COPIA CONTROLADA

CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 DESTINATARIOS 3
3 GLOSARIO 3
4 GENERALIDADES 4
4.1 Gestión Documental 4
5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES 4
5.1 PLANEAR RECORRIDOS DE LA RUTA DEL CONSUMIDOR 4
5.1.1 Definir Cronograma Anual de Recorridos 5
5.1.2 Asignar recurso humano 6
5.2 REALIZAR AVANZADA 8
5.2.1. Realizar Comunicación Telefónica 8
5.2.2. Elaborar y Radicar Documentos 9
5.2.4. Solicitar Gastos de Desplazamiento 9
5.2.5. Efectuar Reuniones con la Alcaldía Municipal y Sectores de Interés 10
5.2.6. Elaborar Formato de Avanzada DA02-F04 11
5.3. REALIZAR CONVOCATORIA 11
5.3.1. Efectuar Comunicación Telefónica 11
5.3.2. Elaborar Formato Revisión de Convocatoria Ruta del Consumidor 11

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Sandra Patricia Cubides Salazar Cargo: Contratista GTARNPC	Revisado por Diana Paola Briceño Cargo: Contratista GTARNPC Aprobado por: Juan Felipe Barrera Galvis Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC)	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-09-28

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.

5.3.3. Desarrollar Estrategia de Comunicación 12
5.3.4. Solicitar Gastos de Desplazamiento Equipo RCBS 12
5.3.5. Efectuar Reuniones con el Equipo de Operación 13
5.3.6. Realizar Asignación de Recorridos en el Sistema de gestión 13
5.3.7. Realizar Envío de Informe de Visita y Agradecimiento al Ente Territorial... 13
6 DOCUMENTOS RELACIONADOS 14
6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS 14
7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 14

COPIA CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer las actividades y acciones que deben llevarse a cabo para garantizar la operación en cada uno de los municipios que visita el programa Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS) de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC). Se describen las etapas de planeación de recorridos, avanzada y convocatoria que el personal designado del grupo de trabajo de apoyo a la RNPC debe implementar.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directamente en las actividades circunscritas a la operación de la RCBS de la RNPC en cada uno de los municipios visitados.

3 GLOSARIO

APOYO A LA COORDINACION: Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de líder al interior de un proyecto, programa o equipo de trabajode la RNPC. Es el enlace entre el Coordinador del GTARNPC y el equipo de trabajo a cargo y, por lo tanto, es responsable del adecuado funcionamiento de este último.

AVANZADA: Conjunto de actividades en las cuales un servidor público o contratista del GTARNPC se desplaza o comunica telefónicamente con el municipio anfitrión de la RCBS con el propósito de alcanzar el compromiso institucional, respaldo y acompañamiento de las autoridades regionales o locales con las actividades a desarrollarse en el marco del programa.

CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS): Programa a través del cual la RNPC dispone de puntos de atención o sedes a nivel nacional para la atención presencial de los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la red garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios.

CONVOCATORIA: Conjunto de actividades efectuadas previamente a la operación de la RCBS, en la cual un servidor público o contratista del GTARNPC convoca a las autoridades regionales o locales, gremios y público en general para que participe de las actividades que van a ser adelantadas por parte del programa RCBS.

GESTOR RCBS: Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la coordinación de las diferentes actividades que se deben adelantar en la operación de las unidades móviles, ruta ligera, ruta fluvial y operaciones especiales. Velará por su adecuado funcionamiento aspectos jurídicos, técnicos y logísticos.

COPIA CONTROLADA

GTARNPC: Grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor

OSCAE: Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC): Instrumento dispuesto por la ley 1480 de 2011 para difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, articulando las iniciativas y esfuerzos de cada uno de los miembros en materias relacionadas al consumo de bienes y servicios.

RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS Programa de la RNPC a través del cual, se difunden y protegen los derechos del consumidor a lo largo del territorio nacional. Para tal propósito se sirve de Unidades Móviles, Rutas Fluviales y Operaciones Especiales de transporte multimodal, de conformidad con la oferta institucional de las autoridades que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

UNIDAD MÓVIL: Vehículo con carrocería tipo bus, adaptado para el funcionamiento de oficina, en la que se desarrollan labores de difusión, apoyo y atención al consumidor.

RUTA LIGERA: Vehículos tipo camioneta 4x4 dotadas con puntos de atención para desarrollar labores de difusión, apoyo y atención al consumidor.

RUTA FLUVIAL: Son rutas de carácter especial –no permanente- que se realizan en embarcaciones tipo barcaza, ferry o planchón y se desplazan por las principales cuencas hidrográficas del país.

RUTAS ESPECIALES: Son aquellas operaciones de transporte multimodal que permiten a la entidad llegar a zonas que no se puedan cubrir por vía terrestre o fluvial, y en la que se deberán utilizar diferentes medios de transporte para poder llevar la oferta institucional de la entidad.

4 GENERALIDADES

En el presente documento se describen las diferentes etapas que deben cumplirse con la finalidad de garantizar la operación de la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS) en cada uno de losmunicipios a los que se desplaza.

La operación se materializa a través de los componentes:

a. Atención al Consumidor-
b. Actividades de formación
c. Actividades de difusión
d. Apoyo en Metrología Legal y Reglamentos Técnicos

4.1 Gestión Documental

Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del presente Instructivo se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

El equipo de apoyo del programa deberá organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades de las etapas previas de operación Ruta del Consumidor.

Por lo anterior, los documentos derivados de las actividades del presente Instructivo deben ser entregados de manera organizada y completa con una periodicidad mensual al equipo de gestión documental del GTARNPC con elformato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) debidamente diligenciado por el Apoyo a la Coordinación responsable del programa Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios. Así, el equipo de gestión documental del GTARNPC asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo al procedimiento de Archivo y RetenciónDocumental (GD01-P01).

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 PLANEAR RECORRIDOS DE LA RUTA DEL CONSUMIDOR

Esta fase es llevada a cabo por el profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC, con la aprobación del Coordinador de la RNPC. En esta fase se marca la hoja de ruta de operación del programa con el establecimiento del cronograma

COPIA CONTROLADA

anual de recorridos y la posterior asignación de recurso humano para las actividades de avanzada, convocatoria y operación.

5.1.1 Definir Cronograma Anual de Recorridos

Durante el primer mes del año se debe formular el cronograma anual de recorridos que serán realizados por la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS), atendiendo la siguiente distribución del país:

- Región Amazonía: Amazonas, Caquetá, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés.
- Región Caribe: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Sucre. Región Central: Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Huila, Tolima.
- Región Eje Cafetero y Antioquia: Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda.
- Región Llanos – Orinoquia: Arauca, Casanare, Meta, Vichada.
- Región Pacífica: Cauca, Nariño, Chocó, Valle del Cauca.
- Región Santanderes: Norte de Santander, Santander.
- Krioul & Seaflower Región: San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

A continuación, se priorizarán los municipios a visitar en cada departamento con base en los siguientes criterios,

- Municipios no visitados en años anteriores.
- Municipios donde no hay presencia de Casas del Consumidor.
- Municipios de interés estratégico para la entidad.
- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.
- Factor Demográfico.
- Demanda de escenarios de oferta institucional.

En la elaboración del cronograma anual de la RCBS el profesional de apoyo debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La duración de operación en capital de departamento podrá ser de hasta 5 días y en municipio no capital de 1 a 3 días.

Así las cosas, el profesional de Apoyo a la Coordinación construye la propuesta de cronograma anual para la RCBS y solicita su aprobación al coordinador del GTARNPC. En caso de requerirse ajustes, estos se realizan dependiendo de las necesidades del servicio. En este sentido el cronograma anual de recorridos se encuentra sujeto a cambios y/o modificaciones de acuerdo a las eventualidades presentadas durante su ejecución.

COPIA CONTROLADA

5.1.2 Asignar recurso humano

Con base en el cronograma de recorridos, el profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC debe asignar los profesionales y personal técnico quedesarrollará cada una de las actividades que componen la etapa previa y la de operación. Esta asignación se realizará de cuatro (4) a tres (3) semanas antes del inicio de la ejecución de los recorridos.

Igualmente, el profesional de Apoyo a la Coordinación se encargará de efectuar la solicitud de gastos de desplazamiento, conforme al cronograma de recorridos de las RCBS. Esta información se enviará mediante correo electrónico con una antelación de tres (3) a dos (2) semanas al inicio de la ejecución de los recorridos.

Nota 1: Durante el primer mes del año la operación de la RCBS se desarrolla en la ciudad de Bogotá, por lo que no se solicitan gastos de desplazamiento.

De otra parte, el profesional de Apoyo a la coordinación compartirá el cronograma de recorridos de las RCBS con las delegaturas de la SIC y con las autoridades administrativas nacionales que participan en el programa (Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia Financiera, y Superintendencia de Transporte) con el propósito de que éstas, de acuerdo con su disponibilidad de personal, señalen por correo electrónico el nombre de los funcionarios que participarán en cada recorrido o envíen directamente sus funcionarios a cada Ruta.

a. Asignar equipo avanzadas

El profesional de Apoyo a la Coordinación asigna un profesional para cada RCBS a fin de que sea el responsable de realizar sus avanzadas. En una semana cada profesional realiza la avanzada de 4 a 6 municipios.

Los profesionales designados para adelantar las avanzadas deben tener un adecuado conocimiento de los temas a tratar con la autoridad territorial.

Las actividades de avanzada deben iniciar de cinco (5) a tres (3) semanas previas a la operación de la RCBS en el municipio establecido.

b. Asignar equipo convocatorias

El profesional de Apoyo de la Coordinación de la GTARNPC, responsable de las actividades previas a la operación, asigna un servidor público o contratista para cada RCBS con el fin de que estos últimos efectúen las labores de convocatoria.

Las actividades de convocatoria deben iniciar de dos tres (3) a dos (2) semanas previas a la operación de la RCBS en el municipio establecido.

COPIA CONTROLADA

c. **Asignar equipo operación**

El equipo de operación de cada RCBS se integrará de la siguiente manera, de acuerdo con la necesidad de la operación, la disponibilidad de las autoridades administrativas RNPC y el personal efectivamente contratado para el programa:

Dependencia	Número de personas cada UM
Profesionales GTARNPC	4
Personal de apoyo GTARNPC	1
Superintendencia Financiera	1
Superintendencia de Transporte	1
Superintendencia Nacional de Salud	1
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1

En este sentido, el personal del GTARNPC asignado para la operación de las RCBS está conformado de la siguiente manera:

Unidad Móvil	Por semana	
	Profesional	Apoyo
UM 1	5	1
UM 2	5	1
UM 3	5	1
UM 4	5	1
UM 5	5	1
Punto de atención	5	1
Total*	**30**	**6**

*Esta es una proyección promedio del equipo de atención que podrá variar dependiendo de las necesidades propias de los territorios, las disponibilidades presupuestales del proyecto de inversión y el personal efectivamente contratado.

En relación con la presencia de servidores públicos o contratistas de OSCAE y de las delegaturas de la SIC, el profesional de Apoyo remitirá al Coordinador la programación de las RCBS para que este a su vez haga la solicitud de acompañamiento y, según la disponibilidad de estas, asignen los funcionarios que acompañaran los recorridos. La respectiva solicitud deberá realizarse de cuatro (4) a tres (3) semanas antes de la visita al municipio.

Cada una de las direcciones o delegaturas, según sea el caso, se encargará de tramitar las respectivas comisiones o gastos de desplazamiento, tiquetes y posteriores legalizaciones.

COPIA CONTROLADA

5.2 REALIZAR AVANZADA

En esta fase se establece el primer acercamiento donde cada uno de los profesionales designados se desplazan o comunican telefónicamente con el municipio anfitrión de la RCBS con el propósito de alcanzar el compromiso institucional, respaldo con las actividades a desarrollarse en el marco del programa y acompañamiento de las autoridades regionales o locales y los diferentes grupos de interés como: Alcaldías, Secretarías de Educación, Universidades, Colegios, Concejos Municipales, Cámaras de Comercio, Comerciantes, Policía, entre otros.

Aunado a lo anterior, en esta fase se busca conocer los aspectos logísticos, técnicos y de caracterización de los territorios (espacio físico, infraestructura y equipos) requeridos para la llegada de la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS).

Esta fase inicial de cinco (5) a tres (3) semanas previas a la llegada de la RCBS al municipio.

Nota 2:

- La avanzada se realiza de manera telefónica cuando el programa RCBS visitó recientemente el municipio anfitrión y en éste se contó con el apoyo de las autoridades municipales y locales, por lo tanto, no es necesario un nuevo desplazamiento de un servidor público o contratista del GTARNPC.

- Cuando la avanzada se realiza telefónicamente, la entrega de las comunicaciones a las autoridades municipales se dará por medios telemáticos o mediante el operador logístico del que disponga la SIC; este último será responsable de la consecución del permiso de ubicación de la RCBS en cada municipio anfitrión.

5.2.1. Realizar Comunicación Telefónica

El servidor público o contratista designado para la avanzada del municipio anfitrión respectivo se comunicará telefónicamente (haciendo uso del Directorio de contactos autoridades regionales y/o páginas web autoridades regionales o locales) con los siguientes actores: Alcaldía, Secretaría de Educación, Universidades, Colegios, Concejo Municipal, Seccional Cámara de Comercio, Policía y Comerciantes,

En la llamada a los mencionados actores el servidor público designado debe:

- Presentarse y dar a conocer las generalidades de la RNPC, las del programa RCBS y los objetivos de la avanzada a realizar.
- Hacer énfasis en las facultades administrativas de protección al consumidor que por Ley tienen las Alcaldías Municipales.

COPIA CONTROLADA

- Programar reuniones para ampliar la información suministrada y concretar compromisos institucionales con la RNPC.
- Concretar los nombres y datos de contacto, por ejemplo: Secretario de Gobierno, Secretario de Educación, Jefe de Prensa de la Alcaldía, Personero, Inspector de Policía, organizaciones comerciales.

5.2.2. Elaborar y Radicar Documentos

Luego de establecer el contacto con las autoridades municipales, el servidor público o contratista designado es responsable de elaborar la solicitud de permiso, el anexo logístico y demás documentos requeridos para dar inicio al proceso. En consecuencia:

- Elabora y consigue las firmas respectivas de la carta de permiso dirigida a las autoridades municipales para la ubicación de la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS) en los diferentes municipios.

- Elabora el anexo logístico descriptivo de los instrumentos de la visita al municipio, es decir, las especificaciones de la UM, Ruta Ligera u operación especial, según sea el caso.

- Radicar carta de permiso y anexo logístico por medio del sistema de control de trámites y gestión documental conforme a las indicaciones de su manual de usuario - sistema de trámites SIC.

- Estos documentos deberán ser dirigidos al Alcalde o Alcaldesa con copia a las demás secretarías que puedan involucrarse en el otorgamiento del permiso (secretaría de Gobierno, Movilidad y/o Transito). También deberá copiar al responsable designado por el operador logístico que gestionará el permiso.

5.2.4. Solicitar Gastos de Desplazamiento

Realizar la asignación del recurso humano responsable de la avanzada y verificar la información del profesional que va a viajar (base de datos servidores públicos o contratistas GTARNPC: nombre, cédula, fecha de nacimiento, número de cuenta bancaria, banco, número de contrato, número de teléfono y correo electrónico), con mínimo (15) días de antelación a la fecha del desplazamiento.

El servidor público o contratista del programa RCBS encargado de solicitar los gastos de desplazamiento envía por correo electrónico el requerimiento al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de las mismas, para que éste surta el trámite correspondiente, de acuerdo a los parámetros establecidos.

COPIA CONTROLADA

5.2.5. Efectuar Reuniones con la Alcaldía Municipal y Sectores de Interés

El profesional responsable de la avanzada se contactará con la alcaldía municipal y los sectores de interés, para dar a conocer el alcance de la visita al municipio, enfocándose en la presentación del programa, los objetivos, agenda y temas específicos a tratar.

En este orden de ideas, el profesional deberá abordar los siguientes temas en las distintas reuniones:

- Generalidades de la RNPC y de la SIC.
- Planes y programas de la RNPC.
- Funciones de la Alcaldía en materia de protección al consumidor –aplica solo para entes territoriales de carácter municipal-.
- Proyectos productivos locales y principales focos comerciales objeto de capacitación en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011.
- Explicar el alcance de la visita de la RCBS al municipio.

Adicionalmente, en las visitas a las alcaldías realizadas, bien sea por el profesional de la RCBS responsable de la avanzada o por el funcionario del operador logístico designado por la SIC, llevará a cabo las siguientes acciones:

- Informará a la dependencia o funcionario designado por la Alcaldía, la fecha y número de radicado de la carta de solicitud de permiso y anexo logístico que fueron enviados en días anteriores por medios telemáticos (Sistema de tramites SIC).

- Solicitará la designación y datos de contacto de un funcionario de la Alcaldía responsable de apoyar logísticamente la llegada de la RCBS.

- Extenderá una invitación a las jornadas de capacitación dirigidas a las autoridades locales y demás grupos de interés RNPC.

- Suministrará el nombre y datos de contacto del personal de la RCBS que se encargará desde Bogotá de la actividad de convocatoria en la ciudad o municipio.

- Requiere el apoyo en la divulgación de las actividades de la RCBS a través de los medios locales de comunicación; para esto proporcionará los datos de contacto del responsable de prensa del GTARNPC y requiere los de la oficina de prensa de la Alcaldía.

- Dará a conocer el anexo logístico de la RCBS y sugiere adelantar la visita de campo para observar los posibles lugares en donde se ubicará la RCBS, y así disponer del mismo. En el evento de que el lugar ofrecido por la Alcaldía no cumpla con los requisitos necesarios de ubicación, elprofesional debe solicitar la disponibilidad de un espacio que cumpla conlos mismos.

COPIA CONTROLADA

- Solicita los datos de contacto y posibilidad de enlace con la Secretaría de Educación para contar con su respaldo en la jornada de sensibilización sobre protección al consumidor dirigida a estudiantes de los últimos grados de Instituciones Educativas.

5.2.6. Elaborar Formato de Avanzada DA02-F04

Finalizadas las reuniones o comunicaciones con las autoridades locales, la profesional diligencia el Formato de Avanzada Ruta del Consumidor DA02-F04 en el cual señala los datos de contacto de las autoridades municipales o locales que apoyarán la estadía de la RCBS y los resultados de la avanzada.

Estos documentos, junto con el soporte de las cartas radicadas, debe entregarlos a su regreso a Bogotá y/o ser cargados en la carpeta digital asignada para tal fin y administrada por el personal responsable de la convocatoria y al profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC, según corresponda.

5.3. REALIZAR CONVOCATORIA

En esta etapa cada uno de los servidores públicos o contratistas del programa RCBS asignados para realizar las convocatorias se encarga de: reafirmar el compromiso institucional de las autoridades municipales o territoriales visitadas en la etapa de avanzada para la llegada de la RCBS, y convocar el público objetivo para las actividades de capacitación de autoridades, comercios y estudiantes.

Esta fase debe iniciar de tres (3) a dos (2) semanas previas a la llegada de la RCBS al municipio.

5.3.1. Efectuar Comunicación Telefónica

En primer lugar, luego de recibir el Formato de Avanzada Ruta del Consumidor DA02-F04 y analizar los resultados alcanzados en la etapa anterior, el servidor público o contratista designado se comunica telefónicamente con los contactos obtenidos de los principales grupos de interés como: Alcaldías, Secretarías de Educación, Universidades, Colegios, Concejos Municipales, Cámaras de Comercio, Comerciantes, Policía, entre otros

5.3.2. Elaborar Formato Revisión de Convocatoria Ruta del Consumidor

El servidor público o contratista encargado de elaborar el Formato Revisión de Convocatoria Ruta del Consumidor DA02-F05, detallará el estado del permiso, informando contacto, fecha, horario y lugar autorizados por parte del municipio para la ubicación de la RCBS.

Después de llevar a cabo la convocatoria y confirmación de la fecha, hora y el lugar de cada una de las actividades de la RCBS en el municipio anfitrión, el

COPIA CONTROLADA

servidor público o contratista encargado deberá elaborar el respectivo formato (Formato Revisión de Convocatoria Ruta del Consumidor DA02-F05). Este será dado a conocer al profesional de Apoyo de la Coordinación o a quien este designe y a los gestores de la RCBS, para su ejecución en el respectivo territorio.

La agenda contendrá, entre otras, la siguiente información: Ciudad, Municipio o localidad, entidad, estado, fecha, hora, lugar, persona de contacto, observaciones.

Adicionalmente, el servidor público o contratista responsable de la convocatoria se encarga de archivar en una carpeta física y/o digital, según se disponga todos los documentos relacionados con la avanzada, convocatoria y caracterización del municipiorespectivo.

5.3.3. Desarrollar Estrategia de Comunicación

De tres (3) a una (1) semana previa a la operación de la RCBS, el profesional de Apoyo a la Coordinación del programa, o a quien este designe, enviará por correo electrónico la agenda de actividades de las RCBS al profesional encargado de comunicaciones del GTARNPC; quien se encarga de apoyar la estrategia de comunicación de la visita en el municipio (ver Instructivo actividades de difusión y comunicaciones RNPC DA01-I02). Por ende:

- Diseña y elabora el material promocional (piezas gráficas y de audio sobre la presencia de laRCBS y sus servicios) y el comunicado de prensa de las actividades de esta misma. Realiza difusión en los medios de la RNPC solicita apoyo en la difusión al Grupo de Comunicaciones de OSCAE (SIC)
- Contacta con la oficina de prensa de la Alcaldía anfitriona
- Convoca medios de comunicación regional y local donde operará la RCBS

5.3.4. Solicitar Gastos de Desplazamiento Equipo RCBS

Teniendo en cuenta la asignación de los servidores públicos o contratistas y los recorridos definidos para la operación de las RCBS el servidor público o contratista del programa encargado de solicitar los gastos de desplazamiento envía porcorreo electrónico el requerimiento al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de las mismas, para que éste surta el trámite correspondiente, de acuerdo a los parámetros establecidos.

La solicitud de gastos de desplazamiento debe realizarse mínimo 15 días hábiles previo a la fecha de viaje.

En los casos en que el desplazamiento sea por vía aérea la dependencia de Talento Humano de la SIC emitirá tiquetes bajo dos parámetros que son: disponibilidad y costos de vuelos, en caso, que según solicitud de la RCBS no se ajuste con los parámetros indicados y por causa mayor se deba incurrir en gastos adicionales para cumplir con las actividades del programa, el Coordinador del GTARNPC o quien este disponga para dicho trámite, mediante correo justificará a la Secretaría General

COPIA CONTROLADA

y Talento Humano, para ajustar al requerimiento inicial.

Por su parte, las comisiones de los servidores públicos o contratistas adscritos a otras dependencias (no del GTARNPC) son gestionadas directamente por su dependencia.

5.3.5. Efectuar Reuniones con el Equipo de Operación

El servidor público o contratista responsable de la solicitud de gastos de desplazamiento en RCBS debe informar al Profesional de Apoyo a la Coordinación de la RCBS los servidores públicos o contratistas que participarán en la semana siguiente en cada RCBS (nombre, rol, celular, fecha y municipio anfitrión) y compartirá los permisos y agendas de cada uno de los municipios anfitriones.

Al inicio de cada jornada de operación el profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC, o quien este designe, se comunicará con los gestores de cada RCBS con el fin de impartir instrucciones generales de operación y recibir registro fotográfico de inicio de actividades

Finalizada cada jornada de operación el profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC, o quien este designe, se comunicará con los Gestores de cada RCBS con el fin de recibir el reporte de las actividades adelantadas en el día, solucionar las inquietudes o inconvenientes presentados en la operación y velar por el adecuado funcionamiento de las RCBS. Cada gestor deberá reportar registro fotográfico al finalizar cada jornada a través de los medios telemáticos establecidos.

5.3.6. Realizar Asignación de Recorridos en el Sistema de gestión

El primer día de la operación de la RCBS en los municipios, el profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC, o quien este designe, enviará un correo electrónico informando a la OTI RNPC sobre la ubicación (Municipio, Departamento, lugar, fechas) de cada UM, Ruta ligera u operación especial y equipo de contratistas asignados a la operación (Nombre y cédula).

5.3.7. Realizar Envío de Informe de Visita y Agradecimiento al Ente Territorial

El profesional de Apoyo a la Coordinación del GTARNPC, que llevó a cabo la convocatoria, elaborará y enviará una carta de agradecimiento dirigida a la Alcaldía Municipal adjuntando el respectivo informe de visita que incluya la caracterización de usuarios y los temas frecuentes de consulta por parte de los habitantes del municipio que acudieron a la Ruta del Consumidor durante la operación.

Estos documentos se enviarán la semana siguiente a la visita de la RCBS y a través del sistema de control de trámites y gestión documental, conforme a las indicaciones de su manual de usuario - sistema de trámites SIC. Es importante vincular el trámite de esta carta de agradecimiento al mismo número de radicado con el que se solicitó el permiso al municipio, esto a fin de tener trazabilidad de la operación y consulta para futuras visitas al municipio.

COPIA CONTROLADA

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

DA02-F04 Formato Avanzada Ruta del Consumidor
DA02-F05 Formato Revisión de Convocatoria Ruta del Consumidor
DA01-I02 Instructivo actividades de difusión y comunicaciones RNPC
GD01-P01Procedimiento de Archivo y Retención Documental
GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualiza Etapa Planeación ruta del Consumidor Se actualiza Etapa y formato Avanzada Ruta del Consumidor Se actualiza Etapa de Convocatoria ruta del Consumidor Se incluye actividad de radicación de documentos en el sistema de trámites

Fin documento

COPIA CONTROLADA