

# SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR				FICHA:			
TEMA:		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS				2.1			
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO - COLOMBIA EQUITATIVA - BUEN GOBIERNO - PROMOVER Y ASEGURAR EL INTERÉS NACIONAL							
ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO							
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL				
2.1-1-1	Taller para autoridades de la Red Nacional de Consumo Seguro realizado.	15%	Diligenciar check list.	01/01/2016	27/01/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-1-2			Realizar el evento.	01/02/2016	28/06/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-2-1	Evento de Publicidad y Derecho, realizado.	12%	Diligenciar check list.	01/05/2016	26/05/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-2-2			Realizar el evento.	15/09/2016	28/11/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-3-1	Libro Derecho de Consumo y Seguridad, publicado.	10%	Definir cronograma.	01/01/2016	27/01/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-3-2			Remitir cronograma a Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2016	25/02/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-3-3			Realizar publicación.	15/09/2016	22/12/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial/Grupo de Trabajo de Comunicaciones - Delegatura para la Protección del Consumidor
2.1-4-1	Campañas de verificación integral relacionadas con el consumidor turista, realizadas.	10%	Realizar campañas de verificación integral relacionadas con el consumidor turista en 5 destinos nacionales.	5		Campañas realizadas	Número	Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-5-1	Instrucciones particulares / generales impartidas en materia de información y seguridad.	10%	Presentar instrucciones generales / particulares en temas específicos de información / seguridad.	4		Actos administrativos numerados	Número	N.A	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-6-1	Investigaciones con la información de demandas de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, iniciadas.	5%	Iniciar investigaciones con la información de demandas de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.	12		Actos administrativos numerados	Número	N.A	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor

# SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

<b>MACROPROCESO:</b>		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
<b>PROCESO :</b>		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR				<b>FICHA:</b>			
<b>TEMA:</b>		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS				2.1			
<b>RESPONSABLE:</b>		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>		COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO - COLOMBIA EQUITATIVA - BUEN GOBIERNO - PROMOVER Y ASEGURAR EL INTERES NACIONAL							
<b>ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO							
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL				
2.1-7-1	Medidas y/o investigaciones en materia de seguridad de producto, impartidas y/o iniciadas.	5%	Iniciar investigaciones y/o impartir medidas de oficio en materia de seguridad de producto.	5		Actos administrativos numerados	Número	N.A	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-8-1	Barridos de información en portales de comercio electrónico, realizados.	5%	Realizar jornadas de vigilancia administrativa a través de "Barridos de información en portales de comercio electrónico".	4		Informes	Número	N.A	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-9-1	Informe de resultado de la Presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud OEA.	3%	Elaborar informe de resultado de la presidencia asumida para la vigencia 2016 de la Red de Consumo Seguro y Salud OEA.	1		Informe entregado	Número	N.A	Delegatura para la Protección del Consumidor/Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-10-1	Casas del consumidor fortalecidas en temas de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor.	2%	Definir el alcance del proyecto -incluye definición de las casas del consumidor en donde operarán los equipos de investigadores-	15/01/2016	25/02/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor en Colombia	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor - Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor
2.1-10-2			Seleccionar el equipo de investigadores para las casas designadas.	03/01/2016	26/05/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor en Colombia	Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor
2.1-10-3			Capacitar al equipo de investigadores.	08/02/2016	28/06/2016	Cumplimiento de cronograma	Fechas programadas	Fortalecimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor en Colombia	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor - Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor
2.1-10-4			Elaborar y remitir a la Delegatura de Protección al Consumidor a partir del mes de junio, un informe trimestral que contenga el reporte de las actuaciones - visitas y requerimientos de información - adelantadas por las casas designadas.	2	Informes	Número	Fortalecimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor en Colombia	Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	
2.1-11-1	Recursos de reposición decididos.	1%	Atender los recursos de reposición y revocatoria contra actos expedidos en materia de protección al consumidor, en un tiempo máximo de dos meses.	100%		Recursos de reposición y revocatopria atendidos	Porcentaje	N.A	Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-12-1	Meta de ejecución presupuestal 2016 cumplida.	20%	Cumplir la meta de ejecución presupuestal (obligaciones) prevista para el proyecto de inversión "Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional".	100%		Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje	N.A	Delegatura para la Protección del Consumidor/Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
2.1-13-1	Monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos realizado.	2%	Elaborar y presentar trimestralmente un informe a la OAP y a la OCI, de conformidad con el Procedimiento SC01-P03 METODOLOGIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO.	3		Informes	Número	N.A	Delegatura para la Protección del Consumidor/Dirección de Investigaciones Administrativas de Protección del Consumidor
		<b>100%</b>							

# SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

<b>MACROPROCESO:</b>		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
<b>PROCESO :</b>		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR			<b>FICHA:</b>				
<b>TEMA:</b>		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS			2.1				
<b>RESPONSABLE:</b>		DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - DIRECTOR INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
<b>ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:</b>		COLOMBIA EQUITATIVA - COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS - DESARROLLO PRODUCTIVO - COLOMBIA EQUITATIVA - BUEN GOBIERNO - PROMOVER Y ASEGURAR EL INTERÉS NACIONAL							
<b>ARTICULACIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:</b>		GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO / INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO							
No	PRODUCTO	PART. %	ACTIVIDAD	META		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROYECTO DE INVERSIÓN	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
				FECHA INICIO	FECHA FINAL				

Versión 3 del jueves, 01 de septiembre de 2016

DE01-F03 V.8 (27-11-2015)