

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA LÍMITE TERMINACIÓN	
MACROPROCESO: VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR				
PROCESO: VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR				
TEMA: SIPCO - SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR				
Fortalecer la capacidad institucional de la SIC para atender el proyecto SIPCO	Unificar criterios que permitan determinar la competencia de la SIC en cada uno de los aspectos en materia de protección al consumidor (particularmente el tema de precios).	2011-01-03	2011-01-30	
	Hacer diez (10) capacitaciones dirigidas a los funcionarios que atienden al público, así como a los que proyectan resoluciones.	2011-01-03	2011-02-28	
	Diseñar guías de protección al consumidor ((a) competencia -zonas grises- de la SIC, (b) derechos y deberes del consumidor y sus acciones, (c) los parámetros para hacer publicidad (d) precios.	2011-01-03	2011-03-30	
	Capacitar para especializar al menos tres (3) funcionarios de Atención al Usuario en materia de protección al consumidor para que se dediquen a generar un filtro de los asuntos que realmente deben ingresar a la SIC por tratarse de asuntos de su competencia.	2011-01-03	2011-01-30	
	Designar una (1) persona de la Delegada que se dedique a fortalecer la atención al cliente de la Entidad en materia de protección al consumidor.	2011-01-03	2011-01-30	
	Disponer de un (2) funcionarios -asesores permanentes de las Delegadas- que se dediquen a la atención del público en el marco de un segundo nivel (consumidor furioso) y que sirva de enlace entre la Delegada y los tres (3) funcionarios de Atención al Usuario.	2011-01-03	2011-01-30	
	Presentar documento al Superintendente que indique los cambios debe tener el Estatuto de Protección al Consumidor a fin de lograr establecer mecanismos de conciliación, la regionalización, entre otros aspectos. (Delegada de Protección al Consumidor en coordinación con Regulación).	2011-01-03	2011-01-30	
	Presentar propuesta al Superintendente de proyecto de decreto de ampliación de las facultades en materia jurisdiccional.	2011-09-01	2011-12-30	
	Restablecer y poner en funcionamiento permanente el Programa de Reacción Inmediata- PRI, para realizar acciones externas usualmente como reacción a una denuncia y normalmente con el apoyo de la Policía y con alguna presencia de medios, al menos en 1 ocasión por semana.	2011-01-03	2011-01-30	
	Elaborar un manual o guía detallada y única de protección al consumidor que disponga tanto las políticas como lo procedimientos de la entidad en la materia.	2011-01-03	2011-02-28	
	Incluir en la Circular Única del manual o guía detallada y única de protección al consumidor que disponga tanto las políticas como lo procedimientos de la entidad en la materia.	2011-03-01	2011-03-15	
	Publicación en la página Web del manual o guía detallada y única de protección al consumidor que disponga tanto las políticas como lo procedimientos de la entidad en la materia.	2011-03-16	2011-03-30	
	Generar mecanismos dirigidos a promover la conciliación previa a adelantar los trámites en la SIC	Establecer convenio con el Ministerio del Interior y de Justicia dirigido a que la SIC pueda disponer de centros de conciliación gratuitos y especializados en materia de protección al consumidor (sea con Universidades o con quienes el Ministerio disponga).	2011-02-02	2011-02-28
		Estructurar una unidad de conciliación al interior de la Entidad con el apoyo de centros de conciliación externos.	2011-02-02	2011-03-30
Montar la conciliación virtual en la entidad.		2011-01-03	2011-07-15	
Presentar un plan de acción específico para el fortalecimiento de la conciliación.		2011-01-03	2011-01-30	
Fortalecer el Call center	Informe al Superintendente sobre revisión de las obligaciones del contrato con el call center para adecuarlas a los lineamientos de SIPCO.	2011-01-03	2011-01-30	
	Consolidación de un segundo nivel en el call center conformado por 7 especialistas.	2011-01-03	2011-01-30	
	Mejoramiento de la plataforma tecnológica que soporta al Call Center	2011-01-03	2011-03-30	
	Capacitación profesional a los integrantes del Call center en los derechos y deberes del consumidor, los procedimientos y trámites, lo que se puede esperar de un proceso y todos los demás aspectos que permitan que el consumidor cuente con información completa y oportuna.	2011-01-03	2011-03-30	
	Incluir en el call center la posibilidad de asesoría en línea por chat desde la página para ayudar a realizar trámites.	2011-01-03	2011-04-30	
	Presentar un plan de acción específico sobre funcionamiento y operación del call center.	2011-01-03	2011-01-30	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ACCIÓN	FECHA INICIO	FECHA LÍMITE TERMINACIÓN	
Crear canal de acceso al sistema de protección del consumidor por la WEB	Renovar el diseño de la página Web en su presentación y estructura, creando portales independientes de cada Delegada y/o macroproceso.	2011-01-03	2011-04-30	
	Generar un número único de reclamos y denuncias.	2011-01-03	2011-03-30	
	Presentación al Superintendente de documento de evaluación de acciones a seguir y tiempos para que la mayor parte de los trámites de denuncias y reclamos se efectúen vía Internet. Incluye estudio de viabilidad para que la SIC sea autorizada como entidad certificadora de firmas electrónicas.	2011-01-03	2011-02-28	
	Diseñar un banco de precedentes de doctrina de la SIC con un sistema de búsqueda flexible y práctico. Implementación el banco de precedentes de doctrina de la SIC con un sistema de búsqueda flexible y práctico.	2011-01-03 2011-07-01	2011-06-30 2011-12-30	
Implementar estrategia de descentralización y ampliación de Puntos de Atención al Consumidor	Celebrar convenio con la Superintendencia de Sociedades para abrir puntos de atención de la SIC en siete (7) ciudades en el 2011 para recibir denuncias y reclamos, obtener asesoría entregar información impresa, permitir acceso a Internet para adelantar trámites y obtener información de la SIC	2011-01-03	2011-01-31	
	Celebrar convenio con la Alcaldía Mayor de Bogotá para ubicar un Punto de Atención al Consumidor en cada uno de los siete (7) Supercedes de la ciudad.	2011-01-03	2011-01-31	
	Celebrar Convenio con la Alcaldía de Ibagué para abrir un Punto de Atención al Consumidor en dicha ciudad.	2011-01-03	2011-01-31	
Implementar Área especializada para Reacción Inmediata	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-03-30	2011-04-11	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-04-28	2011-05-12	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-05-30	2011-06-13	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-06-29	2011-07-12	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-07-28	2011-08-12	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-08-30	2011-09-12	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-09-29	2011-10-12	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-10-28	2011-11-11	
	Informe mensual al Superintendente de operativos especiales adelantados por el Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor y de seguimiento diario de campañas de publicidad de alto impacto.	2011-11-29	2011-12-11	
	Presentación plan de operaciones encubiertas, especialmente realizando compras y solicitudes de información actuando como consumidor.	2011-01-03	2011-03-30	
	Presentación propuesta normativa para implementar la figura de los controles de advertencia.	2011-01-03	2011-03-30	
	Realizar al menos 4 operativos especiales cada mes por parte del Área de Reacción Inmediata de Protección del Consumidor	2011-01-03	2011-12-30	
	Expedición de al menos 5 Instructivos en el primer semestre del año para atacar de raíz problemas recurrentes en sectores específicos tales como Cursos de Inglés, Vivienda, Espectáculos Públicos, entre otros	2011-01-03	2011-06-30	
	Realización de 4 foros en el año sobre protección al consumidor, dirigidos a Alcaldes y Comerciantes	2011-01-03	2011-12-30	
	Diseñar e implementar programa Local Amigo	Diseño gráfico del Kit para el Local Amigo en coordinación con Asuntos Internacionales.	2011-01-03	2011-01-31
		Presentación análisis jurídico que establezca con claridad la viabilidad del proyecto y específicamente la viabilidad de la recepción de los ingresos directamente por la SIC.	2011-01-03	2011-02-15
Elaborar y presentar al Superintendente un documento completo que describa el programa, su alcance, las expectativas del mismo, los costos e ingresos esperados corto y mediano plazo, etc.		2011-01-03	2011-02-15	
Diseñar y documentar los cursos de capacitación en materia de Protección al Consumidor.		2011-01-03	2011-04-29	
Diseñar y publicar los formatos e instructivos para el programa y disponer lo necesario para asegurar que se impriman los Kits, se publique la información en la página Web y se dispongan copias adicionales de instructivos y de formatos para entregar en los Puntos de Atención al Consumidor.		2011-01-03	2011-03-30	
Lanzamiento SIPCO		2011-05-02	2011-05-30	
Presentación al Superintendente del diseño y programa de implementación de una estrategia de mercadeo de los derechos y deberes de los consumidores, vinculando el mayor número posible de empresarios al proyecto.	2011-01-03	2011-04-29		