
	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 1 de 19

## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	3
<b>2.</b>	<b>DESTINATARIOS</b> .....	3
<b>3.</b>	<b>GLOSARIO</b> .....	3
<b>4.</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	4
<b>5.</b>	<b>GENERALIDADES</b> .....	4
	<b>5.1. Técnicas de formación</b> .....	4
	<b>5.2. Acciones generales requeridas para ejecutar el plan de formación</b> .....	5
	5.2.1. Identificar al personal que asistirá a cada una de las técnicas de formación propuestas .....	5
	5.2.2. Exigencias de conocimiento y preparación .....	6
<b>6.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	6
	<b>6.1. ETAPA 1: ESTABLECER PLAN DE FORMACIÓN INTERNA</b> .....	6
	6.1.1. Evaluar necesidades de formación.....	6
	6.1.2. Formular y diseñar el Plan de Formación.....	7
	6.1.3. Presentar y aprobar el Plan de Formación.....	7
	<b>6.2. ETAPA 2: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO</b> .....	8
	6.2.1. Conformar equipo de gestión de conocimiento .....	8
	6.2.2. Establecer calendario y metodología de trabajo .....	8
	6.2.3. Desarrollar contenidos programáticos .....	8
	6.2.4. Gestionar material formativo.....	8
	6.2.5. Conocer las posiciones institucionales .....	10
	<b>6.3. ETAPA 3: PREPARAR ASPECTOS LOGÍSTICOS</b> .....	11
	6.3.1. Confirmar fecha, hora, lugar y equipos tecnológicos para actividad.....	11
	6.3.2. Solicitar gastos de desplazamiento .....	11
	6.3.3. Convocar a actividades formativas.....	12

<p>Elaborado por:</p> <p>Juan Manuel Henao Barrera Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Luis Fernando Moscoso Gaviria Cargo: Contratista GTARNPC</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Dora del Carmen Caro Navarro</p> <p>Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC)</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2018-03-09</p>
---	---	--

6.3.4. Alistar registros, plantillas y material pedagógico .....	12
<b>6.4. ETAPA 4: EJECUTAR ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS .....</b>	<b>12</b>
6.4.1. Preparar disposición de la actividad formativa .....	12
6.4.2. Realizar actividad formativa.....	12
6.4.3. Diligenciar registros.....	14
6.4.4. Reportar actividad formativa.....	14
6.4.5. Desarrollar mesa de ayuda virtual .....	14
<b>6.5. ETAPA 5: REALIZAR DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS .....</b>	<b>15</b>
6.5.1. Realizar seguimiento y retroalimentación a las actividades formativas internas.....	16
6.5.2. Elaborar diagnóstico de conocimiento .....	16
6.5.3. Disponer espacios y equipos tecnológicos .....	16
6.5.4. Presentar prueba diagnóstica de conocimiento .....	16
6.5.5. Valorar y analizar pruebas diagnósticas de conocimiento.....	17
6.5.6. Retroalimentar en sitio.....	17
6.5.7. Construir informe de aprendizaje y mejora continua .....	17
<b>7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>8. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR.....</b>	<b>18</b>

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-106
		Versión: 1
		Página 3 de 19

## 1. OBJETIVO

Establecer el conjunto de actividades y acciones que permitan la transferencia de conocimiento, el desarrollo de habilidades y el aseguramiento de la competencia técnica **y la calidad de la información que brinden** los servidores públicos o contratistas que prestan sus servicios al Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC), para garantizar la sostenibilidad de los proyectos y el cumplimiento de las funciones legalmente asignadas a la RNPC. Para el efecto se realizará la descripción de las siguientes etapas: *evaluación de necesidades, plan de capacitación, gestión del conocimiento, trámites administrativos, ejecución actividades formativas y de evaluación.*

## 2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento de formación del recurso humano del grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

## 3. GLOSARIO

**GERENTE:** *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.*

GTARNPC: Grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

EQUIPO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO: Grupo interno de trabajo del GTARNPC (servidores públicos o contratistas) encargado de la formulación, implementación y evaluación del plan de formación interna de la RNPC.

### FORMADOR:

- Servidor público o contratista del GTARNPC responsables de adelantar actividades formativas de transferencia de conocimiento al interior del GTRANPC en temas de protección al consumidor, la RNPC y la SIC.
- Servidor público o contratista del GTARNPC encargado de realizar actividades formativas externas (capacitaciones y socializaciones) dirigidas a los consumidores y/o comunidad en general en temas de protección al consumidor, la RNPC y SIC.

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-106
		Versión: 1
		Página 4 de 19

#### 4. REFERENCIAS

Consultar nomograma proceso de Difusión y Apoyo DA01.

#### 5. GENERALIDADES

La Ley 1480 de 2011 en su Artículo 75, creó la Red Nacional de Protección al Consumidor, encargándola de las siguientes tres funciones: *difundir y apoyar* el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, *recibir y dar traslado* a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y *brindar apoyo y asesoría a las alcaldías* municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones administrativas que les han sido asignadas.

**Así las cosas, y en** atención a las atribuciones conferidas por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) asumir la función de Secretaría Técnica de la Red Nacional de Protección al Consumidor, velando por su conformación y funcionamiento.

Para el GTARNPC es fundamental como requisito para garantizar la sostenibilidad de los proyectos y programas, asegurar la competencia técnica y *la calidad de la información que brinden* el personal que presta sus servicios a la RNPC, con este propósito impulsará, propiciará y exigirá la apropiación de conocimiento por parte de cada uno de los miembros del personal que presta sus servicios al GTARNPC.

##### 5.1. Técnicas de formación

- ✓ Módulos temáticos, **comprenderán tanto los temas introductorios para las personas de reciente incorporación al GTARNPC como** los aspectos sustanciales y procesales de las normas en materia de protección al consumidor. **Aquellos servidores públicos o contratistas que presten servicio de atención deben participar como mínimo en estas actividades formativas.**
- ✓ Análisis de casos, son un escenario propicio para precisar conceptos, criterios e identificar el nivel de conocimiento de los participantes, así como su capacidad de análisis. La actividad se realizará a partir del análisis de unos hechos que estarán dispuestos en cada uno de los casos, para lo cual los participantes a los talleres deberán realizar el análisis atendiendo el rol que se le indique con el fin de identificar los supuestos de infracción a las normas, con los respectivos sustentos. Los participantes se agrupan y una vez realizado el análisis deben exponer los resultados para posteriormente abrir el debate con el resto de participantes.

- ✓ Talleres dinámicos convocarán a los servidores públicos o contratistas que se dedican a realizar actividades de capacitación y socialización. En estas sesiones de trabajo la metodología a utilizar será la simulación de escenarios con retroalimentación, en donde cada persona deberá exponer las presentaciones que se tienen dispuestas para el efecto atendiendo diferentes grupos objetivos (empresarios, comerciantes, consumidores, autoridades territoriales, consultorios jurídicos, universidades, ligas de consumidores entre otros).

Estas sesiones de trabajo permitirán la validación de la información consignada en **la normatividad respectiva**, frente a la explicación otorgada; así mismo, permitirá un fogeo de conocimientos. **Igualmente, se incentivará el desarrollo de habilidades pedagógicas.**

- ✓ Sesiones de trabajo “in situ” tienen como finalidad realizar un ejercicio de verificación de las competencias de aquellos servidores públicos o contratistas del GTARNPC que llevan a cabo actividades relacionadas propiamente con las funciones legalmente asignadas a la RNPC.

Las actividades, los contenidos y el material formativo interno deben ser avalados y coordinados por el equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC con el propósito de mantener una adecuada gestión del conocimiento.

## 5.2. Acciones generales requeridas para ejecutar el plan de formación

### 5.2.1. Identificar al personal que asistirá a cada una de las técnicas de formación propuestas

- i. Cada uno de los gerentes del GTARNPC debe clasificar al personal (servidores públicos o contratistas) vinculado a su grupo de trabajo en cada una de las técnicas o modalidades de formación identificadas para la transferencia de conocimiento:
  - Módulos temáticos
  - Análisis de casos
  - Talleres dinámicos
  - Sesiones de trabajo “in situ”
- ii. Para el personal del proyecto Ruta del Consumidor se requiere que se identifiquen las fechas en que determinado grupo estarán en Bogotá, de manera que puedan ser incluidos en las sesiones de capacitación que se programen.
- iii. **En caso de requerirse**, de la clasificación por niveles del personal y de las fechas de permanencia en Bogotá de su equipo, cada Gerente deberá

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-106
		Versión: 1
		Página 6 de 19

entregar un documento al servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC.

## 5.2.2. Exigencias de conocimiento y preparación

Todo el personal (servidores públicos o contratistas) que presta sus servicios al GTARNPC debe:

- Adelantar los cursos que en materia de protección al consumidor están dispuestos en la página de la RNPC ([www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/cursos\\_virtuales\\_pub](http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/cursos_virtuales_pub)) y la SIC (<http://www.sic.gov.co/drupal/cursos-de-formacion-en-linea-2015>)
- Asistir al curso con la lectura y análisis previos de las normas que se establezcan para el efecto.
- Presentar las pruebas de conocimiento que se definan en las fechas establecidas.
- Asistir a las sesiones de formación correspondientes

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 6.1. ETAPA 1: ESTABLECER PLAN DE FORMACIÓN INTERNA

Teniendo en cuenta las necesidades formativas de los servidores públicos o contratistas y el cumplimiento de las metas y objetivos de la RNPC, en esta fase se establece el plan de formación interna del GTARNPC, entendido como el conjunto de acciones formativas, planificadas en un periodo determinado y orientadas a fortalecer las competencias, capacidades y habilidades del recurso humano.

#### 6.1.1. Evaluar necesidades de formación

El equipo de gestión del conocimiento (servidores públicos o contratistas del GTARNPC), en cabeza de su líder, evalúa las necesidades de formación que tengan cada uno de los proyectos y programas de la RNPC con el propósito de establecer el plan de formación interna del GTARNPC. En este sentido:

- i. Los gerentes (servidores públicos o contratistas) de cada uno de los programas y proyectos del GTARNPC identifican y determinan las necesidades de formación que poseen al interior de sus grupos en el marco de sus actividades y objetivos a desarrollar, así como del perfil, capacidades, competencias (conocimiento y experiencia) y de los resultados de la autoevaluación de conocimientos de su recurso humano (*cuestionario de autodeclaración*).

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 7 de 19

Luego de determinadas sus necesidades, cada uno de los gerentes envía por correo electrónico la información al servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC, señalando: módulo, tema y clasificación del personal en las técnicas de formación (señalados en el capítulo: 5. Generalidades).

- ii. Además, **en caso que se requiera**, los gerentes deben suministrar (por correo electrónico) la información de las fechas y horarios en los cuales los servidores públicos o contratistas de cada proyecto o programa se encuentran disponibles para participar en las actividades formativas.
- iii. Los servidores públicos o contratistas designados del equipo de gestión de conocimiento agrupan las necesidades de formación de la RNPC, suministradas por los gerentes, y teniendo en cuenta los criterios de evaluación, deciden que necesidades atender, para así construir el plan y objetivos de formación. Los criterios de evaluación de las necesidades son:
  - Coherencia con las funciones misionales, estrategias, plan de acción y objetivos de la RNPC
  - Fortalecimiento de los programas y proyectos de la RNPC
  - Uso eficiente de los recursos
  - Nivel de conocimiento del recurso humano de la Red
  - Resultados de desempeño y evaluación de los funcionarios y contratistas

### 6.1.2. Formular y diseñar el Plan de Formación

Con base en la información señalada previamente, el equipo de gestión del conocimiento formula, diseña y estructura el plan de formación (anual), determinando los siguientes elementos:

- Introducción
- Políticas de Formación
- Objetivos
- Programas de formación (módulos, contenidos temáticos)
- Metodología de formación (Técnicas)
- Material formativo
- Cronograma de las actividades de formación
- Sistema de evaluación de la formación

### 6.1.3. Presentar y aprobar el Plan de Formación

El plan de formación, estructurado en la actividad anterior, es presentado por el líder del equipo de gestión de conocimiento (servidor público o contratista del GTARNPC), al director y coordinador del GTARNPC con el propósito de su revisión, análisis, consecuentes ajustes y posterior aprobación.

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 8 de 19

Luego de aprobado el plan de formación interna del GTARNPC, éste es compartido por correo electrónico con cada uno de los gerentes del GTARNPC con el objetivo de difundir el mismo y su consecuente ejecución.

## **6.2. ETAPA 2: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO**

En esta etapa, los servidores públicos o contratistas designados del GTARNPC coordinan el equipo interno de gestión del conocimiento de la RNPC con el propósito de garantizar el acceso, la disponibilidad, el buen uso y transferencia del conocimiento, en el marco del plan de formación interno establecido; asimismo, diseñan, elaboran y actualizan el material formativo a emplear.

### **6.2.1. Conformar equipo de gestión de conocimiento**

El líder del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC convoca a aquellos servidores públicos o contratistas de los distintos proyectos y programas de la RNPC con las más altas competencias (conocimiento y/o experiencias) para conformar el grupo en mención.

### **6.2.2. Establecer calendario y metodología de trabajo**

Los servidores públicos o contratistas designados del equipo de gestión conocimiento construyen mensualmente el calendario de reuniones y definen su metodología de trabajo. Esta información es compartida por correo electrónico con cada uno de los miembros del equipo de gestión de conocimiento.

### **6.2.3. Desarrollar contenidos programáticos**

En cabeza de su líder, el equipo de gestión de conocimiento periódicamente realiza actividades de investigación y capacitación con el propósito de identificar y recolectar información de interés; posteriormente efectúa una contextualización con las actividades y objetivos de la RNPC; finalmente, este equipo lleva a cabo un análisis e interpretación de la información para crear el contenido formativo que se trasfiere a los servidores públicos y contratistas del GTARNPC.

En este sentido el equipo de gestión de conocimiento recolecta la información a través de la revisión de fuentes primarias (conocimiento de expertos, documentos propios de la RNPC y la Superintendencia de Industria y Comercio, ley 1480 de 2011 y demás normatividad); a continuación ésta es contextualizada, discutida y analizada en las reuniones de trabajo para de esta manera diseñar, elaborar y actualizar los módulos y contenidos temáticos a desarrollar en los programas de formación, definidos en el Plan de Formación interna.

### **6.2.4. Gestionar material formativo**

*Material pedagógico de formación interna del GTARNPC*



El equipo de gestión de conocimiento, en desarrollo del plan formativo interno, es el responsable de crear el material pedagógico a utilizar en las distintas actividades de formación del recurso humano del GTARNPC. Por lo tanto, en el interior de las reuniones de trabajo del equipo en mención se genera el contenido programático de los distintos módulos y técnicas (presentaciones, talleres, guías, casos). Cada uno de los contenidos generados debe tener la aprobación final del líder del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC.

Una vez el contenido formativo se encuentre aprobado, el servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento remite el mismo por correo electrónico al gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC. Este último, con el apoyo del diseñador (servidor público o contratista público del GTARNPC), se encarga de diseñar y adecuar las presentaciones y demás material pedagógico requerido, en el marco de los lineamientos de imagen institucional y *plantillas aprobadas*.

Después que el material formativo tiene el diseño institucional, este es presentado al director y coordinador de la RNPC con el propósito de su revisión, análisis, consecuentes ajustes y posterior aprobación.

Finalmente este material pedagógico es administrado por un servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC, quien lo distribuirá posteriormente a solicitud.

#### *Material pedagógico de formación externa y contenido digital*

- i. El equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC, en cabeza de su líder, es el encargado de generar y/o aprobar el material pedagógico necesario para las actividades formativas (capacitaciones, socializaciones, sensibilizaciones, entre otros) en protección al consumidor que desarrollan los proyectos y programas de la RNPC, dirigidas a los distintos grupo de interés externos. Además, este equipo es responsable de generar y/o aprobar el contenido que se divulga en los medios digitales (portal web y aplicativo móvil).
- ii. Adicionalmente, todo tipo de contenido y/o material pedagógico generado al interior de cada proyecto o programa debe ser enviado por correo electrónico a los servidores públicos o contratistas del equipo de gestión del conocimiento del GTARNPC responsables de la aprobación de todo contenido pedagógico. Este contenido es analizado al interior del grupo de trabajo de gestión conocimiento con el propósito de decidir su aprobación o requerimiento de ajustes; estos últimos se envían (por correo electrónico) a cada programa o proyecto respectivo con comentarios a los documentos para las respectivas modificaciones.

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 10 de 19

- iii. Atendiendo los comentarios y requerimientos al contenido o material pedagógico del grupo de gestión de conocimiento, los gerentes, servidores públicos o contratistas responsables de cada proyecto o programa ajustan los documentos y envían devuelta los mismos al equipo en mención. Finalmente, el líder del equipo de gestión del conocimiento revisa las modificaciones y si es el caso aprueba el contenido.
- iv. Una vez el contenido y material pedagógico se encuentre aprobado, el servidor público o contratista responsable del equipo de gestión de conocimiento remite el mismo por correo electrónico al gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC. Este último, con el apoyo del diseñador (servidor público o contratista público del GTARNPC), se encarga de diseñar y adecuar las presentaciones y demás material pedagógico requerido, en el marco de los lineamientos de imagen institucional y *plantillas aprobadas*.
- v. Después de que el material formativo tiene el diseño institucional, este es presentado por el líder del equipo de gestión al conocimiento al director y coordinador del GTARNPC con el propósito de su revisión, análisis, consecuentes ajustes y posterior aprobación.
- vi. El contenido digital una vez ha sido aprobado por las instancias responsables y ajustado a los lineamientos de imagen institucional es enviado al servidor público o contratista encargado de administrar el portal web o aplicativo móvil de la Red.
- vii. Finalmente este material pedagógico es administrado por un servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC, quien lo distribuye posteriormente a los formadores de la RNPC.

**Nota 1:** *Cualquier solicitud de modificación o creación de contenido y/o material pedagógico (interno y externo) debe ser presentada al grupo de gestión de conocimiento, quien lleva a cabo su revisión, ajustes y consecuente aprobación.*

### 6.2.5. Conocer las posiciones institucionales

El líder del equipo de gestión del conocimiento del GTARNPC o el profesional responsable periódicamente (una vez al mes) establece contacto con los coordinadores, directores y delegados de la Superintendencia de Industria y Comercio con el propósito de conocer las posiciones institucionales y resolver inquietudes en temas concernientes a la Red Nacional de Protección al Consumidor, para de esta manera complementar y gestionar adecuadamente el conocimiento.

#### **SALIDAS:**

- a. Material y contenido pedagógico de formación interna (presentaciones, talleres, guías, casos).
- b. Material y contenido pedagógico de formación externa

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 11 de 19

c. Contenido digital (portal web y aplicativo móvil)

### 6.3. ETAPA 3: PREPARAR ASPECTOS LOGÍSTICOS

En esta fase, teniendo en cuenta el cronograma de las actividades de formación (establecido en el plan de formación interna) los servidores públicos o contratistas designados del GTARNPC se encargan de la consecución de los espacios físicos, equipos tecnológicos y formatos necesarios para desarrollar las actividades formativas presenciales y virtuales.

#### 6.3.1. Confirmar fecha, hora, lugar y equipos tecnológicos para actividad

Los últimos días del mes anterior a las actividades formativas a realizar, los formadores (servidores públicos o contratistas) responsables de adelantar la actividades, teniendo en cuenta el cronograma del plan de formación, coordinan con el servidor público o contratista designado del GTARNPC la fecha y hora de cada una de las actividades formativas a realizar. Este último se encarga de la consecución de los espacios físicos y equipos tecnológicos necesarios.

Posteriormente, el servidor público o contratista responsable de la consecución del espacio confirma por correo la información de la actividad al formador responsable.

**Nota 2:** *En el caso de las actividades de formación dirigidas al personal de las distintas Casas del Consumidor, la confirmación de la fecha, hora y lugar de la actividad (presencial y/o virtual) se lleva a cabo con el servidor público o contratista designado de la gerencia Casas del Consumidor. Este último gestiona con los coordinadores de cada Casa del Consumidor los espacios, equipos tecnológicos y la metodología a emplear para garantizar que todos los servidores públicos o contratistas de la Casa asistan sin excepción a la actividad formativa de manera permanente sin interrupciones.*

#### 6.3.2. Solicitar gastos de desplazamiento

En el caso de las actividades formativas que implica el desplazamiento del formador fuera de la ciudad de Bogotá (ej: Casas del Consumidor), con una antelación mínima de dos (2) semanas (teniendo en cuenta el cronograma de actividades formativas), el servidor público o contratista encargado de la solicitud de los gastos de desplazamiento **o comisión** en el proyecto respectivo envía por correo electrónico el requerimiento (formato **GT02-F45 para contratista o GTA02-F17 para servidor público**) al servidor público o contratista del equipo de planeación y presupuesto del GTARNPC responsable de tramitar los gastos de desplazamiento **y comisiones** del personal de la RNPC, de acuerdo con los parámetros establecidos en el **Procedimiento Gastos de Desplazamiento para Contratistas GT02-P10 o Procedimiento de Comisiones GT02-P03**.

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 12 de 19

### 6.3.3. Convocar a actividades formativas

**En los primeros cinco (5) días de cada mes**, el servidor público o contratista designado del GTARNPC, luego de confirmar las fechas, horas y lugares, **remite por correo electrónico el cronograma** de las actividades **formativas mensuales a los gerentes de cada programa y proyecto de la RNPC** y demanda *su apoyo* en la convocatoria de su recurso humano a las actividades formativas correspondientes.

### 6.3.4. Alistar registros, plantillas y material pedagógico

El servidor público o contratista designado del GTARNPC el día previo a la actividad formativa alista las **plantillas de registro de asistencia de formación interna RNPC** y de *retroalimentación de la actividad formativa* que se utilizarán (en caso de requerirse). Igualmente, el formador responsable solicita el material y contenido pedagógico de formación interna necesario para la actividad (presentaciones, talleres, guías, casos) al servidor público o contratista del equipo de gestión de conocimiento responsable de administrar este contenido.

## 6.4. ETAPA 4: EJECUTAR ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS

En esta etapa, el formador responsable (servidor público o contratista del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC) efectúa la actividad, en el marco del plan de formación interna y haciendo uso del contenido programático y material pedagógico desarrollado en etapas anteriores. Además, se atienden las consultas en temas de protección al consumidor que tiene los distintos proyectos de la RNPC a través de una mesa de ayuda virtual.

### 6.4.1. Preparar disposición de la actividad formativa

El formador (servidor público o contratista) designado llega con media hora de antelación al lugar de la actividad y dispone los elementos necesarios para la misma (presentación, material educativo y divulgativo). Por su parte, el servidor público o contratista del equipo de gestión de conocimiento designado para apoyar al formador facilita los registros de asistencia y formatos de **retroalimentación**.

### 6.4.2. Realizar actividad formativa

Teniendo en cuenta el plan formativo, el formador efectúa la actividad llevando a cabo las siguientes acciones:

- i. Se presenta ante los asistentes y da conocer la agenda, objetivos, metodología a emplear y módulos y temas a desarrollar en la jornada.
- ii. Desarrolla la actividad de acuerdo con la técnica empleada:

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 13 de 19


**Módulos temáticos:** Se expone a modo de clase magistral **tanto los temas introductorios para el personal de reciente incorporación al GTARNPC como** los aspectos sustanciales y procesales de las normas en materia de protección al consumidor. **Aquellos servidores públicos o contratistas que presten servicio de atención deben participar como mínimo en estas actividades formativas (ver anexo: Documento Perfil para atención consumidor).**

**Análisis de casos:** En esta modalidad se precisan conceptos y criterios e identifican el nivel de conocimiento de los participantes, así como su capacidad de análisis. La actividad se realiza a partir del análisis de unos hechos que están dispuestos en cada uno de los casos, para lo cual los participantes a los talleres deben realizar el análisis atendiendo el rol que se le indique con el fin de identificar los supuestos de infracción a las normas, con los respectivos sustentos. Los participantes se agrupan y una vez realizado el análisis deben exponer los resultados para posteriormente abrir el debate con el resto de participantes.

**Talleres dinámicos:** Esta actividad está dirigida al servidor público o contratista que realiza actividades de formación. En estas sesiones de trabajo la metodología a utilizar es la simulación de escenarios en donde cada persona deberá exponer las presentaciones que se tienen dispuestas para el efecto atendiendo diferentes grupos objetivos (empresarios, comerciantes, consumidores, autoridades territoriales, consultorios jurídicos, universidades, ligas de consumidores, entre otros). Por su parte, el formador responsable va validando el conocimiento del expositor y la información **acorde con la normatividad respectiva.**

***Como resultado de esta actividad el grupo de gestión del conocimiento del GTARNPC avalará o no el cumplimiento de los siguientes criterios por parte del expositor: conocimiento técnico en protección al consumidor y habilidades comunicativas (ver anexo: Documento Perfil para formador externo) para dirigirse al grupo objetivo respectivo, mediante documento diseñado para tal fin (Retroalimentación formadores). Cabe señalar, que únicamente los servidores públicos o contratistas del GTARNPC que tenga el aval en mención son los facultados para llevar a cabo actividades de formación externa (capacitaciones y socializaciones).***

**Sesiones de trabajo “in situ”:** En esta actividad, el formador se dirige al puesto de trabajo del servidor público o contratista (ej: Casas del Consumidor, Unidad Móvil, visitas de prevención EPPA) y en el rol de observador lleva a cabo un ejercicio de comprensión y análisis frente a las actividades y competencias del servidor público o contratista del GTARNPC (ej: los hechos que exponen de manera directa los consumidores y la información que suministra el servidor público o contratista). Finalizada la actividad el formador expone a los servidores públicos o contratistas las observaciones, comentarios, recomendaciones, sugerencias y felicitaciones pertinentes.

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 14 de 19

**Como resultado de esta actividad, el formador elaborará documento diseñado para tal fin (Retroalimentación en sitio), compuesto por los siguientes elementos como mínimo: nombre servidor público o contratista, observaciones, fortalezas, acciones de mejora.**

- iii. Atiende las inquietudes, aclaraciones o comentarios que presenten los participantes.
- iv. Suministra material educativo y divulgativo que complementa la jornada.

#### **6.4.3. Diligenciar registros**

El formador suministra a los asistentes el **registro de asistencia de formación interna RNPC y de retroalimentación de la actividad formativa (en caso de requerirse)** para que éstos los diligencien y sean devueltos.

**\* Nota 3: Los asistentes a la jornada formativa pueden diligenciar el formato de retroalimentación de la actividad formativa de forma virtual.**

#### **6.4.4. Reportar actividad formativa**

El formador es responsable de reportar la actividad y entregar los registros de asistencia al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de recolectar esta información, analizarla y realizar el control y seguimiento de asistencia de los servidores públicos o contratistas del GTARNPC a las actividades formativas internas.

#### **6.4.5. Desarrollar mesa de ayuda virtual**

Con el propósito de atender y absolver las dudas e inquietudes técnicas que tengan los servidores públicos o contratistas de los distintos proyectos de la RNPC se conforma una mesa de ayuda virtual a cargo de los servidores públicos o contratistas del equipo de gestión de conocimiento del GTARNPC, quienes resuelven las consultas presentadas en temas de protección al consumidor, a través de medios virtuales: videoconferencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros.

- i. Dependiendo de la clasificación de la consulta, los servidores públicos o contratistas designados del equipo de gestión de conocimiento identifican el medio para atender el mismo (*video conferencia, correo electrónico, llamada telefónica, chat*) y de esta manera proceden a dar una respuesta.
- ii. Los servidores públicos o contratistas designados del equipo de gestión de conocimiento generan la respuesta a través de los siguientes medios\*:

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-106
		Versión: 1
		Página 15 de 19

- Llamadas telefónicas-Chats: Consultas que demanda respuesta inmediata.
- Correo electrónico: Consultas que requieren respuesta preferente.
- Videoconferencia\*\*: Consultas que requieren una respuesta en tiempo prudencial y una comunicación bidireccional.

**\* Nota 4:** *En el evento de que los servidores públicos o contratistas del equipo de gestión de conocimiento responsables de administrar el correo electrónico del equipo en mención (consultas e inquietudes) no conozcan la respuesta para resolver las mismas, deben consultar con los demás miembros del equipo de gestión de conocimiento, o si es el caso apoyarse con los servidores públicos o contratistas de la dependencia respectiva de la SIC.*


**\*\* Nota 5:** *El servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento (en caso de requerirse) programa con la **periodicidad y tiempo necesario para el efecto**, las videoconferencias a efectuar y el responsable de la misma; posteriormente da a conocer por correo electrónico la fecha y hora de cada videoconferencia al servidor público o contratista que envió la inquietud o consulta para que éste gestione su espacio y equipos tecnológicos necesarios para la actividad.*

*Igualmente solicita el espacio físico y equipos tecnológicos al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de administrar los mismos, en esta solicitud se señala la fecha y hora de la videoconferencia. Este último confirma por correo electrónico la disponibilidad del espacio y equipos. En el evento, de que no se cuente con la disponibilidad de los recursos del GTARNPC, el servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento realiza el requerimiento (por correo electrónico, señalando fecha y hora de la actividad) ante el servidor público o contratista designado de la Dirección Administrativa de la SIC, quien posteriormente responderá la disponibilidad de espacios y equipos.*

*Finalmente, el servidor público o contratista designado del equipo de gestión de conocimiento demanda por correo electrónico al servidor público o contratista responsable de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) de la SIC el apoyo de un ingeniero que soporte técnicamente la videoconferencia.*

## **6.5. ETAPA 5: REALIZAR DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS**

En esta fase se culmina el proceso de formación, mediante la retroalimentación y seguimiento a las capacidades, conocimientos y actitudes de los servidores públicos o contratistas del GTARNPC. Además, el equipo de gestión de conocimiento realiza actividades de aprendizaje continuo.

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 16 de 19

### 6.5.1. Realizar seguimiento y retroalimentación a las actividades formativas internas

El servidor público o contratista del GTARNPC responsable de recolectar los **registros de asistencia de formación interna RNPC** efectúa el registro de los mismos en las hojas electrónicas diseñadas para este fin con el propósito de realizar el control y seguimiento a estas jornadas. Posteriormente, esta información se le dará a conocer al coordinador del GTARNPC.

***Asimismo, el servidor público o contratista designado del grupo de gestión del conocimiento analiza los datos de retroalimentación de las actividades formativas internas y construye un informe periódico. Con esta información, el grupo de gestión del conocimiento retroalimenta a cada uno de los formadores internos.***

### 6.5.2. Elaborar diagnóstico de conocimiento

En el marco del sistema de **evaluación del plan de formación interna**, por solicitud del Director de la RNPC, el coordinador del GTARNPC o los servidores públicos o contratistas que éste último designe elaboran **las pruebas diagnósticas** de conocimiento que se aplicarán a los servidores públicos o contratistas del GTARNPC. Posteriormente, estos son presentados al director y coordinador del GTARNPC para su revisión, ajustes, aprobación y consecuente fijación de la fecha de aplicación.

### 6.5.3. Disponer espacios y equipos tecnológicos

El servidor público o contratista designado del GTARNPC gestiona la consecución de los espacios físicos y equipos tecnológicos para la presentación de **las pruebas** en la ciudad de Bogotá. En caso de requerirse espacios o equipos adicionales, se solicitan los mismos ante el servidor público o contratista designado de la Dirección Administrativa de la SIC.

En cuanto a la presentación de pruebas por parte del personal de las Casas del Consumidor, el servidor público o contratista designado del GTARNPC gestiona con el gerente del proyecto Casas del Consumidor los espacios y equipos tecnológicos dispuestos para la actividad en cada casa (videoconferencia); además, demanda por correo electrónico al servidor público o contratista responsable de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) de la SIC el apoyo de un ingeniero que soporte técnicamente la videoconferencia de supervisión de exámenes.

### 6.5.4. Presentar prueba diagnóstica de conocimiento

Todos los servidores públicos y/o contratistas del GTARNPC presentan la prueba en la fecha y espacios dispuestos para tal fin. Previo al inicio de éste, los servidores públicos o contratistas del GTARNPC designados para la supervisión



	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 17 de 19

del mismo dan a conocer las reglas para la presentación del mismo y distribuyen los registros de asistencia.

Finalizada la jornada los supervisores recogen las pruebas y los registros de asistencia; estos últimos son entregados al servidor público o contratista del GTARNPC responsable de almacenar y registrar los formatos de asistencia para su control.

**Nota 6:** *Las pruebas en físico del personal de las Casas del Consumidor son enviadas por operador de mensajería a la coordinación del GTARNPC.*

#### **6.5.5. Valorar y analizar pruebas diagnósticas de conocimiento**

El coordinador del GTARNPC o los servidores públicos o contratistas que éste designe **valoran las pruebas**. Con estos resultados los servidores públicos o contratistas designados del GTARNPC analizan el nivel de conocimiento de los servidores públicos y/o contratistas, posterior a la ejecución del plan de formación interna, para de esta manera elaborar un informe donde se señalen las fortalezas, debilidades y competencias a mejorar en materia de conocimiento. Este informe y sus resultados son presentados al director y coordinador del GTARNPC.

#### **6.5.6. Retroalimentar en sitio**

Los servidores públicos o contratistas designados del equipo de gestión de conocimiento observan y retroalimentan en la práctica las actividades desarrolladas por los servidores públicos o contratistas 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 servidores públicos o contratistas designados del equipo de gestión de conocimiento van registrando en un documento diseñado para tal fin (**Retroalimentación en sitio**) las observaciones, felicitaciones y acciones de mejora en relación con las capacidades, competencias y actitudes de los servidores públicos o contratistas con el propósito de que este documento sea una herramienta de retroalimentación para estos.

#### **6.5.7. Construir informe de aprendizaje y mejora continua**

Con base en las experiencias de las actividades formativas realizadas y los resultados de **la prueba diagnóstica** de conocimiento y actitudes de los servidores públicos o contratistas del GTARNPC, el equipo de gestión de conocimiento, en cabeza de su líder, capitaliza estas experiencias ajustando el plan de formación y los elementos que lo componen (programas de formación - módulos, contenidos temáticos, niveles-, metodología de formación –Técnicas- y material formativo), plasmando las acciones de mejora en un informe final. Este

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 1
		Página 18 de 19

documento se presenta al director y coordinador del GTARNPC y se convierte en insumo para la construcción del siguiente plan de formación interna.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

***GT02-F45 Resolución solicitud orden gasto de Desplazamiento***

***GT02-F17 Orden de comisión y pago de viáticos nacionales***

GT02-P03 Procedimiento de Comisiones

***GT02-P10 Procedimiento Gastos de Desplazamiento para Contratistas***

## 8. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

- En la sección Glosario se incluye la definición de Gerente.
- En la sección 5. *Generalidades* se ajusta la redacción.
- En la sección 5. *Generalidades*, 5.1. *Técnicas de formación*, se incluye el requisito de que los servidores públicos o contratistas que prestan servicios de atención participen en los módulos temáticos. Además, se elimina el taller conceptual como técnica de formación.
- En la actividad 6.2.4. *Gestionar material formativo* se elimina el literal iv.
- En la actividad 6.3.2. se incluye la referencia de los formatos *GT02-F45 Resolución solicitud orden gasto de Desplazamiento* y *GT02-F17 Orden de comisión y pago de viáticos nacionales* en reemplazo del formato *DA02-F07 Solicitud de gastos de desplazamiento RNPC*. Asimismo se referencia el *Procedimiento Gastos de Desplazamiento para Contratistas GT02-P10*.
- Se ajusta la descripción de la actividad 6.3.3. *Convocar a actividades formativas*.
- Se reemplaza el formato de registro de asistencia (*DA01-F02*) y formato de evaluación de la actividad (*CS02-F02*) por la *plantilla de registros de asistencia de formación interna RNPC* y *plantilla de retroalimentación de la actividad formativa*, respectivamente. Ver actividades 6.3.4., 6.4.3., 6.5.1.
- En la actividad 6.4.2. *Realizar actividad formativa*, se incluye el deber de participación en las distintas técnicas de formación y cumplimiento de ciertos requisitos de los servidores públicos o contratistas de la RNPC que llevan a cabo actividades formativas externas o servicio de atención.
- Se incluye nota aclaratoria para la actividad 6.4.3. *Diligenciar registros*.
- En la actividad 6.5.5. *Desarrollar mesa de ayuda virtual* se eliminan los literales i, ii y v.
- Se ajusta el nombre de la *Etapas 5: Realizar diagnóstico y seguimiento a las actividades formativas* en reemplazo de *Realizar evaluación y seguimiento a las actividades formativas*. Además, en esta etapa se reemplazan las palabras: examen y calificar por prueba diagnóstica y valorar.

- Se ajusta la descripción de la actividad 6.5.1. *Realizar seguimiento y retroalimentación a las actividades formativas internas*

---

Fin documento

COPIA CONTROLADA