

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
5	GENERALIDADES.....	7
	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	8
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	9
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	12
7.1	ETAPA 1: PLANEAR LAS INTERVENCIONES DE LOCALIDADES Y/O COMUNAS.....	12
7.1.1	Definir cronograma anual de visitas de prevención.....	12
7.1.2	Asignar recurso humano del componente de prevención.....	12
7.2	ETAPA 2: REALIZAR FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EFECTÚA LAS VISITAS DE DIVULGACIÓN.....	14
7.2.1	Entrenar al equipo de intervención.....	14
7.3	ETAPA 3: REALIZAR AVANZADA.....	14
7.3.1	Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad).....	14
7.4	ETAPA 4: REALIZAR CONTACTO CON AUTORIDADES LOCALES.....	15
7.4.1	Elaborar comunicaciones a autoridades locales.....	16
7.4.2	Radicar Comunicaciones.....	16
7.4.3	Confirmar acompañamiento Policía.....	16
7.5	ETAPA 5: EFECTUAR VISITAS DE DIVULGACIÓN.....	17
7.5.1	Distribuir recorridos visitas de divulgación.....	17
7.5.2	Realizar visitas de divulgación.....	17

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Liliana Maritza Chía Cargo: Contratista GTARNPC	Nombre: Ximena Riaño Agudelo Cargo: Contratista GTARNPC  Aprobado por: Jaime Enrique Moncaleano Cargo: Coordinador GTARNPC	Nombre:  Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2021-06-21

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.

7.5.3	Realizar visita de divulgación a través de canales no presenciales...	18
7.5.4	Convocar a la jornada de sensibilización capacitación .....	18
7.5.5	Diligenciar registros y formatos.....	18
7.5.6	Realizar evaluación del servicio prestado.....	18
7.5.7	Registrar visita de divulgación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.....	19
7.5.8	Verificar la actividad de intervención .....	19
8	ACTIVIDADES FORMATIVAS ESTRATEGIA EPPA .....	19
9	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	20
10	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	20

COPIA CONTROLADA

## **1 OBJETIVO**

Establecer las actividades requeridas para llevar a cabo acciones de formación preventiva en campo y/o a través de medios no presenciales tales como llamadas telefónicas y canales virtuales, dirigidas a establecimientos de comercio de las localidades y/o comunas de las ciudades en donde los programas Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios tenga presencia. Esta busca mitigar la vulneración de derechos de los consumidores en las relaciones de consumo; a través de la descripción de las etapas de planeación de intervención de localidades y/o comunas, contacto con autoridades locales, avanzada, formación del personal y realización de visitas de divulgación, difusión y articulación que el equipo designado del grupo de trabajo de apoyo de la Red Nacional de Protección al Consumidor ─ RNPC - debe desarrollar.

## **2 DESTINATARIOS**

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directamente en las actividades de formación preventiva a través de canales no presenciales y/o en campo dirigidas a establecimientos de comercio de las localidades y/o comunas de la ciudad correspondiente.

## **3 GLOSARIO**

**ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA):** Esta 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 tenderos, comerciantes, productores y proveedores por el presunto desconocimiento de la norma.

**COMPONENTE DE PROMOCIÓN:** Actividades de Información y educación, dirigidas a quienes intervienen en la relación de consumo y cuya finalidad es dar a conocer los servicios que ofrece la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la RNPC para aportar a la cultura de consumo, que para EPPA alude a las actividades de difusión.

**COMPONENTE DE PREVENCIÓN:** Acciones orientadas a mitigar o eliminar los factores de riesgo en la vulneración de derechos de los consumidores, por lo que involucra actividades de divulgación y capacitación, con énfasis formativo y preventivo, dirigidas a los ciudadanos vinculados a establecimientos comerciales ubicados en las localidades o comunas de las ciudades que se pretenden impactar

y donde la SIC hace presencia. Lo que se traduciría en una reducción de reclamaciones y posteriores acciones Administrativas o Jurisdiccionales por parte del consumidor.

**COMPONENTE ARTICULACIÓN:** Conjunto de acciones encaminadas a establecer alianzas de trabajo mancomunado con autoridades u organizaciones público-privadas, para informar, generar buenas prácticas en el reconocimiento de sus deberes y derechos como tenderos, comerciantes (productores o proveedores) y consumidores. Este componente se desarrolla a través de actividades de formación y sensibilización tales como campañas informativas, preventivas entre otras, basadas en la concertación, negociación, comunicación, coordinación y confianza.

**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.

**JORNADAS DE DIVULGACIÓN:** 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 localidades y comunas de las ciudades en donde la estrategia tiene presencia. Estas jornadas tienen como objetivo generar consciencia y buenas prácticas que desarrollen competencias en la población con el fin de establecer relaciones de consumo responsable.

**DIFUSIÓN:** Actividad que se desarrolla en un lugar estratégico para dar a conocer los servicios que presta la RNPC.

**LOCALIDAD:** División territorial o administrativa genérica para cualquier núcleo de población, con identidad propia.

**COMUNA:** Es una subdivisión administrativa menor que corresponde a una zona urbana, rural, o mixta. Es equivalente al municipio o concejo u otras instancias de administración local.

**BARRIO:** Conjunto de personas que viven en comunidad económica y con unas reglas de convivencia al margen de la sociedad organizada

**COMERCIANTE:** Personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona

**SECTOR ECONÓMICO:** Son grupos de actividad económica de una región.

**TENDERO:** Microempresario que vende miscelánea y productos de la canasta familiar al detal.

**COORDINADOR:** Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de encargado 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

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

**GESTOR RCBS:** Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la coordinación de las diferentes actividades que se deben adelantar en la operación de las unidades móviles, ruta ligera, ruta fluvial y operaciones especiales. Velará por su adecuado funcionamiento aspectos jurídicos, técnicos y logísticos.

**GESTOR DE LA CASA DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS:** Profesional (servidor público o contratista del GTARNPC) responsable de la coordinación, implementación y ejecución de las actividades y acciones involucradas en la operación de Casa del Consumidor de Bienes y Servicios, así como del adecuado funcionamiento de la misma en sus aspectos técnicos y logísticos. Es el enlace entre el equipo de la Casa y la gerencia del proyecto CC (Casas del Consumidor).

**GRUPO BASE CENTRAL:** Equipo multidisciplinario de apoyo a la Coordinación de cada grupo de trabajo, ubicado en la sede principal de SIC, que se encarga de articular todas las actividades para el funcionamiento del programa.

**CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS):** Programa a través del cual las 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 RNPC garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios.

**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.

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

**UPZ (Unidades de Planeamiento Zonal):** Son una subdivisión urbana de la ciudad de Bogotá.

**JAL:** Junta Administradora Local

**JAC:** Junta de Acción de Comunal

#### **4 REFERENCIAS NORMATIVAS**

<b>Jerarquía de la norma</b>	<b>Numero/ Fecha</b>	<b>Título</b>	<b>Aplicación Específica</b>
Ley	1480 del 2011	Estatuto del Consumidor	Regula de manera general, tanto sustancial como procesalmente la materia de protección al consumidor.
Decreto	1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	Unifica en una sola norma todos los decretos expedidos en el sector comercio, industria y turismo, en el que se incluyen los relacionados con la materia de control y vigilancia de la SIC, entre ellas, la protección al consumidor y el subsistema Nacional de la calidad.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Aplicación Específica
Decreto	1702 de 2015	Por medio del cual se modifican los artículos 2.2.2.35.3, 2.2.2.35.5 y 2.2.2.35.7. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.	Modifica en particular, algunos artículos del decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, en materia de operaciones a plazos mediante sistemas de financiación.
Decreto	1702 de 2015	Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección I del capítulo 8 del título I del parte 2 del libro II del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.	Modifica apartes de lo consignado en el Decreto Reglamentario Único del Sector Comercio, Industria y Turismo en materia del Subsistema Nacional de la Calidad.
Decreto	1595 de 2015	Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección I del capítulo 8 del título I del parte 2 del libro II del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.	Modifica apartes de lo consignado en el Decreto Reglamentario Único del Sector Comercio, Industria y Turismo en materia del Subsistema Nacional de la Calidad.
Circular Única SIC	6 de agosto 2001	Título II de la Circular Única de la SIC	
Acto Administrativo (SIC)	26 de mayo de 2015	Comité Decisorio de Evaluación de las iniciativas presentadas en el marco del Programa CONSUFONDO	

## 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.

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 RNPC, 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 RNPC, 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, la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA), el Programa de Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor CONSUFONDO, entre otros, que contribuyen a la implementación y al fortalecimiento de la política pública de protección al consumidor.

Particularmente, la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA), a través de su componente de Prevención, permite materializar la función otorgada a la Red de difundir y apoyar el cumplimiento la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, mediante estas actividades de formación preventiva en campo o virtual dirigida a establecimientos de comercio de las ciudades en donde los programas Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios tiene presencia para lograr mitigar factores de vulneración de derechos en las relaciones de consumo.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

El equipo que pertenece a EPPA asignado a cada Casa y Ruta del Consumidor de bienes y servicios, deberá organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades del Procedimiento Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (DA01-P02). Por lo anterior, los documentos derivados de este Procedimiento deben ser entregados con una periodicidad



mensual de manera organizada y completa a la Coordinación de EPPA, quien revisará y remitirá 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	<b>PLANEAR LAS INTERVENCIONES DE LOCALIDADES Y/O COMUNAS</b>	Proyecto de Inversión RNPC Plan Anual de Adquisiciones Plan de Acción RNPC	<p>En esta etapa se marca la hoja de ruta de operación de las intervenciones en las localidades y/o comunas donde haga presencia Casas y Rutas del Consumidor respectiva con el establecimiento del cronograma anual de visitas de divulgación a comerciantes y la posterior asignación de recurso humano para las actividades de la misma. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir cronograma anual de visitas de prevención</li> <li>- Asignar recurso humano del componente de Prevención</li> </ul>	Coordinador de EPPA del GTARNPC  Coordinador del GTARNPC	Cronograma anual de visitas de intervención en las localidades y/o comunas  Programación de actividades recurso humano componente Prevención
2	<b>REALIZAR FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EFECTÚA LAS VISITAS DE DIVULGACIÓN</b>	Cronograma anual de visitas de divulgación en las localidades y/o comunas Programación de actividades recurso humano componente Prevención Estatuto del consumidor, Circular Única de la SIC	<p>En esta etapa, los encargados de efectuar las visitas se capacitan en las temáticas de Protección al consumidor que se abordarán en las visitas de prevención formativa a comerciantes.</p> <p>La actividad para realizar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrenar equipo de Intervención.</li> </ul>	Servidores públicos o contratistas de Gestión del Conocimiento o grupo asignado a EPPA (GTARNPC)	Personal capacitado en las temáticas a abordar en las visitas de prevención a comerciantes

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		(Título II, y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor (Decreto 1595 de 2015: relacionado con Metrología Legal)			
3	<b>REALIZAR AVANZADA</b>	<p>Cronograma anual de visitas de divulgación en las localidades y/o comunas.</p> <p>Personal Capacitado en las temáticas a abordar.</p> <p>Programación de actividades recurso humano componente Prevención</p> <p>Formato de Avanzada Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) DA01-F10</p>	<p>En esta etapa se establece el contacto inicial con las autoridades locales en busca de presentar la estrategia y contar con el acompañamiento de las actividades propias de este componente (visitas a comerciantes y tenderos). La actividad a desarrollar en esta etapa es:</p> <p>- Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad)</p>	<p>Servidores públicos o contratistas de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación asignado a Casas del Consumidor (EPPA) (GTARNPC)</p>	<p>Formato de Avanzada Estrategia de Promoción Prevención y Articulación (EPPA) DA01-F10 (Diligenciado)</p> <p>Cronograma Actividades Mensuales EPPA DA01-F13</p> <p>Formato tipificación de comercios DA01-F15</p>
4	<b>REALIZAR CONTACTO CON AUTORIDADES LOCALES</b>	<p>Cronograma anual de visitas de divulgación en las localidades y/o comunas</p> <p>Cronograma Actividades EPPA DA01.- F13</p> <p>Recurso humano componente</p>	<p>En esta etapa se establece el contacto inicial con las autoridades locales en busca de presentar la estrategia y contar con el acompañamiento de las mismas en el desarrollo de las actividades propias de este componente (visitas a comerciantes). Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <p>- Elaborar comunicaciones autoridades locales.</p>	<p>Servidores Públicos o Contratistas de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación EPPA (GTARNPC)</p>	<p>Cartas autoridades locales (Alcaldía Local, JAL, Policía) radicadas</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		<p>Prevención</p> <p>Base de Datos de contactos de las Alcaldías, JAL, Policía</p> <p>Plantilla de comunicaciones a autoridades locales (Alcaldía, JAL, Policía)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Radicar comunicaciones.</li> <li>- Confirmar acompañamiento Policía.</li> </ul>		
5	<b>EFFECTUAR VISITAS DE DIVULGACIÓN</b>	<p>Cronograma anual de visitas de divulgación en las localidades y/o comunas</p> <p>Cronograma Actividades EPPA DA01-F13 (diligenciado)</p> <p>Formato de Avanzada (EPPA) DA01-F10 (diligenciado)</p> <p>Volantes de invitación a la capacitación</p>	<p>En esta etapa se describen el conjunto de actividades que lleva a cabo el equipo de intervención (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) en cada una de las visitas de prevención a establecimientos de comercio de la localidad y/o comuna. Estas actividades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuir recorridos visitas de divulgación.</li> <li>- Realizar visitas de divulgación.</li> <li>- Realizar visita de divulgación a través de canales no presenciales</li> <li>- Convocar a la jornada de sensibilización capacitación</li> <li>- Diligenciar registros y formatos.</li> <li>- Realizar evaluación del servicio prestado.</li> <li>- Registrar Visita de Divulgación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.</li> <li>- Verificar la actividad de intervención.</li> </ul>	<p>Equipo de EPPA asignado a Casas y Rutas del Consumidor (servidores públicos o contratistas del GTARNPC).</p>	<p>Formato de visitas a comerciantes DA01-F05</p> <p>Lista de Chequeo DA01-F16</p> <p>Visita de divulgación registrada en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.</p> <p>Experiencia SIC</p>

## **7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES**

### **7.1 ETAPA 1: PLANEAR LAS INTERVENCIONES DE LOCALIDADES Y/O COMUNAS**

Esta etapa es llevada a cabo por el Coordinador (servidor público o contratista) de la Estrategia de Promoción Prevención y Articulación (EPPA) con la aprobación del Coordinador del GTARNPC. En esta fase se marca la estrategia y la hoja de ruta de operación de las visitas de divulgación en las localidades y/o comunas de las respectivas ciudades donde se encuentra los programas Casas y Rutas del Consumidor con el establecimiento del cronograma anual de visitas de divulgación a comerciantes y la posterior asignación de recurso humano para las actividades de la misma. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:

#### **7.1.1 Definir cronograma anual de visitas de prevención**

El Coordinador para la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) del GTARNPC, en busca de mitigar la vulneración de los derechos de los consumidores y generar buenas prácticas en los comerciantes y tenderos, impacta los sectores económicos de mayor relevancia y los más vulnerables de las respectivas ciudades o municipios donde haga presencia los programas de Casas y Rutas del Consumidor, el último mes del año precedente, distribuye las visitas a las mismas a lo largo del año.

En este sentido, el coordinador para la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) construye la propuesta de la estrategia y el cronograma anual de intervenciones a realizar. Posteriormente, esta propuesta es presentada a la Coordinación de la RNPC para su aprobación. En caso de requerirse ajustes, el Coordinador para la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) los realiza y así queda definido en el *cronograma anual de visitas de divulgación*.

#### **7.1.2 Asignar recurso humano del componente de prevención**

Con base en el cronograma anual de visitas, el Coordinador del GTARNPC asigna a los programas Casas y Rutas del Consumidor (servidores públicos o contratistas) del GTARNPC que desarrollarán cada una de las actividades del componente de Prevención EPPA: elaboración comunicaciones, radicación comunicaciones, avanzada, visitas de divulgación, registro en el Sistema de Gestión de la Información RNPC, capacitaciones, difusiones y articulación.

Actividades	Personal asignado al mes		
	Equipo	Técnico	Profesional
Elaboración comunicaciones	1 -2 Personas miembros EPPA Casas y Rutas		1-2 profesionales EPPA y gestor de la Casa y Ruta del Consumidor
Radicación comunicaciones	1 -2 personas	1-2 Técnicos	
Avanzada	4 - 6 Miembros EPPA en Casas	2-3 Técnicos EPPA en Casas	2-3 profesionales EPPA y gestor de la Casa del Consumidor)
Visitas de intervención a comerciantes*	4 - 6 Miembros EPPA en Casas 2 - 4 miembros EPPA en Rutas	2-3 Técnicos en Casas 1 -2 Técnicos en Rutas	2-3 profesionales EPPA y Gestor de Casa del Consumidor 1-2 Profesionales EPPA y Gestor de la Ruta del Consumidor
Diligenciamiento del Sistema de Gestión de la información RNPC.	4 - 6 Miembros EPPA en Casas 2 - 4 miembros EPPA en Rutas	2-3 Técnicos EPPA en Casas 1 -2 Técnicos EPPA en Rutas	2-3 profesionales EPPA y Gestor de Casa del Consumidor) 1 -2 Profesionales EPPA y Gestor de la Ruta del Consumidor
Gestión Documental	1 -2 personas EPPA en Casas 2 Personas EPPA en Rutas	1 -2 técnicos EPPA en Casas 2 Técnicos EPPA en Rutas	1 -2 Profesionales EPPA y Gestor de la Casa del Consumidor 1 -2 profesionales EPPA y Gestor de Ruta del Consumidor

Esto equivale por cada Casa y Ruta del Consumidor que el equipo de EPPA se asigne.

El equipo de profesional y técnicos asignados a las visitas de intervención en los programas de Casas y Rutas del Consumidor puede estar sujeto a cambio hasta el día previo a la misma, dadas las dinámicas cambiantes de éstas.

## **7.2 ETAPA 2: REALIZAR FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EFECTÚA LAS VISITAS DE DIVULGACIÓN**

En esta etapa los servidores públicos o contratistas de la Estrategia de Promoción, Prevención (EPPA) (del GTARNPC) asignados a los programas de Casas y Rutas del Consumidor encargados de efectuar las visitas, se capacitan en las temáticas de Protección al Consumidor que se abordarán en las visitas de prevención formativa a comerciantes. Las actividades para desarrollar en esta etapa son:

### **7.2.1 Entrenar al equipo de intervención**

En busca 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 visitas a establecimientos de comercio (ver: Procedimiento de Formación Interna RNPC DA01- I06) se capacita en:

Estatuto del Consumidor:

- Garantías
- Calidad, Idoneidad y seguridad de los productos
- Responsabilidad por daños por producto defectuoso
- Información
- Publicidad

Circular única de la SIC, Título II:

- Información al consumidor (Capítulo segundo, sección 2.1)
- Información pública de precios (Capítulo segundo, sección 2.3) Decreto 1595 de 2015

## **7.3 ETAPA 3: REALIZAR AVANZADA**

En esta etapa el equipo de EPPA asignados a las Casas del Consumidor (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) caracteriza la localidad a visitar con el fin de establecer los aspectos de la intervención (duración, recurso humano, recorridos, material divulgativo y formatos). Las actividades a desarrollar en esta etapa son:

### **7.3.1 Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad).**

El equipo designado a las Casas del Consumidor (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) adelanta la visita de campo denominada Avanzada. Por lo anterior, la última semana de cada mes, se realizará la intervención en la localidad, de acuerdo a los parámetros de verificación sector relevante y/o vulnerable de la zona a intervenir. Durante ésta se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Previamente en las Casas del Consumidor identifican zonas o sectores de la localidad, comuna de la ciudad, a través de la consulta documental física y/o virtual.
- La avanzada el equipo se trasladará a la localidad y/o comuna de esta manera se conoce el tiempo de desplazamiento desde la Casa del Consumidor de Bienes y Servicios de cada ciudad a la localidad y/o comuna.
- El gestor de la Casa del Consumidor distribuye los grupos y UPZ de la localidad y/o comuna que recorrerán cada uno de éstos.
- Durante los recorridos cada uno de los grupos identifica: los barrios pertenecientes a cada UPZ, el número aproximado de establecimientos de comercio y las observaciones de los mismos (estratificación, seguridad, tendencia comercial, ubicación y aspectos generales)
- Con la información recopilada por los grupos y de fuentes secundarias, el equipo de EPPA asignado a la Casa del Consumidor construye el *Formato de Avanzada Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) DA01-F10* y el *Formato Tipificación de Comercios DA01-F15*, previa aprobación del gestor de la Casa del Consumidor.
- El equipo de EPPA asignado a la Casa del Consumidor elabora el *Formato Cronograma Actividades EPPA DA01-F13* indicando lugares, sectores y días a desarrollar esta actividad durante el mes siguiente, con base a la información recopilada, previa aprobación del gestor de la Casa del Consumidor.
- El gestor de la Casa del Consumidor remite vía correo electrónico la información y los formatos diligenciados a la Coordinación de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA).

**Nota 1:**


Localidades y/o comunas con gran extensión y alta densidad poblacional y comercial:

- Duración avanzada: 3 a 4 días
- Equipo humano: 2 a 6 miembros
- Localidades y /o comunas con menor extensión y baja densidad poblacional y comercial:

Para el equipo de EPPA que está asignado a Ruta del Consumidor no aplica esta etapa, por el tipo de dinámica de operación que tiene este programa.

#### **7.4 ETAPA 4: REALIZAR CONTACTO CON AUTORIDADES LOCALES**

En esta Etapa, el equipo designado a la Estrategia EPPA (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) establece contacto con las autoridades locales en busca de presentar la estrategia y contar con el acompañamiento de las mismas en el desarrollo de las actividades propias de este componente (visitas de divulgación

	<b>PROCEDIMIENTO ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA)</b>	Código: DA01-P02
		Versión: 2
		Página 16 de 20

dirigidas a comerciantes y tenderos). Las actividades a desarrollar en esta etapa son:

#### 7.4.1 Elaborar comunicaciones a autoridades locales

El equipo EPPA de cada una de las Casas y Rutas del Consumidor, informa a la ciudad a intervenir, sobre las actividades a desarrollar en las diferentes localidades o comunas: Alcaldía Local, Junta de Acción Local (JAL) y Policía de la ciudad, con la presentación de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) (haciendo uso de la *Base de Datos de contactos de las Alcaldías, JAL, Policía*).

Con esta información, bajo revisión del Gestor de la Casa y Ruta del Consumidor, el personal de apoyo elabora las cartas (siguiendo la *plantilla de comunicaciones a autoridades locales*) y envía los documentos vía correo a la Coordinación de EPPA quien lleva a cabo la gestión para obtener la firma de la coordinación del GTARNPC.

#### **Nota 2:**

- La carta dirigida a la Policía de la ciudad a intervenir es firmada por la coordinación del GTARNPC. en esta comunicación se presenta la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) y se informa que se requiere su acompañamiento durante las visitas de divulgación a comerciantes programadas en la localidad y/o comuna.
- Las cartas dirigidas a la Alcaldía municipal o local son firmadas por la Coordinación del GTARNPC. En estas comunicaciones se presenta la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) y se indican las fechas de intervención en la localidad y/o comuna.

#### 7.4.2 Radicar Comunicaciones

El servidor público o contratista designado por el GTARNPC, con antelación a la intervención en la ciudad, radica las cartas a través del sistema de trámites a las autoridades locales (Alcaldía Local y Policía).

#### 7.4.3 Confirmar acompañamiento Policía

El servidor público o contratista designado de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación EPPA que se encuentran en las Casas y Rutas del Consumidor, en caso que se requiera por temas de seguridad, se comunica telefónicamente con la Estación de Policía de la localidad y/o comuna a intervenir con el fin de complementar la información señalada en la comunicación previamente radicada y confirmar el acompañamiento policial durante las visitas de divulgación a establecimientos de comercio de la localidad y/o comuna.



## **7.5 ETAPA 5: EFECTUAR VISITAS DE DIVULGACIÓN**

En esta etapa se describen el conjunto de actividades que lleva a cabo el equipo de intervención (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) en cada una de las visitas de prevención a establecimientos de comercio de la localidad y/o comuna. Las actividades desarrolladas en esta etapa son:

### **7.5.1 Distribuir recorridos visitas de divulgación**

Con base en la caracterización de la localidad y/o comuna a intervenir establecida en la etapa de Avanzada y el cronograma mensual, el gestor de cada Casa y Ruta del Consumidor distribuye los recorridos de las visitas a cada grupo y da a conocer las indicaciones generales y de seguridad.

### **7.5.2 Realizar visitas de divulgación**

Siguiendo la distribución de recorridos, cada uno de los grupos del equipo de intervención ubicados en las Casas y Rutas del Consumidor lleva a cabo la visita de divulgación a comerciantes y tenderos de la siguiente manera:

- i. Identificar que el establecimiento de comercio realiza actividad comercial de interés para la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA).
- ii. Ingresar al establecimiento, se presenta ante el comerciante y da a conocer las generalidades de la RNPC, la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA) y los objetivos de la visita.
- iii. Brindar la información de carácter formativa y preventiva al comerciante, que le permita conocer y cumplir con las disposiciones que por mandato legal busca la protección al consumidor. En este sentido los temas abordados son:

- *Estatuto de Consumidor*
  - Garantías
  - Calidad, Idoneidad y seguridad de los productos
  - Responsabilidad por daños por producto defectuoso
  - Información
  - Publicidad
  - Temas en Reglamentos Técnicos y Metrología Legal (acompañamiento de un ingeniero)
- Circular Única SIC
  - Información al consumidor
  - Información pública de precios
  - Exigencias para la venta de minutos

iv. Verificar y diligenciar el *formato Lista de Chequeo DA01-F16*, en caso que no cumpla algún aspecto que se encuentra en este documento, se procede a comunicar los TIPS de mejora y para finalizar se le informa que se programará, una segunda visita de seguimiento aproximadamente en 1 o 2 meses considerando tiempo suficiente para que el comerciante, se ajuste a lo que indica la norma.

#### 7.5.3 Realizar visita de divulgación a través de canales no presenciales

En el evento en que no sea posible o no se considere conveniente la realización presencial de las visitas de divulgación dirigidas a comerciantes, estas podrán desarrollarse a través de canales no presenciales tales como llamadas telefónicas, videollamadas, envío de la información suministrada a través de correos electrónicos entre otros. Todo lo anterior, respetando siempre las políticas vigentes de protección de datos personales. En todos estos casos se deberá diligenciar el Formato de Registro Visitas a Comerciantes DA01-F05 y la Lista de Chequeo DA01-F16, con ausencia del campo en el cual se hace referencia a la firma. No se requiere el agotamiento de las actividades de elaboración de comunicaciones, radicación de comunicaciones y avanzada.

#### 7.5.4 Convocar a la jornada de sensibilización capacitación

Con el propósito de complementar la formación preventiva realizada mediante la visita de divulgación dirigida a los comerciantes, cada grupo de intervención durante la visita extiende invitación (volantes de invitación) a los comerciantes a la jornada de capacitación que se realizará en su localidad y/o comuna respectiva; además, suministra material divulgativo y educativo.

#### 7.5.5 Diligenciar registros y formatos

Durante la visita el equipo de EPPA diligencia el formato Lista de Chequeo DA01-F16 y finalizada la intervención el grupo diligencia el Formato de visita a Comerciantes DA01-F05 y solicita al comerciante su firma.

#### 7.5.6 Realizar evaluación del servicio prestado

El profesional a cargo de llevar a cabo la divulgación, una vez terminada la jornada invita al usuario a realizar la evaluación del servicio prestado a través de la Encuesta Experiencia SIC para Jornadas de Divulgación, orientándolo y brindándole información fundamental para el acceso y correcto diligenciamiento de la misma, con el fin de establecer oportunidades de mejora.

#### 7.5.7 Registrar visita de divulgación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC

Finalizadas las visitas de divulgación y verificados los registros de las visitas a comerciantes DA01-F05 y lista de chequeo DA01-F16 por parte del Gestor de la Casa y Ruta del Consumidor, el equipo de EPPA asignado a estos programas deberá registrar cada una de ellas consignando toda la información solicitada por el sistema de Gestión de la RNPC. Este ingreso se realizará en el mismo día de la jornada de divulgación.

#### 7.5.8 Verificar la actividad de intervención

Completada la jornada de visitas de prevención (día) cada grupo de intervención reporta al gestor de la Casa y Ruta del Consumidor el resultado de las visitas efectuadas. El gestor verifica el cumplimiento de las metas establecidas y que los formatos estén correctamente diligenciados.

La Coordinación de la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA), realizará periódicamente verificación de los registros en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC.

### **8 ACTIVIDADES FORMATIVAS ESTRATEGIA EPPA**

La planeación de las actividades formativas surge como complemento de las divulgaciones realizadas, estas se podrán realizar presenciales o virtuales encaminadas a difundir y apoyar el cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 que busca mitigar la vulneración de los derechos de los consumidores y generar buenas prácticas en los comerciantes y tenderos, la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación tendrá tres (3) fuentes:

1. Se encontrará ligada al cronograma de visitas de divulgación en las diferentes localidades y/o comunas de Bogotá y ciudades del país en donde el programa tiene presencia.
2. Surgirán por iniciativa (oferta) del programa y/o por solicitud (demanda) de los distintos grupos de interés en protección al consumidor. Adicionalmente, se planearán capacitaciones alternas a las visitas en mención.
3. Desde las actividades especiales que se realizaran por medio de temáticas o sectores de la economía.

En este sentido, en esta actividad se establecerá el cronograma de jornadas de capacitación a desarrollar; así como la asignación del recurso humano encargado de las mismas.

Así las cosas, para realizar u organizar estas jornadas de capacitación se debe tener en cuenta DA01-P01 Procedimiento Jornadas de Capacitación RNPC

## 9 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ▯ DA01-I06 Instructivo de Formación Interna RNPC
- ▯ DA01-F05 Registro Visitas a Comerciantes
- ▯ DA01-F10 Avanzada Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA)
- ▯ DA01-F13 Cronograma de actividades EPPA
- ▯ DA01-F15 Tipificación de comercios-Avanzada
- ▯ DA01-F16 Lista de Chequeo
- ▯ DA01-P01 Procedimiento Jornadas de Capacitación RNPC

## 10 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se realizó cambio en el nombre del procedimiento.
- Se adicionaron definiciones en el glosario y se ajustan conceptos de forma y fondo.
- Se amplió la cobertura del servicio desde los programas Casas y Rutas del Consumidor, así como cambios estructurales y operativos en la estrategia a través de la adición de nueva metodología de trabajo.
- Se reorganizaron el orden de las etapas de contenido y forma, se agrega actividad de evaluación del servicio a través de la encuesta experiencia SIC para jornadas de divulgación en etapa 5 "Efectuar jornadas de divulgación", se elimina Etapa 6 correspondiente a "efectuar jornadas de capacitación" siendo ajustada dentro del procedimiento como un numeral aclarativo y/o complementario (Nº8) de la Estrategia EPPA y de acuerdo al Procedimiento DA01-P01 Jornadas de capacitación RNPC.
- Se relacionan nuevos formatos como: Lista de Chequeo DA01-F16, Tipificación de Comercios-Avanzada DA01-F15, Cronograma de actividades EPPA DA01-F13. Así mismo, se unifico a este procedimiento el objetivo del instructivo de Etapas Previas de Capacitación Componente de Promoción Dialogo Ciudadano DA01-I07 el cuál es eliminado del SIGI atendiendo a nuevos lineamientos de la estrategia.