

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 1 de 16

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. DESTINATARIOS	3
3. GLOSARIO	3
4. REFERENCIAS	4
5. GENERALIDADES	4
5.1. Ruta del Consumidor	5
5.2. Casas del Consumidor.....	5
5.3. Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA).....	6
5.4. Participación Ciudadana	7
6. REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO	8
7. DESCRIPCION DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	10
7.1 ETAPA 1: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	10
7.1.1. Recibir solicitudes de jornadas de formación (demanda)	11
7.1.2. Estudiar solicitudes de las actividades de formación (demanda).....	11
7.1.3. Responder solicitudes de las actividades de formación.....	11
7.1.4. 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
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	13
7.3.1. Elaborar contenido divulgativo	13
7.3.2. Extender invitación.....	13
7.3.3. Confirmar asistencia	14
7.3.4. Efectuar estrategia de comunicación	14


<p>Elaborado por: Nelly del Socorro Matallana Carvajal Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Natalia Alvis Rodríguez Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Luis Fernando Moscoso Gaviria Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Nelly Quintana Jerez Cargo: Contratista OAP Firma: (Original firmado)</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Dora del Carmen Caro Navarro Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC) Firma: (Original firmado)</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2016-12-21 Firma: (Original firmado)</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.

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 2 de 16

7.4. ETAPA 4: REALIZAR JORNADA FORMATIVA.....	14
7.4.1. Realizar disposición 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
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	16
9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	16

COPIA CONTROLADA

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		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 proyectos: Ruta del Consumidor, Casas del Consumidor, Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA) y Participación Ciudadana 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, brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos 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 proyectos: Ruta del Consumidor, Casas del Consumidor, Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA) y Participación Ciudadana.


3. GLOSARIO

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

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

JORNADA FORMATIVA: Actividad programada de índole académica clasificada en tres escenarios:

- **CAPACITACIÓN:** Jornada académica de transferencia de conocimiento técnico en temas relacionados con la Protección al Consumidor y la Red Nacional de Protección al Consumidor, dirigida a los miembros de la RNPC (Alcaldías, organizaciones de consumidores y autoridades administrativas del orden nacional con facultades de protección al consumidor). Mediante la generación y transferencia de conocimientos, 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 miembros de la RNPC desde el punto de vista de sus respectivas facultades en la materia.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 4 de 16

- **SENSIBILIZACIÓN:** 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
- **SOCIALIZACIÓN:** Jornada académica enfocada a iniciar y/o complementar la educación en temas relacionados con la Protección al Consumidor y la RNPC. Estos eventos se dirigen a la sociedad en general (consumidores, comerciantes, estudiantes) en busca de dar a conocer los derechos y deberes que en materia de protección al consumidor existe, avanzando en la consolidación de una cultura de consumo responsable.

4. REFERENCIAS

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.

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 proyectos como las Casas del Consumidor, la Ruta del Consumidor, la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA), el Programa de Participación Ciudadana, el Programa de “Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor –CONSUFONDO” y algunas herramientas como el aplicativo móvil

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 5 de 16

(Consumovil), el portal web, entre otros, que contribuyen a la implementación y al fortalecimiento de la política pública de protección al consumidor.

Particularmente, los proyectos *Ruta del Consumidor*, *Casas del Consumidor*, *Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA)* y *Participación Ciudadana*, a través de sus actividades formativas en protección al consumidor, permiten materializar dos de las funciones otorgadas a la Red: *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 presente ley.

5.1. Ruta del Consumidor

En desarrollo de la estrategia de regionalización de la protección al Consumidor, la RNPC puso en funcionamiento el proyecto Ruta del Consumidor (RC), cuyo objetivo es acercar los mecanismos de protección al Consumidor a los ciudadanos de las diferentes regiones del país.

Con la puesta en marcha de unidades móviles que recorren el país, la RC desarrolla los siguientes componentes:

- a. *Atención al Consumidor.*
- b. *Actividades de formación*
- c. *Facilitaciones:*
- d. *Metrología Legal y Reglamentos Técnicos*

Las actividades de formación se desarrollan en el marco de los recorridos realizados por la Ruta del Consumidor, previa definición del cronograma de visitas de las UMs, del compromiso institucional de las distintas autoridades del municipio anfitrión de la Unidad y en sí de los aspectos logísticos para la llegada de la UM (*ver Instructivo etapas previas operación Ruta del Consumidor DA02-101*).

En este sentido, las actividades de formación se clasifican en jornadas de *capacitación* (dirigidas a autoridades locales y organizaciones de consumidores) y de *socialización* (dirigidas a comerciantes, estudiantes de colegio, universitarios y consumidores), y son realizadas por profesionales (servidores públicos o contratistas) del GTARNPC pertenecientes al proyecto Ruta del Consumidor.

5.2. Casas del Consumidor

En desarrollo de las estrategias de articulación de los miembros de la Red y regionalización de la protección al Consumidor, la RNPC puso en funcionamiento el proyecto Casas del Consumidor, mediante el cual se adecuan y dotan inmuebles para agrupar la oferta institucional de las autoridades del orden nacional y local que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 6 de 16

en distintas regiones del país con el fin de difundir, promover y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores (*ver: Instructivo etapas previas operación Casa del Consumidor DA02-I02*).

Los componentes desarrollados en el proyecto Casas del Consumidor son:

- a. *Atención al Consumidor*
- b. *Actividades de formación*
- c. *Facilitaciones*
- d. *Metrología Legal y Reglamentos Técnicos*
- e. *Proyecto de Investigaciones.*


En busca de la generación y transferencia de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes entorno a la protección al consumidor, tanto de los miembros de la RNPC (autoridades y organizaciones de consumidores) como de los distintos actores de la sociedad (consumidores, comerciantes y estudiantes), el proyecto Casas del Consumidor realiza jornadas de formación, clasificadas en *capacitaciones* y *socializaciones*, las cuales son adelantadas por profesionales (servidores públicos o contratistas) del GTARNPC. Estas jornadas surgen por solicitud (demanda) de los distintos grupos de interés y/o por iniciativa directa (oferta) de las coordinaciones de las Casas.

En la actualidad el proyecto Casas del Consumidor se encuentra en funcionamiento en doce (12) capitales de departamento: Armenia, Montería, Popayán, Pereira, Pasto, Villavicencio, Cartagena, Barranquilla, Neiva, Ibagué, Bucaramanga y Sincelejo.

5.3. Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA)

La Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA), es uno de los proyectos de la Red Nacional de Protección al Consumidor que inició en el año 2015, con el que se pretende inicialmente impactar las localidades de Bogotá y en un futuro tener un alcance nacional. EPPA tiene como objetivo principal promover una cultura de consumo responsable, mediante los componentes de *promoción* y *prevención* dirigidos a los consumidores, comerciantes, autoridades locales, ligas de consumidores y juntas de acción comunal.

Estos componentes se concretan mediante actividades de: *formación* (capacitaciones y sensibilizaciones) y *prevención a comerciantes* en materia de protección al consumidor: Ley 1480 de 2011 (facultades administrativas y de metrología legal), reglamentos técnicos, Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y en las demás disposiciones legales que la entidad imparta.

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 7 de 16

Propiamente, las actividades de formación, orientadas a generar conciencia y al desarrollo de competencias entre la población para transformar la cultura en las relaciones de consumo, se categorizan en: capacitaciones y sensibilizaciones.

La *capacitación* se orienta a los funcionarios de la Alcaldía, quienes en su condición de principal autoridad local en la ciudad de Bogotá deben conocer y apropiarse de las competencias que les otorga la ley frente a la protección del consumidor.


La *sensibilización* se dirige a los comerciantes, miembros de las Juntas de Acción Local (JAL), miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC) y consumidores en general. Los tenderos y los comerciantes son sensibilizados en los objetivos del Estatuto del Consumidor y sus deberes frente a éste. De igual modo, los miembros de las JAL y JAC son sensibilizados ya que su liderazgo supone una enorme ventaja en el momento de multiplicar la información de protección de los intereses de los consumidores en sus comunidades y promocionar la participación en torno al derecho de consumo.

La programación de estas jornadas de formación, por un lado, se encuentran ligadas al componente de prevención en las localidades de la ciudad de Bogotá; y por el otro, se efectúan por medio del componente de promoción (ver: *Instructivo etapas previas operación componente promoción EPPA DA01-I01*).

5.4. Participación Ciudadana

El proyecto Participación Ciudadana tiene como objetivo promover la participación activa de la ciudadanía alrededor de la protección al consumidor. Este proyecto inició ligado a la promoción de formas organizativas de intervención comunitaria en Bogotá y las áreas de influencia de las Casas del Consumidor, sin embargo, como resultado de las gestiones efectuadas, el público objetivo se ha ampliado a otros sectores, como es el caso del sector educativo (Colegios y Universidades), consolidando importantes sinergias para promover la participación ciudadana en torno al derecho de consumo, a través de tres componentes estratégicos:

- a) **Desarrollo y fortalecimiento de ligas y asociaciones de consumidores.** Este componente tiene como objetivo, contribuir al fortalecimiento de capacidades en las organizaciones de consumidores legalmente constituidas, a través de asistencia técnica y acompañamiento. De igual manera, se pretende promover la participación ciudadana, brindando asesoría a los interesados en la constitución de nuevas organizaciones.
- b) **Gestión de Alianzas Público – Privadas.** Este componente tiene como objetivo adelantar propuestas innovadoras en materia de participación ciudadana, a partir del fomento de relaciones de colaboración entre sectores (público-privado). Es así como se

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 8 de 16

gestionan convenios y alianzas con entidades, instituciones educativas u organizaciones, para implementar estrategias de intervención orientadas a promover la participación ciudadana en torno al derecho de consumo.


- c) **Gestión de Conocimiento:** es un componente transversal cuyo objetivo es promover el acceso, la disponibilidad y el buen uso del conocimiento en materia de participación ciudadana para la protección al consumidor.

En el marco de la constitución y fortalecimiento de las organizaciones de consumidores, el proyecto de Participación Ciudadana adelanta actividades de formación (capacitación y/o actualización de conocimientos) dirigidas a las ligas y asociaciones consolidadas, creadas y por conformarse. Asimismo, capacita a los equipo de las Casas del Consumidor, a las Alcaldías Municipales y otros sectores de la sociedad (educativo: universidades y colegios) brindando conocimiento en las herramientas para la conformación de organizaciones de consumidores.

Las actividades de formación se efectúan principalmente en la ciudad de Bogotá y en las áreas de influencia de las Casas del Consumidor. En algunos casos las capacitaciones se originan por demanda de las organizaciones y en algunos otros por iniciativa directa (oferta) del equipo de Participación Ciudadana (*ver: Instructivo jornadas de formación Participación Ciudadana DA01-I05*).

6. REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de formación grupos de interés - Plan de Acción RNPC - Proyecto de Inversión RNPC 	<p>En esta etapa se establece el cronograma de jornadas de formación que se van a desarrollar, surgidas por iniciativa (oferta) de los 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"> - Recibir solicitudes de jornadas de formación (demanda) 	Gerencia de cada uno de los proyectos del GTARNPC	Programación actividades de formación (capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones) en cada uno de los proyectos de la RNPC.

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 9 de 16

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			<ul style="list-style-type: none"> - Estudiar solicitudes de las actividades de formación (demanda) - Responder solicitudes de las actividades de formación - Establecer el cronograma de actividades de formación 		
2	PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Programación actividades de formación - Estatuto del consumidor, reglamentos técnicos, Circular Única de la SIC, y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor - Presentaciones aprobadas por la dirección y coordinación de la RNPC - Material pedagógico 	<p>Se capacita al responsable de la actividad de formación, respecto a la temática que va a abordar y prepara el material que va a utilizar.</p> <p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar Capacitación del formador - Preparar el material formativo - Definir el espacio físico y equipos técnicos - Alistar registros, formatos y material divulgativo 	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la actividad de formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formador capacitado en las temáticas a abordar en la actividad de formación; - Presentaciones adecuadas para la actividad de formación; - Espacio físico y equipos técnicos disponibles para la actividad - Formatos y material educativo y divulgativo disponible para la actividad
3	EFFECTUAR CONVOCATORIA	<ul style="list-style-type: none"> - Programación actividades de formación - Datos de contacto público objetivo jornada de formación 	<p>En esta etapa a través de distintos medios de comunicación se convoca al público objetivo a las jornadas de capacitación. 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"> - Elaborar contenido divulgativo - Extender invitación - Confirmar asistencia - Efectuar estrategia de comunicación 	<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Material promocional (piezas gráficas, banner) y/o comunicados de prensa - Público objetivo informado e invitado a la jornada formativa - Instructivo actividades de difusión equipo comunicaciones RNPC (xxx-xxx)
4	REALIZAR JORNADA FORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Programación actividades de formación - Formador capacitado en 	<p>En esta etapa se lleva a cabo la jornada formativa, disponiendo y empleando el material formativo (presentaciones) acorde con la coherencia y uniformidad de</p>	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistentes formados en las temáticas relacionadas con la

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		las temáticas a abordar - Presentación es adecuada para la actividad formativa - Espacio físico y equipos técnicos disponibles - Formatos y material educativo y divulgativo necesario para la actividad	contenido que pretende transmitir la RNPC a cada uno de sus públicos objetivos. En esta fase se desarrollan las siguientes actividades: - Realizar disposición de la actividad formativa - Realizar jornada formativa - Diligenciar registros y formatos - Reportar actividad formativa	la jornada de formación	protección al consumidor - Registros de asistencias y formatos de evaluación de la actividad diligenciados - Reporte jornada formativa (Registro usuarios atendidos y servicios prestados)

7. DESCRIPCIÓN DE LAS 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, se estructuran e implementan a través de los proyectos Ruta del Consumidor, Casas del Consumidor, Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación para el Consumidor (EPPA) y Participación Ciudadana 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 proyectos 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, comerciantes, empresarios, instituciones educativas y/o comunidad en general).

Esta etapa es definida por la gerencia de cada uno de los proyectos con el apoyo de su equipo de trabajo.

Nota 1: *Los proyectos Ruta del Consumidor y EPPA planifican 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; por su parte, los proyectos Casas del Consumidor y Participación Ciudadana programan sus actividades de formación con base en las solicitudes atendidas (demanda) e iniciativas propias (oferta).*

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 11 de 16

7.1.1. Recibir solicitudes de jornadas de formación (demanda)

A través de los medios dispuestos (correo electrónico, página web RNPC, recepción casas consumidor, unidades móviles, entre otros) por cada uno de los proyectos 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 de las organizaciones de consumidores, autoridades administrativas, comerciantes, empresarios, instituciones educativas y/o comunidad en general.

7.1.2. 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 en el área de influencia de los proyectos (ej: regiones de las Casas del Consumidor, municipios anfitriones UMs, Bogotá)
- Aspectos logísticos: Disponibilidad de recurso humano (formador), físico (espacio) y calendario para atender la actividad.

7.1.3. Responder solicitudes de las actividades de formación

La persona designada en cada uno de los proyectos responde a los solicitantes el requerimiento de formación de manera motivada, en tres (3) sentidos: aceptando, rechazando o solicitando información adicional, a través de correo electrónico u oficio.

7.1.4. Establecer el cronograma de actividades de formación

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), la gerencia de cada proyecto establece el cronograma de actividades de formación que se realizarán en la periodicidad determinada (semanal, mensual) y el profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de cada jornada.

El lugar, la fecha y la hora de cada actividad se definen en conjunto con la disponibilidad del solicitante.

Nota 2: *El cronograma de las actividades de formación efectuadas en los proyectos Ruta del Consumidor y EPPA se encuentra sujeto a la definición del cronograma anual de los recorridos de las UMs en las regiones del país y a la programación anual de intervención en las localidades en la ciudad de Bogotá, respectivamente (ver: Instructivo etapas previas operación Casas del Consumidor DA02-I02, Instructivo etapas previas operación componente promoción EPPA DA01-I01, Procedimiento Formación Preventiva EPPA DA01-P02).*

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 12 de 16

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.

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, 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 de la RNPC, 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*). Estas se orienta en:

- Red Nacional de Protección al Consumidor (proyectos RNPC)
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011)
- Alcaldes
- Empresarios
- Jóvenes
- Universitarios
- Conformación de organizaciones de consumidores (Decreto 141/1982)
- Modelos de gestión de las ligas de consumidores
- Mecanismos alternativos de solución de conflictos dentro de las ligas de consumidores

Con este material, el profesional se encarga de preparar su actividad y, manteniendo una línea de conocimiento de la RNPC las adecua a las necesidades propias de la jornada formativa.

7.2.3. Definir el espacio físico y equipos técnicos

El servidor público o contratista designado del GTARNPC solicita el espacio físico y equipos técnicos requeridos para efectuar la actividad; teniendo en

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 13 de 16

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:

- Coordinación de Casas del Consumidor (auditorios casas)
- Dirección Administrativa de las SIC (instalaciones de la SIC en Bogotá)
- Autoridades Administrativas municipios anfitriones de las UMs
- Autoridades Locales Bogotá
- Instituciones educativas (Colegios y Universidades)
- Organizaciones privadas (Seccional Cámara de Comercio, gremios)

Nota 3: *Generalmente, las actividades formativas originadas en los proyectos Casas del Consumidor y Participación Ciudadana se realizan en los auditorios de las casas o en las instalaciones de la SIC en Bogotá; por su parte, las capacitaciones y divulgaciones derivadas de los proyectos Ruta del Consumidor y EPPA se efectúan en los espacios dispuestos por las autoridades municipales o locales (ver: Instructivo etapas previas operación Casas del Consumidor DA02-102, Instructivo etapas previas operación componente promoción EPPA DA01-101).*

7.2.4. Alistar registros, formatos y material divulgativo

El profesional responsable de la jornada formativa alista los *registros de asistencia* (DA01-F02), formato de *evaluación de la actividad académica* (CS02-F02) o *formato evaluación actividades promoción y prevención a tenderos y comerciantes* (DA01-F03), material educativo y divulgativo que se entregará a los asistentes.

7.3. ETAPA 3: EFECTUAR CONVOCATORIA

Con el objetivo de garantizar la asistencia a la actividad de formación, en esta fase, el servidor público o contratista designado en cada uno de los proyectos del GTARNPC a través de distintos medios de comunicación convoca al público objetivo a estas jornadas. Adicionalmente, el equipo de comunicaciones del GTARNPC apoya la difusión de actividades de formación que dada su relevancia o público objetivo requieren mayor visibilidad.

7.3.1. Elaborar contenido divulgativo

El servidor público o contratista designado del GTARNPC elabora el contenido promocional de la actividad, de acuerdo con la información de la misma: temática, fecha, hora y lugar.

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.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 14 de 16

Nota 4: 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 prensa de la entidad correspondiente.

Nota 5: Particularmente los proyectos Ruta del Consumidor y EPPA llevan a cabo esta actividad para las jornadas formativas que van a efectuar (ver: Instructivo etapas previas operación Casas del Consumidor DA02-I02, Instructivo etapas previas operación componente promoción EPPA DA01-I02).


7.3.4. Efectuar estrategia de comunicación

Cuando la actividad formativa requiere mayor visibilidad o la convocatoria de una gran cantidad de público, el equipo de Comunicaciones del GTARNPC apoya la difusión de esta actividad. En este sentido, el equipo de Comunicaciones (ver *Instructivo actividades de difusión y comunicaciones RNPC DA01-I01*):

- Recibe el cronograma de actividades formativas y la solicitud de divulgación por parte de los proyectos 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) 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 posee el conocimiento, las capacidades e idoneidad para desarrollar satisfactoriamente la actividad; así mismo, dispone y emplea el material formativo (presentaciones) acorde con la coherencia y uniformidad de contenido que pretende transmitir la Red a cada uno de sus públicos objetivos.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 15 de 16

7.4.1. Realizar disposición de la actividad formativa

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

7.4.2. Realizar jornada formativa

El formador efectúa la actividad académica (capacitación, socialización o sensibilización), 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 proyecto o programa respectivo y los propósitos de la actividad formativa.
- ii. Dependiendo del tipo de jornada el formador aborda las siguientes temáticas:
 - *Capacitación: Funciones en protección al consumidor de los miembros de la RNPC, facultades administrativas y jurisdiccionales en PC, Consejos de PC, Estatuto del Consumidor, Circular Única SIC. Organizaciones de Consumidores, Metrología Legal y Reglamentos Técnicos, Subsistema Nacional de la Calidad, entre otros.*
 - *Sensibilización o Socialización: Derechos y deberes de los consumidores, obligaciones de los productores y proveedores, Estatuto del Consumidor, Circular Única SIC, sanciones, Organizaciones de Consumidores, entre otros.*
- iii. Atiende las inquietudes, aclaraciones o comentarios que presenten los asistentes
- iv. Suministra material educativo y divulgativo que complementa la jornada.

7.4.3. Diligenciar registros y formatos

El formador suministra a los asistentes el formato registro de asistencia (DA01-F02) y el formato de evaluación de la actividad (CS02-F02) o formato evaluación actividades promoción y prevención a tenderos y comerciantes (DA01-F03) para que éstos los diligencien y sean devueltos al capacitador.

7.4.4. Reportar actividad formativa

Una vez culminada la actividad, el formador es responsable de reportar la capacitación, socialización o sensibilización, y entregar los registros de asistencia y formatos de evaluación diligenciados a la gerencia o al profesional

	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 0
		Página 16 de 16

designado en cada uno los proyectos de la RNPC. Este reporte se convierte en insumo para la elaboración de los informes de actividades de los distintos proyectos de la RNPC (*ver: Instructivo Construcción Informes RNPC DA02-I04*).

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DA02-I01 Instructivo etapas previas operación Ruta del Consumidor
DA02-I02 Instructivo etapas previas operación Casas del Consumidor
DA01-I01 Instructivo etapas previas operación Componente Promoción EPPA
DA01-I05 Instructivo Jornadas de Formación Participación Ciudadana
DA02-I04 Instructivo Construcción Informes RNPC
DA01-P02 Procedimiento Formación Preventiva EPPA
DA01-F02 Formato Registro de asistencia RNPC

CS02-F02 Formato Evaluación de la actividad académica
DA01-F03 Formato evaluación actividades promoción y prevención a tenderos y comerciantes
DA02-F02 Formato Informe Diario Ruta del Consumidor UM – Casa del Consumidor

DA01-I02 Instructivo Actividades de Difusión y Comunicaciones RNPC
DA01-I06 Procedimiento de Formación Interna RNPC

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Versión inicial

Fin documento