

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 1 de 20

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	6
5	GENERALIDADES	9
	Gestión documental	10
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	11
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	13
7.1	PROGRAMAR JORNADAS DE CAPACITACIÓN	14
7.1.1	Establecer programación de Jornadas de Capacitación(oferta).....	14
7.1.2	Recibir Solicitudes de jornadas de capacitación (demanda).....	14
7.1.3	Estudiar solicitudes de jornadas de capacitación (demanda).	15
7.1.4	Responder solicitudes de las jornadas de capacitación (demanda)	15
7.1.5	Trasladar solicitudes de actividades de capacitación que no sean de competencia del GTRNPC.....	15
7.1.6	Establecer el cronograma de actividades de capacitación.	15
7.2	ETAPA 2: PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS	15
7.2.1	Realizar socialización del tema al Formador.....	16
7.2.2	Preparar el Material Formativo.....	16
7.2.3	Definir la plataforma tecnológica, espacio físico y equipos.	16
7.2.4	Alistar formatos y material divulgativo.....	17
7.3	ETAPA 3: EFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN	17

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre:</p> <p>Marlon Javier Preciado Villabón</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Revisado</p> <p>Nombre:</p> <p>Diana Paola Briceño Ramírez</p> <p>Cargo: Contratista</p> <p>Aprobado:</p> <p>Nombre:</p> <p>Camilo E Ayala R.</p> <p>Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Red Nacional de Protección al Consumidor</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: 2024-10-21</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.

 Superintendencia de Industria y Comercio	JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 2 de 20

7.3.1	Elaborar contenido divulgativo	17
7.3.2	Extender Invitación	17
7.3.3	Efectuar estrategia de comunicación	18
7.4	ETAPA 4: REALIZAR JORNADA DE CAPACITACIÓN	18
7.4.1	Realizar preparación logística de la jornada de capacitación	18
7.4.2	Realizar jornada de capacitación	18
7.4.3	Registrar jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC	19
7.4.4	Evaluar la Capacitación y el Servicio Prestado	19
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	20
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	20

COPIA NO CONTROLADA

 Superintendencia de Industria y Comercio	JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 3 de 20

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 (RCBS), Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS), CONSUFONDO y Estrategia de Dialogo con económicas Populares 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, brindando apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellas otorgadas por el artículo 75 de 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 (RCBS), Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS), CONSUFONDO y Estrategia de Dialogo con económicas Populares

3 GLOSARIO

CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS): 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.

DIVULGACIONES: Conjunto de acciones formativas y preventivas adelantadas en campo o a través de canales no presenciales tales como llamadas telefónicas, videollamadas, envío de información a través de correo electrónico y demás canales virtuales, dirigidas a tenderos y comerciantes (proveedores y proveedores) de las localidades y comunas de las ciudades en donde la estrategia tiene presencia. Estas jornadas pretenden generar conciencia y buenas prácticas que desarrollen competencias en la población para establecer relaciones de consumo responsable.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 4 de 20</p>

ESTRATEGIA DE DIALOGO CON ECONÓMICAS POPULARES Estrategia encargada de difundir y apoyar el mandato legal otorgado a la RNPC de dar a conocer el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011 y propender por el cumplimiento de los derechos de los consumidores, a través de la generación de buenas prácticas en la relación de consumo, para reducir los factores de riesgo, por parte de comerciantes, productores y proveedores por el presunto desconocimiento de la norma.

EXPERIENCIA SIC: Encuesta 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.

ECONÓMICAS POPULARES: La economía popular se refiere a los oficios y ocupaciones mercantiles (producción, distribución y comercialización de bienes y servicios) y no mercantiles (domésticas o comunitarias) desarrolladas por unidades económicas de baja escala (personales, familiares, micronegocios o microempresas), en cualquier sector económico.” Fuente: Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026: Colombia Potencia Mundial de la Vida

FONDO DE PROYECTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - CONSUFONDO: Es el programa desplegado por 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”, cuya finalidad es promover y financiar a través de aportes en dinero no reembolsables iniciativas provenientes de Ligas y Asociaciones de Consumidores, Universidades y Alcaldías que estén orientadas a promocionar, difundir y gestionar el conocimiento en materia de protección al consumidor y promover el adecuado ejercicio de las funciones de policía administrativa en esta materia, así como el control y verificación de los Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.

GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA RNPC: Grupo interno que forma parte del GTARNPC (integrado por servidores públicos o contratistas) encargado de una adecuada gestión del conocimiento, una coherencia en el contenido formativo y preventivo que se suministra a los comerciantes, el equipo (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) de jornadas a establecimientos de comercio, la formulación e implementación y evaluación del plan de formación interna de la RNPC.

INTEGRANTES DE LA RNPC: Integran la Red Nacional de Protección al Consumidor, por mandato legal, las alcaldías, las autoridades del orden nacional

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 5 de 20</p>

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 SIC, quien ejerce la secretaríatécnica.

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

- **CAPACITACIÓN:**

Se concibe como una acción académica presencial o virtual orientada a generar o transferir conocimientos que favorezcan el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes a nivel individual o colectivo, desde dos perspectivas: una orientada al cumplimiento de los objetivos de la RNPC y por otra parte con empresarios, comerciantes, miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC), agencias de publicidad, Instituciones educativas y consumidores en general, para que desde el punto de vista de las respectivas responsabilidades adquiridas como productores, proveedores y consumidores de bienes y servicios, se fomenten alianzas en torno a un consumo inteligente que vele por los derechos de quienes adquieren o contratan bienes y servicios.

- **FORMACIÓN:** Actividad encaminada a fortalecer las habilidades en temas relacionados con la Protección al Consumidor, generalidades de la SIC, la Red Nacional de Protección al Consumidor, entre otros, dirigidas a funcionarios y/o contratistas de RNPC.

- **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.

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC): Fue creada de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, como instancia encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, en desarrollo de esa función coordina y articula a actores del proceso de intercambio de bienes y servicios en la sociedad de consumo, es decir a proveedores y/o productores (empresa o comercio), el ciudadano o consumidor y el Estado, a través de las entidades encargadas de proteger sus derechos. La RNPC además tiene como objetivos fundamentales: a) defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos; b) trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios; y c) estimular al ciudadano para que participe como veedor permanente del respeto de sus derechos como consumidor bienes y servicios.

 Superintendencia de Industria y Comercio	JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 6 de 20

RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS): Programa de la RNPC a través del cual, mediante puntos de atención 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 SIC, o por medio de un usuario de base de datos registrado mediante el formulario destinado en el sistema para esta función.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

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
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	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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 7 de 20

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		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		Sistema de Desarrollo Administrativo. 2.Integración de Sistemas de Gestión, Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que 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 2004	“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, 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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 8 de 20

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 SIC	Art. 1º	Adopción del Plan Anual de Capacitación

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 9 de 20</p>

5 GENERALIDADES

En atención a las atribuciones conferidas por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), le corresponde a la SIC 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 SIC, 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 (CCBS), la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS), el Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor CONSUFONDO y la Estrategia Dialogo Con Económicas Populares 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 SIC dentro del ejercicio de sus funciones considera necesario que el contenido del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, se encuentre de manera

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 10 de 20</p>

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 las relaciones de consumo en el territorio nacional.

Si bien la Ley 1480 de 2011, establece las normas que regulan las relaciones entre productores, 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 y 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 como en el ejercicio de sus deberes, 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 de capacitación se dirigen a productores, proveedores, 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

 Superintendencia de Industria y Comercio	JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 11 de 20

asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo con el procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

Las actividades formativas para difundir y apoyar los derechos de los consumidores en todas las regiones del país y apoyar y asesorar a las alcaldías municipales para cumplir las funciones otorgadas por la ley 1480 de 2011, se estructuran e implementan con los proyectos Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, CONSUFONDO y Estrategia de Dialogo Con Económicas Populares de la RNPC. A continuación, se explican cada una de las etapas que constituyen el procedimiento y las actividades que las conforman.

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	PROGRAMAR JORNADAS DE CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Acción RNPC -Proyecto de Inversión RNPC -Solicitud de formación, grupos de interés 	<p>En esta etapa se establece el cronograma de jornadas de capacitación que se van a desarrollar, surgida 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, productores, proveedores, instituciones educativas y/o comunidad en general).</p> <p>Así, se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer programación de Jornadas de Capacitación (oferta). - Recibir solicitudes de jornadas de capacitación (demanda). - Estudiar solicitudes de jornadas de capacitación (demanda). - Responder solicitudes de las jornadas de capacitación (demanda). - Trasladar solicitudes de actividades de capacitación que no sean competencia de la GTRNPC. - Establecer el cronograma de actividades de capacitación. 	<p>Contratista o funcionarios público designado para cada uno de los programas y/o estrategias del GTARNPC.</p>	<p>Programación actividades de capacitación (actividades de formación, capacitaciones, sensibilizaciones en cada uno de los programas y/o estrategias de la RNPC).</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Programación jornadas de formación, sensibilización, capacitación. - Estatuto del consumidor, reglamentos técnicos, Circular Única de la SIC, y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor. - Presentaciones aprobadas. -Material Pedagógico 	<p>En esta etapa, se capacita a los contratistas y funcionarios públicos, de la RNPC responsables de las actividades de capacitación, por el área de Gestión de Conocimiento, respecto a la temática que va a abordar.</p> <p>Así, En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar socialización del tema al formador - Preparar el material formativo. - Definir la plataforma tecnológica, espacio físico y equipos. - Alistar formatos y material divulgativo. 	<p>Profesional (servidor público contratista del GTARNPC) responsable de la jornada de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contratistas y funcionarios públicos, de la RNPC responsables de las actividades de capacitación; - Presentaciones para la actividad de formación. - Espacio físico y equipos técnicos disponibles para la actividad.
3	EFFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Programación jornadas de capacitación. -Datos de contacto público objetivo de jornada de capacitación. 	<p>En esta etapa a través de distintos medios de comunicación o a través de las difusiones se convoca al público objetivo a las jornadas de formación, sensibilización, capacitación</p> <p>Adicionalmente, el equipo de comunicaciones de la RNPC apoya la difusión de las jornadas de capacitación que dada su relevancia o público objetivo requieren mayor visibilidad.</p> <p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar contenido divulgativo - Extender invitación - Efectuar estrategia de comunicación 	<p>Profesional o técnico designado (servidor público contratista) en cada uno de los programas del GTARNPC.</p> <p>Equipo de comunicaciones GTARNPC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Difusiones realizadas. -Material promocional (volantes, piezas gráficas, banner) y/o comunicados de prensa. -Público objetivo informado e invitado a la jornada de capacitación.
4	REALIZAR JORNADA DE CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Programación Jornadas de capacitación. Contratistas y funcionarios 	<p>En esta etapa se lleva a cabo la jornada de capacitación, disponiendo y empleando el material formativo (presentaciones oficiales de la RNPC) acorde con la coherencia y uniformidad de contenido que</p>	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la jornada de</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Asistentes en las temáticas relacionadas con la protección al consumidor

 Superintendencia de Industria y Comercio	JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 3
		Página 13 de 20

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		<p>públicos, de la RNPC responsables de las actividades de capacitación</p> <p>- Presentaciones adecuadas para la actividad formativa.</p> <p>-Espacio físico y equipos técnicos disponibles.</p> <p>-Modalidad presencial o Virtual.</p> <p>-Formatos y material educativo y divulgativo necesario para la actividad.</p>	<p>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"> - Realizar preparación logística de la jornada capacitación - Realizar jornada de capacitación - Registrar jornada de capacitación en el sistema de gestión de la Información de la RNPC - Evaluar la capacitación y el servicio prestado 	<p>Formación, Sensibilización, Capacitación</p>	<p>-Registro de asistencias en el Sistema de Gestión de la Información RNPC</p> <p>-Formato Soporte del Sistema de Gestión DA01-F14 (en los casos necesarios)</p> <p>-Experiencia SIC</p>

Las actividades formativas para difundir y apoyar los derechos de los consumidores en todas las regiones del país y apoyar y asesorar a las alcaldías municipales para cumplir las funciones otorgadas por la ley 1480 de 2011, se estructuran e implementan con los proyectos Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, CONSUFONDO y Estrategia de Dialogo Con Económicas Populares de la RNPC. A continuación, se explican cada una de las etapas que constituyen el procedimiento y las actividades que las conforman.

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 14 de 20</p>

7.1 PROGRAMAR JORNADAS DE CAPACITACIÓN

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 Jornadas de Capacitación (oferta).

En esta actividad cada programa establece de manera mensual, las jornadas de capacitación 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 capacitación formación, principalmente, a través de iniciativas propias (oferta) ligadas a sus visitas a las distintas regiones del país o a las localidades de Bogotá.

La Estrategia de Dialogo Con Económicas Populares planifica sus jornadas de capacitación, dirigida a los comerciantes y tenderos impactados en las jornadas de divulgación.

El programa Casas del Consumidor de Bienes y Servicios planifica sus jornada 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 capacitación, en atención al relacionamiento que desarrolla con las diferentes Alcaldías, Gobernaciones Universidades, Ligas y Asociaciones de consumidores.

7.1.2 Recibir Solicitudes de jornadas de capacitación (demanda).

A través de los medios dispuestos y formatos establecidos (correo electrónico, página web RNPC, recepción casas consumidor de Bienes y Servicios, 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 capacitación en temas de protección al consumidor.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 15 de 20</p>

7.1.3 Estudiar solicitudes de jornadas de capacitación (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 capacitación (temática) y competencias.
- Prioridad de atención a las solicitudes a realizarse.
- Aspectos logísticos: Disponibilidad de recurso humano (formador), físico, plataforma tecnológica (espacio) y calendario para atender la actividad.
- Según modalidad (presencial y/o virtual).

7.1.4 Responder solicitudes de las jornadas de capacitación (demanda)

Respecto a lo solicitud recibida y posterior a la aprobación por parte de la Coordinación del GTARNPC, el profesional o contratista designado por cada uno de los programas y subprogramas responde a los solicitantes el requerimiento de capacitación, solicitando información adicional, a través de correo electrónico u oficio.

7.1.5 Trasladar solicitudes de actividades de capacitación que no sean de competencia del GTRNPC

En caso de que la jornada de capacitación no se encuentre dentro de las competencias del GTARNPC, el área de Gestión de Conocimiento de la RNPC realizará el traslado correspondiente a las Delegaturas de la SIC y/o a los integrantes de la RNPC con el fin de que se atienda la solicitud efectuada.

7.1.6 Establecer el cronograma de actividades de capacitación.

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 Contratista o funcionario designado de cada programa establece el cronograma de las jornadas de capacitación 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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 16 de 20</p>

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 socialización del tema al 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 brindan espacios formativos 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 instructivo de formación interna RNPC DA01-I06)

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 capacitación en los distintos programas del GTARNPC, el contratista y/o funcionarios públicos, de la RNPC responsables de las actividades de capacitación, accede al repositorio de presentaciones que se encuentra compartido con cada CCBS y RCBS en el siguiente contenedor con la presentación en la última versión. Link: https://its2sicgov-my.sharepoint.com/:f/g/personal/formacionrnpc_sic_gov_co/En14MHR_455lsZieD_Q8MpEBZwQcNXNY6soLZdjAfLk2Ew?e=Ptt9jt. Con este material, el profesional se encarga de preparar su actividad.

7.2.3 Definir la plataforma tecnológica, espacio físico y equipos.

El servidor público o contratista designado del GTARNPC define la plataforma, el espacio físico y equipos 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:

- 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).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 17 de 20</p>

- 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 de capacitación se realizan teniendo en cuenta la modalidad (presencial o virtual). En el caso presencial se realizan en las salas de capacitación por las entidades públicas o privadas.

7.2.4 Alistar formatos y material divulgativo

El profesional responsable de la jornada de capacitación alista los formatos (Formato de Evaluación de la Capacitación GT02-F48 si la jornada ha sido seleccionada para tal fin, el formato de Soporte al Sistema de Gestión Capacitaciones DA01-F14 en caso de no contar con acceso al Sistema de Gestión de la Información RNPC, apoyo o contingencia a la restricción y/o uso del mismo), el material educativo y divulgativo que se entregará a los asistentes, así como la encuesta de experiencia SIC.

7.3 ETAPA 3: EFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN

Realizada la convocatoria y confirmada la asistencia de la jornada de capacitación a través de oficio dirigido a la entidad u organización solicitante, el grupo de comunicaciones del GTARNPC apoyará la difusión de la jornada de capacitación según la relevancia o público objetivo.

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 los grupos de Gestión de conocimiento y Comunicaciones.

7.3.2 Extender Invitación

Teniendo en cuenta los datos de contacto del público objetivo de la actividad, el profesional o contratista GTARNPC responsable distribuye el contenido

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 18 de 20</p>

promocional de la jornada a través de correo electrónico o remite el oficio o comunicación de confirmación.

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

7.3.3 Efectuar estrategia de comunicación

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

- Recibe el cronograma de actividades de capacitación y la solicitud de divulgación por parte de los programas y/o estrategias 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 capacitación.
- 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 DE CAPACITACIÓN

Esta etapa es desarrollada por el profesional (servidor público o contratista) responsable del GTARNPC de la jornada de capacitación, quien previamente ha sido formado y verificado en sus competencias por el grupo de Gestión de Conocimiento; así mismo, dispone y emplea el material formativo (presentaciones oficiales del GTARNPC) acorde con la coherencia y uniformidad de contenido que pretende transmitir la RNPC a cada uno de sus públicos objetivos.

7.4.1 Realizar preparación logística de la jornada de capacitación

El formador (servidor público o contratista) designado llega con antelación al medio de la capacitación (presencial y/o virtual), y dispone los elementos necesarios para la misma (plataforma tecnológica, espacio, equipos, presentación, registro en Sistema de Gestión de la Información RNPC).

7.4.2 Realizar jornada de capacitación

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 19 de 20</p>

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, explica las generalidades de la RNPC, la temática respectiva, los propósitos de la actividad de capacitación y da a conocer los aplicativos que haya dispuesto en la plataforma tecnológica para el aprendizaje.
- ii. El formador realiza la jornada de capacitación planeada.
- 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 Registrar jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC

Una vez finalizada la jornada de capacitación, el formador es responsable de registrar la asistencia a la capacitación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC (Ver. Manual del Sistema de Gestión Anexo a Procedimiento DA02-P01). 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*).

Nota 1: Dado el caso que el personal designado para realizar la jornada de formación no cuente con las herramientas para el acceso al Sistema de Gestión de la Información o en caso de fallas u otra contingencia que se presente, usará el Formato Soporte del Sistema de Gestión - Capacitaciones (DA01-F14) para posterior e inmediatamente tenga acceso, registrar los datos en el Sistema. Cabe aclarar, que este formato es de soporte, más no representa un medio de registro de las jornadas, ya que el único medio para registrar los servicios prestados de la Red Nacional de Protección al Consumidor es el Sistema de Gestión de la Información RNPC.

7.4.4 Evaluar la Capacitación y el Servicio Prestado

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>JORNADAS CAPACITACIÓN RNPC</p>	<p>Código: DA01-P01</p>
		<p>Versión: 3</p>
		<p>Página 20 de 20</p>

El profesional designado por el (GTARNPC) invitará al asistente de la capacitación a evaluar el servicio prestado a través del formato Evaluación de la Capacitación-GT02-F48 (en las jornadas elegidas) y 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).

Punto de Control: Se aplicará el instructivo seguimiento servicios misionales de la RNPC (DA01-I08), de acuerdo con las necesidades identificadas, disponibilidad de equipo de trabajo y bajo la instrucción dada por la coordinación de la RNPC.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Instructivo Actividades de Difusión y Comunicaciones RNPC DA01-I02
 Instructivo de Formación Interna RNPC DA01-I06
 Instructivo Construcción de Informes DA02-I04
 Instructivo seguimiento servicios misionales de la RNPC DA01-I08
 Formato Soporte del Sistema de Gestión -Capacitaciones DA01-F14
 Evaluación de la Capacitación GT02- F48
 Manual del Sistema de Gestión de la Información RNPC
 Plantilla Carta de Convocatoria.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se actualiza glosario.
- Se elimina la actividad de verificación de competencias.
- Se elimina formato DA01-F11 Formato Verificación de Competencias.
- Se incluye punto de control DA01-I08, en la etapa 7.4.4 Evaluar la Capacitación y el Servicio Prestado
- Se elimina la figura de coordinador y se reemplaza por contratista o funcionario designado.

Fin documento