

	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 2
		Página 1 de 19

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5	GENERALIDADES	7
	Gestión documental	9
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	10
7	etapa 1: programar jornadas de capacitación	12
	7.1.1 Establecer programación de Jornadas de Capacitación(oferta).	13
	7.1.2 Recibir Solicitudes de jornadas de capacitación (demanda).	13
	7.1.3 Estudiar solicitudes de jornadas de capacitación (demanda).	13
	7.1.4 Responder solicitudes de las jornadas de capacitación (demanda)..	14
	7.1.5 Trasladar solicitudes de actividades de capacitación que no sean de competencia del GTRNPC.....	14
	7.1.6 Establecer el cronograma de actividades de capacitación.	14
	7.2 ETAPA 2: PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS	14
	7.2.1 Realizar capacitación al Formador	15
	7.2.2 Preparar el Material Formativo	15
	7.2.3 Definir la plataforma tecnológica, espacio físico y equipos.....	15
	7.2.4 Alistar formatos y material divulgativo	16
	7.3 ETAPA 3: EFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN	16
	7.3.1 Elaborar contenido divulgativo.....	16
	7.3.2 Extender Invitación	16

Elaborado por: Nombre: Jorge Polo Cargo: Contratista GTARNPC Nombre: Roger Ruiz Cargo: Contratista GTARNPC	Revisado por: Nombre: Ximena Riaño Agudelo Cargo: Contratista GTARNPC Aprobado por : Nombre: Jaime Enrique Moncaleano Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor -RNPC	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2021-04-27
--	---	---

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.

7.3.3	Efectuar estrategia de comunicación.....	16
7.4	ETAPA 4: REALIZAR JORNADA DE CAPACITACIÓN	17
7.4.1	Realizar preparación logística de la jornada de capacitación	17
7.4.2	Realizar jornada de capacitación.....	17
7.4.3	Registrar jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.....	18
7.4.4	Evaluar la Capacitación y el Servicio Prestado	18
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	18
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	19

COPIA CONTROLADA

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), Consufondo y Estrategia de Promoción y Prevención EPPA 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), Consufondo y Estrategia de Promoción y Prevención – EPPA.

3 GLOSARIO

GRUPO 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.

ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (EPPA): La estrategia de Promoción y Prevención cuyas siglas son EPPA, 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, EPPA 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 secretaríatécnica.

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.

COORDINADOR: 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.

RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS): 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

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 orden nacional, se expiden	Art 16. Derogado por Art. 133, Ley 1753 de 2015	1.Establece el Plan Nacional de Capacitación como uno de los planes sobre los que se cimienta el Sistema de Desarrollo Administrativo.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		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		2.Integración de Sistemas de Gestión, Intégrense 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 2044	“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativas, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”	Art. 36	Establece que el objetivo de la capacitación de ser el desarrollo de las capacitaciones, destrezas, habilidades, valores y competencias para posibilitar el desarrollo profesional de los trabajadores y el mejoramiento en la prestación de los servicios
Decreto	1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único	Art. 2.2.19.6.3	Inducción, reintroducción 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
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.Remplazo 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.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Circular Externa	No. 100-010 del 21 de nov de 2014	Circular Departamento Administrativo de la Función Pública	Párrafos 6 y 7	Orientaciones en materia de Capacitación y Formación de los Empleados Públicos.
Política Nacional	2020-2030	Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030	Contenido 4.1 a 4.7	Análisis normativo. La capacitación como derecho y alcance del plan nacional de formación
Ley	1960 de 2019	Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones	Art. 3º literal g) del artículo 6º del Decreto 1567 de 1998	Profesionalización del servidor público.
Resolución	390 del 30 de mayo de 2001	Por el cual se actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público 2017-2027	Art. 1º	Actualiza lineamientos del Plan Nacional de Formación y Capacitación
Resolución	1997 del 30 del 31 de Enero de 2019	Por el cual se adopta el Plan Anual de Capacitación 2019 en la Superintendencia de Industria y Comercio	Art. 1º	Adopción del Plan Anual de Capacitación

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 programas como las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CC), la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios (RC), el Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor CONSUFONDO y la Estrategia de Promoción y Prevención (EPPA) 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 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 de capacitación 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

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, comerciantes, empresarios, 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 las actividades 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>Coordinador de cada uno de los programas y/o estrategias del GTARNPC.</p>	<p>Programación actividades de capacitación (capacitaciones, sensibilizaciones en cada uno de los programas y/o estrategias de la RNPC).</p>

2	<p>PREPARAR AL FORMADOR Y RECURSOS APROPIADOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programación jornadas de 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 al responsable de la actividad 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 Capacitación al formador - Preparar el material formativo. - Definir la plataforma tecnológica, espacio físico y equipos. - Alistar formatos y material divulgativo. 	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la jornada de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formador capacitado en lastemáticas a abordar en la jornada de capacitación; - Presentaciones para la actividad de formación. - Espacio físico yequipos técnicos disponibles para la actividad. - Formatos y material educativoy divulgativo. -Formato Verificación de Competencias RNPC- DA01F11 (Para las jornadas elegidas).
3	<p>EFFECTUAR CONVOCATORIA O CONFIRMACIÓN</p>	<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 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 fase se desarrollan las siguientes actividades:</p>	<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.

			<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar contenido divulgativo - Extender invitación - Efectuar estrategia de comunicación 		
4	REALIZAR JORNADAS DE CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Programación Jornadas de capacitación. -Formador capacitado en las temáticas a Abordar. -Presentaciones adecuadas para la actividad formativa. -Espacio físico y equipos técnicos disponibles. -Modalidad presencial o Virtual. -Formatos y material educativo y divulgativo necesario para la actividad. 	<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 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 de capacitación - Realizar jornada de capacitación - Registrar jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC. - Evaluar la capacitación y el servicio prestado 	<p>Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la jornada de capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Asistentes formados en las temáticas relacionadas con la protección al consumidor -Registro de asistencias en el Sistema de Gestión de la Información RNPC -Formato Soporte del Sistema de Gestión DA01-F14 (en los casos necesarios) -Experiencia SIC - Evaluación de la capacitación (GT02-F48)

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, Consufondo y Estrategia de Promoción y Prevención (EPPA) de la RNPC. A continuación, se explican cada una de las etapas que constituyen el procedimiento y las actividades que las conforman.

7 ETAPA 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 Promoción, prevención y articulación (EPPA) 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 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 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, 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

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 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 Superintendencia de Industria y Comercio 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 Coordinador 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

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.

	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 2
		Página 15 de 19

7.2.1 Realizar capacitación 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, este será evaluado a través de la verificación de competencias (DA01-F12). 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: 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 profesional responsable de la jornada solicita (con la debida antelación) el material formativo al profesional del GTARNPC encargado de administrar las presentaciones (*ver: Instructivo de Formación Interna RNPC DA01-I06*)

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)
- 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, Formato de Soporte al Sistema de Gestión Capacitaciones DA01-F13 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.

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 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 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

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

- 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.
- El formador realiza la jornada de capacitación planeada.
- Atiende las inquietudes, aclaraciones o comentarios que presenten los asistentes.

	PROCEDIMIENTO JORNADAS DE CAPACITACIÓN RNPC	Código: DA01-P01
		Versión: 2
		Página 18 de 19

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

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).

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

DA01-I02 Instructivo Actividades de Difusión y Comunicaciones RNPC

DA01-I06 Instructivo de Formación Interna RNPC

DA02-I04 Instructivo Construcción de Informes

DA01-F11 Formato Verificación de Competencias

DA01-F14 Formato Soporte del Sistema de Gestión -Capacitaciones

GT02- F48 Evaluación de la Capacitación
Manual del Sistema de Gestión de la Información RNPC
(Anexo al Procedimiento de Atención DA02-P01)
Plantilla Carta de Convocatoria

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Cambios en el glosario: Se elimina “Diálogo Ciudadano” como programa misional y se adiciona el concepto de “Estrategia de Promoción y Prevención EPPA”
Se cambia el nombre de la Primera Etapa del Procedimiento
Se cambia el concepto de “Jornadas de Formación” por “Jornadas de Capacitación”
Se elimina el uso del formato DA01-F02 Registro de Asistencia a Capacitación
Se elimina la actividad 7.2.4 Alistar registros, formatos y material divulgativo perteneciente a la ETAPA 2.
Se establece el Sistema de Gestión de la Información como unico medio de registro de las capacitaciones.
Se relaciona el Formato Soporte del Sistema de Gestión de la Información - Capacitación (DA01-F14)
Se adiciona nota sobre el uso del Formato de Soporte al Sistema de Gestión de la Información-Orientaciones (DA01-F14), en la Etapa 4: Realizar jornada de capacitación, numeral 7.4.3 Registrar jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.

Fin documento