	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 1 de 41

## CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESTINATARIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. GLOSARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. GENERALIDADES .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 PROGRAMAS MISIONALES DE LA RNPC .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.4 ALCANCE .....</b>	<b>13</b>
<b>4.5 POLÍTICA .....</b>	<b>13</b>
<b>4.6 LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y PEDAGÓGICOS .....</b>	<b>14</b>
4.6.1 Capacitación .....	14
4.6.2 Aprendizaje Organizacional .....	14
4.6.3 Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.....	15
4.6.4 Formación .....	15
4.6.5 Modelos de Evaluación .....	15
4.6.6 Programa de Inducción .....	15
4.6.7 Competencia.....	15
4.6.8 Aprendizaje .....	16
4.6.9 Programa de Aprendizaje .....	16
4.6.10 Principios Rectores de la Capacitación.....	16
<b>4.7 PLAN DE FORMACIÓN, EN LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>16</b>
4.7.1 Metodología .....	19
4.7.2 Programas de Aprendizaje en el Plan de Formación.....	20

<p>Elaborado por:</p> <p>Roger Severo Ruíz Plaza Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Jorge Eliécer Polo Cargo: Contratista GTARNPC</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Ximena Riaño Agudelo Cargo: Contratista GTARNPC</p> <p>Aprobado por: Jaime Enrique Santiago Moncaleano</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>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2020-08-27</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.

4.7.3	Enfoques Pedagógicos .....	22
4.7.4	Estrategias Pedagógicas .....	22
4.7.5	Desarrollo del Plan de Capacitación y Entrenamiento .....	26
4.7.6	Exigencias de conocimiento y preparación.....	27
<b>5.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>27</b>
<b>5.1</b>	<b>ETAPA 1: ESTABLECER PLAN DE FORMACIÓN INTERNA.....</b>	<b>27</b>
5.1.1	Evaluar necesidades de formación .....	28
5.1.2	Formular y diseñar el Plan de Formación .....	29
5.1.3	Presentar y aprobar el Plan de Formación .....	29
<b>5.2</b>	<b>ETAPA 2: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO.....</b>	<b>29</b>
5.2.1	Conformar el Plan de Gestión del Conocimiento .....	30
5.2.2	Establecer calendario y metodología de trabajo .....	30
5.2.3	Desarrollar contenidos programáticos .....	30
5.2.4	Gestionar material formativo .....	30
5.2.5	Conocer las posiciones institucionales .....	32
<b>5.3</b>	<b>ETAPA 3: PREPARAR ASPECTOS LOGÍSTICOS.....</b>	<b>32</b>
5.3.1	Confirmar fecha, hora, lugar de la actividad .....	33
5.3.2	Solicitar gastos de desplazamiento.....	33
5.3.3	Convocar a actividades formativas .....	34
5.3.4	Alistar registros, plantillas y material pedagógico .....	34
<b>5.4</b>	<b>ETAPA 4: EJECUTAR ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS .</b>	<b>34</b>
5.4.1	Preparar disposición de la actividad formativa.....	34
5.4.2	Realizar actividad formativa.....	35
5.4.3	Diligenciar registros .....	35
5.4.4	Reportar actividad formativa .....	35
5.4.5	Desarrollar mesa de ayuda virtual .....	35
<b>5.5</b>	<b>ETAPA 5: REALIZAR DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO</b>	
	<b>ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS.....</b>	<b>36</b>
5.5.1	Realizar seguimiento y retroalimentación a las actividades formativas internas.....	37
5.5.2	Elaborar diagnóstico de conocimiento .....	37
5.5.3	Disponer espacios y equipos tecnológicos .....	37
5.5.4	Presentar prueba diagnóstica de conocimiento .....	38
5.5.5	Valorar y analizar pruebas diagnósticas de conocimiento .....	38
5.5.6	Realizar Entrenamiento In Situ .....	38
5.5.7	Construir informe final y mejora continua.....	39
<b>6.</b>	<b>ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>7.</b>	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>8.</b>	<b>RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR.....</b>	<b>40</b>

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 3 de 41

## 1. OBJETIVO


Fortalecer y cualificar el recurso humano tanto de contratistas como de servidores públicos de la Red Nacional de Protección al Consumidor, mediante procesos continuos de capacitación, entrenamiento, y sensibilización, que les permita desempeñar en forma eficiente y eficaz el objeto, las obligaciones contractuales y los propósitos misionales de la RNPC, integrando los principios que rigen la administración pública: Debido proceso, Igualdad, Imparcialidad, Buena Fe, Moralidad, Participación, Coordinación, Eficacia, Economía, Celeridad, Transparencia y la Responsabilidad.

Con base en los lineamientos establecidos para la documentación de instructivos, en este espacio se indica el objetivo del documento. En lo resaltado en color amarillo se está descrito el propósito de la “formación interna” lo cual está bien, pero debe organizarse, de manera que en el objetivo se indique el propósito de este procedimiento

Propuesta: Establecer las actividades y acciones que deben llevarse a cabo para adelantar la formación interna de contratistas y servidores públicos de la Red Nacional de Protección al Consumidor, mediante procesos continuos de capacitación, entrenamiento, y sensibilización, que les permita desempeñar en forma eficiente y eficaz el objeto, las obligaciones contractuales y los propósitos misionales de la RNPC, integrando los principios que rigen la administración pública: Debido proceso, Igualdad, Imparcialidad, Buena Fe, Moralidad, Participación, Coordinación, Eficacia, Economía, Celeridad, Transparencia y la Responsabilidad.

### Objetivos de gestión.

- Implementar en la RNPC las orientaciones conceptuales, pedagógicas, temáticas y estratégicas de la política de capacitación en el marco de la planeación estratégica de Talento Humano de la SIC.
- Integrar a los nuevos contratistas y servidores a la cultura organizacional de la RNPC por medio de los procesos de capacitación, entrenamiento e Inducción contribuyendo a la consolidación de la cultura organizacional.
- Desarrollar la Re-inducción en virtud de los cambios y actualizaciones producidas en los procesos y objetivos institucionales, así como en los nuevos lineamientos y políticas, tales como MIPG y el PNFC.
- Direccionar el Plan de Formación frente a las falencias y brechas encontradas en los Contratistas y servidores públicos para generar mejoramiento en la orientación a los consumidores sobre los derechos y deberes que le asisten.

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 4 de 41

## 2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los contratistas o servidores públicos que participen directa o indirectamente en los procesos de formación del recurso humano del Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

## 3. GLOSARIO

**ABOGADO ESPECIALIZADO:** Contratista responsable de la atención y orientación a consumidores y usuarios a través de alguno de los siguientes servicios:

- Atenciones: Orientación, PQRSD, Demanda, Arreglo Directo, SIC Facilita.
- Capacitación.
- Difusión.

El abogado es responsable de caracterizar al usuario y al servicio en el sistema de gestión, y de elaborar informes de atención

**ABOGADO:** Contratista o servidor público, profesional en el área del Derecho, que forma parte de la RNPC o que representa a alguna de las entidades administrativas del orden nacional con funciones de protección al consumidor, quien atiende

**AFORO:** Capacidad total para albergar personas de un recinto, o un estimado de número de personas que estarán presentes en un determinado evento, ya sea, académico o de otro tema en particular, sin que este deje de ser seguro, lo que implica que pueda ser desalojado de forma rápida y segura en situaciones de emergencia (incendios, terremotos, etc.).

**ANFITRIÓN:** Contratista o servidor público que presta el servicio de apoyo administrativo responsable de recibir a los usuarios en el punto de atención, escuchar su relato, diligenciar la planilla de registro, ingresar los datos personales del usuario al Sistema de Gestión y redireccionar la atención al Abogado de la RNPC o a las Entidades Convenio con presencia en la CCBS, según la necesidad de protección que se identifica en el usuario.

**APOYO A LA COORDINACIÓN:** Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de líder al interior de un programa, proyecto o equipo de trabajo de la RNPC. 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.

**APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL:** Es comprendido como el conjunto de procesos que las entidades deben seguir, con el fin de que el conocimiento que se tenga al interior se pueda manipular y transferir, aprovechando este activo

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 5 de 41

intangibles de gran valía para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la generación de bienes y servicios.

**CALIDAD:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre de él.

**DIÁLOGO CIUDADANO (EPPA):** El programa Diálogo Ciudadano cuyas siglas son EPPA debido a los componentes estratégicos que desarrolla, se encarga de materializar el mandato legal otorgado a la RNPC de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, a través de la reducción de los factores de riesgo de violación de los mismos, por parte de productores, proveedores o comercializadores a causa del desconocimiento de la norma.

**EXPOSITOR:** Contratista o servidor público 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.

**FORMADOR/ENTRENADOR:** Contratista o servidor público del GTARNPC responsable de adelantar el proceso de capacitación, entrenamiento, inducción o reinducción al interior del GTRANPC en temas de protección al consumidor, la RNPC y la SIC.

**GESTOR DE CAMPO:** Servidor público o contratista del programa Diálogo Ciudadano (EPPA) del GTARNPC responsable de liderar y coordinar las actividades de la Avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad y /o comuna) o propiamente las visitas de prevención en una localidad y/o comuna.

**GESTOR RCBS:** 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.

**GESTOR CCBS:** Abogado especializado que coordina el equipo de trabajo de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios y lidera sus aspectos jurídicos y administrativos. Entre las principales actividades a cargo del Gestor, se encuentran las siguientes:

- Supervisar los servicios generados por los Anfitriones y Abogados en el Sistema de Gestión, y en dado caso, gestionarlos directamente.
- Brindar información y orientación a los usuarios y consumidores.
- Realizar acercamientos con las autoridades administrativas municipales y locales con el objeto de conseguir aperturas de puntos de atención en sectores estratégicos, dirigidos a difundir el programa y los servicios que se prestan en las CCBS.

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 6 de 41

- Realizar capacitaciones sobre los temas dispuestos en el Estatuto de Protección del Consumidor a consumidores, diferentes sectores empresariales y comerciales, así como a la comunidad, con el objeto de difundir los derechos de los consumidores y el conocimiento sobre el Estatuto de Protección del Consumidor.

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

**LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS:** Los lineamientos conceptuales son los que enmarcan la política de formación, capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción de los contratistas y servidores públicos.

**OSCAE:** Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**GRUPO O ÁREA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Grupo interno que forma parte del GTARNPC (integrado por servidores públicos o contratistas) encargado de la formulación, implementación y evaluación del plan de formación interna y su desarrollo de la RNPC.

**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.

**RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS) :** Programa de la RNPC a través del cual, se difunden y protegen los derechos del consumidor a lo largo del territorio nacional. Para tal propósito se sirve de Unidades Móviles, Rutas Fluviales y Operaciones Especiales de transporte multimodal, de conformidad con la oferta institucional de las autoridades que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

**SER<sup>1</sup>:** Conjunto de características personales (motivación, compromiso con el trabajo, disciplina, liderazgo, entre otras) que se evidencian en el desempeño competente y son determinantes para el desarrollo de las personas, el trabajo en equipo y el desempeño superior en las organizaciones.

**SABER<sup>2</sup>:** Conjunto de conocimientos, teorías, principios, conceptos y datos que se requieren para fundamentar el desempeño competente y resolver retos laborales.

<sup>1</sup> (DAFP, Plan Institucional de Capacitación PIC 2016, 2016)

<sup>2</sup> (DAFP, Plan Institucional de Capacitación PIC 2016, 2016)



	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 7 de 41

**SABER + HACER<sup>3</sup>:** Conjunto de habilidades necesarias para el desempeño competente, en el cual se pone en práctica el conocimiento que se posee, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos y la utilización de equipos, herramientas y materiales específicos.

**SERVICIO MISIONAL:** Conjunto de actividades brindadas por los Programas Misionales de la RNPC, en virtud de las cuales se pretende satisfacer las necesidades de los usuarios en temas relacionados con protección al consumidor.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RNPC:** Está desarrollado con el fin de facilitar el registro, el acceso a la información, generación de reportes, conservación de la trazabilidad y optimización de tiempos de atención a los consumidores de los diferentes programas de la RNPC, donde se realizan actividades diarias de atención y difusión, cuyos resultados deben ser consolidados y cuantificados. El Sistema de Gestión es un sistema web, al cual puede accederse desde cualquier navegador con los usuarios del directorio activo registrados en los servidores de la Superintendencia de Industria y Comercio, o por medio de un usuario de base de datos registrado mediante el formulario destinado en el sistema para esta función.

**SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN:** de acuerdo con el Decreto Ley 1567 de 1998, se entiende como “el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.”  
(Decreto Ley 1567, 1998, Art. 4).

## **ABREVIATURAS**

**SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio

**PGC:** Programa de Gestión del Conocimiento

**CONSUFONDO:** Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor


**DAFP / Función Pública:** Departamento Administrativo de la Función Pública

**DNAO:** Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional

**ID:** Diseño Instruccional

**PIC:** Plan Institucional de Capacitación

<sup>3</sup> (DAFP, Plan Institucional de Capacitación PIC 2016, 2016)

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 8 de 41

#### **4. GENERALIDADES**

El artículo 209° de la Constitución política consagra: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

El Congreso de la República promulgó la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor-con el objetivo claro de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, y para tal efecto, creó la Red Nacional de Protección al Consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 75.

Por mandato del art. 75, la Red está encargada entre otros de 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 a ellos otorgadas por la presente ley.

##### **4.1 PROGRAMAS MISIONALES DE LA RNPC**

Para atender las funciones y los objetivos específicos derivados del Estatuto del Consumidor, la RNPC se encuentra estructurado administrativamente, en Programas misionales y Programas o Áreas de apoyo o transversales, son ellos:

Programas Misionales: Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regional, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Bogotá, Diálogo Ciudadano y Consufondo.

Grupos y/o Áreas Transversales: Coordinación, Planeación y Presupuesto Contratos, Gestión del Conocimiento, Comunicaciones, TIC y Seguimiento.

El Instructivo que forma parte de este estudio se encuentra inmerso en las responsabilidades y tareas que ejecuta el grupo de Gestión de Conocimiento, para lo cual vamos a abordar inicialmente el concepto de Conocimiento y Gestión del Conocimiento.

##### **4.2 CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

El conocimiento es un concepto amplio, complejo, y abstracto que ha llevado a debates epistemológicos en la filosofía occidental desde la antigua Grecia. Filósofos como Descartes en el siglo XVII, autores como Locke en el siglo XVIII,



	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 9 de 41

Kant, en el siglo XIX, Polanyi (1958, 1962) han contribuido a profundizar este tema. Dado nuestro interés que es más práctico que filosófico, utilizamos a título orientativo, la definición de los autores Nonaka (1994) y de Huber (1991) que señala: (El conocimiento es una creencia personal justificada que aumenta la capacidad de un individuo, para **llevar a cabo una acción de manera eficiente**). Al examinar el párrafo anterior “**llevar a cabo una acción de manera eficiente**”, nos precisa, que se refiere a las aptitudes y competencias físicas y a la actividad cognitiva o intelectual, es decir a la resolución de problemas. Peter Senge (1990) en su obra “La quinta disciplina”, manifiesta un interesante punto de vista al referirse al conocimiento como un motor que impulsa el aprendizaje dentro y fuera de las organizaciones; por tanto este aprendizaje involucra irremediamente un cambio en la conducta del ser humano. Como podemos apreciar, existen diversas conceptualizaciones, algunas de ellas, incorporando los términos de conocimiento, información y datos. Por ejemplo, Vance (1997) define la información como un conjunto de datos interpretados en un contexto significativo, mientras que el conocimiento sería una información autenticada y considerada como cierta.

Bajo esos lineamientos, el conocimiento es, la información que un individuo posee en su mente. Se trata por lo tanto, de una información personalizada y subjetiva relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones y juicios, elementos que pueden ser o no únicos, precisos o estructurables.

Karl Polanyi, Filósofo y antropólogo austriaco de origen húngaro, (1966) y Ikujiro Nonaka, teórico organizacional japonés, señalan que el conocimiento y la información no son conceptos opuestos, sino que la información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente de un individuo (o sea conocimiento tácito) y allí a su vez se transforma de nuevo en información, por lo que lo denominan “conocimiento explícito” una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, comunicación oral, escrita o en formato electrónico, o por cualquier otro medio.

Teniendo como elementos primarios estos considerados aportes de los distintos autores referenciados, el grupo de Gestión de Conocimiento del GTARNPC de la Red Nacional de Protección al Consumidor, reconoce la dimensión que significa el mandato del art. 75, que establece que la Red está encargada entre otros de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, y por ello, acoge la conceptualización de que el conocimiento de un contratista, servidor público o de cualquier persona, es personal, y para que el conocimiento de esa persona sea de utilidad para otros individuos, debe comunicarse de forma que éste último pueda acceder a él e interpretarlo.

Y allí de manera especial se replica, porque el contratista o servidor público cuando atiende a un consumidor o usuario, debe igualmente comunicar y

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 10 de 41

orientarlo de tal manera que el consumidor quede plenamente satisfecho, de la calidad de información brindada.

Se deduce de lo anterior, que el conocimiento tiene poco valor para la RNPC si no se comparte y aún más, si no es preciso, confiable, equilibrado y concreto. Además, otro elemento de poco valor es la acumulación de información, ya que sólo resultará útil aquella que se haya procesado activamente, a través de procesos de socialización, de análisis, de reflexión, de explicación y de aprendizaje. En ese sentido, los autores (Davenport 1997, y Grant 1996) afirman que el principal reto de la gestión de conocimiento no es tanto su creación, sino su captura e integración y la habilidad para integrar y aplicar dicho conocimiento.

Por lo tanto, acogemos el concepto de que Gestión de Conocimiento se refiere a un proceso sistémico y específico de una organización, en nuestro caso la RNPC, cuya finalidad es adquirir, organizar y comunicar tanto el conocimiento tácito como explícito de los contratistas y servidores públicos, para que dichos contratistas y servidores públicos, puedan hacer uso de él y así poder ser más eficaces en el trabajo y asegurar la transferencia de conocimiento, y el aseguramiento de la información proporcionada.

#### 4.3 REFERENCIAS NORMATIVAS

En el siguiente cuadro, se señala el marco normativo referente al Sistema Nacional de Capacitación, derechos y deberes de los servidores públicos, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, Plan Anual de Capacitación SIC 2019 y demás normas reglamentarias sobre Capacitación, Entrenamiento, y pilares sobre el cual se cimentan los lineamientos del Programa de Gestión del Conocimiento.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	Constitución Política de Colombia	Art 53	Contempla la capacitación y Adiestramiento como principio mínimo fundamental en el trabajo
Decreto Ley	1567 de 1998	Establece el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleos del Estado.	Art 3, literal b 3	Señala los componentes del Sistema, entre ellos el Plan Nacional de Formación y Capacitación

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Sentencia	C-1163 de 200	Acción pública de inconstitucionalidad contra el literal g) (parcial) del artículo 6º del Decreto Ley 1567 de 1998	Referencia expediente D-2865	Principios Mínimos fundamentales de la Relación Laboral-Garantía constitucional : Derecho a la Capacitación
Ley	489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones	Art 16. Derogado por Art. 133, Ley 1753 de 2015	1.Establece el Plan Nacional de Capacitación como uno de los planes sobre los que se cimienta el Sistema de Desarrollo Administrativo. 2.Integración de Sistemas de Gestión, Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998
Ley	734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único	Arts. 33 numeral 3 y Art. 34, numeral 40	Establece dentro de los Derechos y Deberes de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones
Ley	909 de 2044	“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativas, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”	Art. 36	Establece que el objetivo de la capacitación de ser el desarrollo de las capacitaciones, destrezas, habilidades, valores y competencias para posibilitar el desarrollo profesional de los trabajadores y el mejoramiento en la prestación de los servicios
Decreto	1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único	Art. 2.2.19.6.3	Inducción, reinducción y actualización de competencias
Decreto-Ley	775 de 2005	“por el cual se establece el Sistema Específico de Carrera Administrativa para las Superintendencias de la Administración Pública Nacional”	Art. 1º	Ámbito de aplicación

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1064 de Julio 26/2006 y sus decretos reglamentarios	Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano establecida como educación no formal en la Ley general de educación	Art. 1º, Art. 2º	1. Reemplazo de Educación no formal por Educación para el Trabajo y el Humano. 2. La ETDH factor esencial del proceso educativo (...)
Concepto	81341 de 2014	Concepto 81341 de 2014 Departamento Administrativo de la Función Pública	Art. 1º	Viabilidad para que los contratistas de servicios reciban capacitación en general pagada con el presupuesto de la entidad.
Circular Externa	No. 100-010 del 21 de nov de 2014	Circular Departamento Administrativo de la Función Pública	Párrafos 6 y 7	Orientaciones en materia de Capacitación y Formación de los Empleados Públicos.
Política Nacional	2020-2030	Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030	Contenido 4.1 a 4.7	Análisis normativo. La capacitación como derecho y alcance del plan nacional de formación
Ley	1960 de 2019	Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones	Art. 3º literal g) del artículo 6º del Decreto 1567 de 1998	Profesionalización del servidor público.
Resolución	390 del 30 de mayo de 2001	Por el cual se actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público 2017-2027	Art. 1º	Actualiza lineamientos del Plan Nacional de Formación y Capacitación
Resolución	1997 del 30 del 31 de Enero de 2019	Por el cual se adopta el Plan Anual de Capacitación 2019 en la Superintendencia de Industria y Comercio	Art. 1º	Adopción del Plan Anual de Capacitación

Ver nomograma proceso de Difusión y Apoyo DA01.

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 13 de 41

#### 4.4 ALCANCE

El componente de Formación Interna de la RNPC inicia desde la detección de necesidades de capacitación y/o entrenamiento por cada Programa Misional de la Red Nacional de Protección al Consumidor, y finaliza con los informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales de las capacitaciones y entrenamientos desarrolladas en la vigencia; buscando el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y competencias de los contratistas y servidores públicos de la RNPC, bajo criterios de equidad e igualdad en el acceso al proceso de formación interna, teniendo en cuenta las normas establecidas, así como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

#### 4.5 POLÍTICA

La política institucional de Formación del grupo de Gestión del Conocimiento, se orienta en el fortalecimiento de las capacidades y competencias de los contratistas y servidores de la Red Nacional de Protección al Consumidor llevando a cabo el plan de acción que se haya dispuesto en cada una de las vigencias y acorde a los lineamientos expresados en el Plan de Capacitación de la SIC, potencializando el desarrollo en sus dimensiones de Ser, Hacer y Saber a través de la formación, capacitación y entrenamiento.

Para tal efecto, tendrá como propósitos:

- Realizar todas las gestiones necesarias para brindar los espacios y condiciones necesarias a todos los contratistas y servidores públicos de la RNPC, para que puedan participar en un ambiente de equidad, respeto, dignidad, reflexión, comunicación efectiva y sana convivencia, enmarcado dentro del cumplimiento responsable de la normativa existente.
- Definir estrategias pedagógicas que permitan fomentar la participación de los contratistas y servidores públicos en las diversas temáticas que forman parte de las categorías del plan de formación.
- El Plan de Formación del grupo de Gestión del Conocimiento es concebido como el eje integrador y estará presente en cada una de las acciones adelantadas con el fin de favorecer el desarrollo, fortalecimiento de las competencias y capacidades de los contratistas y servidores públicos de la RNPC.
- El Plan de Formación incluirá temáticas que permitan el fortalecimiento de las estructuras de valores, el código de integridad, las habilidades sociales (blandas) el respeto ético y la cultura organizacional todo ello, direccionado a la consolidación de mejores ambientes de trabajo.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 14 de 41

## 4.6 LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y PEDAGÓGICOS

Los lineamientos conceptuales y pedagógicos que enmarcan la política de formación y capacitación de los contratistas y servidores públicos de la RNPC son las siguientes:

### 4.6.1 Capacitación

Se entiende por capacitación<sup>4</sup> el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano (Ley 1064 de 2006) como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa (...)."

El artículo 4 del Decreto 1567 de 1998 define de manera general a la capacitación como un proceso estructurado y organizado para desarrollar unas capacidades en diversas dimensiones, a saber<sup>5</sup>: cognitivas, de habilidades y destrezas y actitudinales o comportamentales, con el propósito de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir a la misión institucional. Visto desde una perspectiva más amplia, esta definición hace referencia a las competencias laborales, pues se establece que el individuo debe poseer y desarrollar unas capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) que pueda poner en práctica (desempeño individual y colectivo) en un contexto determinado (el ámbito institucional de la entidad para la cual se encuentra vinculado).

### 4.6.2 Aprendizaje Organizacional

Es comprendido como el conjunto de procesos que las entidades deben seguir, con el fin de que el conocimiento que se tenga al interior se pueda manipular y transferir, aprovechando este activo intangible de gran valía para la toma de

<sup>4</sup> El Decreto-ley 1567 de 1998, por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados públicos, vigente actualmente, establece los criterios generales de la capacitación de los empleados públicos.

<sup>5</sup> Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030



	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 15 de 41

decisiones, la formulación de políticas públicas y la generación de bienes y servicios.

#### **4.6.3 Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano**

Antes denominada educación no formal, es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos para la educación formal. (Ley 1064 de 2006 y Decreto 4904 de 2009). El tiempo de duración de estos programas será de mínimo Educación Informal; 600 horas para la formación laboral y de 160 para la formación académica. (Circular Externa No. 100-010 de 2014 del DAFP).

#### **4.6.4 Formación**

En el marco de la capacitación, es el conjunto de procesos orientados a desarrollar y fortalecer una ética del servidor público basada en los principios que rigen la función administrativa.

#### **4.6.5 Modelos de Evaluación**

Con base en los sistemas de información vigentes, se deben incluir indicadores que midan la pertinencia, la eficacia, eficiencia y efectividad de las capacitaciones y el entrenamiento en el aprendizaje organizacional.

#### **4.6.6 Programa de Inducción<sup>6</sup>**

El programa de inducción tiene por objeto iniciar al funcionario en su integración, a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y crear sentido de pertenencia.

#### **4.6.7 Competencia<sup>7</sup>**

“Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes.”

<sup>6</sup> (DAFP, Plan Institucional de Capacitación PIC 2016, 2016)

<sup>7</sup> (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación - PIC- 2016 – Dpto. Función Pública).

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 16 de 41

#### **4.6.8 Aprendizaje**

Definido como un proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia (Pérez & Gardey, 2012).

Es un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de una determinada manera, la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia (Ertmer & Newby, 1993).

#### **4.6.9 Programa de Aprendizaje**

Se entiende por Programa de Aprendizaje, al conjunto de procesos estructurados que tienen como propósito la ampliación o generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la formación de valores y actitudes, que permitan a las personas tener un cambio de comportamiento y mejor desempeño laboral. En el sector público, los programas de aprendizaje se enmarcan en tres modalidades diferentes de instrucción: la capacitación, el entrenamiento y la inducción-reinducción, cada una con un propósito diferente y resultados específicos.

#### **4.6.10 Principios Rectores de la Capacitación**

El grupo de Gestión del Conocimiento de la RNPC, administrará la capacitación aplicando los lineamientos y principios establecidos en el Decreto 1567 de 1998<sup>8</sup>: Complementariedad, Integralidad, Objetividad, Participación, Prevalencia del interés de la organización, Integración a la carrera administrativa, Prelación, Economía, Énfasis en la práctica y Continuidad.

### **4.7 PLAN DE FORMACIÓN, EN LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La Resolución 390, del 30 de mayo de 2017, actualizó los lineamientos de la política de empleo público, en lo referente a la capacitación, con la adopción de

<sup>8</sup> Decreto 1567 de 1998 "Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado".

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 17 de 41

un nuevo Plan Nacional de Formación y Capacitación, denominado Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos.

En este Plan definió un nuevo modelo para gestionar el desarrollo de capacidades de los servidores al incorporar nuevos elementos, tanto en contenidos como en estrategias que se orienten al aprendizaje organizacional en el sector público.

En cumplimiento a esa directriz, el grupo de Gestión del Conocimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor, acoge los lineamientos establecidos sobre el aprendizaje organizacional, el cual se presenta como un proceso dinámico y continuo, en el que se busca aprovechar los recursos que ofrecen la entidad. Este proceso transforma la información que se produce en conocimiento y, posteriormente, lo integra al talento humano, mediante programas de aprendizaje, como capacitaciones, entrenamiento e inducción (reinducción), lo cual incrementa las capacidades y desarrolla competencias.

Entre las bondades del aprendizaje organizacional, se encuentran:

- Democratización del conocimiento y experiencias.
- Combinación de diferentes didácticas y teorías de aprendizaje
- Fomenta el cambio cultural,
- Fomenta el sentido de pertenencia
- Generar competencias individuales y colectivas orientadas al aprendizaje.
- Establecer mecanismos para la valoración y desarrollo de competencias
- Diseño de programas de aprendizaje (inducción, entrenamiento y capacitación)
- Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), lo cual permite optimizar los recursos.

Todas las acciones que adelante el grupo de Gestión del Conocimiento de la RNPC en materia de aprendizaje organizacional, contribuirán al logro de sus objetivos y metas de manera efectiva y están orientados a todas las personas que están involucradas en su consecución de manera directa o indirecta. Así, se convierte el conocimiento en un activo de la entidad y no de un grupo de individuos en particular.

El aprendizaje organizacional involucra el diseño instruccional (DI) como ruta metodológica para la preparación, desarrollo, implementación, evaluación y mantenimiento de programas y ambientes de aprendizaje en diferentes contextos y niveles de complejidad (Belloch, 2013), que aplicado al sector público se traduce en el diseño de programas de aprendizaje para la oferta de cursos, diplomados, proyectos de aprendizaje, inducción y entrenamiento que en suma constituyen el plan. Además, la formación continuada es también el sustento esencial de la gestión por competencias laborales.

Desde el contexto del MIPG el Manual Operativo 2019 señala que (...) la gestión del conocimiento puede entenderse como el proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor. (...)

Es decir, que el tipo de competencias que deben fortalecerse deberán estar asociadas con el desarrollo de los siguientes ejes establecidos para la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG):

- Generación y producción de conocimiento
- Herramientas de uso y apropiación
- Analítica Institucional
- Cultura de compartir y difundir

Igualmente, el plan de formación en la RNPC está asociado al cumplimiento de los tres pilares que procuran fortalecer la gestión pública colombiana, son ellos: La gobernanza para la paz, la gestión del conocimiento y la creación de valor público.

Eje Temático	Dimensión de Competencias	Contenidos Temáticos
<b>GOBERNANZA PARA LA PAZ</b>	Ser. Comprende el conjunto de características personales (motivación, compromiso con el trabajo, disciplina, liderazgo, entre otros) que resultan determinantes para la realización personal, el trabajo en equipo, el desempeño superior que genera valor agregado y el desarrollo personal al interior de las organizaciones. Para la política, es fundamental que cada una de las temáticas y estrategias abordadas recalquen esta dimensión pues es básica para que las otras dimensiones puedan desarrollarse; la guía temática solo sugiere algunos aspectos a trabajar que deberán complementarse de acuerdo con las características de la organización, de los equipos de trabajo y de sus miembros.	Habilidades blandas
		Convivencia y reconocimiento de la diversidad
		Ética y Transparencia en la Gestión Pública
	Hacer, Corresponde al conjunto de habilidades que evidencian la manera en que tanto las condiciones personales como los conocimientos se aplican en beneficio de las funciones propias del servidor público, desplegando toda su capacidad para el logro del objetivo propuesto.	Vocación de servicio al consumidor
		No estigmatización, No discriminación
		Solución de problemas
	Saber, Es el conjunto de conocimientos que se requieren para poder desarrollar las acciones previstas y adicionalmente mantener servidores públicos interesados por aprender y auto desarrollarse, en el sentido de ser capaces de recolectar información, cuestionarla y analizarla para generar nuevos conocimientos	Enfoque de Derechos
		Principios y fines del Estado
		Principios y fines del Estatuto del Consumidor

Eje Temático	Dimensión de Competencias	Contenidos Temáticos
<b>GESTIÓN DE CONOCIMIENTO,</b> Desarrollar mecanismos que permitan el aumento del desempeño institucional, la optimización de recursos y la generación y desarrollo de conocimiento al interior de las organizaciones.	Ser,	Orientación al servicio
		Flexibilidad y adaptación al cambio
		Habilidades blandas
		Trabajo en Equipo
		Formas de interacción
	Hacer	Planificación y organización académica
		Saber
	Cambio Cultural	
	Trabajo en Equipo	
	Incrmeento del capital intelectual	
	Investigación	
	Innovación	

Eje Temático	Dimensión de Competencias	Contenidos Temáticos
<b>VALOR PÚBLICO.</b> Encauzar el funcionamiento de la administración pública y de toma de decisiones hacia la obtención de resultados con calidad y efectividad, garantizando la oportuna satisfacción de las demandas de los consumidores.	Ser	Servicio al ciudadano
		Calidad del servicio
		Liderazgo
		Proactividad
		Orientación al resultado
	Hacer	Fortalecer la legitimidad
		Promoción del liderazgo
	Saber	Solución de problemas
		Fortalecimiento de las capacidades de los Capacitadores.
		Empoderamiento
Rol del contratista en la generación de valor público.		

Fuente: Función Pública. 2017. Ajustada a la RNPC

#### 4.7.1 Metodología

El plan de formación, capacitación y entrenamiento en la RNPC se concibe como un ciclo continuo, que inicia con el análisis de las necesidades a través de un diagnóstico que realiza cada uno de los Proyectos de la RNPC, continua con un proceso de planeación en el Grupo de Gestión del Conocimiento, que involucra las fases del análisis de dichas necesidades, definición de objetivos, identificación de recursos (contenidos y logística entre otros), plan de trabajo y valoración de resultados. En la fase del plan de trabajo, se consolida la Agenda y el Cronograma respectivo, se indica la modalidad, presencial, virtual o a distancia. En la valoración se procura detectar nuevas necesidades de capacitación y/o entrenamiento y planes de mejoramiento. Y se inicia nuevamente el ciclo.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 20 de 41

#### 4.7.2 Programas de Aprendizaje en el Plan de Formación

En el marco de este instructivo, el programa de aprendizaje se refiere al conjunto de procesos estructurados que tienen como propósito la ampliación o generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la formación de valores y actitudes, que permitan a las personas tener un cambio de comportamiento y mejor desempeño laboral. Los programas de aprendizaje que pueden ser presenciales, virtuales, o mixtas, se enmarcan en tres modalidades diferentes de instrucción: la capacitación, el entrenamiento y la inducción-reinducción, cada una con un propósito diferente y resultados específicos.

El grupo de Gestión del Conocimiento ha orientado sus esfuerzos en la modalidad del entrenamiento y para tal efecto, ha identificado y concebido un programa compuesto por cinco categorías, 1. Estatuto del Consumidor, 2. Dinámica SIC-RNPC, 3. Delegaturas SIC, 4. Estrategias Pedagógicas y 5, Autoridades Administrativas del Orden Nacional con Funciones de Protección al Consumidor. Cada categoría cuenta con un grupo de módulos temáticos en un orden interno y definido por un código, todo ello, dentro de una estructura jerárquica y lógica. (Ver cuadro No. 2).

Conscientes de la flexibilidad que se debe tener ante el surgimiento de nuevos escenarios y conceptos que dinamizan la protección al consumidor, el Programa de Gestión del Conocimiento incorporará nuevos códigos y temas, posterior a las revisiones que se consideren pertinentes.

Cuadro No. 2



## CODIGOS TEMATICAS

CATEGORÍA	CÓDIGO	TEMÁTICAS
<b>ESTATUTO DEL CONSUMIDOR</b>	01	GENERALIDADES DE LA SIC - RNPC , AUTORIDADES.
	02	OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN, DERECHO DEL CONSUMO. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES.
	03	RÉGIMEN DE GARANTÍA.
	04	PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN
	05	RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO.
	06	RÉGIMEN DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.
	07	PROTECCIÓN CONTRACTUAL.
	08	OPERACIONES MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN,
	09	VENTAS QUE UTILIZAN MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA, COMERCIO ELECTRÓNICO
	10	DERECHO DE RETRACTO, REVERSIÓN DEL PAGO
	11	ACCIONES JURISDICCIONALES Y ADMINISTRATIVAS (PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DENUNCIAS)
	12	FACULTADES DE LOS ALCALDES
	13	SUBSISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD (Metrología y Reglamentos Técnicos)
	14	ARREGLO DIRECTO
	15	TURISMO Y TRANSPORTE AEREO
	16	RESOLUCIÓN No. 5111 de 2017 (DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES)
	17	LIGAS, ASOCIACIONES Y CONSUFONDO
	18	DERECHO DE PETICIÓN
	19	EMERGENCIA -SIC

CATEGORÍA	CÓDIGO	TEMÁTICAS
<b>DINÁMICA SIC-RNPC</b>	49	AUDITORIA
	50	MODELO DE ATENCIÓN
	51	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL (SIGI)
	52	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	53	SIC FACILITA
	54	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SERVICIO AL CLIENTE
	55	ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR
	56	SECOP II -CUENTAS DE COBRO
	57	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES
	58	CONTEXTO DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR-FACULTADES DE LAS ALCADÍAS
	59	CONTEXTO SIC
	60	COMUNICACIONES E IMAGEN CORPORATIVA
	61	TECNOLOGÍA -SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CATEGORÍA	CÓDIGO	TEMÁTICAS
<b>DELEGATURAS SIC</b>	71	DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL
	72	DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
	73	DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
	74	DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
	75	DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

CATEGORÍA	CÓDIGO	TEMÁTICAS
<b>ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS</b>	80	CLÍNICAS (Análisis de Casos)
	81	VERIFICACIÓN DE COMPETENCIAS (Habilidades Blandas)
	82	ENTRENAMIENTO IN SITU
	83	TALLER DE SIMULACIÓN
	84	JUEGOS

CATEGORÍA	CÓDIGO	TEMÁTICAS
<b>AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ORDEN NACIONAL</b>	90	SUPER. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
	91	SUPER DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
	92	INVIMA
	93	RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SEVICIOS DE COMUNICACIONES , internet , celulares,
	94	SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES
	95	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
	96	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
	97	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA

### 4.7.3 Enfoques Pedagógicos

El Grupo de Gestión del Conocimiento adopta lo establecido en el Plan Nacional de Formación y Capacitación, y en ese sentido abordará la generación de conocimiento y los procesos de aprendizaje desde diferentes enfoques pedagógicos utilizados comúnmente en los procesos de aprendizaje organizacional. Estos enfoques serán los siguientes:

- Conductismo: Por repetición de patrones
- Constructivismo: Resolución de problemas en entornos cambiantes.
- Cognitivismo: Producir nuevos patrones de comportamiento.
- Andragogía: Estudia el proceso de aprendizaje de los adultos.

Existen otros enfoques que poseen una utilidad en los procesos de aprendizaje, entre ellos, el Aprendizaje Significativo, cuya aplicación dependerá, en todos los casos, de una adecuada detección de necesidades individuales, grupales e institucionales.

### 4.7.4 Estrategias Pedagógicas

Se señalan como estrategias pedagógicas: Clínicas, (Taller de Aprendizaje Colaborativo, Análisis de Casos, Audiencias simuladas), Verificación de competencias (que incorpora Habilidades Blandas o Sociales), Entrenamiento In Situ, Taller de simulación, y Juegos, que son modelos replicables que contribuyen a compartir los saberes, permite extender la capacidad de

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 23 de 41

investigación, de autoformación, de diálogo, que despliega la integración de los proyectos de trabajo, y se transforman en alianzas de entrenamiento proactivos y de crecimiento intelectual. Los procesos formativos deben aprovechar las posibilidades abiertas de la sociedad digital apoyándose en el uso de tecnología, que facilite el desarrollo del pensamiento crítico, el desarrollo de competencias como autonomía, adaptación y tratamiento de la información, entre otras, requeridas en una sociedad digital como la actual.

### **Clínicas**

Considerada como una estrategia de aprendizaje acerca de una situación particular de la realidad que puede ser sencilla o compleja; que se basa en el entendimiento comprensivo de dicha situación como base para la reflexión y el aprendizaje. Su planteamiento es siempre una oportunidad de aprendizaje significativo (David Ausubel<sup>9</sup>) trascendente en la medida en que quienes participan en su análisis logran involucrarse y comprometerse tanto en la discusión del caso como en el proceso grupal para su reflexión.

Aquí se desarrollan habilidades tales como el análisis, la argumentación, la síntesis y la evaluación de la información. Se desarrollan también el pensamiento crítico<sup>10</sup>, el trabajo por proyecto y la toma de decisiones, además de otras actitudes como la innovación y la creatividad.

En una clínica el contratista se enfrenta a la descripción de una situación específica que plantea un problema, que debe ser comprendido, valorado y resuelto por un grupo de personas a través de un proceso de discusión. Se utilizan clínicas para el análisis de los resultados de una situación y para ilustrar determinados aspectos que implican profundización en su argumentación. Entre los instrumentos que forman parte de esta importante estrategia pedagógica, se encuentran los análisis de casos, las audiencias simuladas, el juego de roles, las discusiones, las dinámicas de grupo, el aprendizaje colaborativo, el método de situación.


Es importante señalar que todos los métodos anteriormente expuestos, pueden combinarse con técnicas participativas, analogías, demostraciones, mapas conceptuales, gráficos, etc., para favorecer el desarrollo de las actividades formativas.

De gran importancia, cobran los análisis de casos, que son un escenario propicio para precisar conceptos, criterios e identificar el nivel de conocimiento de los participantes, así como su capacidad de análisis.

---

<sup>9</sup> Psicólogo y pedagogo estadounidense quien desarrolló la teoría de aprendizaje significativo. De acuerdo con Ausubel, el aprendizaje significativo surge a partir del establecimiento de una relación entre los nuevos conocimientos adquiridos y aquellos que ya se tenían, produciéndose en el proceso una reconstrucción de ambos.

<sup>10</sup> Proceso mental reflexivo, de gran rigor intelectual y que busca fundamentar sus razonamientos. El pensamiento crítico consiste en la capacidad de interpretar, analizar, evaluar, hacer inferencias, explicar y clarificar significados.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 24 de 41

## **Verificación de Competencias**

Es una estrategia direccionada a incentivar a los Contratistas para que a través de un mecanismo de encuentro de sus saberes y actuaciones, despliegue frente a un grupo de entrenadores de mayor especialización, en un escenario neutro presencial o virtual, la exposición sobre temas de protección al consumidor, en las que se le evalúa, desde el inicio, todas las fases que conlleva estar frente a un público, su debida presentación, su conocimiento sobre el tema asignado, su fluidez, el lenguaje jurídico utilizado, su capacidad argumentativa, la calidad de la investigación sobre el tema, las fuentes jurídicas concretas, la información actualizada, basada en la demostración de evidencias de conocimiento jurídico respecto a las normas de protección al consumidor.

Igualmente, el grupo de entrenadores con mayores niveles de conocimiento y profundidad jurídica, verifican como asocia el expositor acciones específicas a competencias interpretativas, argumentativas y propositivas, y durante la sesión lo acompañan, lo escuchan, le indagan, le piden aclarar conceptos, hacer analogías, le solicitan ejemplos, le contrastan sus opiniones con respuestas dadas con anterioridad, donde se evidencie la claridad conceptual y el cómo desarrolla la exposición, la expresión verbal, el timbre de la voz, su acercamiento con el público, el uso de la información, el cómo trae a colación la normatividad, los casos de estudio, los ejemplos, las sentencias, los lineamientos dados por la Alta Dirección de la SIC y de la RNPC, cómo se desenvuelve ante una pregunta que no forma parte del temario, cómo escucha a los interlocutores, cómo se recupera ejemplo de un fracaso en alguna fase de la exposición, es el espacio en el que se mira su actuación, su cuidado, su tacto en caso de que existan en el aula personas con discapacidad, personas adultas mayores, o de otras regiones diferentes a la del expositor, y como usa las herramientas disponibles al alcance para transformar el auditorio en algo extraordinario.

Uno de los logros que genera la verificación de competencias y que está asociado a la construcción de conocimiento de los Contratistas, es el Programa de Semilleros, cuyo propósito está enfocado a contribuir al desarrollo integral de los futuros entrenadores. En el Grupo de Gestión del Conocimiento el semillero se concibe como “un espacio de interacción que tiende a la construcción y apropiación crítica de las herramientas conceptuales y metodológicas para el desempeño profesional y que cobra sentido en las decisiones acerca de qué enseñar, cómo hacerlo y para qué, según los contextos en los que se sitúa”.

## **Entrenamiento In Situ**

En el entrenamiento In Situ, bajo el liderazgo de un entrenador de amplia experiencia del grupo de Gestión del Conocimiento de la RNPC, o de otra entidad, se imparte la preparación con el objetivo de que asimile en la práctica, las actuaciones ante los consumidores y/o usuarios, y se apropie en el corto

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 25 de 41

plazo, de conocimientos, diálogo de saberes, habilidades de comunicación y respuestas, que orienten de manera efectiva al consumidor. Este tiene como finalidad realizar un ejercicio de verificación de las competencias de aquellos contratistas o servidores públicos del GTARNPC que llevan a cabo actividades relacionadas propiamente con las funciones legalmente asignadas a la RNPC.

Una actividad que se desprende del Entrenamiento In Situ, se realiza cuando el Entrenador se dirige al puesto de trabajo del contratista o servidor público (ej: Casa Regional, Casa Local, Ruta del Consumidor, Diálogo Ciudadano, u otro punto establecido) y en el rol de observador (acompañamiento) lleva a cabo un ejercicio de comprensión y análisis frente a las actividades y competencias del contratista o servidor público del GTARNPC (ej. los hechos que exponen de manera directa los consumidores y la información que suministra el contratista o servidor público). Finalizada la actividad el Entrenador expone a los contratistas o servidores públicos las observaciones, comentarios, recomendaciones, sugerencias y logros pertinentes.

### **Taller de Simulación (Presencial, Virtual, A Distancia)**

La simulación en el aprendizaje concibe a los contratistas como agentes activos en el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y competencias mediante la experiencia. Dada su capacidad para simular escenarios reales, permite que los participantes tomen decisiones, evalúen las consecuencias de las mismas y obtengan un *feed back* constante de sus acciones, resolviendo los problemas que puedan surgir con el objetivo de evitar riesgos innecesarios.


Las simulaciones proporcionan un alto nivel de interacción<sup>11</sup>, que favorece un mayor nivel de motivación y de compromiso entre los participantes, que se ve reforzado por las competencias adquiridas durante la ejecución del proceso y del trabajo en equipo.

De esta forma, se mejora la adquisición de habilidades para saber cómo reaccionar ante determinadas situaciones, se potencian sus competencias, la resolución de problemas y la toma de decisiones, así como las habilidades interpersonales y de comunicación o competencias en equipo.

### **Juegos**

El juego en la RNPC tiene el potencial de dinamizar los procesos de aprendizaje organizacional, y también, de formar sujetos activos en la construcción de conocimiento y la transformación de la sociedad, su propósito está orientado a todos los públicos, a entender la relación de los derechos y deberes de los consumidores, las situaciones que se generan de una relación de consumo, por

<sup>11</sup> Arturo Pérez Pulido, Manager de la Agencia de Innovación de Stratesys

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 26 de 41

medio de experiencias interactivas que transforman la información, generan mayor recordación y favorecen la retroalimentación en la Red.

Como resultado de la aplicación de las estrategias aquí descritas el entrenador elaborará formato diseñado para tal fin (Retroalimentación), compuesto por los siguientes elementos como mínimo: nombre contratista o servidor público, observaciones, fortalezas, acciones de mejora.

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

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

#### **4.7.5 Desarrollo del Plan de Capacitación y Entrenamiento**

El grupo de Gestión del Conocimiento la RNPC atiende las necesidades de entrenamiento identificadas, y apoya de manera estricta el desarrollo y ejecución de dichas actividades, a través de un Cronograma el cual debe seguir los lineamientos del Plan de Formación y que se concertará formalmente con el Apoyo o líder (coordinador), de los diferentes programas.

Los diferentes programas que forman parte de la Red, gestionan a través de solicitud al grupo de Gestión del Conocimiento de la RNPC las necesidades de entrenamiento de los Contratistas a su cargo, en el formato respectivo.

Las actividades de entrenamiento atendidas y/o apoyadas por el grupo de Gestión del Conocimiento, son incorporadas en la Matriz de Informe semanal, mensual, semestral y anual requeridos por la Coordinación de Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red, la Secretaría Técnica de la Red y Oficina Asesora de Planeación y socializadas en los Reuniones de Comité, institucionalizados por la Secretaría Técnica.

Las sesiones de entrenamiento realizadas por los entrenadores están sujetas al siguiente tipo de evaluación, acorde a lo establecido en la norma GT02-F48 Vr. 1 (2018-05-29).

Cada uno de los apoyos o líder (coordinador), del GTARNPC debe organizar e informar sobre el personal vinculado a su grupo de trabajo que se hará presente en cualquiera de las sesiones de entrenamiento, ya sea en alguno de los módulos o en la aplicación de cualquiera de las estrategias planteadas con anterioridad.



	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 27 de 41

**Identificar al personal que asistirá Al Plan de Formación dispuesto por el Programa de Gestión del Conocimiento cada una de las técnicas de formación propuestas**

- i. Cada Apoyo o Líder (coordinador), del GTARNPC debe clasificar al personal (servidores públicos o contratistas) vinculado a su grupo de trabajo en acorde a las temáticas dispuestas por el grupo de Gestión del Conocimiento cada una de las técnicas o modalidades de formación identificadas para la transferencia de conocimiento:
  - Plan de Formación
  - Categorías
  - Módulos temáticos
  - Análisis de casos
  - Talleres dinámicos
  - Sesiones de trabajo “in situ”
- ii. Para el personal del programa 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 presenciales que se programen en la ciudad.

**4.7.6 Exigencias de conocimiento y preparación**

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

- Asistir al curso virtual de entrenamiento para Contratistas
- Adelantar los cursos que en materia de protección al consumidor estén 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 a los cursos 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.
- Participar en los procesos de verificación de competencias.
- Asistir a las sesiones de entrenamiento correspondientes

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**5.1 ETAPA 1: ESTABLECER PLAN DE FORMACIÓN INTERNA**

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 28 de 41

Teniendo en cuenta las necesidades formativas de los contratistas o servidores públicos 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.

### 5.1.1 Evaluar necesidades de formación

El Grupo de Gestión del Conocimiento (conformado por contratistas o servidores públicos del GTARNPC), en cabeza del Apoyo o líder, evalúa las necesidades de formación que tengan cada uno de los programas, áreas o proyectos de la RNPC con el propósito de establecer el plan de formación interna del GTARNPC. En este sentido:

1. El Apoyo o líder (coordinador), contratista o servidor público de cada uno de los programas y proyectos del GTARNPC identifican y determinan las necesidades de formación que poseen al interior de sus equipos de trabajo en el marco de sus actividades y objetivos a desarrollar, así como del perfil, capacidades, competencias (conocimiento y experiencia) y de los resultados del cuestionario de autodeclaración, autoevaluación de conocimientos y la verificación de competencias de su recurso humano.

Luego de determinar las necesidades de formación, cada Apoyo o líder de equipo, remite por correo electrónico la información al contratista o servidor público designado por el grupo de Gestión de Conocimiento del GTARNPC, señalando: módulo temático, nombre de los participantes, modalidad de la capacitación virtual, presencial o a distancia, lugar, datos de la persona de contacto, correo electrónico y teléfono o celular de contacto.

2. Además, **en caso que se requiera**, los Apoyos o líder (coordinador), deben suministrar (por correo electrónico) la información de las fechas y horarios en los cuales los contratistas o servidores públicos de cada programa o proyecto se encuentran disponibles para participar en las actividades formativas.
3. Se identifican los contratistas y servidores integrantes del grupo de Gestión de Conocimiento (que poseen un amplio conocimiento integral en las temáticas institucionales) con el objetivo de hacerlos partícipes de los requerimientos de los diferentes Grupos Misionales e incorporarlos en la Agenda Académica Institucional.
4. Los contratistas o servidores públicos designados al interior del grupo de Gestión del Conocimiento consolidan las necesidades de formación de la RNPC, suministradas por el Apoyo o líder (coordinador) y teniendo en cuenta los criterios de evaluación, priorizan y canalizan los requerimientos expresos y se procede a construir el plan trimestral, semestral y anual acorde a los objetivos de formación. Los criterios de evaluación de las necesidades son:

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 29 de 41

- 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

### **5.1.2 Formular y diseñar el Plan de Formación**

Con base en la información señalada previamente, el Programa o Área de Gestión de Conocimiento del GTARNPC formula, diseña y estructura el plan de formación trimestral, semestral y con visión anual, determinando los siguientes elementos:

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

### **5.1.3 Presentar y aprobar el Plan de Formación**

El plan de formación, estructurado en la actividad anterior, es presentado por el Apoyo o líder (coordinador), del grupo de Gestión del Conocimiento (contratista o servidor público del GTARNPC), al Secretario Técnico de la RNPC y/o a quien delegue para tal fin, con el propósito de su revisión, análisis, consecuentes ajustes y posterior aprobación.

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

## **5.2 ETAPA 2: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO**

En esta etapa, los contratistas o servidores públicos que integran el grupo de Gestión de Conocimiento designados del GTARNPC realizan todas las gestiones necesarias 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 de manera permanente el material formativo a emplear.

	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 30 de 41

### **5.2.1 Conformar el Plan de Gestión del Conocimiento**

El Apoyo o líder (coordinador), del grupo de Gestión del Conocimiento convoca al Equipo de Trabajo del mismo y determinar los lineamientos a seguir para iniciar la fase de consolidación temática del plan de formación.

### **5.2.2 Establecer calendario y metodología de trabajo**

Los contratistas o servidores públicos designados del grupo de Gestión del Conocimiento construyen mensualmente el calendario académico y definen su metodología de trabajo. Esta información es compartida por correo electrónico con cada uno de los integrantes del Programa de Gestión del Conocimiento.

### **5.2.3 Desarrollar contenidos programáticos**

De manera consistente e investigativa y en cabeza del Apoyo o líder (coordinador), el grupo de Gestión del Conocimiento realiza actividades de estructuración de la oferta del plan de formación con el propósito de identificar y recolectar información de interés; posteriormente, efectúa una contextualización con las actividades y objetivos de la RNPC; finalmente, este grupo lleva a cabo un análisis e interpretación de la información para crear el contenido formativo que se trasfiere a los contratistas y servidores públicos del GTARNPC.

En este sentido el grupo de Gestión del 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); verifica los planes de mejoramiento, 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 el Plan de Formación interna.

### **5.2.4 Gestionar material formativo**

#### **Material pedagógico de formación interna del GTARNPC**

El grupo de Gestión del Conocimiento, en desarrollo del plan de formación, 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 los Comités, reuniones de trabajo y en las sesiones de aprendizaje colaborativo del grupo en mención, se genera el contenido programático de los distintos cursos presenciales o virtuales, módulos y técnicas (presentaciones, talleres, guías, casos). Cada uno de los contenidos generados debe tener la aprobación final del

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 31 de 41

Apoyo o líder (coordinador), del grupo de Gestión del Conocimiento del GTARNPC.

Una vez el contenido formativo se encuentre aprobado, el contratista o servidor público designado del grupo de Gestión del conocimiento remite el mismo por correo electrónico al Apoyo o líder del grupo de Comunicaciones del GTARNPC. Este último, con el apoyo del diseñador (contratista o servidor 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 cuente con el diseño institucional, este es presentado al Secretario Técnico o a quien delegue para este fin, con el propósito de su revisión, análisis, consecuentes ajustes y posterior aprobación.

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

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

- i. El grupo de Gestión del Conocimiento del GTARNPC, en cabeza de su Apoyo o líder, es el encargado de generar y/o aprobar el material pedagógico necesario para las actividades formativas, cursos virtuales (entrenamientos, capacitaciones, socializaciones, sensibilizaciones, entre otros) en protección al consumidor que desarrollan los programas y proyectos de la RNPC, dirigidas a los distintos grupos de interés externos. Además, este grupo de manera concertada con el grupo de Comunicaciones 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 programa misional o proyecto debe ser enviado por correo electrónico a los contratistas o servidores públicos del grupo de Gestión de 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, grupos respectivos con comentarios a los documentos para las modificaciones pertinentes.
- iii. Atendiendo los comentarios y requerimientos al contenido o material pedagógico del grupo de Gestión de conocimiento, el Apoyo o líder, contratistas o servidores públicos responsables de cada programa o proyecto ajustan los documentos y envían de regresos los mismos al grupo en mención. Finalmente, el Apoyo o líder del grupo de Gestión de

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 32 de 41

Conocimiento del GTARNPC revisa las modificaciones y dada su pertinencia aprueba el contenido.

- iv. Una vez el contenido y material pedagógico se encuentre aprobado, el contratista o servidor público responsable del grupo de Gestión del Conocimiento remite el mismo por correo electrónico al Apoyo o líder del grupo de comunicaciones del GTARNPC. Este último, con el apoyo del diseñador (contratista o servidor 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 Apoyo o líder del grupo de Gestión al Conocimiento al Secretario Técnico o en su lugar, o a quien haya sido delegado para este fin 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 contratista o servidor público encargado de administrar el portal web o aplicativo móvil de la Red.
- vii. Finalmente, este material pedagógico es administrado por un contratista o servidor público designado del grupo de Gestión del 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 del Conocimiento, quien lleva a cabo su revisión, ajustes y consecuente aprobación.


### 5.2.5 Conocer las posiciones institucionales

El Apoyo o líder grupo de Gestión de Conocimiento del GTARNPC o el profesional responsable periódicamente (mínimo 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, actualizar contenidos, y resolver inquietudes en temas concernientes a la Red Nacional de Protección al Consumidor, para de esta manera actualizar, complementar y gestionar adecuadamente el conocimiento.

## 5.3 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 contratistas o servidores públicos designados del GTARNPC tramitan los permisos, hacen las reservas, y



	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 33 de 41

diligencian los formatos requeridos para la consecución de los espacios físicos, equipos tecnológicos y elementos necesarios para desarrollar las actividades formativas presenciales. En el caso virtual, se debe indicar la plataforma, la página, el link de acceso o aplicativo, la asignación del usuario y contraseña, los requisitos técnicos para el ingreso, la duración, la configuración mínima del PC o portátil, el acceso a internet, la evidencia de registro de participación, los documentos requeridos de lectura, el abordaje del material didáctico y la evaluación respectiva.

### 5.3.1 Confirmar fecha, hora, lugar de la actividad

Con mínimo cinco días a las actividades formativas a realizar, los Formadores/Expositores (servidores públicos o contratistas) responsables de adelantar las actividades, teniendo en cuenta el cronograma del plan de formación, confirman con el contratista o servidor público designado del GTARNPC la fecha y hora de cada una de las actividades formativas a realizar, lo mismo, que la consecución de los espacios físicos y elementos tecnológicos necesarios. El contratista o servidor público responsable ratifica por correo la información de la actividad al Formador/Expositor responsable. Para los cursos virtuales, las actividades formativas se organizarán con una antelación mínimo de 30 días.

**Nota 2:** En todos los casos de actividades de formación, el responsable del grupo de Gestión del Conocimiento acordará con el Apoyo o líder de los otros programas misionales, la logística necesaria para el óptimo desarrollo del evento.

**Nota 3.** El Apoyo o líder de cada Programa Misional hará las gestiones necesarias para que los contratistas o servidores públicos designados para asistir a la actividad formativa, concurren sin excepción a la actividad formativa de manera permanente sin interrupciones.

### 5.3.2 Solicitar gastos de desplazamiento

En el caso de las actividades formativas que implica desplazamiento del Formador/Entrenador fuera de la ciudad de Bogotá (ej: Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regionales), con una antelación mínima de dos (2) semanas (teniendo en cuenta el cronograma de actividades formativas), el contratista o servidor público encargado de la solicitud de los gastos de desplazamiento **o comisión** en el programa o proyecto respectivo, envía por correo electrónico el requerimiento (formato **GT02-F45 para contratista o GTA02-F17 para servidor público**) al contratista o servidor público del grupo 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**.



	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 34 de 41

### **5.3.3 Convocar a actividades formativas**

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

### **5.3.4 Alistar registros, plantillas y material pedagógico**

El Formador/Entrenador del grupo de Gestión de Conocimiento, contratista o servidor público designado del GTARNPC con debida antelación el día previo a la actividad formativa alista el Formato de registro de asistencia (DA01-F02) Igualmente, solicita y revisa el material y contenido pedagógico de formación interna necesario para la actividad (presentaciones, talleres, guías, casos) al contratista o servidor público del grupo de Gestión del Conocimiento responsable de administrar este contenido.

## **5.4 ETAPA 4: EJECUTAR ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERNAS**

En esta etapa, el Formador/Entrenador responsable (contratista o servidor público del grupo de Gestión del Conocimiento del GTARNPC) efectúa la actividad, en el marco del plan de formación interna y hace uso del contenido programático y material pedagógico actualizado. Además, se atienden las consultas en temas de protección al consumidor que tiene los distintos programas de la RNPC a través de una mesa de ayuda virtual.

### **5.4.1 Preparar disposición de la actividad formativa**

El Formador/Entrenador (contratista o servidor público) 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 contratista o servidor público del grupo de Gestión del Conocimiento que haya sido designado para apoyar al Formador facilita los registros de asistencia y formatos de Evaluación de la Capacitación GT02-F48. En caso de no contar con dicho apoyo, el Formador adelantará dicha actividad.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 35 de 41

#### 5.4.2 Realizar actividad formativa

Teniendo en cuenta el plan formativo, ya sea en modalidad presencial o virtual, el Formador/Entrenador efectúa la actividad llevando a cabo las siguientes acciones:

- i. Se presenta ante los asistentes y da conocer el protocolo, la agenda, objetivos, metodología a emplear y módulos y temas a desarrollar en la jornada.
- ii. Desarrolla la actividad de acuerdo con las estrategias pedagógicas previstas, el tiempo establecido y los test de evaluación (en caso de que hayan sido estipulados)

Como resultado de esta actividad, el Formador/Entrenador elaborará documento diseñado para tal fin (Retroalimentación en sitio), compuesto por los siguientes elementos como mínimo: nombre contratista o servidor público, 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.
- v. Realiza las pruebas en los cursos o módulos presenciales o virtuales.

#### 5.4.3 Diligenciar registros

El formador suministra a los asistentes el **registro de asistencia DA01-F02** y el Formato de Evaluación de la Capacitación- GT02-F48 para que éstos los diligencien y sean devueltos al personal del GTARNPC.

**Nota 4:** Para los eventos cuya modalidad sea virtual, se contará con el apoyo de los medios tecnológicos para diligenciar el formato y evidenciar el registro de asistencia.

#### 5.4.4 Reportar actividad formativa

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

#### 5.4.5 Desarrollar mesa de ayuda virtual

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</p>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 36 de 41

Con el propósito de atender y absolver las dudas e inquietudes técnicas que tengan los contratistas o servidores públicos de los distintos programas misionales y transversales de la RNPC se conforma una mesa de ayuda virtual a cargo de los contratistas o servidores públicos del grupo de Gestión del 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 contratistas o servidores públicos designados del grupo de Gestión del 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 contratistas o servidores públicos designados del grupo de Gestión del Conocimiento generan la respuesta a través de los siguientes medios\*:
  - 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 5:** En el evento de que los contratistas o servidores públicos del grupo de Gestión del Conocimiento responsables de administrar el correo electrónico del grupo en mención (consultas e inquietudes) no conozcan la respuesta para resolver las mismas, deben escalar el requerimiento con los demás miembros del grupo de Gestión del Conocimiento, o si es el caso apoyarse con los contratistas o servidores públicos de la dependencia respectiva de la SIC.

**Nota 6:** El contratista o servidor público designado del grupo de Gestión del Conocimiento (en caso de requerirse) programa con la **periodicidad y tiempo necesario para el efecto**, los encuentros o sesiones virtuales, y el responsable de la misma; posteriormente da a conocer por correo electrónico la fecha y hora de la sesión virtual al contratista o servidor público que envió el requerimiento inquietud o consulta para que éste gestione su espacio y el acceso tecnológico necesario teniendo en cuenta el acceso que ofrece internet y la tecnología. El teletrabajo y las diferentes aplicaciones y programas posibilitan organizar reuniones en remoto, haciendo más sencillo y ágil este tipo de eventos a través de las herramientas tecnológicas dispuestas por la SIC.

## 5.5 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

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 37 de 41

públicos o contratistas del GTARNPC. Además, el grupo de Gestión del Conocimiento realizará actividades internas de aprendizaje continuo.

### 5.5.1 Realizar seguimiento y retroalimentación a las actividades formativas internas

El contratista o servidor público del GTARNPC responsable de recolectar los registros de asistencia efectúa el registro de los mismos en las hojas electrónicas diseñadas para este fin con el propósito de construir la matriz de asistencia y realizar el control y seguimiento a estas jornadas. Posteriormente, esta información se le dará a conocer a la Secretaría Técnica de la RNPC y dependencias autorizadas.

Así mismo, el contratista o servidor público designado del grupo de Gestión del Conocimiento analiza los datos de retroalimentación de las actividades formativas internas y construye un informe periódico el cual es socializado con los integrantes del Programa.

### 5.5.2 Elaborar diagnóstico de conocimiento

En el marco del sistema de **evaluación del plan de formación interna**, por solicitud del Secretario Técnico de la RNPC, y en concertación con el Apoyo o líder (coordinador), del Programa de Gestión del Conocimiento y los contratistas o servidores públicos que éste último designe elaboran **las pruebas de conocimiento diagnósticas** que se aplicarán a los contratistas o servidores públicos del GTARNPC. Posteriormente, estos son presentados al Secretario Técnico director para su revisión, análisis y aprobación y consecuente fijación de la fecha de aplicación.

### 5.5.3 Disponer espacios y equipos tecnológicos

El contratista o servidor público designado del GTARNPC gestiona la consecución de los espacios físicos y equipos tecnológicos requeridos para la presentación de las pruebas de conocimiento bajo modalidad presencial o virtual en Bogotá u otro lugar del país. En caso de que la actividad sea virtual (videoconferencia); adelantará las gestiones por correo electrónico al contratista o servidor público responsable de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) de la SIC para el apoyo de la plataforma, si lo requiere, y de un ingeniero que soporte técnicamente la videoconferencia de supervisión de pruebas de conocimiento.

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 38 de 41

#### 5.5.4 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 contratistas o servidores públicos del GTARNPC designados para la supervisión del mismo dan a conocer las reglas para la presentación del mismo y distribuyen los registros de asistencia.

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

**Nota 6:** Las pruebas en físico del personal ubicado fuera de Bogotá, externo de son enviadas por operador de mensajería a la coordinación del grupo de Gestión del Conocimiento GTARNPC.

#### 5.5.5 Valorar y analizar pruebas diagnósticas de conocimiento

El Apoyo o líder (coordinador), del grupo de Gestión del Conocimiento del GTARNPC o los contratistas o servidores públicos que éste designe **valoran las pruebas**. Con estos resultados los contratistas o servidores públicos designados del GGC 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.

#### 5.5.6 Realizar Entrenamiento In Situ

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

	INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 39 de 41

### 5.5.7 Construir informe final y mejora continua

Con base en las experiencias de las actividades formativas realizadas y los resultados de la pruebas de conocimiento diagnosticadas, verificación de competencias, habilidades blandas, el grupo de Gestión del Conocimiento, en cabeza de su Apoyo o líder, capitaliza estas experiencias ajustando el plan de formación y los elementos que lo componen (programas de formación -módulos, contenidos temáticos, niveles, estrategias de aprendizaje, técnicas y material formativo), e informes de registros de asistencia, plasmando las acciones de mejora en un informe final. Este documento se presenta al Secretario Técnico de la RNPC y se convierte en insumo para el círculo y construcción del siguiente plan de formación interna.

## 6. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN

En cumplimiento a las disposiciones legales y para evitar las situaciones que propicien la pérdida de información y la acumulación indiscriminada de documentos sin criterios archivísticos, y acorde al ciclo vital de los documentos, desde su producción o recepción, hasta su disposición final; se hará entrega de los soportes archivísticos que correspondan al Plan de formación, al grupo de **gestión documental de la RNPC en los cuales se incluyen:**

- Planillas de asistencia, generados en la modalidad presencial o virtual.
- Formatos de cronogramas y agendas de entrenamiento y capacitación
- Matrices de asistencia
- Documentación físicos generados durante la vigencia


La **transferencia documental** se realizará acorde al valor que posea la información, mientras dure su trámite, vigencia y en razón a su consulta permanente. Posteriormente, se dará el traslado correspondiente al grupo de Gestión documental RNPC para su custodia y procedimientos definidos en la Tabla de Retención Documental.

La entrega de los documentos se hará de manera organizada, en orden cronológico, y relacionados en el FUID (Formato único de inventarios documental) diligenciado previa a las entregas respectivas.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GT02-F45 Resolución solicitud orden gasto de Desplazamiento



	<b>INSTRUCTIVO FORMACIÓN INTERNA RNPC</b>	Código: DA01-I06
		Versión: 2
		Página 40 de 41

GT02-F17 Orden de comisión y pago de viáticos nacionales  
GT02-P03 Procedimiento de Comisiones  
GT02-P10 Procedimiento Gastos de Desplazamiento para Contratistas  
GT02-F48 Evaluación de la Capacitación  
DA01-F02 Registro de Asistencia

## 8. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la Sección Glosario, Sección 3 se realiza modificación a la redacción de Abogado, Gestor, Anfitrión</li> <li>- En la Sección Glosario, Sección 3, se incorporan los términos Ser, Saber, Saber hacer, aforo, servicio misional, aprendizaje organizacional, calidad, diálogo ciudadano, gestor de campo, lineamientos conceptuales y metodológicos, Sistema Nacional de Capacitación,</li> <li>- Incorporación en la Sección 4 de Generalidades</li> <li>- Se incorpora la redacción de: <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Conocimiento y gestión de conocimiento</li> <li>4.2 Marco normativo</li> <li>4.3 Alcance</li> <li>4.4 Política</li> <li>4.5 Lineamientos conceptuales y pedagógicos <ul style="list-style-type: none"> <li>4.5.1 Capacitación</li> <li>4.5.2 Aprendizaje organizacional</li> <li>4.5.3 Educación para el trabajo y desarrollo humano</li> <li>4.5.4 Formación</li> <li>4.5.5 Modelos de evaluación</li> <li>4.5.6. Programa de inducción</li> <li>4.5.7 Competencia</li> <li>4.5.8 Aprendizaje</li> <li>4.5.9 Programa de aprendizaje</li> <li>4.5.10 Principios rectores de la capacitación</li> </ul> </li> <li>4.6 Plan de formación, en la red nacional de protección al consumidor <ul style="list-style-type: none"> <li>4.6.1 Metodología</li> <li>4.6.2 Programas de aprendizaje en el plan de formación</li> <li>4.6.3 Enfoques pedagógicos</li> <li>4.6.4 Estrategias pedagógicas</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- En la Sección 5, modificación en la redacción del documento</li> <li>- Incorporación en la Sección 6 del tema_ Organización de archivos de gestión</li> </ul>
--



---

Fin documento

COPIA CONTROLADA