CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. DESTINATARIOS 3
3. GLOSARIO 3
4. GENERALIDADES 4
4.1 Gestión Documental……5
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES 5
5.1 Gestionar la concepción y convenio interadministrativo (ente territorial o alcaldía) o iniciativa sic:……...5
5.1.1 Gestionar Convenio Interadministrativo……5
5.1.2 Concretar Iniciativa SIC……6
5.2 ADECUAR INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL INMUEBLE……7
5.3 GESTIONAR DOTACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y BIENES DE CONSUMO……8
5.3.1 Requerir canal de internet……8
5.3.2 Solicitar equipos de computación y comunicaciones……...8
5.3.3 Solicitar papelería y útiles de escritorio……..9
5.4 CONFORMAR EQUIPO HUMANO……..9
5.4.1 Conformar Recurso humano Casa del Consumidor de Bienes y Servicios……..10
5.4.2 Seleccionar y requerir el recurso humano del equipo Casas del Consumidor de Bienes y Servicios……..11
5.5 REALIZAR EVENTO DE INAUGURACIÓN……13
5.5.1 Determinar tipo de evento y fecha……13

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Metodológica por:
María Alejandra Ferreira Cargo: Contratista GTARNPC Fredy Mejía Rocha Cargo: Contratista GTARNPC	Ximena Riaño Agudelo Cargo: Contratista GTARNPC Aprobado por: Jaime Enrique Moncaleano Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC)	Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2020-12-22

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.

COPIA CONTROLADA

5.5.2 Solicitar apoyo logístico para la inauguración 13
5.5.3. Adelantar estrategia de comunicación 14
5.5.4. Verificar aspectos previos al evento 15
5.5.5. Realizar evento 15
5.5.6. Construir informe del evento de inauguración 16

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS 16

7. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 16

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que deben llevarse a cabo y ser tenidas en cuenta previamente a la operación de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS) de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC); a través de la descripción de diferentes etapas que se suceden a partir de la suscripción de los convenios interadministrativos entre el respectivo ente territorial y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o a partir de la iniciativa directa de ésta última entidad, actuando como Secretaria Técnica de la RNPC. Estas etapas son: concepción y convenio interadministrativo, adecuación infraestructura física del inmueble, dotación de equipos tecnológicos y bienes de consumo, conformación del equipo humano y evento de inauguración.

2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directamente en las actividades previas y concomitantes a la operación de una CCBS de la RNPC, en cada uno de los municipios y distritos donde estas se ubican, y en las regiones y zonas de influencia en las que operan.

3. GLOSARIO

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

- 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.

- GESTOR CCBS: Profesional responsable de la gestión general de las distintas actividades adelantadas para la operación de la respectiva Casa del Consumidor de Bienes y Servicios, así como del adecuado funcionamiento de la misma en sus aspectos técnicos y logísticos. Es el enlace entre el equipo de la Casa y Apoyo a la Coordinación del programa CCBS.

COPIA CONTROLADA

- GTARNPC: Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

- OSCAE: Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la SIC.

- 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.

- SIC: Superintendencia de Industria y Comercio

4. GENERALIDADES

El presente documento describe el conjunto de etapas que se desarrollan previo a la operación del programa CCBS en cada uno de los distritos, las ciudades o municipios donde estas se ubican. Etapas que inician con la suscripción de un convenio interadministrativo entre el respectivo ente territorial y la (SIC) o a partir de la iniciativa directa de ésta última entidad, actuando como secretaria técnica de la RNPC; continúa con la adecuación de la infraestructura física del inmueble, la dotación de equipos tecnológicos y bienes de consumo; prosigue con la conformación del equipo humano que prestará sus servicios en la CCBS; y finaliza con el evento de inauguración de la CCBS.

La culminación de estas etapas permitirá la agrupación de la oferta institucional de las autoridades del orden nacional y local que hacen parte de la RNPC y de esta manera la realización de las siguientes actividades inherentes a la operación de la casa:

a. Atención al Consumidor
b. Actividades de formación
c. Actividades de difusión
d. Apoyar actividades de control en reglamentos técnicos y metrología legal

COPIA CONTROLADA

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 el formato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) debidamente diligenciado por el Apoyo a la Coordinación responsable del programa Casas 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 Retención Documental (GD01-P01).

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 GESTIONAR LA CONCEPCIÓN Y CONVENIO INTERADMINISTRATIVO (ENTE TERRITORIAL O ALCALDÍA) O INICIATIVA SIC:

Para efectuar la concepción y entrada en operación de una Casa del Consumidor de Bienes y Servicios, puede surgir del interés del manifiesto de un ente territorial por suscripción de un convenio interadministrativo con la SIC, así como por la iniciativa directa de la SIC a través de contrato de arrendamiento de inmuebles mediante la modalidad de selección de contratación directa, de acuerdo con el procedimiento: Etapa de Contratación, Sección Contratación Directa (GA01-P04), subsección “del arrendamiento y la adquisición de inmuebles”).

5.1.1 Gestionar Convenio Interadministrativo

La concepción y consecuente construcción de una CCBS surge del interés manifiesto de un ente territorial por la suscripción de un convenio interadministrativo con la SIC, entidad que, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la ley 1480, tiene la calidad de secretaría técnica y en tal condición debe velar por la adecuada conformación y funcionamiento de la RNPC.

Este convenio, entre otras cosas permite que los entes territoriales, como miembros de la RNPC, cumplan con el mandato legal contenido en el artículo citado, el cual

COPIA CONTROLADA

establece que “Las autoridades administrativas del orden nacional y territorial deberán colaborar con la implementación de la Red Nacional de Protección al Consumidor permitiendo el uso de sus instalaciones y prestando apoyo logístico en la medida de sus posibilidades” (subrayado fuera del texto).

Dentro de las obligaciones contenidas en el convenio interadministrativo, se establece que el ente territorial deberá poner a disposición de la SIC, un inmueble idóneo destinado para la operación de una CCBS.

En este orden de ideas, previamente el ente territorial determina los posibles espacios que puede poner a disposición del programa, esto con el fin de que la SIC verifique en cada uno de ellos la conveniencia e idoneidad.

Una vez determinada la viabilidad del programa se suscribe el Convenio Interadministrativo entre la SIC, en calidad de Secretaría Técnica de la RNPC, y el ente territorial en cuestión, en donde las partes se comprometen a combinar y armonizar esfuerzos y acciones para crear, poner en funcionamiento y mantener en plena operatividad una CCBS al servicio de la comunidad de consumidores del municipio y/o distrito y de la región y zona de influencia del mismo.

- *Tipo de contrato y modalidad de selección:*

Las características que debe cumplir este convenio interadministrativo son concordantes con los elementos señalados en el Manual de Contratación de la SIC (GA01-I02), capítulo: Convenios celebrados por la SIC, sección Convenios Interadministrativos.
Por su parte, la suscripción del convenio interadministrativo se lleva a cabo mediante la modalidad de selección del contratista denominada Contratación Directa. La gestión del convenio parte de la decisión del Coordinador y Secretario Técnico del GTARNPC por suscribir el convenio, teniendo en cuenta las metas establecidas en el Proyecto de Inversión de la RNPC y su respectivo Plan Anual de Adquisiciones, y posteriores indicaciones al servidor público, contratista o profesional designado del Grupo de Trabajo de Contratación de la SIC para que inicie los trámites respectivos con el fin de adelantar la contratación, de acuerdo con el procedimiento: Etapa de Contratación, Sección Contratación Directa (GA01-P04).

5.1.2 Concretar Iniciativa SIC

La concepción y entrada en operación de una CCBS también se puede efectuar por la iniciativa directa de la SIC, en donde ésta, en calidad de Secretaría Técnica de la RNPC, establece la necesidad de poner en funcionamiento una CCBS en una ciudad o municipio, en donde si bien no se logró concertar con el ente territorial la

COPIA CONTROLADA

suscripción de un convenio interadministrativo para tal fin, es indiscutible e imperativo abrir a la ciudadanía este centro de atención en temas de protección al consumidor por la inobservancia a las normas que existen en la materia. Todo ello contribuye con la construcción de una cultura de consumo responsable en el país, educando a todos los agentes que intervienen en las relaciones de consumo, la "desbogotanización" de la SIC y la articulación paulatina de los miembros de la RNPC.

- *Tipo de contrato y modalidad de selección:*

En este orden de ideas, el tipo de contrato utilizado para poner en operación la CCBS por iniciativa directa de la SIC es el de arrendamiento de inmuebles mediante la modalidad de selección de contratación directa, de acuerdo con el procedimiento: Etapa de Contratación, Sección Contratación Directa (GA01-P04), subsección "del arrendamiento y la adquisición de inmuebles"). Dentro de las particularidades de esta modalidad de contratación se deben tener en cuenta las reglas de verificación de las condiciones del mercado inmobiliario en la ciudad o municipio en la que se ubicará la CCBS y del análisis y comparación de las condiciones de los inmuebles (ej: adecuaciones requeridas) que satisfacen las necesidades identificadas y las opciones de arrendamiento (ej: inclusión o no de gastos de funcionamiento).
La realización del contrato de arrendamiento y adecuación de un inmueble parte de la decisión del Secretario Técnico de la RNPC y del Coordinador del GTARNPC para operar una CCBS mediante esta modalidad, teniendo en cuenta las metas establecidas en el Proyecto de Inversión de la RNPC y su respectivo Plan Anual de Adquisiciones. Posterior a la decisión, del Apoyo a la Coordinación de Planeación y el servidor público, contratista o profesional designado Grupo de Trabajo de Contratación de la SIC adelantan los trámites respectivos, de acuerdo al procedimiento: Etapa de Contratación, Sección Contratación Directa (GA01-P04).

5.2 ADECUAR INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL INMUEBLE

Una vez suscrito el convenio interadministrativo entre el ente territorial y la SIC, se deberán desplegar todas las acciones tendiendo a realizar las adecuaciones que requiera el espacio entregado. Para ello, posterior a todo un proceso de licitación, se suscribe con los oferentes elegidos, un contrato de obra y uno de interventoría, cuyo objeto será el diseño, adecuación, remodelación, cableado estructural, amoblamiento y puesta en funcionamiento de la CCBS.
Cuando la CCBS opera por iniciativa directa de la SIC, la adecuación física del inmueble corre por cuenta del arrendatario. La suscripción del acta de inicio del contrato de arrendamiento se condiciona a la finalización y entrega a satisfacción

COPIA CONTROLADA

de las adecuaciones convenidas a fin de habilitar el uso del inmueble para prestar el servicio a la ciudadanía

5.3 GESTIONAR DOTACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y BIENES DE CONSUMO

En los casos en los que la operación de la CCBS sea por iniciativa SIC, una vez culminada la etapa de adecuación de la infraestructura física del inmueble, y que éste cuente con el mobiliario completo y con el servicio de seguridad, el servidor público o contratista designado del programa CCBS, en conjunto y con el Apoyo de la Coordinación de Tecnología del GTARNPC solicitan a la dependencia de la SIC correspondiente los siguientes requerimientos para la operación de la CCBS: canal de internet, equipos de comunicación, equipos de computación, papelería y útiles de escritorio.

5.3.1 Requerir canal de internet

El Apoyo a la Coordinación de Tecnología del GTARNPC, en conjunto con el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS, una vez adecuado el inmueble en el cual se va a ubicar la CCBS, a través de mensaje electrónico (correo), solicita al Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) de la SIC la implementación del canal de internet en el inmueble en mención. Con este requerimiento, un profesional designado de la OTI o el proveedor de servicios de la entidad se desplaza al inmueble correspondiente y realiza la instalación del canal de internet.

5.3.2 Solicitar equipos de computación y comunicaciones

Con el propósito de adecuar la CCBS con los equipos de computación y comunicaciones necesarios para su operación y de acuerdo con el Procedimiento de Servicios Administrativos (GA03-P01), el Apoyo a la Coordinación de tecnología del GTARNPC, en conjunto con el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS, solicita mediante la herramienta ARANDA al Coordinador del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos de la SIC los equipos requeridos y su consecuente envío a la CCBS. En este requerimiento se debe indicar el concepto, el número de unidades, la presentación o unidad de empaque y la referencia (cuando las características lo ameriten), nombres, apellidos y cédula de ciudadanía de la persona a quién se le serán asignados estos equipos.

El equipo de computación y comunicaciones básico que demanda una CCBS será el necesario conforme a lo establecido en el convenio interadministrativo celebrado.

En esta misma solicitud, se demanda la necesidad de asignar plaquetas (inventario) al mobiliario de la CCBS y a los equipos de computación y comunicación; así como,

COPIA CONTROLADA

la verificación de asignación de mobiliario y equipos a cada contratista o servidor público de la CCBS.

- *Solicitud Oficina de Tecnología e Informática (OTI):*

El servidor público o contratista designado del GTARNPC, en conjunto con el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS, solicita a través de comunicación escrita (correo electrónico), al Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) el alistamiento de los equipos, señalados anteriormente, previo al envío a la CCBS. Igualmente, en esta comunicación se demanda la necesidad de desplazamiento de un ingeniero de la OTI a la CCBS con el fin que configure, instale y capacite en el uso de los equipos a los servidores públicos o contratistas del equipo de la CCBS, previo al inicio de operación. Adicionalmente, se requiere una cuenta de correo institucional para la CCBS en cuestión.

5.3.3 Solicitar papelería y útiles de escritorio

Con el fin de que la Casa cuente con los elementos de papelería y útiles de escritorio que requiere la CCBS para su operación y de conformidad con Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y e Consumo (GA02-P01), el servidor público o contratista designado del programa CCBS del GTARNPC, en conjunto con el servidor público o contratista designado del GTARNPC, solicita por comunicación escrita (correo electrónico) los elementos requeridos Coordinador del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos de la SIC. En este requerimiento se debe indicar el concepto, el número de unidades, la presentación o unidad de empaque y la referencia (cuando las características lo ameriten), nombres, apellidos y cédula de ciudadanía de la persona a quién se le serán asignados estos elementos.

Luego que el servidor público o contratista designado del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos de la SIC informa de la disponibilidad de los elementos solicitados, el servidor público o contratista designado del programa CCBS del GTARNPC verifica los mismos y procede a su envío a la CCBS a través de operador de mensajería.

5.4 CONFORMAR EQUIPO HUMANO

Con la finalidad de conformar el equipo humano necesario e idóneo para entregar los servicios de la RNPC en el marco del programa Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, se debe contar con perfiles técnicos, profesionales y especializados designados desde el GTARNPC, SIC, Autoridades Nacionales y Entes Territoriales. Este personal se le designan actividades específicas en orden de cumplir con los

COPIA CONTROLADA

objetivos del programa y atraviesan un proceso de selección precedido por los estudios previos de contratación en el caso del grupo básico RNPC y para los servidores públicos designados a los puntos de atención SIC, Autoridades Nacionales y Entes Territoriales, serán requeridos a criterio por el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS y disponibilidad de personal de las mismas entidades (SIC, Autoridades y Entes Territoriales).

5.4.1 Conformar Recurso humano Casa del Consumidor de Bienes y Servicios

Con el objetivo de brindar un servicio óptimo en materia de protección al consumidor que satisfaga las expectativas de los usuarios y partes interesadas, así como el logro de los fines de la RNPC con idoneidad y competencia técnica y legal, previa a la puesta en operación de la CCBS, se conforma el equipo de la misma y se otorgan obligaciones a cada uno de sus miembros:

Pertenencia	No.	Módulo	Número de Personas	Actividades
Grupo básico de apoyo RNPC	1	Gestor CCBS	1	Abogado Especializado Temas administrativos Temas de la RNPC (atención, orientación, actividades de formación, entre otras)
	2	Abogado Especializado	El requerido para operar	Temas de la RNPC (atención, orientación, actividades de formación, entre otras)
	3	Abogado Universitario	El requerido para operar	Temas de la RNPC (atención, orientación, actividades de formación, entre otras)
	4	Profesional Multidisciplinario	El requerido para operar	Temas de la RNPC (difusión, orientación, actividades de

COPIA CONTROLADA

				formación, entre otras)
	5	Técnico	El requerido para operar	Recepción en la casa apoyo administrativo
SIC	6	Punto de atención al ciudadano - radicación	El requerido para operar	Temas relacionados con la SIC (registro de patentes, habeas data, competencia desleal, derechos de petición, demandas y denuncias)
RNPC / SIC	7	Ingenieros	El requerido para operar	Actividades de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal
Autoridades Nacionales PC	8	Autoridades Administrativas del Orden Nacional con funciones de protección al Consumidor que decidan según su disponibilidad presupuestal y recurso humano hacer presencia en las Casas	El requerido para operar	Atención, orientación y radicación en temas de su competencia
Ente Territorial	9	Funcionarios o contratistas del Ente Territorial	El requerido para operar	Creación oficina de protección al consumidor Facultades administrativas de control y vigilancia y funciones en metrología legal en las respectivas jurisdicciones.

5.4.2 Seleccionar y requerir el recurso humano del equipo Casas del Consumidor de Bienes y Servicios

COPIA CONTROLADA

- Grupo básico RNPC: La selección del recurso humano básico de apoyo a la RNPC que conforma cada CCBS (mínimo 5 personas) se lleva a cabo mediante las siguientes actividades:

✓ Elaboración de estudios previos: En esta etapa se formulan los estudios previos por perfil definiendo el objeto, descripción de la necesidad, justificación, obligaciones, valor, plazo, garantías y criterios para seleccionar la oferta más favorable.

✓ Selección y contratación: Las hojas de vida de las personas seleccionadas se entregan al equipo de contratos del GTARNPC, quienes se encargan de completar la documentación requerida para de esta manera proseguir con la contratación.

✓ Capacitación inicial: Se busca que el proceso de selección del personal de la CCBS se termine con el personal capacitado por lo menos con quince (15) días de anticipación de apertura de la Casa. Estas capacitaciones se adelantan en temas generales del: Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), Circular Única SIC, organizaciones de consumidores, reglamentos técnicos, servicios y funciones de la SIC y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor. Estas actividades formativas las efectúan formadores idóneos del GTARNPC (servidores públicos o contratitas) quienes se desplazan a la Casa del Consumidor o realizan la actividad por medio virtual.
Igualmente, la selección de los ingenieros se efectúa mediante las actividades descritas anteriormente.

- Punto de Atención SIC: El servidor público o contratista de la SIC que prestará sus servicios en la CCBS es requerido por el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano (OSCAE) de la SIC. Esta solicitud se envía por escrito (correo electrónico) informando la fecha de operación de la casa y demandando el personal requerido.

- Autoridades administrativas nacionales: Con el propósito de contar con el personal de las autoridades administrativas nacionales con presencia en la CCBS, le corresponde al Apoyo a la Coordinación del programa CCBS, por medio de comunicación escrita (correo electrónico), informar la fecha de inicio de operación de la CCBS y por ende indagar a la autoridad correspondiente su presencia en la mismas; lo anterior en el marco de los convenios suscritos.

- Ente Territorial: En el marco del convenio interadministrativo entre la SIC y el Ente Territorial, el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS a través de comunicación escrita (correo electrónico) informa al Ente Territorial el inicio de

COPIA CONTROLADA

operación de la CCBS. En este sentido, indaga cuantos servidores públicos o contratistas del Ente Territorial prestarán sus servicios en el inmueble.

5.5 REALIZAR EVENTO DE INAUGURACIÓN

El Apoyo a la Coordinación del programa CCBS solicitará la aprobación del Coordinador y/o Secretario Técnico del GTARNPC para llevar a cabo un evento de inauguración (acto académico o rueda de prensa) con el propósito de dar a conocer y visibilizar la entrada en funcionamiento de la CCBS ante la comunidad de la región y zona de influencia. La realización de este evento requiere un conjunto de actividades que se describen a continuación.

5.5.1 Determinar tipo de evento y fecha

Teniendo en cuenta la conveniencia y criterios técnicos como aspectos demográficos de la ciudad donde se ubica la CCBS y la disponibilidad de espacios físicos para desarrollar el evento, el Coordinador y/o Secretario Técnico del GTARNPC toma la decisión de llevar a cabo un acto académico (auditorio) y/o una rueda de prensa (instalaciones CCBS).

Posteriormente, el Secretario Técnico de la RNPC o el Apoyo a la Coordinación de Comunicaciones del GTARNPC consulta la agenda del Superintendente de Industria y Comercio para programar tres (3) posibles fechas de realización del evento; con esta información se comunica con el Enlace del Ente territorial planteándole las tres posibles fechas y de acuerdo con su disponibilidad se establece la fecha y hora del evento. Esta actividad se realiza mínimo con cuatro (4) semanas de antelación al evento.

5.5.2 Solicitar apoyo logístico para la inauguración

- Ente territorial: El servidor público o contratista del programa CCBS encargado se comunica telefónicamente con la persona de contacto del Ente territorial designada para apoyar las actividades del evento y le solicita su apoyo en la realización del mismo; principalmente solicita un auditorio (en el caso que se programe un acto académico), y los equipos e insumos necesarios de acuerdo a la dimensión del evento.

- Solicitud Grupo de Trabajo Servicios Administrativos y Recursos Físicos: El servidor público o contratista del GTARNPC designado requiere a través de comunicación electrónica (correo) al Coordinador del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos de la SIC los elementos de papelería, material de consulta, divulgativo y educativo a utilizar en la inauguración. En este requerimiento se debe indicar el concepto, el número de unidades, la presentación

COPIA CONTROLADA

o unidad de empaque y la referencia (cuando las características lo ameriten), nombres, apellidos y cédula de ciudadanía de la persona a quién se le serán asignados estos elementos. La solicitud se debe efectuar mínimo dos (2) semanas antes de la actividad y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo (GA02-P01).

- Solicitud Grupo de Comunicaciones de OSCAE: Con el propósito suplir las necesidades logísticas requeridas para el evento que no fueron suministradas por el Ente territorial, el Apoyo a la Coordinación de Comunicaciones en conjunto con servidor público o contratista del programa CCBS designado, a través de comunicación electrónica (correo), solicita al Grupo de Comunicaciones de OSCAE-SIC aspectos como equipos de sonido, banderas, pendones, entre otros y por medio electrónico confirma el apoyo a brindar al programa CCBS.

5.5.3. Adelantar estrategia de comunicación

De manera articulada con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE-SIC y el Jefe de prensa del Superintendente, y previa solicitud del programa CCBS, el Apoyo a la Coordinación de Comunicaciones del GTARNPC desarrolla la estrategia de comunicación del evento de inauguración (mínimo con dos (2) semanas de antelación) con el propósito de promocionar el mismo y generar una mayor visibilidad. Por lo anterior, lleva a cabo las siguientes acciones (ver Instructivo actividades de difusión y comunicaciones RNPC DA01-I02):

- Elaboración del comunicado de prensa con relación a la inauguración
- Construcción del material promocional (piezas gráficas, banner)
- Difusión en medios de la RNPC (portal web y redes sociales)
- Solicitud de apoyo en la difusión a través de los medios de comunicación de la SIC (pantallas digitales, portal web y redes sociales) al grupo de comunicaciones de OSCAE
- Convocatoria medios de comunicación nacional y regional donde se ubica la CCBS para efectuar la rueda de prensa. Esta actividad se desarrolla en conjunto con el jefe de prensa del Superintendente.

Por su parte, el servidor público o contratista designado del programa CCBS, con Supervisión del Equipo de Comunicaciones de la RNPC una vez tiene el material promocional del evento (piezas gráficas o comunicación personalizada), a través de comunicación electrónica (correo), difunde estas invitaciones a los distintos actores de la comunidad (Alcaldía, Consejo municipal, Asamblea Departamental, comerciantes, universidades, consumidores y demás actores relacionados con el tema de la protección al consumidor).

COPIA CONTROLADA

5.5.4. Verificar aspectos previos al evento

Con el propósito confirmar los compromisos de cada uno de las dependencias de la SIC y equipos del GTARNPC que apoyan la realización del evento de inauguración, el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS convoca y efectúa una reunión (con una semana de antelación) con el Apoyo a la Coordinación de Comunicaciones del GTARNPC,. En esta reunión se ultiman y verifican los siguientes aspectos requeridos para el evento: auditorio, equipos tecnológicos, útiles de papelería, formatos de registro de asistencia, orden del día, informe de resultados de operación de las CCBS, medios de comunicación convocados a la rueda de prensa, invitaciones extendidas, entre otros.
Igualmente, el servidor público o contratista designado del programa CCBS organiza el material para los miembros de la mesa principal del evento (carpeta: orden del día, informe de resultados de operación de las CCBS) y el material educativo y divulgativo para los invitados. Finalmente, dos (2) semanas antes del evento, se solicitan los gastos de desplazamiento de los servidores públicos o contratistas del GTARNPC que participarán y apoyarán la inauguración de acuerdo con los parámetros establecidos en el Procedimiento de Comisiones GT02-P03.

5.5.5. Realizar evento

- Acto académico:

Antes del inicio del evento, el servidor público o contratista designado del programa CCBS verifica el funcionamiento de los equipos tecnológicos y organiza la mesa principal con las carpetas de los invitados. Así mismo, se organiza en el auditorio (acto académico) o instalaciones de la CCBS (rueda de prensa) las banderas, pendones, habladores y demás elementos que se requieran. Los asistentes al evento se registrarán a través del Sistema de Gestión de la Información de la RNPC y reciben el material divulgativo y educativo en protección al consumidor

En el caso de realizar un acto académico y en concordancia con el orden del día establecido, el acto inicia con la presentación de los himnos y de los miembros de la mesa principal, seguida de un breve discurso de cada una de las autoridades de la mesa. Finalizado el acto académico, se desarrolla la rueda de prensa, evento que se describe a continuación.

Por su parte, en la situación de efectuar una rueda de prensa, y en concordancia con el orden del día establecido, la misma inicia con la presentación de los miembros de la mesa, continua con unas breves palabras de las autoridades presentes, un reporte de los principales resultados alcanzados durante la operación de las CCBS y de la RNPC, y prosigue con las preguntas de los periodistas. El evento culmina con el acto simbólico de corte de cinta.

COPIA CONTROLADA

5.5.6. Construir informe del evento de inauguración

Posterior a la realización del evento de inauguración el Apoyo a la Coordinación de Comunicaciones construye un informe de las actividades adelantadas y los resultados del mismo. Este informe es presentado al Coordinador y Secretario Técnico del GTARNPC durante el mes siguiente al evento.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GA01-I02 Manual de Contratación de la SIC
- GA01-P04 Procedimiento: Etapa de Contratación, Sección Contratación Directa.
- GA03-P01 Procedimiento de Servicios Administrativos
- GT02-P03 Procedimiento de Comisiones.
- GD01-P01Procedimiento de Archivo y Retención Documental
- DA01-I02 Instructivo actividades de difusión y comunicaciones RNPC

7. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se elimina la utilización del Formato DA01-F02 Registro de asistencia, como medio para el registro de asistentes a evento de inauguración, siendo su función sustituida por el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC.

_____

Fin documento

COPIA CONTROLADA