


## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	3
2	DESTINATARIOS .....	3
3	GLOSARIO .....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	5
5	GENERALIDADES .....	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....	7
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	10
7.1	ETAPA 1: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN .....	10
7.1.1	Establecer programación de actividades de formación de iniciativa propia (oferta) .....	10
7.1.2	Recibir solicitudes de jornadas de formación (demanda) .....	11
7.1.3	Estudiar solicitudes de las actividades de formación (demanda) .....	11
7.1.4	Responder solicitudes de las actividades de formación .....	11
7.1.5	Trasladar solicitudes de actividades de formación que no sean de competencia del GPRNPC .....	11
7.1.6	Establecer el cronograma de actividades de formación .....	11
7.2	ETAPA 2: PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS .....	12
7.2.1	Realizar Capacitación del formador.....	12
7.2.2	Preparar el material formativo .....	12


Elaborado por:  María del Mar Cabrales Cargo: Contratista GTARNPC	Revisado por:  Ximena Riaño Agudelo  Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)  Aprobado por:  Jaime Enrique Moncaleano  Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC)	Aprobación Metodológica por:  Giselle Johanna Castelblanco Muñoz  Cargo: Representante de la Dirección para el sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2020-08-14
--	---	---

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.

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 2 de 16

7.2.3	Definir el espacio físico y equipos técnicos .....	12
7.2.4	Alistar registros, formatos y material divulgativo.....	13
7.3	ETAPA 3: EFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN .....	13
7.3.1	Elaborar contenido divulgativo.....	13
7.3.2	Extender invitación .....	14
7.3.3	Confirmar asistencia .....	14
7.3.4	Efectuar estrategia de comunicación.....	14
7.4	ETAPA 4: REALIZAR JORNADA FORMATIVA .....	14
7.4.1	Realizar preparación logística de la actividad formativa.....	15
7.4.2	Realizar jornada formativa.....	15
7.4.3	Diligenciar registros y formatos.....	15
7.4.4	Reportar actividad formativa.....	15
7.4.5	Evaluar el servicio prestado.....	16
7.4.6	Diligenciar información en el Sistema de Gestión de la RNPC.....	16
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	16

COPIA CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 3 de 16

## 1 OBJETIVO

Determinar las actividades que se requieren para realizar las jornadas formativas en materia de Protección al Consumidor, a través de la descripción de las etapas de programación de actividades, preparación del recurso humano y técnico, convocatoria y realización de la jornada formativa, que desarrollan los servidores públicos o contratistas designados en los programas: Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RC), Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CC), Diálogo Ciudadano (DC) y Consufondo de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC), permitiendo difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país y brindando apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellas otorgadas por la ley 1480 de 2011.

## 2 DESTINATARIOS


Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directa o indirectamente en el procedimiento de realizar jornadas formativas en materia de Protección al Consumidor, a través de los programas: Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RC), Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CC), Diálogo Ciudadano (DC) y Consufondo.

## 3 GLOSARIO

**ÁREA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA RNPC:** 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 de la RNPC.

**CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CC):** Programa a través del cual la RNPC dispone de puntos de atención o sedes a nivel nacional para la atención presencial de los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la red garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios.

**CONSUFONDO:** Es un programa de la Superintendencia de Industria y Comercio, como Secretaría Técnica de la Red Nacional de Protección al Consumidor, desarrollado en el marco de lo establecido por el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011 "Estatuto del Consumidor", creado con el fin de promover iniciativas orientadas a contribuir con la efectiva protección de los derechos de los consumidores.

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 4 de 16

**DIALOGO CIUDADANO (EPPA):** El programa Diálogo Ciudadano cuyas siglas son EPPA debido a las estrategias 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.

Para alcanzar este objetivo, Diálogo Ciudadano visita puntos de comercio, centros comerciales, grandes superficies, universidades y colegios, donde reúne a la ciudadanía y hace difusión, divulgación y capacitación sobre el Estatuto del Consumidor.


**INTEGRANTES DE LA RNPC:** Integran la Red Nacional de Protección al Consumidor, por mandato legal, las alcaldías, las autoridades del orden nacional con funciones de protección al consumidor, el Consejo Nacional y los Consejos Departamentales de Protección al Consumidor, las ligas y asociaciones de protección al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio, quien ejerce la secretaría técnica.

**JORNADA FORMATIVA:** Actividad programada de índole académica clasificada en dos escenarios:

- **CAPACITACIÓN:** Actividad encaminada a educar en temas relacionados con la Protección al Consumidor y la Red Nacional de Protección al Consumidor, con material de apoyo, previa convocatoria dirigida a los integrantes de la RNPC, comerciantes, empresarios, gremios, colegios, consumidores, usuarios, autoridades administrativas, demás entidades que lo requieran y a la sociedad en general, en un espacio destinado para el efecto.
- **SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE METROLOGÍA LEGAL:** Campañas informativas dirigidas a un grupo objetivo específico con el fin de dar a conocer los derechos de los consumidores y la responsabilidad de productores y proveedores de bienes y servicios.

**APOYO A LA COORDINACIÓN:** Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de líder al interior del programa o equipo de trabajo de la Red Nacional de Protección al Consumidor. Es el enlace entre el coordinador del GTRANPC y el equipo de trabajo a cargo y por lo tanto es responsable del adecuado funcionamiento de este último.

**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.

	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 5 de 16

RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RC): Programa de la RNPC a través del cual, mediante puntos de atención móvil o unidades móviles, se realiza la atención presencial de los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la red garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios en los municipios del país.

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.

EXPERIENCIA SIC: Programa para la retroalimentación de usuarios, ciudadanos y grupos de valor de la entidad. Tiene como objetivo medir la experiencia del usuario al utilizar los servicios prestados por la entidad.


#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Ver normograma del Proceso Difusión y Apoyo-DA01

#### 5 GENERALIDADES

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

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

	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 6 de 16

Bajo este marco, la Superintendencia de Industria y Comercio, como Secretaría Técnica de la Red, inició desde el año 2013 la implementación de dos estrategias básicas: la *regionalización* de la Protección al Consumidor, con la cual se pretende que desde cualquier municipio, el ciudadano pueda acceder a los servicios que se ofrecen; la segunda es la *articulación de todos los miembros* de la Red, garantizando una protección al consumidor armónica y eficaz por parte de las autoridades y organizaciones que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

Como parte de estas estrategias, se vienen implementando programas como las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CC), la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RC), Diálogo Ciudadano (DC EPPA), y el Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor CONSUFONDO, con el objetivo principal de incrementar la cobertura de los servicios en todo el territorio nacional.


A través de los programas de la RNPC en sus actividades formativas se materializan dos de las funciones otorgadas a la RNPC: *difundir y apoyar* el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la ley 1480 de 2011.

Mediante la generación de conciencia y transferencia del conocimiento, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes se pretende incrementar la capacidad individual y colectiva que permita el cumplimiento de los objetivos de los integrantes de la RNPC desde el punto de vista de sus respectivas facultades en la materia.

La Superintendencia de Industria y Comercio dentro del ejercicio de sus funciones considera necesario que el contenido del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, se encuentre de manera permanente al alcance de la comunidad y en este contexto la Red Nacional de Protección al Consumidor ha planteado una estrategia que busca adelantar acciones formativas y preventivas de difusión, divulgación y capacitación, dirigida a los actores que participan en la relaciones de consumo en el territorio nacional.

Si bien la Ley 1480 de 2011, establece las normas que regulan las relaciones entre proveedores y consumidores, es necesario que su contenido esté al alcance de la población y sea entendido y manejado por esta de manera práctica; desagregándose así, que del conocimiento, por parte de consumidores, productores o proveedores sobre la aplicación y el respeto de las reglas de juego que establece la ley, depende en gran medida el sano desarrollo de la economía y la calidad del sistema económico que la soporta. Se entiende como indispensable que el consumidor ejerza un rol activo tanto en la exigencia de sus derechos,



	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 7 de 16

como en el ejercicio de sus deberes, para de esta manera garantizar las buenas prácticas en las relaciones de consumo.

De lo anterior, se hace necesario fortalecer e implementar estrategias de difusión y prevención en los niveles locales, que permitan generar conocimientos y competencias en todos los actores que intervienen en una relación de consumo.

La implementación de estas estrategias se realiza mediante la ejecución de actividades de formación, orientadas a generar conciencia y al desarrollo de competencias entre la población para transformar la cultura en las relaciones de consumo, así como de las normas técnicas establecidas para el efecto.

Las *Jornadas Formativas* se dirigen a empresarios, comerciantes, miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC), Instituciones educativas, autoridades administrativas, integrantes de la RNPC, consumidores y la sociedad en general, los cuales son capacitados en el contenido Estatuto del Consumidor.

### Gestión documental

Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del Procedimiento (DA01-P01) se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01). El equipo de apoyo del Programa Diálogo Ciudadano deberá organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades de este Procedimiento, la cual debe ser entregada con una periodicidad mensual, de manera organizada y completa, al equipo de gestión documental del GTARNPC con el formato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) debidamente diligenciado. Así, el equipo de gestión documental del GTARNPC asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo al procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO


Consiste en una tabla incluida en el cuerpo de cada procedimiento, mediante la cual se sintetiza los siguientes aspectos:

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	- Solicitud de formación grupos de interés	En esta etapa se establece el cronograma de jornadas de formación que se van a desarrollar, surgidas por iniciativa (oferta) de los	Apoyo a la coordinación de cada uno de los programas del GTARNPC	Programación actividades de formación (capacitaciones, sensibilizaciones)

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción RNPC</li> <li>- Proyecto de Inversión RNPC</li> </ul>	<p>proyectos de la RNPC y/o por solicitud (demanda) de los distintos grupos de interés en protección al consumidor (organizaciones de consumidores, autoridades administrativas con funciones de protección al consumidor, comerciantes, empresarios, instituciones educativas y/o comunidad en general).</p> <p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer programación de actividades de formación de iniciativa propia (oferta)</li> <li>- Recibir solicitudes de jornadas de formación (demanda)</li> <li>- Estudiar solicitudes de las actividades de formación (demanda)</li> <li>- Responder solicitudes de las actividades de formación (demanda)</li> <li>- Trasladar solicitudes de actividades de formación que no sean competencia de la GTRNPC</li> <li>- Establecer el cronograma de actividades de formación</li> </ul>		<p>en cada uno de los programas de la RNPC.</p>
2	PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación actividades de formación</li> <li>- Estatuto del consumidor, reglamentos técnicos, Circular Única de la SIC, y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor</li> <li>- Presentaciones aprobadas</li> </ul>	<p>Se capacita al responsable de la actividad de formación por el área de Gestión de Conocimiento, respecto a la temática que va a abordar.</p> <p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar Capacitación del formador</li> <li>- Preparar el material formativo</li> <li>- Definir el espacio físico y equipos técnicos</li> <li>- Alistar registros, formatos y material divulgativo</li> </ul>	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la actividad de formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formador capacitado en las temáticas a abordar en la actividad de formación;</li> <li>- Presentaciones adecuadas para la actividad de formación;</li> <li>- Espacio físico y equipos técnicos disponibles para la actividad</li> <li>- Formatos y material educativo y divulgativo</li> </ul>



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		- Material pedagógico			disponible para la actividad
3	EFFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN	- Programación actividades de formación - Datos de contacto público objetivo jornada de formación	<p>En esta etapa a través de distintos medios de comunicación o a través de las difusiones se convoca al público objetivo a de las jornadas de capacitación.</p> <p>Adicionalmente, el equipo de comunicaciones de la RNPC apoya la difusión de actividades de formación que dada su relevancia o público objetivo requieren mayor visibilidad.</p> <p>En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar contenido divulgativo</li> <li>- Extender invitación</li> <li>- Confirmar asistencia</li> <li>- Efectuar estrategia de comunicación</li> </ul>	<p>Profesional o técnico designado (servidor público o contratista) en cada uno de los proyectos del GTARNPC</p> <p>Equipo de comunicaciones del GTARNPC</p>	<p>-Difusiones realizadas</p> <p>-Material promocional (volantes, piezas gráficas, banner) y/o comunicados de prensa</p> <p>-Público objetivo informado e invitado a la jornada formativa</p>
4	REALIZAR JORNADA FORMATIVA	- Programación actividades de formación - Formador capacitado en las temáticas a abordar - Presentaciones adecuadas para la actividad formativa - Espacio físico y equipos técnicos disponibles - Formatos y material educativo y divulgativo necesario para la actividad - Experiencia	<p>En esta etapa se lleva a cabo la jornada formativa, disponiendo y empleando el material formativo (presentaciones oficiales de la RNPC) acorde con la coherencia y uniformidad de contenido que pretende transmitir la RNPC a cada uno de sus públicos objetivos.</p> <p>En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar preparación logística de la actividad formativa</li> <li>- Realizar jornada formativa</li> <li>- Diligenciar registros y formatos</li> <li>- Reportar actividad formativa</li> <li>- Evaluar el servicio prestado</li> <li>- Diligenciar información en el Sistema de Gestión de la RNPC</li> </ul>	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la jornada de formación</p>	<p>-Asistentes formados en las temáticas relacionadas con la protección al consumidor</p> <p>-Registros de asistencias diligenciados (Planilla y Sistema de Gestión RNPC)</p> <p>-Informe de la actividad formativa</p> <p>-Experiencia SIC diligenciada</p>

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 10 de 16

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		SIC			

## 7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

Las actividades formativas encaminadas a difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento de las funciones otorgadas por la ley 1480 de 2011, se estructuran e implementan a través de los proyectos Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, Diálogo Ciudadano (DC EPPA) y Consufondo de la RNPC. A continuación, se explican cada una de las etapas que constituyen el procedimiento y las actividades que las conforman.

### 7.1 ETAPA 1: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

La programación de las jornadas de formación surge por iniciativa (oferta) de los programas del GTARNPC y/o por solicitud (demanda) de los distintos grupos de interés en protección al consumidor (organizaciones de consumidores, autoridades administrativas con funciones de protección al consumidor, gremios, miembros de la RNPC, comerciantes, empresarios, instituciones educativas y/o comunidad en general, entre otros).


Esta etapa es definida por los apoyos a la Coordinación para cada uno de los programas con el soporte de su equipo de trabajo.

#### 7.1.1 Establecer programación de actividades de formación de iniciativa propia (oferta)

En esta actividad cada programa establece de manera mensual, las actividades de formación que puede ofertar a los destinatarios, teniendo en cuenta los siguientes factores:

El programa Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios planifica sus jornadas de formación, principalmente, a través de iniciativas propias (oferta) ligadas a su visita a las distintas regiones del país o a las localidades de Bogotá.

El programa Dialogo Ciudadano planifica sus jornadas de capacitación, a través de la revisión del informe comercial realizado para las Jornadas de Divulgación y en los diferentes sectores del comercio.

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 11 de 16

El programa Casas del Consumidor de Bienes y Servicios planifica sus jornadas en atención a los diferentes sectores que hacen parte de su localidad, barrio o ciudades y de acuerdo con las solicitudes que efectúa la comunidad en general.

El programa Consufondo planifica sus jornadas de formación, en atención al relacionamiento que desarrolla con las diferentes ligas, asociaciones o consejos del consumidor.

#### **7.1.2 Recibir solicitudes de jornadas de formación (demanda)**

A través de los medios dispuestos y formatos establecidos (correo electrónico, página web RNPC, recepción casas consumidor, unidades móviles, entre otros) por cada uno de los programas de la RNPC, el profesional o técnico (servidor público o contratista) designado en cada uno de los mismos recibe las solicitudes de formación en temas de protección al consumidor.

#### **7.1.3 Estudiar solicitudes de las actividades de formación (demanda)**

Cada una de las solicitudes es verificada con el objetivo de decidir cuales se atenderán, siguiendo los siguientes criterios:

- Pertinencia de la solicitud de formación (temática) y competencias
- Prioridad de atención a las solicitudes a realizarse
- Aspectos logísticos: Disponibilidad de recurso humano (formador), físico (espacio) y calendario para atender la actividad.


#### **7.1.4 Responder solicitudes de las actividades de formación**

Previo al área de Gestión del Conocimiento del GPRNPC respecto a lo solicitud recibida y posterior a la aprobación por parte de la Coordinación del GPRNPC, la persona designada en cada uno de los programas responde a los solicitantes el requerimiento de formación, aceptando, rechazando o solicitando información adicional, a través de correo electrónico u oficio.

#### **7.1.5 Trasladar solicitudes de actividades de formación que no sean de competencia del GPRNPC**

En caso de que la actividad de formación no se encuentre dentro de las competencias del GTRNPC, el área de Gestión de Conocimiento de la RNPC realizará el traslado correspondiente a las Delegaturas de la Superintendencia de Industria y Comercio y/o a los Integrantes de la RNPC con el fin de estos atiendan la solicitud efectuada.

#### **7.1.6 Establecer el cronograma de actividades de formación**

	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 12 de 16

Teniendo en cuenta las solicitudes de formación a atender y/o la oferta de actividades a desarrollar (con base en el plan de acción de la RNPC), el Apoyo a la Coordinación de cada programa establece el cronograma de actividades de formación que se realizarán en la periodicidad determinada (semanal, mensual). El lugar, la fecha y la hora de cada actividad se definen en conjunto con la disponibilidad del solicitante.

## **7.2 ETAPA 2: PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS**

En esta etapa, en busca de una adecuada gestión del conocimiento y una coherencia en el contenido formativo que la RNPC pretende transmitir, el profesional (servidor público o contratista) responsable de la actividad de formación se capacita en la temática que va a abordar y prepara el material que va a utilizar. El material utilizado siempre deberá ser aprobado previamente por el área de Gestión del Conocimiento y el área de Comunicaciones del GTRNPC.

### **7.2.1 Realizar Capacitación del formador**

El profesional responsable de la actividad de formación debe tener el conocimiento, las capacidades e idoneidad requerida para satisfacer la necesidad de formación del público objetivo al cual se va a dirigir. En este sentido, se capacita en temas de: Estatuto del Consumidor (Ley 1480), Circular Única SIC, Organizaciones de consumidores, reglamentos técnicos y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor y/o temática específica a tratar en la actividad (*ver: Procedimiento de Formación Interna RNPC DA01-106*).


### **7.2.2 Preparar el material formativo**

Con el objetivo de mantener una coherencia y uniformidad en el contenido que se utiliza en las actividades de formación en los distintos proyectos del GTARNPC, el profesional responsable de la jornada solicita (con la debida antelación) el material formativo al profesional del GTARNPC encargado de administrar las presentaciones (*ver: Procedimiento de Formación Interna RNPC DA01-106*).

Con este material, el profesional se encarga de preparar su actividad.

### **7.2.3 Definir el espacio físico y equipos técnicos**

El servidor público o contratista designado del GTARNPC indica la necesidad del espacio físico y equipos técnicos requeridos para efectuar la actividad; teniendo en cuenta el cronograma y el lugar de las jornadas formativas, realiza (con la debida antelación) el requerimiento y/o confirmación ante una de las siguientes instancias:

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 13 de 16

- Coordinación de Casas del Consumidor (Auditorios de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios)
- Dirección Administrativa de las SIC (instalaciones de la SIC en Bogotá)
- Autoridades Administrativas municipios anfitriones del programa Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios
- Autoridades Locales Bogotá
- Instituciones educativas (Colegios y Universidades)
- Organizaciones privadas (Seccional Cámara de Comercio, gremios, agencias de publicidad, empresarios)
- Locación dispuesta por el solicitante

Generalmente, las actividades formativas originadas en los programas Casas del Consumidor de Bienes y Servicios y Consufondo se realizan en los auditorios de las casas o en las instalaciones de la SIC en Bogotá; por su parte, las capacitaciones y sensibilizaciones derivadas de los proyectos Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios y Dialogo Ciudadano (EPPA) se efectúan en los espacios dispuestos por las autoridades municipales o locales y entidades privadas.

#### **7.2.4 Alistar registros, formatos y material divulgativo**


El profesional responsable de la jornada formativa alista los registros de asistencia (DA01-F02), el material educativo y divulgativo que se entregará a los asistentes.

### **7.3 ETAPA 3: EFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN**

Con el objetivo de garantizar la asistencia a la actividad de formación, el servidor público o contratista designado en cada uno de los proyectos del GTARNPC convoca al público objetivo a estas jornadas o confirma la realización de la misma, según corresponda (oferta o demanda). Adicionalmente, el equipo de comunicaciones del GTARNPC apoya la difusión de actividades de formación que dada su relevancia o público objetivo requieren mayor visibilidad. Al tratarse de jornadas de capacitación ofrecidas por el GTRNPC (oferta) se deberá realizar carta de invitación en donde se presenta al programa misional y al GTRNPC y se evidencia la intención de realizar la jornada. Esta comunicación deberá ser firmada por el Coordinador del GTRNPC, en plantilla aprobada para tal fin.

#### **7.3.1 Elaborar contenido divulgativo**

El servidor público o contratista designado del GTARNPC elabora la comunicación o el contenido promocional de la actividad, de acuerdo con la información de la misma: temática, fecha, hora y lugar. El material referido siempre deberá ser aprobado por las áreas de Gestión de conocimiento y Comunicaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 14 de 16

### **7.3.2 Extender invitación**

Teniendo en cuenta los datos de contacto del público objetivo de la actividad, el personal responsable distribuye el contenido promocional de la jornada a través de correo electrónico o remite el oficio o comunicación de confirmación.

Cabe señalar que, por tema de protección de datos, en algunas ocasiones el contenido divulgativo se debe compartir únicamente con los jefes de prensa de las distintas instituciones que posteriormente apoyarán la divulgación de la actividad.

### **7.3.3 Confirmar asistencia**

Con el objetivo de complementar la convocatoria a la actividad formativa, el servidor público o contratista designado del GTARNPC se comunica telefónicamente o por otro medio con cada uno de los invitados a la misma o con el enlace de la entidad correspondiente para confirmar la asistencia.

### **7.3.4 Efectuar estrategia de comunicación**


Cuando la actividad formativa requiera mayor visibilidad o la convocatoria de una gran cantidad de público, el equipo de Comunicaciones del GTARNPC apoya la difusión de esta actividad de la siguiente manera:

- Recibe el cronograma de actividades formativas y la solicitud de divulgación por parte de los programas de la RNPC.
- Planifica y elabora el material promocional de la jornada (comunicados de prensa y piezas gráficas).
- Difunde en los medios de comunicación de la RNPC (página web, redes sociales, entrevistas radiales) la actividad de formación.
- Comparte la programación de la actividad y su material promocional con la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) de la SIC.
- Solicita apoyo en la divulgación de la jornada a los medios de comunicación y/u otros actores locales y/o regionales.

## **7.4 ETAPA 4: REALIZAR JORNADA FORMATIVA**

Esta etapa es desarrollada por el profesional (servidor público o contratista) responsable del GTARNPC de la jornada de formación, quien previamente ha sido formado por el área de Gestión de Conocimiento y avalado por la misma para dictar jornadas de capacitación, y es quien posee el conocimiento, las capacidades e idoneidad para desarrollar satisfactoriamente la actividad; así mismo, dispone y emplea el material formativo (presentaciones oficiales del



	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 15 de 16

GRTRNPC) acorde con la coherencia y uniformidad de contenido que pretende transmitir la Red a cada uno de sus públicos objetivos.

#### **7.4.1 Realizar preparación logística de la actividad formativa**

El formador (servidor público o contratista) designado llega con antelación al lugar de la capacitación y dispone los elementos necesarios para la misma (espacio, equipos tecnológicos, presentación, registros de asistencia).

#### **7.4.2 Realizar jornada formativa**

El formador efectúa la actividad académica (capacitación), llevando a cabo las siguientes acciones (dependiendo del público objetivo al que se dirige):


- i. Se presenta ante el auditorio y da conocer las generalidades de la RNPC, del programa respectivo y los propósitos de la actividad formativa.
- ii. Dependiendo del tipo de jornada el formador aborda temáticas que ha preparado.
- iii. Atiende las inquietudes, aclaraciones o comentarios que presenten los asistentes.
- iv. Suministra material educativo y divulgativo que complementa la jornada, en caso de que el mismo haya sido proporcionado para el efecto.
- v. Informa los mecanismos para la realización de la medición de la experiencia a través de la encuesta Experiencia Sic.

#### **7.4.3 Diligenciar registros y formatos**

El formador suministra a los asistentes el formato registro de asistencia (DA01-F02), para que éstos los diligencien y sea devuelto al capacitador.

#### **7.4.4 Reportar actividad formativa**

Una vez culminada la actividad, el formador es responsable de reportar la capacitación, y entregar los registros de asistencia al profesional designado en cada uno de los programas de la RNPC, para la elaboración del informe semanal. Este reporte se convierte en insumo para la elaboración de los informes de actividades de los distintos programas de la RNPC (*ver: Instructivo Construcción Informes RNPC DA02-I04*).

	<b>PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC</b>	Código: DA01-P01
		Versión: 1
		Página 16 de 16

#### **7.4.5 Evaluar el servicio prestado**

El profesional designado por el (GTARNPC) invitará al asistente de la capacitación a evaluar el servicio prestado a través de la Encuesta Experiencia SIC, orientándolo y brindándole información fundamental para el acceso y correcto diligenciamiento de la misma, una vez se finalice la capacitación, esto con el fin de establecer oportunidades de mejora de los servicios que presta la RNPC. (Ver procedimiento CI02-P04 Retroalimentación del Cliente Interno y Externo)

#### **7.4.6 Diligenciar información en el Sistema de Gestión de la RNPC**

El formador (servidor público o contratista del GTARNPC) designado deberá alimentar el Sistema de Gestión de la RNPC con la información correspondiente a cada jornada de capacitación realizada, tomando como insumo la planilla del registro de asistencia (DA01-F02). Esto deberá realizarse a más tardar el día siguiente de la ejecución de la misma en el caso de Bogotá y mínimo una semana después para aquellas realizadas en las ciudades en donde el programa tiene presencia.

### **8 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

DA02-I04 Instructivo Construcción Informes RNPC  
DA01-F02 Formato Registro de asistencia RNPC  
DA01-I02 Instructivo Actividades de Difusión y Comunicaciones RNPC  
DA01-I06 Procedimiento de Formación Interna RNPC  
Carta de Convocatoria

Se realizaron ajustes respecto a las definiciones de líder, Dialogo Ciudadano (EPPA). Se incluyó el tema de experiencia Sic, sistema de gestión y gestión documental. Se realizó ajuste al nombre del procedimiento.

---

Fin documento