	<b>PROCEDIMIENTO COMPONENTE PREVENCIÓN ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA)</b>	Código: DA01-P02
		Versión: 3
		Página 1 de 17

## CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	6
5	GENERALIDADES	7
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	8
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	10
7.1	ETAPA 1: PLANEAR LAS INTERVENCIONES DE LOCALIDADES O COMUNAS	10
	7.1.1 Definir Cronograma Anual De Jornadas De Prevención	10
	7.1.2 Asignar recurso humano del componente de prevención	11
7.2	ETAPA 2: REALIZAR FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EFECTÚA LAS JORNADAS DE DIVULGACIÓN	11
	7.2.1 Entrenar al equipo de intervención	12
7.3	ETAPA 3: REALIZAR AVANZADA Y TIPIFICACIÓN DE COMERCIO	12
	7.3.1 Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad)	12
7.4	ETAPA 4: REALIZAR CONTACTO CON AUTORIDADES LOCALES	13
	7.4.1 Elaborar comunicaciones a autoridades locales	13
	7.4.2 Radicar Comunicaciones	14
	7.4.3 Confirmar Acompañamiento de la Policía	14
7.5	ETAPA 5: EFECTUAR JORNADAS DE DIVULGACIÓN	14
	7.5.1 Distribuir recorridos de las jornadas de divulgación	14
	7.5.2 Realizar jornadas de divulgación	14
	7.5.3 Convocar a la jornada de sensibilización capacitación	15
	7.5.4 Diligenciar registros y formatos	16
	7.5.5 Realizar evaluación del servicio prestado	16

<b>Elaborado por:</b>  Nombre: Marlon Javier Preciado Villabon Cargo: Contratista GTARNPC  Nombre: Camilo Enrique Ayala Ramirez Cargo: Profesional universitario	<b>Revisado Por:</b>  Nombre: Diana Paola Briceño R Cargo: Contratista GTARNPC  Aprobado por: Nombre: Alfonso J Cabarcas Cargo: Coordinador GTARNPC	<b>Aprobación Metodológica por:</b>  Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz  Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2023-12-05
--	--	--

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.

7.5.6	Registrar jornada de divulgación en el Sistema de Gestión de la Información	
RNPC	16	
7.5.7	Verificar la actividad de intervención	16
8	ACTIVIDADES FORMATIVAS ESTRATEGIA EPPA	16
9	DOCUMENTOS RELACIONADOS	17
10	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	17

COPIA NO CONTROLADA

## 1 OBJETIVO

Establecer las actividades requeridas para llevar a cabo acciones de formación preventiva en campo o a través de medios no presenciales tales como llamadas telefónicas y canales virtuales, dirigidas a establecimientos de comercio de las localidades y comunas de las ciudades y municipios en donde se ha identificado necesidades de la RNPC. 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 o comunas, contacto con autoridades locales, avanzada, formación del personal y realización de jornadas de divulgación, difusión y articulación que el equipo designado del grupo de trabajo de apoyo de la RNPC debe desarrollar.

## 2 DESTINATARIOS

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

**DIFUSIÓN:** Actividad que se desarrolla en un lugar estratégico o medio de comunicación para dar a conocer los derechos y deberes de los consumidores y los servicios que presta la RNPC.

**JORNADAS DE DIVULGACIÓN:** Conjunto de acciones formativas y preventivas adelantadas en campo o a través de canales no presenciales tales como llamadas telefónicas, video llamadas, envío de información a través de correo electrónico y demás canales virtuales, dirigidas a comerciantes (proveedores y proveedores) de las 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.

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

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

**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.

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

**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

**GESTOR REGIONAL:** Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de encargado al interior de un proyecto, programa o equipo de trabajo de la RNPC. 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).

**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.

**TURISMO:** En numeral 1 del artículo 3 de la Ley 2068 de 2020, define el turismo así: Turismo. Conjunto de actividades que realizan las personas -turistas- durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines, entre otros, de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios.

**TURISTA:** El numeral 2 del artículo 3 de la Ley 2068 de 2020, define el turista así: Turista. Persona que realiza un viaje, que incluye una pernoctación, a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, y con cualquier finalidad principal (negocios, ocio u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.

**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 RNPC.

**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

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Aplicación Específica
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.
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 aparte 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 cap. 8 del título I del aparte 2 del libro II del Dec. 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.	Totalidad
Acto Administrativo (SIC)	26 de mayo de 2015	Comité Decisorio de Evaluación de las iniciativas presentadas en el marco del Programa CONSUFONDO.	Totalidad
Ley	Ley 300 de 1996	Ley General de Turismo.	Totalidad

## 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 RNPC, velando por su conformación y funcionamiento.

La Ley 1480 de 2011 en su Artículo 75, creó la RNPC, 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 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 RNPC.

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 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 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)***.

**Manejo de Expedientes:** El equipo asignado a cada Casa o 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 con el 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 COMUNAS</b>	<p>Proyecto de Inversión RNPC</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones</p> <p>Plan de Acción RNPC</p>	<p>En esta etapa se marca la hoja de ruta de operación de las intervenciones en las localidades y comunas donde haga presencia Casas y Rutas del Consumidor respectiva con el establecimiento del cronograma anual de jornadas de divulgación a comerciantes y la posterior asignación de recurso humano para las actividades de esta. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir cronograma anual de jornadas de prevención.</li> <li>- Asignar recurso humano del componente de prevención.</li> </ul>	Gestor Regional del GTARNPC	<p>Cronograma anual de jornadas de intervenciones en las localidades o comunas</p> <p>Programación de actividades recurso humano componente Prevención</p>
2	<b>REALIZAR FORMACIÓN DEL PERSONAL QUE EFECTÚA LAS JORNADAS DE DIVULGACIÓN</b>	<p>Cronograma anual de jornadas de divulgación en las localidades y comunas</p> <p>Programación de actividades recurso humano componente Prevención</p> <p>Estatuto del consumidor, Circular única de la SIC (Título II, y demás normatividad relacionada con la protección al consumidor (Decreto 1595 de 2015: relacionado con Metrología Legal)</p>	<p>En esta etapa, los encargados de efectuar las jornadas se capacitan en las temáticas de Protección al consumidor que se abordarán en las jornadas de prevención formativa a comerciantes.</p> <p>La actividad para realizar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrenar al equipo de intervención.</li> </ul>	<p>Gestor Regional de EPPA del GTARNPC</p> <p>Gestor Regional del GTARNPC</p>	<p>Cronograma anual de jornadas de intervención en las localidades o comunas.</p> <p>Programación de actividades recurso humano componente Prevención.</p>



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	<b>REALIZAR AVANZADA Y TIPIFICACIÓN DE COMERCIO</b>	<p>Cronograma anual de jornadas de divulgación en las localidades y comunas.</p> <p>Personal capacitado en las temáticas a abordar.</p> <p>Programación de actividades recurso humano componente Prevención.</p> <p>Formato de Avanzada y Tipificación de Comercio DA01-F15</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 estas en el desarrollo de las actividades propias de este componente (jornadas a comerciantes).</p> <p>La actividad a desarrollar en esta etapa es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad)</li> </ul>	<p>Servidores Públicos o Contratistas de la Estrategia EPPA asignado a CCBS (GTARNPC)</p>	<p>Formato de Avanzada y Tipificación de Comercio DA01-F15 (Diligenciado)</p> <p>Cronograma Actividades Mensuales EPPA DA01-F13</p> <p>Formato de Avanzada y Tipificación de Comercio DA01-F15</p>
4	<b>REALIZAR CONTACTO CON AUTORIDADES LOCALES</b>	<p>Cronograma anual de jornadas de divulgación en las localidades o comunas</p> <p>Cronograma Actividades EPPA DA01-F13</p> <p>Recurso Humano Componente 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>	<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 (jornadas a comerciantes).</p> <p>Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar comunicaciones autoridades locales.</li> <li>- Radicar comunicaciones.</li> <li>- Confirmar acompañamiento de la Policía.</li> </ul>	<p>Servidores Públicos o Contratistas de la Estrategia EPPA asignado a CCBS (GTARNPC)</p>	<p>Cartas autoridades locales (Alcaldía Local, JAL, Policía) radicadas</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
5	<b>EFFECTUAR JORNADAS DE DIVULGACIÓN</b>	<p>Cronograma anual de jornadas de divulgación en las localidades o comunas</p> <p>Cronograma Actividades EPPA DA01-F13 (diligenciado)</p> <p>Formato de Avanzada y Tipificación de Comercio DA01-F15 (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 jornadas de prevención a comerciantes de la localidad o comuna. Estas actividades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuir recorridos jornadas de divulgación.</li> <li>- Realizar jornadas de divulgación.</li> <li>- Convocar a la jornada de sensibilización o capacitación.</li> <li>- Diligenciar registros y formatos.</li> <li>- Realizar evaluación del servicio prestado.</li> <li>- Registrar jornada de divulgación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC.</li> <li>- Verificar la actividad de intervención.</li> </ul>	Equipo de EPPA asignado a Casas y Rutas del Consumidor (Servidores Públicos o Contratistas GTARNPC)	<p>Formato Registro de jornadas de divulgación a comerciantes DA01-F05</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 O COMUNAS

Esta etapa es llevada a cabo por el Gestor Regional y el equipo de Planeación de la RNPC, con la aprobación del Coordinador del GTARNPC. En esta fase se marca la estrategia y la hoja de ruta de operación de las jornadas de divulgación en las comunas ciudades y municipios donde se ha identificado necesidades por parte de la RNPC Consumidor con el establecimiento del cronograma anual de jornadas 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 Jornadas De Prevención

Los Gestores Regionales del GTARNPC, en busca de mitigar la vulneración de los derechos de los consumidores y generar buenas prácticas en los comerciantes, impacta los sectores económicos de mayor relevancia y los más vulnerables de las respectivas ciudades o municipios donde se identifique una necesidad de la RNPC y Rutas del Consumidor. El último mes del año se distribuye las jornadas a las mismas a lo largo del año.

El Gestor Regional construye la propuesta de la estrategia y el cronograma anual de intervenciones a realizar en el último trimestre del año. Posteriormente, esta propuesta es presentada a la Coordinación de la RNPC para su aprobación. En caso de requerirse

	<b>PROCEDIMIENTO COMPONENTE PREVENCIÓN ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA)</b>	Código: DA01-P02
		Versión: 3
		Página 11 de 17

ajustes, el los realiza y así queda definido en el cronograma anual de jornadas de divulgación.

### 7.1.2 Asignar recurso humano del componente de prevención

Actividades	Personal asignado al mes		
	Equipo	Técnico	Profesional
Elaboración comunicaciones	Contratistas Casas y Rutas		Contratistas Asignados a la Casa y Ruta del Consumidor
Radicación comunicaciones	1 -2 personas	1-2 Técnicos	
Avanzada y Tipificación de Comercio	4 - 6 Contratistas en Casas	2-3 Técnicos EPPA en Casas	2-3 contratistas y gestor de la Casa del Consumidor)
Jornadas de intervención a comerciantes*	4 - 6 Contratistas en Casas 2 4 miembros EPPA en Rutas	2-3 Técnicos en Casas 1 -2 Técnicos en Rutas	2-3 contratistas y Gestor de Casa del Consumidor 1-2 contratistas y Gestor de la Ruta del Consumidor
Diligenciamiento del Sistema de Gestión de la información RNPC.	4 - 6 Contratistas en Casas 2 4 Contratistas en Rutas	2-3 Técnicos EPPA en Casas 1 -2 Técnicos EPPA en Rutas	2-3 contratistas y Gestor de CCBS 1 -2 contratistas y Gestor de la Ruta del Consumidor
Gestión Documental	1 -2 Contratistas en Casas 2 contratistas en Rutas	1 -2 técnicosEPPA en Casas 2 técnicos EPPA en Rutas	1 -2 contratistas y Gestor de CCBS 1 -2 contratistas y Gestor de Ruta del Consumidor

Esto equivale por cada Casa y Ruta del Consumidor que desarrolle la estrategia.

El equipo de profesional y técnicos asignados a las jornadas de intervención en los programas de Casas y Rutas del Consumidor puede estar sujeto.

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

En esta etapa los servidores públicos o contratistas que desarrollen la Estrategia EPPA del GTARNPC asignados a los programas de Casas y Rutas del Consumidor encargados de efectuar las jornadas, se capacitan en las temáticas de Protección al Consumidor que se abordarán en las jornadas de prevenciónformativa 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, u na 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 (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 Y TIPIFICACIÓN DE COMERCIO

En esta etapa los contratistas asignados a las Casas Consumidor de bienes y servicios para desarrollar la Estrategia EPPA (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 de Bienes y Servicios (servidores públicos o contratistas del GTARNPC) adelanta la visita de campo denominada Avanzada y Tipificación de Comercio. 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 o vulnerable de la zona a intervenir. Durante ésta se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Previamente en las CCBS identifican zonas o sectores de la localidad, comuna de la ciudad, a través de la consulta documental física o virtual.
- La avanzada el equipo se trasladará a la localidad o comuna de esta manera se conoce el tiempo de desplazamiento desde la Casa y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios de cada ciudad a la localidad o comuna.
- El contratista asignado de la CCBS 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 asignado al desarrollo de la actividad asignado a la Casa del Consumidor construye el *Formato de Avanzada y Tipificación de Comercio DA01-F15* y previa aprobación del gestor Regional.
- El equipo asignado a la CCBS 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 personal de la Casa del Consumidor.
- El personal asignado de la CCBS remite vía correo electrónico la información y los formatos diligenciados por el gestor Regional).

**Nota 1:**

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

- Duración avanzada: 2 a 3 días
- Equipo humano: mínimo 2 miembros
- Duración: 1 día

Para el equipo de la Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios 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 al desarrollo de 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 (jornadas de divulgación dirigidas a comerciantes). Las actividades a desarrollar en esta etapa son:

##### **7.4.1 Elaborar comunicaciones a autoridades locales**

El equipo asignado a la Estrategia 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 EPPA (haciendo uso de la *Base de Datos de contactos de las Alcaldías, JAL, Policía*).

Con esta información, bajo revisión del contratista asignado 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 al Gestor Regional 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 EPPA y se informa que se requiere su acompañamiento durante las jornadas de divulgación a comerciantes programadas en la localidad 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 EPPA y se indican las fechas de intervención en la localidad 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 de la Policía**

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

**7.5 ETAPA 5: EFECTUAR JORNADAS 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 jornadas de prevención a establecimientos de comercio de la localidad o comuna. Las actividades desarrolladas en esta etapa son:

**7.5.1 Distribuir recorridos de las jornadas de divulgación**

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

**7.5.2 Realizar jornadas 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 de la siguiente manera:

- a) Identificar que el comerciante realiza la actividad comercial de interés para la Estrategia EPPA.
- b) Ingresar al establecimiento, se presenta al comerciante y da a conocer las generalidades de la RNPC, la Estrategia (EPPA) y los objetivos de la visita.
- c) Brindar información de carácter formativo 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
- Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996, modificada por las Leyes 1558 de 2012 y 2068 de 2020, entre otras.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015, especialmente en el Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 Realizar jornadas 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 jornadas 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 Registro jornadas de divulgación a Comerciantes DA01-F05. No se requiere el agotamiento de las actividades de elaboración de comunicaciones, radicación de comunicaciones Avanzada y Tipificación de Comercio.

### 7.5.3 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 o comuna respectiva; además, suministra material divulgativo y educativo.

	<b>PROCEDIMIENTO COMPONENTE PREVENCIÓN ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA)</b>	Código: DA01-P02
		Versión: 3
		Página 16 de 17

#### 7.5.4 Diligenciar registros y formatos

Durante la visita el equipo asignado a la Estrategia EPPA diligencia el Formato Registro jornadas de divulgación a Comerciantes DA01-F05 y solicita a quien atendió la divulgación la firma.

#### 7.5.5 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.

#### 7.5.6 Registrar jornada de divulgación en el Sistema de Gestión de la Información RNPC

Finalizadas las jornadas de divulgación y verificados el Formato Registro Jornadas de Divulgación a comerciantes DA01-F05 por parte del contratista asignado a la Casa y Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, 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.

#### 7.5.7 Verificar la actividad de intervención

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

### **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 Normas Turista que busca mitigar la vulneración de los derechos de los consumidores y generar buenas prácticas en los comerciantes, la Estrategia EPPA tendrá tres (3) fuentes:

1. Se encontrará ligada al cronograma de jornadas de divulgación en las diferentes localidades y comunas, municipios y ciudades del país en donde se ha identificado necesidades por parte de la RNPC.
2. Surgirán por iniciativa (oferta) del programa o por solicitud (demanda) de los distintos grupos de interés en protección al consumidor. Adicionalmente, se planearán capacitaciones alternas a las jornadas en mención.



3. Desde las actividades especiales que se realizarán 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 Jornada de Divulgación a Comerciantes
- DA01-F13 Cronograma de Actividades EPPA
- DA01-F15 Avanzada y Tipificación de Comercio
- DA01-P01 Procedimiento Jornadas de Capacitación RNPC

## 10 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se adicionaron definiciones en el glosario.
- Se eliminó el uso de los formatos DA01-F16 y DA01-F10
- Incluye la Ley 300 de 1996 Ley general en turismo.
- Se actualizan las responsabilidades de los roles, esto dado que dentro de la estructura de la RNPC ya no hay coordinadores; por lo tanto, ya no se menciona Coordinador de la Estrategia EPPA si no Gestor regional.
- Se eliminó el numeral IV de la etapa 7.5.2, toda vez que si se menciona el diligenciamiento del formato DA01-F16, formato que se está eliminando del procedimiento.
- Se modifica cambia el concepto de visita de divulgación a jornadas de divulgación.
- Se modifica el numeral 7.01 incluyendo al equipo de planeación de RNPC dentro de esta actividad.
- Se modifica el nombre del formato DA01-F05 antes Registro Vista a comerciante a Registro Jornadas De Divulgación a Comerciantes.

---

Fin documento