferencista internacional confirme el día que puede realizar la prueba de sonido, el GAI junto con la persona de OSCAE y el personal del operador logístico acompañarán al conferencista en la prueba de sonido, con el objetivo de verificar que todo este correctamente. Así mismo se ensayará la proyección de la presentación en dado caso que se vaya a emplear por parte del conferencista.


Durante el evento virtual:

- Verificar que todos los conferencistas internacionales estén conectados en la plataforma
- Realizar seguimiento a todas las presentaciones.
- Estar pendiente de que las presentaciones se proyecten de manera ordenada y en su debido momento.

Después del evento virtual:

El Grupo de Asuntos Internacionales debe hacerle llegar, en el menor tiempo posible, la carpeta digital con todas las presentaciones que fueron autorizadas usadas en el evento virtual a OSCAE, para que las suba en el micrositio del evento que fue creado en la página de la entidad.

Una vez esté listo lo anterior, el Grupo de Asuntos Internacionales envía un correo de agradecimiento a todos los conferencistas internacionales, junto con el certificado de participación en el evento virtual y una carta de agradecimiento firmada por el

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE INVITADOS INTERNACIONALES A EVENTOS DE LA SIC</b>	Código: CS01-107
		Versión: 1
		Página: 17 de 17

Superintendente Delegado anfitrión o por el Superintendente de Industria y Comercio, según las preferencias de cada caso. Esta carta y certificado se envía en archivo adjunto.

## 5 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato GA01-F13 (a manera de guía y referencia para organización de datos – no es obligatorio).

## 6 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se modifica el numeral 4.1.2 “Proyectar y enviar carta de invitación”.
2. Se modifica el numeral 4.1.4. “Solicitar documentación y tramitar itinerario con operador logístico”
3. Se modifica el numeral 4.1.6. “Trabajar en preparativos y atender visita de invitados internacionales”
4. Se adiciona el numeral 4.4 “Eventos virtuales”

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA