

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5	GENERALIDADES	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	6
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	8
7.1	ETAPA 1: PLANEAR ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	8
7.1.1	Definir tema a sensibilizar.....	8
7.1.2	Definir cronograma mensual de actividades de sensibilización.....	8
7.1.3	Coordinar logística de la actividad.....	8
7.2	ETAPA 2: CAPACITAR AL PERSONAL DE LA RNPC Y REALIZAR AVANZADA.....	8
7.2.1	Capacitar equipo de ingenieros	9
7.2.2	Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad):	9
7.3	ETAPA 3: REALIZAR SENSIBILIZACIÓN	10
7.3.1	Distribuir recorridos actividades de sensibilización.....	10
7.3.2	Realizar actividades de sensibilización.....	10
7.3.3	Diligenciar registro de asistencia	10
7.3.4	Realizar evaluación del servicio prestado.....	11
7.3.5	Verificar la actividad de sensibilización.....	11

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: María Alejandra Cely Orduz. Cargo: Contratista GTARNPC ▯ Grupo de Metrología Legal	Nombre: Diana Paola Briceño Cargo: Contratista GTARNPC- Grupo de Calidad y Gestión documental. Aprobado por: Nombre: Alfonso José Cabarcas Mejía Cargo: Coordinador (E) GTARNPC	Nombre: Amanda Pedraza Rodríguez Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2023-03-22

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.

8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	11
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	11
9.	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR.....	11

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer los parámetros necesarios para la realización de actividades de sensibilización en temas de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal por los funcionarios y/o contratistas de la Red Nacional de Protección al Consumidor, con el fin de proporcionar la información clara e inequívoca a comerciantes, comercializadores, consumidores y fabricantes de productos y servicios a los que sean aplicables dichos documentos a través de la planeación, capacitación, avanzada y sensibilización. Esta actividad busca mitigar la vulneración de derechos de los consumidores en las relaciones de consumo, brindar la educación a todos los entes involucrados en la cadena de comercialización sobre el cumplimiento de dichas disposiciones.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos y/o contratistas que participen directamente realizando actividades de sensibilización a comerciantes, fabricantes, comercializadores y consumidores.

3 GLOSARIO

BALANZA: Instrumento que sirve para comparar masas o para determinar masas.

CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS): Programa a través del cual la RNPC dispone de puntos de atención o sedes a nivel nacional para la atención presencial de los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la RNPC garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios.

ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ARTICULACIÓN (EPPA): Tiene como objetivo generar buenas prácticas en la relación de consumo de bienes y servicios y garantizar que el contenido del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) se encuentre de manera permanente al alcance de la comunidad. Este objetivo se logra a través de visitas de divulgación, difusión y capacitación dirigidas a tenderos, comerciantes, productores, proveedores y consumidores del país.

INFORMACIÓN: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

INSTRUMENTO DE PESAJE: Instrumento de medición que sirve para determinar la masa de un cuerpo utilizando la acción de la gravedad sobre este cuerpo.

INSTRUMENTO DE PESAJE DE FUNCIONAMIENTO NO AUTOMÁTICO: Instrumento que requiere la intervención de un operador durante el proceso de pesaje para decidir si el resultado de pesaje es aceptable.

INSTRUMENTO DE MEDIDA: Dispositivo utilizado para realizar mediciones, solo o asociado a uno o varios dispositivos suplementarios.

METROLOGÍA LEGAL (ML): Se define como la ciencia de las mediciones y sus aplicaciones. La Metrología Legal se relaciona con las actividades que se derivan de los requisitos legales que se aplican a la medición, las unidades de medida, los instrumentos de medida y los métodos de medida que se llevan a cabo por los organismos competentes. <https://www.sic.gov.co/metrologia-legal>

ML: Abreviación para Metrología Legal.

PRODUCTOR: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

PROVEEDOR: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.


SENSIBILIZACIÓN: Acción de concientizar de la importancia de un tema a una persona.

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC):

Creada por la Ley 1480 de 2011, es el resultado del trabajo articulado de todas las entidades y organizaciones que la integran, cuyo adecuado funcionamiento se garantiza a partir de la labor que ejerce la Superintendencia de Industria y Comercio como secretaria técnica de la misma, con el fin de lograr el respeto y la efectiva protección de los derechos de los consumidores y a su vez, la consolidación de una cultura de consumo responsable en todo el país.

REGLAMENTO TÉCNICO(RT): Se define como el documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. www.mincit.gov.co

RT: Abreviación para Reglamentos Técnicos.

	ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL- RNPC	Código: DA01-P04
		Versión: 1
		Página 5 de 11

RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS): Programa de la RNPC a través del cual, 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.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Aplicación Específica
Ley	Ley 1480 de 2011	Estatuto del Consumidor	Regula de manera general, tanto sustancial como procesalmente la materia de protección al consumidor.
			Demás resoluciones inherentes a temas relacionados a Metrología Legal y Reglamentos Técnicos.

5 GENERALIDADES

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. Ahora bien, 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. 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 usuario pueda acceder a los servicios que se ofrecen; y la segunda es la articulación de todos los miembros de la RNPC, garantizando una protección al

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC Código: DA02-P01 Versión: 3 Página 9 de 26 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 Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS), Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS), el programa de Diálogo Ciudadano (DC), el programa de fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor (CONSUFONDO) y algunas herramientas como el portal web, entre

otros, que contribuyen a la implementación y al fortalecimiento de la política pública de protección al consumidor. Particularmente, los programas RCBS y CCBS, a través de sus componentes de atención y orientación a los usuarios, permiten materializar 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 recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten

GESTIÓN DOCUMENTAL

Los ingenieros de la RNPC deberán organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades del Procedimiento *Actividades de sensibilización en temas de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal*. Por lo anterior, los documentos derivados de este procedimiento deben ser entregados con una periodicidad mensual de manera organizada y completa a la Coordinación del grupo de Ingenieros de la RNPC, quien revisará y remitirá al equipo de gestión documental los formatos con el formato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) debidamente diligenciado.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Planear Actividades de sensibilización en materia de Reglamentos Técnicos y Metrología legal	Proyecto de Inversión RNPC Plan de Acción RNPC	En esta etapa se planifica las actividades de sensibilización en las localidades, municipio y/o ciudades donde haga presencia Casas (CCBS) y Rutas (RCBS) del Consumidor de bienes y servicios establecimiento el cronograma mensual de actividades sensibilizaciones Las actividades a desarrollar en esta etapa son: - Definir tema a sensibilizar - Definir cronograma mensual de actividades de sensibilización. - Coordinar logística de la actividad.	Coordinador equipo interno de Ingenieros.	Cronograma mensual de actividades en las localidades, municipios y/o ciudades

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	Capacitar al personal de la RNPC y Realizar Avanzada	Cronograma mensual de actividades.	En esta etapa el equipo experto de ingenieros de la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal capacitan a los ingenieros de la RNPC en el tema a <u>sensibilizar y se efectúa la avanzada</u> (visita de campo previa a la intervención de la localidad). -Capacitar equipo de ingenieros. - Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad)	Grupo de Inspección y vigilancia de Metrología Legal y Reglamentos técnicos	Ingenieros capacitados en Reglamento técnico específico a abordar. Formato Superintendencia De Industria Y Comercio Red Nacional De Protección Al Consumidor Avanzada Actividad De Sensibilización Reglamentos Técnicos Y Metrología Legal - RNPC DA01-F18
3	Realizar Sensibilización	Cronograma mensual de actividades de sensibilización Formato Superintendencia De Industria Y Comercio Red Nacional De Protección Al Consumidor Avanzada Actividad De Sensibilización Reglamentos Técnicos Y Metrología Legal - RNPC DA01-F18	En esta etapa se describen el conjunto de actividades que llevan a cabo el equipo de Ingenieros de RNPC en cada establecimiento de comercio de la localidad, ciudad o municipio Estas actividades son: - Distribuir recorridos de actividades de sensibilización. - Realizar actividades sensibilización. - Diligenciar registro de asistencia. - Realizar evaluación del servicio prestado. - Verificar la actividad de sensibilización	Ingenieros contratistas asignados a Casas del Consumidor y Equipo base.	Formato registro de sensibilizaciones DA01-F17 Experiencia SIC.



7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: PLANEAR ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

Esta etapa es llevada a cabo por el Coordinador del equipo interno de Ingenieros de la RNPC. En esta fase se establece la estrategia a utilizar en las actividades de sensibilización en las localidades, ciudades y/o municipios donde se encuentra los programas Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios con el establecimiento del cronograma mensual de sensibilizaciones a comerciantes, comercializadores, consumidores y fabricantes de productos y servicios a los que se les aplique Reglamentos Técnicos.

Las actividades por desarrollar en esta etapa son:

7.1.1 Definir tema a sensibilizar

El coordinador del equipo interno de Ingenieros de RNPC junto con los **Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal y Reglamentos Técnicos** definirán el tema a sensibilizar, teniendo en cuenta tanto las necesidades del mercado como las de la RNPC.

7.1.2 Definir cronograma mensual de actividades de sensibilización

El coordinador del equipo de Ingenieros de la RNPC realiza la propuesta de la estrategia y el cronograma mensual de actividades a realizar junto con la coordinación de los grupos de Reglamentos técnicos y Metrología Legal. En caso de requerirse se realizan los ajustes necesarios.

7.1.3 Coordinar logística de la actividad.

El coordinador del equipo interno de Ingenieros de la RNPC gestiona los suministros necesarios para el desarrollo de la actividad como lo son:

- ▮ Conformación de equipos.
- ▮ Solicitud de comisiones.
- ▮ Solicitud de transporte.

7.2 ETAPA 2: CAPACITAR AL PERSONAL DE LA RNPC Y REALIZAR AVANZADA

En esta etapa los servidores públicos o contratistas del grupo de Ingenieros de la Red Nacional de Protección al consumidor asignados a los programas de Casas

del Consumidor de Bienes y Servicios encargados de efectuar las actividades de sensibilización, se capacitan en el Reglamento Técnico y se realiza la avanzada con el fin de conocer previamente los establecimientos que se visitaran identificando (duración, recurso humano, recorridos, material divulgativo y formatos). Esta actividad está dirigida por los ingenieros de la Delegatura de Metrología Legal y Reglamentos Técnicos.

Las actividades para desarrollar en esta etapa son:

7.2.1 Capacitar equipo de ingenieros

En busca de brindar la información clara e inequívoca de la información que se brinda a los comerciantes, comercializadores, consumidores y fabricantes, en las actividades de sensibilización los Ingenieros se capacitan en temas:

Reglamentos Técnicos

- Reglamentos Técnicos en Productos.
- Reglamentos Técnicos en sector Eléctrico.
- Reglamentos Técnicos en Sector Construcción.
- Reglamentos Técnicos en Seguridad Vial.
- Reglamentos Técnicos en Sector Gas.

Reglamentos Técnicos Metroológicos

- Control Metroológico de Surtidores de Combustible líquido.
- Control metroológico de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático.
- Control metroológico de productos preempacados.

7.2.2 Efectuar avanzada (visita de campo previa a la intervención de la localidad):

El equipo de Ingenieros de la RNPC designado, adelanta la visita de campo (Avanzada). Por lo anterior, la última semana de cada mes, se realizará la intervención en la localidad. Las actividades por desarrollar son:

- Previamente en las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios se identifican zonas o sectores de la localidad, municipio o ciudad a través de la consulta documental física y/o virtual.
- Para la avanzada, el ingeniero, de ser posible, se trasladará a la localidad, municipio o ciudad o en su defecto con la ayuda de herramientas virtual, en compañía del equipo EPPA, para así conocer el tiempo de desplazamiento a los puntos de intervención.

- Durante los recorridos se identifican: El número aproximado de establecimientos de comercio y las observaciones de estos (estratificación, seguridad, tendencia comercial, ubicación y aspectos generales).
- Con la información recopilada por el ingeniero, se construye el **Formato Superintendencia De Industria Y Comercio Red Nacional De Protección Al Consumidor Avanzada Actividad De Sensibilización Reglamentos Técnicos Y Metrología Legal -RNPC DA01-F18**
- El ingeniero remite la información al coordinador del equipo interno de ingenieros remite vía correo electrónico.

7.3 ETAPA 3: REALIZAR SENSIBILIZACIÓN

En esta etapa se describen el conjunto de actividades que lleva a cabo el equipo de Ingenieros en cada una de las actividades de sensibilización en Metrología Legal y Reglamentos Técnicos. Las actividades desarrolladas en esta etapa son:

7.3.1 Distribuir recorridos actividades de sensibilización.

Con base en la caracterización de la localidad, municipio y/o ciudad a sensibilizar, previamente establecida en la etapa de Avanzada y el cronograma mensual de actividades, se distribuyen los recorridos de las visitas a cada grupo y se da a conocer las indicaciones generales y de seguridad.

7.3.2 Realizar actividades de sensibilización.

Siguiendo la distribución de recorridos, cada uno de los ingenieros en compañía por el equipo EPPA lleva a cabo la actividad de sensibilización de la siguiente manera:

- i. Identificar que el establecimiento de comercio realiza actividad comercial relacionada al Reglamento Técnico a sensibilizar.
- ii. Ingresar al establecimiento, se presenta ante el comerciante, comercializador, consumidor o fabricante y da a conocer los objetivos de la visita y posteriormente el Reglamento técnico correspondiente.

7.3.3 Diligenciar registro de asistencia

Durante la visita el ingeniero de la RNPC diligencia el formato **Registro de Sensibilizaciones (DA01-F17)** teniendo especial cuidado en diligenciar la información de manera clara y precisa.

	ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL- RNPC	Código: DA01-P04
		Versión: 1
		Página 11 de 11

7.3.4 Realizar evaluación del servicio prestado

El ingeniero encargado de llevar a cabo la sensibilización, una vez finalizada la actividad invita al usuario a realizar la evaluación del servicio prestado mediante la Encuesta Experiencia SIC, para jornadas de Divulgación y Sensibilización, guiando a la persona en el correcto diligenciamiento de la encuesta.

7.3.5 Verificar la actividad de sensibilización

Completada la jornada de sensibilizaciones cada ingeniero reporta al coordinador del equipo el resultado de las actividades realizadas. El coordinador verifica el cumplimiento de las metas establecidas y que los formatos estén correctamente diligenciados. La Coordinación del grupo de Ingenieros realizará de forma permanente la verificación de los registros consignados por cada ingeniero.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

DA01-F18 Superintendencia De Industria Y Comercio Red Nacional De Protección Al Consumidor Avanzada Actividad De Sensibilización Reglamentos Técnicos Y Metrología Legal -RNPC

DA01-F17 Formato Registro de sensibilizaciones

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos relacionados con Reglamentos Técnicos y Reglamentos Técnicos Metrológicos.

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR

Se crea documento.

Fin documento