

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	4
2	DESTINATARIOS.....	4
3	GLOSARIO.....	4
4	GENERALIDADES.....	6
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES POR PROGRAMA O GRUPO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INFORMES.....	6
5.1	PROGRAMA RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS).....	7
	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
5.2	PROGRAMA CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS).....	8
5.2.1	Registrar usuarios atendidos y servicios prestados en CCBS.....	9
5.2.2	Elaborar Informes Casas del Consumidor de Bienes y Servicios.....	9
5.3	ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA).....	10
5.3.1	Registrar los comerciantes (productores y proveedores) y consumidores capacitados en las jornadas de formación y en las visitas de divulgación.....	10
5.3.2	Construir Informe periódico de la Estrategia (EPPA).....	11

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Daniela Robledo Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Nombre: Freddy Mejía Rocha Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Nombre: Miguel Ángel Tibavisco Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Nombre: Liliana Chía Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Nombre: Jorge Polo Duran Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Nombre: Juan José Pallares Cargo: Profesional Universitario</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Nombre: Ximena Riaño Agudelo Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Aprobado por: Jaime Enrique Santiago Moncaleano</p> <p>Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la RNPC</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2021-06-03</p>
--	--	--

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

5.3.3	Entregar en físico Informes periódicos de la Estrategia EPPA y soportes 11	
5.3.4	Consolidar Informes periódicos de la Estrategia (EPPA).....	11
5.3.5	Digitalizar Registro de Comerciantes.....	12
5.3.6	Elaborar Informes de la Estrategia (EPPA) .....	12
5.4	PROGRAMA FONDO DE INICIATIVAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR- CONSUFONDO .....	13
5.4.1	Efectuar seguimiento estado técnico y financiero convenios suscritos 14	
5.4.2	Actualizar datos del estado técnico y financiero de los convenios.....	16
5.4.3	Identificar principales actividades efectuadas y por realizar en los convenios suscritos .....	16
5.4.4	Reportar los avances en la implementación de nuevas versiones de CONSUFONDO .....	16
5.4.5	Elaborar Informes internos de gestión CONSUFONDO .....	16
5.5	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	17
5.5.1	Informe entrenamiento In Situ.....	17
5.5.2	Construir informe final y mejora continua .....	18
5.6	GRUPO DE COMUNICACIONES RNPC.....	18
	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	18
5.6.1	Identificar actividades desarrolladas en cada uno de los canales de comunicación y realizar el seguimiento periódico de su alcance (resultados cuantitativos, de mensaje, entre otros).....	18
5.6.2	Elaborar Informe grupo de Comunicaciones RNPC .....	19
5.7	ENLACE DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL Y LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	20
5.7.1	Informar Visitas de Control .....	20
5.7.2	Reportar Sensibilizaciones .....	20
5.8	GRUPO DE PRESUPUESTO .....	21
5.8.1	Actualizar cifras de movimientos presupuestales .....	21
5.8.2	Revisar Reporte Oficial CEN .....	21
5.8.3	Crear cuadro resumen ejecución presupuestal .....	21
5.8.4	Construir graficas resumen ejecución presupuestal .....	22
5.8.5	5.8.5 Diligenciar Formato Reporte obligaciones seguimiento a proyectos de inversión.....	22
5.9	GRUPO DE PLANEACIÓN .....	22
5.9.1	Describir principales actividades realizadas y por efectuar, por el grupo de Planeación .....	22

5.9.2	Describir actividades de consolidación de informes internos de gestión RNPC	23
5.9.3	Generar los informes internos de los programas .....	23
5.9.4	Consolidar Informes.....	23
5.9.5	Realizar los reportes a la OAP .....	24
5.9.6	Reportar Metas Operativas.....	24
5.9.7	Consolidar metas operativas (mes) RNPC .....	24
5.9.8	Reportar productos de cumplimiento de cronograma del Plan de Acción	24
5.9.9	Presentar reportes para SPI (Seguimiento a Proyectos de Inversión)	25
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	25
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	26

COPIA NO CONTROLADA

## 1 OBJETIVO

Describir el conjunto de actividades y acciones que se deben adelantar para la elaboración y presentación de los informes de gestión y operación que deben generar cada una de las áreas encargadas de ejecutar y coordinar los proyectos y programas formulados por la Coordinación de la Red Nacional de Protección al Consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio - Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor).

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directamente en las actividades de construcción de los informes de gestión y operación de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

## 3 GLOSARIO

**GESTOR DE LA CASA DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS:** Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la coordinación, implementación y ejecución de las actividades y acciones involucradas en la operación de Casa del Consumidor, así como del adecuado funcionamiento de la misma en sus aspectos técnicos y logísticos. Es el enlace entre el equipo de la Casa y la gerencia del proyecto CC (Casas del Consumidor).

**GESTOR DE CAMPO (EPPA):** Servidor público o contratista de la estrategia (EPPA) (del GTARNPC) responsable de liderar y coordinar las actividades desarrolladas en campo (de modo presencial, virtual o mixto) en las localidades de Bogotá y diferentes comunas de las ciudades del país en donde el programa tenga presencia, (avanzadas y visitas realizadas a los establecimientos de comercio).

**COORDINADOR SEMANAL UNIDAD MÓVIL (Semanal):** Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la coordinación semanal de las distintas actividades adelantadas en la operación de una Unidad Móvil, así como del adecuado funcionamiento de la misma en sus aspectos técnicos y logísticos. Es el enlace entre el coordinador general de la UM y el equipo de operación semanal de la UM.

**COORDINADOR GENERAL UNIDAD MÓVIL:** Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la coordinación general de las distintas actividades adelantadas en la operación de una Unidad Móvil, así como del adecuado funcionamiento de la misma en sus aspectos técnicos y logísticos. Es el

enlace entre el coordinador semanal de la UM y la gerencia del proyecto Ruta del Consumidor.

**ARREGLO DIRECTO:** Es un servicio gratuito de la RNPC que se presta a través de los Programas de las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios, que tiene por objeto ofrecer un espacio amigable y directo entre consumidores y productores y/o proveedores de bienes y servicios, para que mediante el diálogo entre ellos y con el apoyo de la RNPC, busquen gestionar sus diferencias y puedan llegar a un acuerdo voluntario, directo y amigable que solucione sus diferencias en una relación de consumo particular.

**APOYO A LA COORDINACIÓN:** Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de encargado al interior de un 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.

**GRUPO BASE CENTRAL:** Equipo multidisciplinario de apoyo a la Coordinación de cada grupo de trabajo, ubicado en la sede principal de SIC, encargado de articular todas las actividades para el funcionamiento del programa.

**GTARNPC:** Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

**VISITAS DE PREVENCIÓN** (visitas establecimientos de comercio y actividades de formación o capacitación): Acciones orientadas a mitigar o eliminar los factores de riesgo en la vulneración de derechos de los consumidores, por lo que involucra actividades de divulgación y capacitación, con énfasis formativo y preventivo, dirigidas a los ciudadanos vinculados a establecimientos comerciales ubicados en las localidades o comunas de las ciudades que se pretenden impactar y donde la SIC hace presencia. Lo que se traduciría en una reducción de reclamaciones y posteriores acciones Administrativas o Jurisdiccionales por parte del consumidor.

**VISITAS DE PROMOCIÓN:** Actividades de Información y educación, dirigidas a quienes intervienen en la relación de consumo y cuya finalidad es dar a conocer los servicios que ofrece la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la RNPC para aportar a la cultura de consumo, que para EPPA alude a las actividades de difusión.

**VISITA DE CONTROL:** Actividad de inspección, vigilancia y control realizada en campo, donde se verifica el cumplimiento de los diferentes reglamentos técnicos de metrología legal y reglamentos técnicos metrológicos a cargo de la Delegatura de reglamentos técnicos y metrología legal.

**SENSIBILIZACIONES:** Actividad de capacitación que se realiza a consumidores, comercializadores, productores, fabricantes o importadores respecto a los productos o servicios sujetos a control por parte de la Delegatura de reglamentos técnicos y metrología legal.

#### **4 GENERALIDADES**

Con el objetivo de facilitar la toma de decisiones, organizar la información cualitativa y cuantitativa y realizar seguimiento a la asignación de recursos otorgados para el cumplimiento de las metas, actividades, productos y objetivos del GTARNPC se generan periódicamente informes de gestión y operación, tanto de manejo interno como externo.

Los informes internos de gestión cumplen la finalidad de presentar a la dirección y coordinación del GTARNPC (periódicamente) por programa o equipo: los resultados propios de la operación del proyecto RNPC (atención al consumidor, actividades formativas, arreglo directo, visitas, sensibilizaciones, convenios suscritos), en cumplimiento de su función misional; sintetizar las principales actividades desarrolladas y logros alcanzados; además de señalar las actividades más relevantes pendientes por efectuar. En la actualidad los informes internos de gestión se presentan con una periodicidad mensual, manteniendo una estructura temática definida para cada programa.

Por su parte los informes externos son presentados mensualmente a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) de la SIC y tienen como propósito reportar las metas operativas, el seguimiento presupuestal, las metas y logros del proyecto de inversión de la RNPC, en el marco del desarrollo del Plan de Acción, el Plan Anual de Adquisiciones y el Proyecto de Inversión (PI) de la RNPC.

#### **5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES POR PROGRAMA O GRUPO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INFORMES**

En este capítulo, se describen las actividades que corresponden a los pasos a realizar por cada uno de los programas o grupos de la RNPC con el objetivo de construir informes, resultado de su operación.

## 5.1 PROGRAMA RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS)

En desarrollo de la estrategia de regionalización de la protección al Consumidor, la RNPC puso en funcionamiento el programa Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, cuyo objetivo es acercar los mecanismos de protección al Consumidor a los ciudadanos de las diferentes regiones del país. La Ruta del Consumidor desarrolla las siguientes actividades:

- a. Atención al Consumidor
- b. Actividades de formación
- c. Actividades de divulgación y difusión
- d. Arreglo Directo

A partir del registro de actividades en el Sistema de Gestión se construyen los informes del programa.

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### 5.1.1 Registrar usuarios atendidos y servicios prestados en la Unidad Móvil (UM)

Atención al Consumidor: Cada vez que algún servidor público o contratista del GTARNPC del equipo de operación de la Unidad Móvil (UM) brinda información y/o atención a un consumidor, debe registrar la caracterización del usuario en el Sistema de Gestión de la Información RNPC. Dicha caracterización se realiza en los diferentes módulos de anfitrión y de atención.

Actividad de formación (capacitaciones y sensibilizaciones): Una vez realizada la actividad por parte del servidor público o contratista del GTARNPC, debe registrar la misma en el Sistema de Gestión de la información en el módulo registro de actividades, diligenciando los campos de fecha, ubicación, aforo, hora, tema y demás requeridos por la plataforma.

Arreglo Directo: Al final de cada reunión de arreglo directo, el profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) encargado de prestar el servicio debe registrar la información en la Planilla de Registro de Arreglo Directo DA02-F21 y adjuntar los respectivos soportes según el caso: Incumplimiento de lo Pactado DA02-F11, Certificación Asistencia Arreglo Directo DA02-F16, Contrato de Transacción DA02-F17, Invitación Arreglo Directo DA02-F18.

### 5.1.2 Elaborar Informes Ruta del Consumidor

Teniendo en cuenta la periodicidad y finalidad de los informes y reportes solicitados por la coordinación del GTARNPC o por el grupo de planeación de la RNPC, el servidor público o contratista responsable de los mismos en el programa RCBS construye los siguientes:

- Informe interno de seguimiento Ruta del Consumidor: Este informe proviene del Sistema de Gestión, es de carácter interno y su finalidad es el seguimiento a las cifras y/o los resultados de operación de las Unidades Móviles y/o puntos de atención. Contiene la siguiente información:
  - a) Usuarios Atendidos en la Ruta del Consumidor.
  - b) Actividades de formación con respectivo aforo.
  - c) Departamento y municipios visitados.
  - d) Arreglos Directos.
  - e) Divulgaciones.
  - f) Porcentaje de avance Metas.


El informe una vez revisado por el profesional de apoyo a la coordinación es enviado al Coordinador de la RNPC para su revisión y análisis.

### 5.2 PROGRAMA CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS)

En desarrollo de las estrategias de articulación de los miembros de la RNPC y regionalización de la protección al Consumidor, la Red puso en funcionamiento el programa Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS), mediante el cual se adecuan y dotan inmuebles para agrupar la oferta institucional de las autoridades del orden nacional y local que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor en distintas regiones del país con el fin de difundir, promover y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores. Los componentes desarrollados en el programa Casas del Consumidor son:

- a. Atención al Consumidor:
- b. Actividades de formación
- c. Arreglo directo
- d. Metrología Legal y Reglamentos Técnicos



	<b>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN INFORMES RNPC</b>	Código: DA02-I04
		Versión: 2
		Página 9 de 26

Por ende, el registro de las actividades efectuadas en las Casas del Consumidor (CCBS) se categoriza en los anteriores componentes, a partir de los cuales se construyen los distintos informes de gestión y operación de este proyecto.

## **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

### **5.2.1 Registrar usuarios atendidos y servicios prestados en CCBS**

Atención al Consumidor: En esta actividad, cada vez que algún miembro (servidor público o contratista del GTARNPC) del equipo de operación de la Casa del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS) brinda información y/o atención a cada uno de los consumidores que se acercan a su módulo respectivo, debe registrar en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC la caracterización correspondiente.

Actividades de formación (capacitaciones): Terminada cada una de las jornadas de formación, efectuadas en el marco de la operación de la CCBS, el profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) formador debe reportar la actividad realizada y el número de asistentes en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC.

Arreglo Directo: Al final de cada semana, el profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) encargado del servicio de arreglo directo en la CCBS debe reportar la información relacionada con los arreglos en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC y en el sistema de trámites de la SIC, se consolida los soportes físicos (Planilla de Registro de Arreglo Directo DA02-F21, Incumplimiento de lo Pactado DA02-F11, Certificación Asistencia Arreglo Directo DA02-F16, Contrato de Transacción DA02-F17, Invitación Arreglo Directo DA02-F18) para entregar una vez terminado el mes de operación con formato FUID a gestión documental.

### **5.2.2 Elaborar Informes Casas del Consumidor de Bienes y Servicios**

Teniendo en cuenta la periodicidad y finalidad de los informes y reportes solicitados por la coordinación del GTARNPC o por el grupo de planeación de la RNPC, la persona responsable de los mismos del programa Casas del Consumidor de Bienes y Servicios construye los siguientes:

- Informe interno de gestión CCBS: Este documento consolida las cifras de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios durante el periodo de tiempo requerido y contiene la siguiente información:

- a) Usuarios Atendidos en cada Casa del Consumidor de Bienes y Servicios (Sistema de Gestión de la Información RNPC)
- b) Tramites radicados □ PQRSD
- c) Arreglo Directo (Sistema de Gestión de la Información RNPC)
- d) Actividades de Formación (Sistema de Gestión de la Información RNPC)
- e) Condiciones de operación de las Casas del Consumidor (Equipo base)

El informe es revisado por el Apoyo a la Coordinación del programa CCBS antes de ser enviado por correo electrónico al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de verificar los informes de los proyectos de la RNPC. Esta última en caso de requerir un ajuste al documento lo solicita al proyecto CCBS, para finalmente ser presentado a la Coordinación del GTARNPC.

### 5.3 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA)

La Estrategia de Promoción Prevención y Articulación (EPPA) busca reducir la vulneración de los derechos de los consumidores por parte de productores, proveedores o comercializadores a causa del desconocimiento de la norma. Para alcanzar este objetivo, la Estrategia (EPPA) mediante los componentes de Prevención y Promoción visita puntos de comercio, centros comerciales, grandes superficies, universidades y colegios, donde reúne a la ciudadanía y desarrolla actividades de difusión, divulgación y capacitación.

En este orden de ideas, el registro de las actividades efectuadas a través de la Estrategia de Prevención, Promoción y Articulación (EPPA), se clasifica en componentes, a partir de los cuales se construyen las actividades de las cuales se derivan los diferentes informes de operación o gestión.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### 5.3.1 Registrar los comerciantes (productores y proveedores) y consumidores capacitados en las jornadas de formación y en las visitas de divulgación

*Promoción:* Semanalmente las jornadas de información, efectuadas en el marco de la operación de la Estrategia (EPPA), el profesional o técnico informador (servidor público o contratista del GTARNPC) deben realizar un reporte de la actividad desarrollada y el número aproximado de personas impactadas.

*Prevención:* Cada vez que un grupo de intervención (profesionales y técnicos) del equipo de EPPA realiza una visita a un establecimiento de comercio, diligencia el Formato Registro Visitas Comerciantes DA01-F05 y Lista de Chequeo DA01-F16,

información que el mismo día una vez realizada la visita, debe ser cargada en el Sistema de Gestión de la Información RNPC, enlace <https://sgrnpc.sic.gov.co/SGRNPC/>.

### **5.3.2 Construir Informe periódico de la Estrategia (EPPA)**

Prevención (visitas establecimientos de comercio): El profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) designado como gestor de Casa del Consumidor o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, una vez culminada la intervención, recopila y verifica el resultado de avanzada (DA01-F10), los registros a comerciantes (DA01-F05), así como el cargue de información en el Sistema de Gestión de la RNPC. Posteriormente, enviará a la coordinación de la Estrategia EPPA, quien consolidará la información con la finalidad de entregar a la Coordinación de la RNPC el informe de avances trimestral, mensual o cuando le sea requerido.

### **5.3.3 Entregar en físico Informes periódicos de la Estrategia EPPA y soportes**

Prevención: El profesional designado como gestor de la actividad, reporta diariamente el cumplimiento de las visitas establecidas de acuerdo con la meta. Por otro lado, mensualmente (el último día hábil del mes) entregará a la coordinación de EPPA los soportes físicos del registro de visitas realizadas a comerciantes (DA01-F05) y (DA01-F16) de acuerdo con el apartado de Gestión Documental establecido en el Procedimiento DA01-P02 Componente Prevención Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación EPPA.

Capacitación: Una vez finalizada la jornada el servidor público o contratista registrará en el Sistema de Gestión de la Información RNPC, la actividad desarrollada.

### **5.3.4 Consolidar Informes periódicos de la Estrategia (EPPA)**

El servidor público o contratista de la Estrategia (EPPA) responsable de consolidar los informes periódicos de los componentes, verifica los datos y soportes de estos, requerirá a los responsables de cada actividad ajustes en caso de presentarse alguna inconsistencia y procederá a consolidar los informes periódicos del programa en una hoja electrónica diseñada para tal fin (Excel consolidado periódico de visitas de divulgación). Este archivo alimentará posteriormente la información contenida en los informes: *Informe interno de gestión diario, semanal o mensual* y *Reporte de metas operativas*, requeridos por el grupo de PP de la RNPC.

### 5.3.5 Digitalizar Registro de Comerciantes

El servidor público o contratista de la Estrategia (EPPA) designado, carga en el Sistema de Gestión la Información de la RNPC la información contenida en los registros de comerciantes DA01 F05 y entrega soportes de las actividades realizadas al servidor público o contratista designado del grupo de PP del GTARNPC con el fin de que esté presente informes.

Por su parte, un miembro del equipo de la Estrategia (EPPA) se encarga de digitalizar semanalmente el formato DA01-F05 correspondiente a visitas de divulgación y jornadas de capacitación en caso de que se requiera y realizará su Gestión Documental de acuerdo con el Procedimiento DA01-P02 Componente Prevención Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación EPPA

### 5.3.6 Elaborar Informes de la Estrategia (EPPA)

Teniendo en cuenta la periodicidad y finalidad de los informes solicitados por la coordinación del GTARNPC o por el grupo de PP del GTARNPC, un servidor público o contratista responsable de los mismos de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) construye lo siguiente:

- *Informe interno de gestión periódico de la Estrategia (EPPA):* Este documento consolida las cifras de operación de los componentes de la estrategia (EPPA) en lo corrido del año y da a conocer la siguiente información:
  - a) Componente Prevención: Ciudad, número y tipo de establecimientos de comercio visitados.
  - b) Resumen resultados de la Estrategia.

El informe periódico es revisado por el apoyo a la Coordinación de EPPA antes de ser enviado por correo electrónico de manera trimestral al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de verificar los informes de los programas de la RNPC. Esta última, en caso de requerir un ajuste al documento lo solicita al responsable de la Estrategia, para finalmente ser presentado a la Coordinación del GTARNPC.

- *Reporte de metas operativas de la Estrategia (EPPA):* Este documento da a conocer los resultados alcanzados cada mes de operación de la Estrategia (EPPA), con base en los siguientes indicadores:
  - a) Número de visitas de divulgación realizadas a comerciantes- Sistema de Gestión de la Información RNPC.

- b) Número de localidades o comunas visitadas- Sistema de Gestión de la Información RNPC.
- c) Número de barrios visitados - Sistema de Gestión de la Información RNPC.

Este reporte es revisado por el apoyo a la Coordinación de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA), antes de ser enviado por correo electrónico cada trimestre (en las fechas establecidas) al servidor público o contratista del grupo de PP del GTARNPC responsable de consolidar los reportes de metas operativas de cada uno de los programas de la Red.

#### **5.4 PROGRAMA FONDO DE INICIATIVAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR- CONSUFONDO**

En desarrollo de la puesta en funcionamiento de la RNPC, la Superintendencia de Industria y Comercio honrando el mandato legal de difundir y apoyar los derechos y deberes a nivel nacional (como Secretaría Técnica de la RNPC) ha puesto en marcha el Programa "Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor - CONSUFONDO", con el fin de apoyar iniciativas provenientes de Ligas y Asociaciones de Consumidores, Universidades y Entidades Territoriales que pretenden contribuir con la efectiva protección de los derechos de los consumidores, a través de financiamientos no reembolsables a dichas entidades, a fin de promocionar, difundir y gestionar el conocimiento en materia de protección al consumidor y promover el adecuado ejercicio de las funciones de policía administrativa en esta materia, así como el control y verificación de los Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.

El desarrollo del programa CONSUFONDO se materializa a través de las siguientes etapas: 1) planeación y estructuración, dentro de la cual se revisan y ajustan los instrumentos necesarios para el desarrollo de cada una de las etapas del programa, entendiéndose procedimientos, instructivos y formatos. Así mismo, se elabora el cronograma para la implementación del programa, para presentar la nueva versión ante el coordinador el GTARNPC y el secretario técnico de la RNPC para su aval y posterior presentación ante el Comité Técnico Asesor de CONSUFONDO con el propósito de su revisión, análisis, asesoría, sus consecuentes ajustes y aval. 2) lanzamiento del programa, etapa en la cual se lleva a cabo la socialización y promoción del programa entre el público objetivo, mediante diferentes actividades, tales como: jornadas de divulgación y estructuración de iniciativas, consolidación de base de datos, elaboración de comunicaciones y difusión. 3) jornadas de divulgación y estructuración de iniciativas, en donde el equipo de facilitadores del programa CONSUFONDO socializan presencial o remotamente (a través de las diferentes herramientas tecnológicas. Ej. Zoom. TeamViewer, Google Meet, Teams, entre

otros), los contenidos de la Guía práctica para acceder al programa, motivar la presentación de iniciativas y acompañar a las entidades interesadas en la conceptualización y formulación de las iniciativas. 4) Presentación de iniciativas mediante el sistema electrónico de contratación pública SECOP II. 5) Evaluación de iniciativas, en esta etapa las entidades, instituciones u organizaciones interesadas en participar en CONSUFONDO presentan sus iniciativas en las fechas establecidas con el fin de ser objeto de revisión del cumplimiento de los requisitos mínimos de evaluación, análisis de viabilidad y selección por parte de los comités respectivos y demás requerimientos que sean necesarios para el proceso evaluativo como: adendas, aclaraciones, y subsanaciones a que haya lugar. 6) suscripción de los acuerdos con la(s) entidad(es) cooperante(s), en esta etapa, la coordinación del GTARNPC notifica las iniciativas seleccionadas susceptibles de apoyo técnico y de ser financiadas con recursos del programa para suscribir los acuerdos con la entidad cooperante. 7) ejecución y seguimiento de iniciativas, en esta etapa se suscribe la correspondiente acta de inicio, así mismo, y para hacer el seguimiento a los convenios, se describen las actividades referentes al seguimiento y control (técnico, financiero, administrativo y legal). 8) elaboración del informe final. En esta etapa una vez transcurrido el plazo de ejecución del convenio, se procederá a hacer el cierre y la liquidación del mismo por parte de la SIC, teniendo en cuenta los insumos y soportes de ejecución verificados por los profesionales responsables del seguimiento y según la última visita programada para tal fin.

En este sentido, el registro de las actividades efectuadas en CONSUFONDO se categoriza en las anteriores etapas, a partir de los cuales se construyen los distintos informes de operación y gestión de este programa.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.4.1 Efectuar seguimiento estado técnico y financiero convenios suscritos

De acuerdo con el *Instructivo de Seguimiento de iniciativas de Consufondo -DA01-103*, el equipo de seguimiento del programa CONSUFONDO (servidor público o contratista del GTARNPC), mensualmente, efectúa un monitoreo técnico y financiero a cada uno de los convenios en ejecución.

Cada uno de los asociados reporta, al Comité Técnico de seguimiento, en sus informes mensuales de avance (formatos establecidos en la Guía), los cuales incluyen:

- Instrumentos de avance físico (I2), ejecución presupuestal (I3), ejecución en especie (I4), seguimiento a las actividades de capacitación (I5) y asistencia técnica (I6), en medio digital.

- Certificado de pago aportes al Sistema de Seguridad Social Integral firmado por el responsable de la entidad o ente territorial.
- Copia de los extractos bancarios de la cuenta en la que se manejan los recursos de la iniciativa de manera exclusiva.

El informe debe ser radicado por el asociado en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes anterior o presentado durante la visita sólo en caso de que coincida esta fecha con la de entrega de informe.

En caso de no recibir dicho informe, la SIC solicitará su envío al asociado dando un plazo de 5 días hábiles. Si después de dicho plazo, la información no ha sido remitida a la SIC, se dará traslado al Grupo de Trabajo de Contratación de la SIC para su análisis y trámite respectivo.

Así mismo, el equipo designado para el seguimiento de las iniciativas, una vez recibido el informe, verificará la información y programarán visitas periódicas de seguimiento técnico y financiero, al lugar de ejecución del convenio, de acuerdo con el cronograma que para tal fin se defina, y hará las observaciones a que haya lugar, lo cual quedará documentado en el acta respectiva, además se practicarán pruebas de verificación directa con los Cooperantes, cumplimiento del cronograma de actividades y de los entregables, así como evaluar los aspectos administrativos y financieros relacionados con el manejo del Convenio.

Adicionalmente, se programarán visitas técnicas y/o financieras en los casos en los que el convenio presente situaciones especiales, que afecten la ejecución del convenio.

En desarrollo de las visitas el equipo realiza las siguientes actividades:

- Reunión con el equipo executor del Convenio y presentación del estado de avance del mismo.
- Verificar el cumplimiento de los entregables y actividades de acuerdo con el cronograma de la iniciativa y con las condiciones establecidas en la iniciativa aprobada.
- Revisar los soportes de los pagos efectuados con cargo a los recursos de CONSUFONDO.
- Verificación física de los entregables cuando su naturaleza lo permita.
- Diligenciamiento Acta de visita y registro de asistencia en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.

#### **5.4.2 Actualizar datos del estado técnico y financiero de los convenios**

Teniendo en cuenta la información obtenida en cada una de las visitas de seguimiento y los informes mensuales de avance, el equipo de seguimiento de CONSUFONDO actualiza constantemente los datos del estado técnico y financiero de cada convenio, en la hoja electrónica diseñada para tal fin, información que alimentará los informes de gestión presentados a la coordinación y dirección del GTARNPC

#### **5.4.3 Identificar principales actividades efectuadas y por realizar en los convenios suscritos**

El equipo de seguimiento de CONSUFONDO, con base en los informes de avance y visitas técnicas, semanalmente, identifica las principales actividades y resultados alcanzados en los convenios suscritos. Adicionalmente, plantea las actividades relevantes pendientes por desarrollar en cada proyecto para ser reportadas en los informes de gestión del proyecto.

#### **5.4.4 Reportar los avances en la implementación de nuevas versiones de CONSUFONDO**

En el marco de la implementación de las nuevas versiones del Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor [ CONSUFONDO ], el equipo de CONSUFONDO (servidor público o contratista del GTARNPC) con la aprobación del coordinador del programa, periódicamente (semanal o quincenalmente), reporta los avances logrados en la implementación del mismo, dependiendo de la etapa en la cual se encuentre: lanzamiento, jornadas de divulgación y capacitación, periodo de revisión y asesoría técnica en la formulación de iniciativas, presentación de las iniciativas, análisis de requisitos mínimos documentales, análisis de viabilidad y selección de iniciativas, anuncio de iniciativas seleccionadas, suscripción de acuerdos con la entidad cooperante

#### **5.4.5 Elaborar Informes internos de gestión CONSUFONDO**

Teniendo en cuenta los datos y la información obtenida en las actividades señaladas anteriormente, el servidor público o contratista del GTARNPC responsable de elaborar los *Informes internos de gestión* (semanal y quincenal) del programa CONSUFONDO construye los mismos con la siguiente información:

- i. *Estado técnico y financiero de cada uno de los convenios suscritos:*
  - No. Convenio
  - Cooperante



Monto total iniciativa  
Monto de recursos SIC  
Desembolso recursos SIC (Monto, %)  
Ejecución Técnica

ii. Actividades principales y resultados alcanzados durante el periodo reportado para los convenios suscritos.

iii. Actividades pendientes de los convenios suscritos

iv. Avances de la implementación de las nuevas versiones de CONSUFONDO

Los informes internos de gestión de CONSUFONDO serán revisados por el coordinador del programa CONSUFONDO o de quien haga sus veces, antes de ser enviados por correo electrónico al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de solicitarlos, en caso de ser necesario realizar ajustes a los mismos, el servidor público o contratista podrá hacerlo y posteriormente, será presentado a la dirección y coordinación del GTARNPC.

## **5.5 GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Los integrantes del Grupo de Gestión del Conocimiento liderados por su Coordinador incorporarán día a día la información que se desprende del registro de asistencia en el Sistema de Gestión de la Información, el cual será insumo para la construcción y presentación de los informes trimestral y anual ante el GTARNPC.

### **5.5.1 Informe entrenamiento In Situ**

Los contratistas o servidores públicos designados al grupo de Gestión del Conocimiento observan y retroalimentan en la práctica las actividades desarrolladas por los contratistas o servidores públicos que prestan sus servicios directamente (puntos de atención, capacitaciones y socialización, prevención) a los consumidores o demás grupos de interés de la RNPC con el fin de identificar acciones de mejora. Durante esta actividad los contratistas o servidores públicos designados del grupo de Gestión del Conocimiento van registrando en el Formato de Verificación de Competencias (DA01-F11) las observaciones, dificultades, carencias, felicitaciones y acciones de mejora en relación con las capacidades, competencias y actitudes de los contratistas o servidores públicos con el propósito de que este documento sea una herramienta de retroalimentación para estos.

### 5.5.2 Construir informe final y mejora continua

Con base en la información obtenida en el Sistema de Gestión de la Información RNPC, al igual, que la socialización de las experiencias de las actividades formativas realizadas, entre ellas, el Curso Virtual de Entrenamiento para Contratistas, la verificación de competencias (Formato de Verificación de Competencias DA01-F11), los encuentros nacionales, la interacción con las Delegaturas, con los funcionarios que representan a los miembros de la Red y con el equipo de trabajo de Gestión del Conocimiento, el Coordinador capitaliza esta información ajustando el Plan de Formación y los elementos que lo componen (Categorías, módulos, contenidos temáticos, niveles, estrategias de aprendizaje, técnicas y material formativo), plasmando las acciones de mejora en un informe final. Este documento se presenta al Coordinador de la RNPC y se convierte en insumo para la construcción del siguiente Plan de Formación Interna.

### 5.6 GRUPO DE COMUNICACIONES RNPC

El Grupo de Comunicaciones del GTARNPC tiene como principal objetivo la difusión de las actividades adelantadas por los programas de la RNPC (*Ruta del Consumidor, Casas del Consumidor, de la Estrategia (EPPA) y Consufondo*), permitiendo el desarrollo de los mismos, ya que visibiliza, informa y sensibiliza sobre sus derechos como consumidores a la ciudadanía, a través de diferentes canales: *micro sitio web de la RNPC, redes sociales de la SIC, prensa, programa institucional SICTeVe, y pantallas de comunicación interna (carteles virtuales)*.

En este sentido, el registro de las actividades efectuadas en el equipo de Comunicaciones se categoriza en sus canales de difusión, a partir de los cuales se construyen los distintos informes de operación y gestión de este equipo.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### 5.6.1 Identificar actividades desarrolladas en cada uno de los canales de comunicación y realizar el seguimiento periódico de su alcance (resultados cuantitativos, de mensaje, entre otros).

El equipo de comunicaciones del GTARNPC, realiza un reporte periódico acerca de las actividades de difusión y de las actividades destacadas realizadas en cada uno de los canales internos y externos de comunicación, tales como:

- A. Redes sociales SIC: Número de parrillas de contenido sugerido a OSCAE y número de post publicados por las redes institucionales de la SIC (Instagram, Twitter, Facebook, Youtube)
- B. Medios de comunicación: Publicaciones en medios tradicionales y alternativos del orden local, regional y nacional de las actividades adelantadas por los proyectos de la Red. Convocatorias a medios de comunicación y entrevistas desarrolladas.
- C. Programa institucional SIC teve: Contenido audiovisual generado.
- D. Pantallas (carteleras virtuales): Creación y diseño de plantillas institucionales, contenido visual generado.
- E. Canales internos: IntraSic (banners, notas de prensa, y contenido general publicado por el canal interno)

Así mismo, el grupo de comunicaciones evidenciará el apoyo brindado a cada uno de los programas misionales y áreas transversales en solicitudes especiales, por ejemplo, diseño gráfico de presentaciones, volantes promocionales, cartillas educativas, entre otros tipos de piezas para divulgar la gestión de la RNPC. Además, producción de videos, cuñas y demás material necesario para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SIC y RNPC.

### 5.6.2 Elaborar Informe grupo de Comunicaciones RNPC

Con base en la información anteriormente recopilada, el apoyo a la coordinación de Comunicaciones elabora el *Informe interno de gestión según requerimiento de planeación*, relacionando las actividades relevantes efectuadas y sus resultados cuantitativos alcanzados (cuando aplique) en cada uno de los canales de difusión, durante el periodo reportado.

El informe interno de gestión es enviado por el responsable apoyo a la coordinación del equipo de Comunicaciones del GTARNPC según la fecha establecida por el equipo de Planeación, por correo electrónico, al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de verificar y consolidar los informes de los proyectos y programas de la RNPC. Esta última en caso de requerir un ajuste al documento lo solicita al equipo de Comunicaciones, para finalmente ser presentado a la dirección y coordinación del GTARNPC.

## **5.7 ENLACE DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL Y LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La Red Nacional de Protección al Consumidor, para dar un cumplimiento a las actividades que garanticen proteger los intereses legítimos de la nación, a través de productos seguros a los consumidores, según lo establecido en la Ley 1480 de 2011 y lo otorgado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio. Trabaja en conjunto con la Dirección de Investigaciones para el Control de y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, quienes en equipo realizan visitas de control y sensibilizaciones en temas de metrología legal y reglamentos técnicos dirigidas a productores, comerciantes, autoridades locales y regionales, ligas de consumidores y consumidores.

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

#### **5.7.1 Informar Visitas de Control**

Una vez finalizada la visita de control, el ingeniero de la Red Nacional de Protección al Consumidor tiene tres (3) días hábiles después de la finalización total de la jornada de actividades, para realizar la digitalización de los documentos recopilados en la actividad. Para que la visita de control se tenga en cuenta en el Plan de Acción, esta debe encontrarse en sistema de trámites la credencial con la firma de recibido por parte de la persona quien atiende la diligencia, junto con el acta o acta informe diligenciada y firmada por las personas participantes. Adicionalmente, el expediente debe enviarse a las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio, junto con el almacenamiento del registro fotográfico en el DRIVE del grupo de trabajo.

El último día hábil del mes, debe haberse realizado la gestión documental de todas las visitas programadas por parte de la Delegatura. El primer día hábil del mes siguiente, se verifica que toda la información se encuentre completa para reportar el avance de las metas de acuerdo con el Plan de Acción y generar el informe de gestión.

#### **5.7.2 Reportar Sensibilizaciones**

Para que las sensibilizaciones sean tenidas en cuenta en el Plan de Acción, debe encontrarse en el DRIVE del grupo de trabajo, listas de asistencia a cada una de las sensibilizaciones, junto con el registro fotográfico que evidencie el desarrollo de la

actividad. El último día hábil del mes, cada uno de los ingenieros debe tener esta información guardada en su carpeta del DRIVE. El primer día hábil del mes siguiente, se verifica que toda la información se encuentre completa para reportar el avance de las metas de acuerdo con el Plan de Acción y generar el informe de gestión.

## **5.8 GRUPO DE PRESUPUESTO**

El grupo de Presupuesto del GTARNPC en su función realizar un seguimiento a la asignación de recursos otorgados en el marco del Proyecto de Inversión, el Plan Anual de Adquisiciones y el Plan de Acción de la RNPC, recopila las cifras e información de los distintos programas y del equipo propiamente para elaborar sus informes de gestión y operación a presentar al coordinador y Secretario Técnico del GTARNPC.

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

#### **Información Presupuestal**

##### **5.8.1 Actualizar cifras de movimientos presupuestales**

Teniendo en cuenta los movimientos presupuestales (apropiaciones -CDPs-, compromisos □ RPs-, obligaciones □ cuentas de cobro, facturas-, pagos) que se producen en el Proyecto de Inversión de la RNPC, el profesional (servidor público o contratista) del equipo de Presupuesto del GTARNPC responsable de realizar el seguimiento presupuestal, diariamente, registra las cifras y datos que reflejan los movimientos en mención, en la hoja electrónica diseñada para el control interno a la ejecución presupuestal de la RNPC.

##### **5.8.2 Revisar Reporte Oficial CEN**

Con base en los reportes oficiales del CEN (Consulta de Entidad dentro del Sistema Integrado de Información Financiera □ SIIF-), remitidos dos veces por semana por la Dirección Financiera de la SIC, el profesional designado del equipo de Presupuesto del GTARNPC revisa las cifras de este reporte y las contrasta con los datos registrados en la hoja electrónica de control interno a la ejecución presupuestal (actividad anterior), para de esta manera actualizar la hoja en mención.

##### **5.8.3 Crear cuadro resumen ejecución presupuestal**

Luego de verificadas las cifras y datos de los movimientos presupuestales, el profesional designado del equipo de Presupuesto del GTARNPC crea el cuadro digital de resumen de la ejecución presupuestal (con fechas de corte solicitados)

que alimentarán los informes de gestión mensuales demandados por la dirección y coordinación del GTARNPC.

#### **5.8.4 Construir graficas resumen ejecución presupuestal**

El profesional designado de Presupuesto del GTARNPC, con base en el cuadro digital de resumen de la ejecución presupuestal (con fecha de corte solicitado), genera las gráficas respectivas que facilitan la visualización de los movimientos presupuestales y que posteriormente alimentan los informes solicitados.

#### **5.8.5.5.5 Diligenciar Formato Reporte obligaciones seguimiento a proyectos de inversión**

Luego de verificadas las cifras y datos de los movimientos presupuestales y previa solicitud de la OAP, el profesional designado del equipo de presupuesto del GTARNPC, mensualmente debe diligenciar el *Formato Reporte Obligaciones Seguimiento a Proyectos de Inversión* (DE02-F12) e informe ejecutivo en cuanto a la información financiera del corte, conforme a lo establecido en el Procedimiento DE02-P03-Seguimiento a Proyectos de Inversión.

### **5.9 GRUPO DE PLANEACIÓN**

El grupo de Planeación del GTARNPC en su función de realizar seguimiento al cumplimiento de metas del Plan de Acción en el marco del Proyecto de Inversión de la RNPC, genera los informes directamente del Sistema de Gestión de la Información de la RNPC de los distintos servicios: Atenciones, Divulgaciones y Capacitaciones, por medio de los programas (Casas Locales, Casas Regionales, Rutas del Consumidor y la Estrategia de Prevención Promoción Articulación EPPA) como soporte de la ejecución del proyecto.

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

#### **5.9.1 Describir principales actividades realizadas y por efectuar, por el grupo de Planeación**

El grupo de Planeación como apoyo a la coordinación del GTARNPC solicita, consolida y reporta el avance de las actividades realizadas y resultados alcanzados por el grupo durante el periodo de corte del informe respectivo; así como las actividades pendientes y su fecha límite acorde con el Proyecto de Inversión y el Plan de Acción de la RNPC.

### **5.9.2 Describir actividades de consolidación de informes internos de gestión RNPC**

A continuación, se describen las actividades desarrolladas por los servidores públicos y/o contratista del grupo de Planeación responsable de verificar y consolidar los informes internos de gestión de cada uno de los programas, antes de ser presentados a la Coordinación del GTARNPC.

Se debe consolidar mensualmente los informes del avance de las actividades para los respectivos reportes solicitados externamente a la RNPC.

Una vez terminado el año fiscal los servidores públicos y/o contratistas del grupo de planeación crearán un backup con la información del año anterior en el DRIVE dispuesto en el correo institucional [planeacionrnp@sic.gov.co](mailto:planeacionrnp@sic.gov.co) y posteriormente se creará una carpeta con el nombre del año actual así: Planeación RNPC XX (Las XX corresponden al año de la vigencia).

### **5.9.3 Generar los informes internos de los programas**

Los servidores públicos y/o contratistas del grupo de Planeación, el primer día hábil del mes siguiente a la ejecución de las metas, en el módulo de informes del sistema de gestión, realiza el descargue de los reportes de cada uno de los servicios ofrecidos por la RNPC en sus diferentes programas. Así mismo, se encarga de verificar que la información sea consistente y veraz, en caso de observar inconsistencias informará al responsable del programa de la RNPC para que realice los respectivos ajustes.

### **5.9.4 Consolidar Informes**

Los servidores públicos y/o contratistas del grupo de Planeación una vez han generado todos los informes procederá a renombrar los archivos de acuerdo con los códigos establecidos en el Plan de Acción de la RNPC así:

1. Actividad y/o Producto
2. Código de la ficha (3003)
3. Consecutivo del producto (1)
4. Consecutivo de la actividad (1)

Y se obtendrá el nombre del archivo así: Actividad 3003-1-1soporte. Seguidamente se procede a realizar el cargue en la carpeta que previamente se ha creado en el Drive del correo [planeacionrnp@sic.gov.co](mailto:planeacionrnp@sic.gov.co).

### **5.9.5 Realizar los reportes a la OAP**

Los servidores públicos y/o contratistas del grupo de Planeación, una vez reciben la solicitud de la Oficina Asesora de Planeación-OAP proceden con las instrucciones dadas en el mismo y realizan el reporte en el formato Excel y en el Drive dispuesto por ellos en el término establecido tanto en el correo remitido, como en el Procedimiento de Seguimiento DE02-P01 y DE01-P03, guarda la copia de la información suministrada en el Drive [planeacionrnpc@sic.gov.co](mailto:planeacionrnpc@sic.gov.co) en la carpeta correspondiente al año y mes vigente. Así mismo, se realiza una presentación ejecutiva del avance de las metas.

### **5.9.6 Reportar Metas Operativas**

En el marco del seguimiento de las metas operativas de la RNPC planteadas en el Plan de Acción, la OAP realiza un monitoreo mensual mediante la solicitud de reportes periódicos a la dependencia responsable, en este caso al grupo de Planeación de la RNPC.

Por lo anterior, con el objetivo de suministrar la información solicitada, el grupo de Planeación del GTARNPC lleva a cabo las siguientes actividades para reportar las metas operativas alcanzadas y los productos de cumplimiento de cronograma:

### **5.9.7 Consolidar metas operativas (mes) RNPC**

Los servidores públicos y/o contratistas del grupo de Planeación de la GTARNPC, se soportan en el sistema de trámites de la SIC, para generar los informes correspondientes a PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias (Felicitaciones).


Luego de hacer la verificación respectiva, consolida las metas operativas (mes) En la hoja electrónica establecida por la OAP para el reporte (cuantitativo) a más tardar el segundo día hábil del mes siguiente que se reporta. Para tal efecto debe tener en cuenta:

- La información reportada debe ser verificable
- La información reportada debe corresponder al periodo comprendido entre el primer día hábil, hasta el día 30 de cada mes. No se debe reportar información parcial o con cortes anteriores a esta fecha.

### **5.9.8 Reportar productos de cumplimiento de cronograma del Plan de Acción**

Por su parte, para el reporte de los avances de cumplimiento de las actividades relacionadas con los productos con cronogramas establecidos en el Plan de Acción



	<b>INSTRUCTIVO CONSTRUCCIÓN INFORMES RNPC</b>	Código: DA02-I04
		Versión: 2
		Página 25 de 26

Anual, le corresponde al servidor público o contratista designado del equipo de Planeación:

- i. Identificar y realizar un seguimiento periódico de aquellos productos con cronograma que requieren reportar el avance de las actividades efectuadas.
- ii. Recordar a los programas o grupos del GTARNPC u otra dependencia de la SIC responsable(s) del producto, con mínimo dos (2) días de anterioridad, la fecha límite para reportar el avance de las actividades realizadas, mediante un mensaje recordatorio (por correo electrónico).
- iii. Recibir, el primer día hábil del mes a reportar, el documento de las actividades efectuadas (con sus respectivos soportes) con el objetivo de verificar los mismos. En el evento de alguna inconsistencia con la información reportada, debe solicitar a la dependencia encargada la solución a la misma.

### **5.9.9 Presentar reportes para SPI (Seguimiento a Proyectos de Inversión)**

Para los reportes a SPI, los servidores públicos y/o contratistas responsables de diligenciar mensualmente los formatos DE02-F12 y el informe ejecutivo enviados por la Oficina Asesora de Planeación, conforme a lo establecido en el Procedimiento DE02-P03-Seguimiento a Proyectos de Inversión, se solicita a Presupuesto la información de ejecución presupuestal del proyecto de Inversión del avance y lo envían dentro del término establecido por la OAP.

## **6 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

DE02-P01 Procedimiento Seguimiento a la Planeación Institucional.  
DE02-P03 Procedimiento para Seguimiento a los Proyectos de Inversión.  
DE02-F12 Formato Reporte Obligaciones Seguimiento a Proyectos de Inversión.  
DA01 -P01 Procedimiento de Capacitación RNPC.  
DA01-P02 Procedimiento Componente Prevención Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación EPPA.  
DA01-I03 Instrutivo de Seguimiento de Iniciativas de Consufondo.  
DA01-F10 Formato Avanzada EPPA.  
DA01-F11 Formato de Verificación de Competencias.  
DA01-F16 Lista de Chequeo.  
DA01-F15 Formato Tipificación de Comercios.  
DA01-F05 Formato registro de comerciantes.  
DA02-F21 Planilla de Registro de Arreglo Directo.  
DA02-F11 Incumplimiento de lo Pactado.  
DA02-F16 Certificación asistencia Arreglo directo.  
DA02-F17 Contrato de transacción.  
DA02-F18 Invitación Arreglo directo.

## 7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se ajusta el instructivo en su totalidad de fondo y forma por eliminación de los formatos DA02-F02 Registro de Capacitación y DA02-F08 Registro de Atención, estableciendo como medio de información para la verificación y seguimiento de metas operativas el Sistema de Gestión de la Información RNPC. Por lo anterior, Se realizan ajustes en los pasos a seguir para la construcción de informes en los programas Rutas y Casas del Consumidor de Bienes y servicios y grupos transversales como Planeación y Presupuesto de la RNPC.

Se cambia el nombre del programa Diálogo Ciudadano bajo el nuevo lineamiento de la Estrategia EPPA, por ende, se actualizan también los pasos a seguir para la construcción de informes de la Estrategia.

Se adiciona numeral referente a la construcción de informes para el grupo de Gestión del Conocimiento de la RNPC.

Se relacionan formatos creados en el contexto de la Estrategia EPPA y se actualizan otros relacionados a los servicios y programas de la RNPC.

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA