

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p>INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR</p>	Código: DA02-I08
		Versión: 3
		Página 1 de 5

## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	2
2	DESTINATARIOS .....	2
3	GLOSARIO .....	2
4	GENERALIDADES .....	3
4.1	GESTIÓN DOCUMENTAL .....	3
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
5.1	ESTABLECER EL CONTEXTO DE CIERRE O SUSPENSIÓN: .....	4
5.2	REALIZAR INVENTARIO FÍSICO DE BIENES MUEBLES:.....	4
5.3	REALIZAR INVENTARIO DOCUMENTAL .....	4
5.4	CONSTRUIR INFORME DE DATOS DE GESTIÓN DE LA CASA DEL CONSUMIDOR: .....	4
5.5	REALIZAR COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO .....	5
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS .....	5
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	5

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Daniela Robledo Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Nombre: Freddy Fabian Mejía Cargo: Contratista GTARNPC</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Nombre: Diana Paola Briceño Ramírez. Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Aprobado por: Nombre: Arturo Martínez Ochoa</p> <p>Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</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: 2025-03-12</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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR</p>	Código: DA02-I08
		Versión: 3
		Página 2 de 5

## 1 OBJETIVO

Determinar las actividades y elementos que deben llevarse a cabo y ser tenidos en cuenta previamente al cierre o suspensión de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS) de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC); que surge de la suscripción de un convenio entre la respectiva alcaldía municipal o Gobernación y la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 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 al cierre o suspensión de una Casas del Consumidor de Bienes y Servicios de la RNPC, en cada uno de los municipios 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 Grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional De protección al Consumidor (GTARNPC) quien es el encargado por parte del Coordinador de la RNPC para el desarrollo de las actividades designadas.

**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 (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.

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

**RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC):** Fue creada de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, como instancia encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, en desarrollo de esa función coordina y articula a actores del proceso de intercambio de bienes y servicios en la

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR</b></p>	Código: DA02-I08
		Versión: 3
		Página 3 de 5

sociedad de consumo, es decir a proveedores y/o productores (empresa o comercio), el ciudadano o consumidor y el Estado, a través de las entidades encargadas de proteger sus derechos. La RNPC además tiene como objetivos fundamentales: a) defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos; b) trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios; y c) estimular al ciudadano para que participe como veedor permanente del respeto de sus derechos como consumidor bienes y servicios.

**SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio

#### **4 GENERALIDADES**

El presente documento describe el conjunto de pasos que se desarrollan previo al cierre o suspensión de una Casa del Consumidor de la Red Nacional de Protección al Consumidor. Pasos que inician con la directriz por parte de la Dirección de la RNPC o de la iniciativa de la autoridad local de terminar o suspender el convenio interadministrativo suscrito entre la respectiva alcaldía municipal o Gobernación y la Superintendencia de Industria y Comercio.

La terminación o suspensión dependerá de los factores que influyan en el impacto en la ciudadanía, cifras, posibilidad de prestar los servicios de forma presencial, entre otros.

##### **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 Casas del Consumidor deberá organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades del Instructivo de Cierre o Suspensión Casa del Consumidor.

Posteriormente, esta documentación deberá ser entregada 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. Así, el equipo de Gestión Documental del GTARNPC asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo con el procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

	<b>INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR</b>	Código: DA02-I08
		Versión: 3
		Página 4 de 5

## **5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

### **5.1 ESTABLECER EL CONTEXTO DE CIERRE O SUSPENSIÓN:**

Para efectuar la concepción y consecuente suspensión o terminación de una Casa del Consumidor de Bienes y Servicios, podrá surgir de las condiciones que afectan la debida prestación presencial de los servicios que se ofertan en cumplimiento de un convenio interadministrativo suscrito entre la Superintendencia de Industria y Comercio y la autoridad local. Estas condiciones estarán sujetas al impacto en la ciudadanía, las cifras de atenciones y capacitaciones a la comunidad, el contexto social y económico del territorio en que la Casa del Consumidor opera, entre otras que tengan afectación con la calidad de la prestación del servicio.

### **5.2 REALIZAR INVENTARIO FÍSICO DE BIENES MUEBLES:**

Una vez establecido el contexto para el cierre o suspensión de una CC, el Director de la RNPC, junto con el grupo de gestión documental y recursos físicos de la SIC, enviarán una comisión al lugar de operación de la Casa del Consumidor para verificar que el inventario final coincida con el registrado en la central de datos de la SIC. En el caso, que el inventario físico de bienes muebles sea aportado por la alcaldía, se informará por escrito al supervisor del convenio por parte de la autoridad local para realizar las actividades pertinentes.

Si se llegará a presentar incongruencia entre el inventario final y el registrado, se deberá informar al grupo de gestión documental y recursos físicos de la SIC para determinar el procedimiento establecido en estos casos en la entidad. Ver Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo (GA02-P01)

### **5.3 REALIZAR INVENTARIO DOCUMENTAL**

Una vez establecido el cierre o suspensión de una CC, el gestor de la misma realizará FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) con los documentos físicos que reposen en la Casa del Consumidor y efectuará entrega del mismo a la base del programa donde pertenece la CCBS, en donde certificará que en las instalaciones de la CCBS no reposa documento físico alguno.

### **5.4 CONSTRUIR INFORME DE DATOS DE GESTIÓN DE LA CASA DEL CONSUMIDOR:**

Una vez determinada la viabilidad de la terminación o suspensión del convenio interadministrativo que puso en operación la Casa del Consumidor, se presentará

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR</b></p>	Código: DA02-I08
		Versión: 3
		Página 5 de 5

el informe de gestión en el cual se deberán incluir los datos importantes de funcionamiento durante el tiempo que rigió el convenio, como:

- Número de atenciones totales.
- Número de capacitaciones totales.
- Número de ciudadanos impactados.
- Número de sensibilizaciones en reglamentos técnicos y metrología legal.
- Otros relevantes de la gestión y los servicios prestados.

## **5.5 REALIZAR COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO**

Conforme lo establecido en el convenio, se citará a Comité Técnico de Seguimiento para analizar y aprobar las condiciones que dieron lugar a la terminación o suspensión de la Casa del Consumidor, contextualizando a los miembros de este sobre las actividades previamente adelantadas, en el cual se dará lectura del informe de gestión realizado por los supervisores.

## **6 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02-P01

### **6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS**

No Aplica

## **7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN**

- Se actualiza el Glosario.
- El código del formato de asistencia y el Manual de Contratación de la SIC.

---

Fin documento