

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 Mejia Cargo: Contratista GTARNPC</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Nombre: Diana Paola Briceño Ramírez Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Aprobado por</p> <p>Nombre: Juan Felipe Barrera Galvis 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: 2022-05-26</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.

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 (CC) de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC); que surge de la suscripción de un convenio entre la respectiva alcaldía municipal 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 Casa del Consumidor 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 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.

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): 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 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 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 al procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

	INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR	Código: DA02-I08
		Versión: x
		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, 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 Casa del Consumidor, 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 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

	INSTRUCTIVO CIERRE O SUSPENSIÓN CASA DEL CONSUMIDOR	Código: DA02-I08
		Versión: x
		Página 5 de 5

- 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:

Informe 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 del mismo sobre las actividades previamente adelantadas, en el cual se dará lectura del informe de gestión realizado por los supervisores.

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GA02-P01 Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se incluye el numeral 5.3 Realizar Inventario Documental

Fin documento