



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

**AUDIENCIA PÚBLICA DE
RENDICIÓN DE CUENTAS A LA
CIUDADANÍA**

*Informe de
Gestión*

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinComercio
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo



**Gobierno
de COLOMBIA**

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
Superintendente de Industria y Comercio

GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA
Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia

ALEJANDRO GIRLADO LÓPEZ
Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

JORGE ENRIQUE SÁNCHEZ MEDINA
Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor

JOSÉ ALEJANDRO BERMÚDEZ DURANA
Superintendente para la Protección de Datos Personales

FELIPE GARCÍA PINEDA
Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales

JOSE LUIS LONDOÑO FERNÁNDEZ
Superintendente Delegado para Propiedad Industrial

ANGELICA MARÍA ACUÑA PORRAS
Secretaria General

ANA MARÍA URIBE NAVARRO
Jefe Oficina Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial

ÓSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ
Jefe Oficina de Tecnología e Informática

JUAN PABLO HERRERA SAAVEDRA
Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

PEDRO ABSALÓN CIFUENTES CERÓN
Jefe Oficina de Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPITULO 1	9
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	9
1.1. LOGROS	9
1.1.1. PRÁCTICAS COMERCIALES RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA Y COMPETENCIA DESLEAL ADMINISTRATIVA	9
1.1.2. CONTROL DE INTEGRACIONES	11
1.1.3. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA	12
1.2. RETOS	12
1.3. QUE VIENE PARA EL 2015	13
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	14
1.4. LOGROS	14
1.5. QUE VIENE PARA EL 2015	15
CAPITULO 2	16
DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	16
2.1. LOGROS	17
2.2. QUE VIENE PARA EL 2015	19
CAPITULO 3	20
DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	20
3.1. LOGROS	20
3.1.1. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	20
3.1.2. SERVICIOS DE COMUNICACIONES	22
3.2. QUE VIENE PARA EL 2015	25
3.2.1. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	25
3.2.2. SERVICIOS DE COMUNICACIONES	26
CAPITULO 4	27
RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – RNPC: DESBOGOTANIZANDO LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	27
4.1. LOGROS	27
4.2. RETOS	30
4.3. QUE VIENE PARA EL 2015	31
CAPITULO 5	32
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	32
5.1. LOGROS	33
5.2. RETOS	35
5.3. QUÉ VIENE PARA EL 2015	36
CAPITULO 6	37
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	37
6.1. LOGROS	38

6.2. RETOS	40
6.3. QUE VIENE PARA EL 2015	40
CAPITULO 7	42
DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	42
7.1. LOGROS	43
7.2. RETOS	49
7.3. QUE VIENE PARA EL 2015	49
CAPITULO 8	50
APOYO TRANSVERSAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN MISIONAL	50
8.1. OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL- OSCAE	50
8.1.1. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	50
8.1.1.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	50
8.1.1.2. SERVICIO AL CIUDADANO	53
8.1.1.3. ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN	54
8.1.2. RETOS	56
8.2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	57
8.2.1. SISTEMA DE METAS DE GOBIERNO – SISMEG	58
8.2.2. PLAN DE ACCIÓN Y PLAN ESTRATÉGICO	58
8.2.3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	58
8.2.4. GRUPO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	59
8.3. ASUNTOS INTERNACIONALES	61
8.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	64
8.4.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD	64
8.4.2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL	64
8.4.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	64
8.4.4. MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	65
8.4.5. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	65
8.4.6. GESTIÓN DOCUMENTAL	66
8.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	66
8.6. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	67
8.7. GESTIÓN FINANCIERA	68
8.7.1. ASPECTOS PRESUPUESTALES	68
8.7.1.1. EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE METAS PRESUPUESTALES DE GASTO	68
8.7.1.2. PRESUPUESTO DE INGRESOS	70
8.7.2. ASPECTOS CONTABLES	71
8.7.2.1. ELABORACIÓN Y REPORTE DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	71
8.7.2.2. SOSTENIBILIDAD CONTABLE	72
8.8. OFICINA ASESORA JURÍDICA	73
8.8.1. LOGROS	73

8.8.1.1. DEFENSA JUDICIAL.....	73
8.8.1.2. REGULACIÓN NORMATIVA.....	73
8.9. OFICINA DE CONTROL INTERNO	74
8.9.1. ROLES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.	75
8.9.2. VALORACIÓN DE RIESGOS.....	75
8.9.3. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA.....	75
8.9.4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	75
8.9.5. RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.....	76
8.9.6. FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL	76

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- es una entidad encargada de funciones de vital interés para el ciudadano. Con la multiplicidad de funciones que están a nuestro cargo, la SIC es una entidad multifuncional, que hace parte fundamental de la estrategia estatal en favor del desarrollo, la competitividad y la protección de derechos de la ciudadanía.

En cuanto al ejercicio de sus funciones, se destaca un grupo muy importante de ellas relacionadas con la función de inspección, vigilancia y control, tarea en la cual trabajan la Delegatura para la Protección al Consumidor, la Delegatura para la Protección a la Competencia, la Delegatura para la Protección de Datos Personales y la Dirección de Cámaras de Comercio. Todas estas dependencias actúan como policía administrativa vigilando en sus respectivos campos de acción el cumplimiento del estatuto del consumidor, el cumplimiento del régimen de libre competencia en los mercados; la vigilancia administrativa y contable de las cámaras de comercio; los operadores, fuentes y usuarios de información; y el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal, entre otros muchos aspectos.

El segundo frente de trabajo hace referencia a la función de registro, en cabeza de la Delegatura para la Propiedad Industrial encargada de conceder derechos sobre nuevas creaciones (patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de trazado de circuitos integrados) como también sobre los signos distintivos utilizados por los empresarios para que sus productos o servicios sean reconocidos en el mercado (marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales).

Finalmente y no menos importante, la función jurisdiccional ejercita las funciones jurisdiccionales que a esta entidad le fueron otorgadas, lo cual supone resolver conflictos de carácter particular con fuerza de cosa juzgada, esto es, administrando justicia. Con esto convierte a la SIC en una de las autoridades administrativas con funciones judiciales en lo relacionado con protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

Como lo comprueba el amplio espectro en el que la SIC ejerce sus funciones, la Entidad está absoluta y permanentemente en función de los ciudadanos colombianos. Por tal motivo, una de las actividades que ocupó un lugar destacado en el desarrollo de la gestión de septiembre de 2013 a agosto de 2014, hace referencia a la desbogatización de la entidad. En este sentido, se continuó y reforzó programas exitosos como SIC Móvil el cual comprende acciones de divulgación y promoción de los trámites,

servicios y funciones de la entidad durante una semana en una ciudad diferente a la sede central, además de atender al ciudadano y recibir cualquier trámite que desee presentar ante la SIC.

Este proyecto SIC Móvil es aprovechado para desarrollar reuniones temáticas con empresarios, comerciantes, academia y ciudadanía en general, con el equipo de directivos liderado por el propio Superintendente, lo que permite conocer la realidad de las regiones de viva voz y generar un espacio de participación ciudadana. Para el período que comprende este informe, el programa SIC MÓVIL fue realizado en 5 ciudades principales, y próximamente se estará en las ciudades de Riohacha y Cali esta última ciudad, lugar desde donde se planea realizar la rendición de cuentas de la Entidad.

Como complemento a esta estrategia, se dio inicio al proyecto Unidad Móvil de la entidad, cuyo objetivo se concentró en recorrer municipios alejados del territorio nacional y llevarle al ciudadano de dichos municipios el portafolio de servicios que presta la Entidad.

Así mismo, la SIC es una entidad que ha venido evolucionando con el tiempo, y así lo reconoce el Gobierno Nacional, pues nuestro presupuesto ha venido aumentando de manera significativa, y aunque no suficiente, para poder cumplir con todas las funciones asignadas, se esfuerza día a día por realizar sus funciones dentro de un marco de excelencia y oportunidad en la prestación del servicio.

No sobra decir, que ante el importante aumento de personal y presupuesto observado en los últimos años, la Entidad ha venido realizando importantes esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones. Parte del éxito de su gestión se reconoce con la detección de importantes conductas restrictivas de la competencia que han llevado a que la entidad imponga cuantiosas multas por más de \$150 mil millones de pesos para el período del presente informe, que se espera generen un efecto disuasorio e incentiven el respeto del régimen de libre competencia Colombiano. Igualmente importante ha sido el logro que en materia de conductas que vulneran los derechos de los consumidores, en sectores como el sector de telecomunicaciones, el retail moderno, entre otros sectores. Este aumento en nuestra capacidad sancionatoria, sumado a la rigurosidad y compromiso de nuestros funcionarios, ha permitido a la Superintendencia de Industria y Comercio un reconocimiento creciente ante el ciudadano de ser una entidad con estándares técnicos del más alto nivel, eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Como los anteriores, son varios los logros que se han obtenido en la Entidad durante este periodo y este documento pretende informar detalladamente de cada uno de ellos.

Basta citar iniciativas como el proyecto de las Casas del Consumidor, iniciado durante la vigencia anterior, cuya concreción se ha logrado en buena parte del presente año, el cual no es más que la adecuación de espacios físicos en distintas ciudades del país en donde confluyen autoridades administrativas que ejercen funciones de protección al consumidor (autoridades del orden nacional y local), conformando así una red regional en donde se brinda apoyo, asesoría y orientación a las administraciones municipales de la región, a las asociaciones de consumidores, a productores y proveedores y a la ciudadanía en general, en asuntos relacionados con la protección al consumidor. Serán también espacios físicos en donde los consumidores de la región podrán interponer sus quejas y recursos para que sean tramitados ante la autoridad competente y posteriormente resueltos en los términos de ley.

Adicionalmente a estos proyectos, se encuentran una serie de retos y espacio de mejora continua que la entidad tiene ha detectado y ha decidido avanzar a futuro, con un común denominador, el cual es contribuir con que la SIC siga ocupando un lugar destacado en la función pública en su intención de apoyar y defender los derechos de los colombianos en las áreas que tiene bajo su responsabilidad de manera eficaz eficiente y oportuna.

CAPITULO 1

DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA



La Delegatura para la Protección de la Competencia busca garantizar la eficiencia en los mercados, así como el libre acceso y la libre participación de las empresas en la economía nacional. De esta forma, vela por la protección del bienestar general del consumidor y contribuye a la consolidación de un mercado que se rija por la libre competencia.

En esta materia, la Delegatura adelanta tres funciones: (i) investigaciones por presuntas prácticas comerciales restrictivas de la competencia y por actos competencia desleal (estos últimos, solo si pueden tener efectos extensivos al mercado); (ii) ejerce un control previo de integraciones empresariales; y (iii) adelanta la función de abogacía de la competencia. A continuación se relacionan los principales logros alcanzados en cada uno de estos campos.

1.1. LOGROS

1.1.1. Prácticas comerciales restrictivas de la competencia y competencia desleal administrativa

La instrucción de las investigaciones por prácticas comerciales restrictivas de la competencia es llevada a cabo por 2 grupos de trabajo, diferenciados por el tipo de conductas que investigan: el Grupo de Trabajo Interdisciplinario de Colusiones, que tramita exclusivamente actuaciones en las que se advierte la presunta realización de colusiones (acuerdos restrictivos ilegales) al interior de los procesos de contratación pública; y el Grupo de Trabajo para la Protección de la Competencia, que investiga todas las demás conductas anticompetitivas. La intervención de la Delegatura en el procedimiento culmina con la expedición de un Informe Motivado de la investigación que es trasladado al Superintendente de Industria y Comercio, quien toma la decisión final en cada caso.

Los siguientes son los logros más importantes alcanzados en esta materia, entre septiembre de 2013 y agosto de 2014:

- COMCEL S.A. recibió sanciones por abusar de su posición de dominio al obstruir procesos de Portabilidad Numérica Móvil, y limitar la libre competencia mediante el abultamiento de cifras relacionadas con este mismo concepto. En conjunto, la multa ascendió a \$87.750.022.500, valor que representa la sanción más alta impuesta hasta el momento por la SIC en contra de una persona jurídica. Además, varias empresas del GRUPO NULE (y sus representantes legales) fueron sancionadas por presentarse en licitaciones del ICBF a través de varias de sus empresas, y simular competencia entre ellas para aumentar las probabilidades de resultar adjudicatarias de 2 contratos conocidos como “Bienestarina” y “Hogares”. Las sanciones impuestas ascendieron, en conjunto, a \$30.067.447.500.
- Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra 19 empresas subastadoras de ganado y 19 representantes legales por presuntamente incurrir en acuerdos de fijación de precio en el mercado de comercialización de ganado en pie a través del sistema de subasta. También, se abrió investigación con pliego de cargos contra el gremio ASOSUBASTAS, por presuntamente haber influenciado a sus asociados para la celebrar tales acuerdos.
- Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra SERVICIUDAD EMPRESA COMERCIAL E INDUSTRIAL DEL ESTADO ESP y su representante legal, debido a que tal empresa, presuntamente, abusó de su posición de dominio en los mercados de comercialización de agua en bloque en Risaralda, y de distribución y comercialización de agua potable en Dosquebradas, municipio de ese Departamento.
- Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra la UNIÓN TÉMPORAL MOVILIDAD URBANA – BOGOTÁ, PONCE DE LEÓN S.A. (integrante del GRUPO NULE), INGENIEROS CONSULTORES (en liquidación judicial), JV INVERSIONES JAIME HERNANDO LAFAURIE EU, OLANDO RIASCOS SERRANO, L&L S. en C. y sus representantes legales, debido a que, presuntamente, en el marco de un proceso de licitación pública adelantado por la SECRETARÍA DISTRIAL DE MOVILIDAD, celebraron acuerdos internos para garantizar la adjudicación del contrato y la posterior repartición de utilidades.
- Se abrió investigación con pliego de cargos contra TECNOSUR S.A.S, TECNOQUÍMICAS S.A., COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S.A., PRODUCTOS FAMILIA S.A., DRYPERS ANDINA S.A. y 44 personas naturales, por presuntamente infringir el régimen de libre competencia al realizar acuerdos con el fin de aumentar artificialmente el precio de los pañales desechables para bebé en Colombia, fijar su calidad y su forma de comercialización. El pliego de cargos se formuló después de que funcionarios de la SIC adelantaran visitas administrativas de inspección a varias empresas, y 2 de ellas se acogieran al Programa de Beneficios por Colaboración. Es la primera vez en la historia que la autoridad de competencia suscribe acuerdos con empresas que deciden delatar un cartel anticompetitivo.

- La Delegatura elaboró siete (7) informes motivados, durante el periodo septiembre 2013 –agosto 2014, los cuales fueron entregados al Superintendente de Industria y Comercio para la expedición del acto administrativo final.

Dentro de los informes motivados expedidos se encuentra el de la investigación que se adelantó en relación con el esquema de recolección de basuras que se implementó en Bogotá en diciembre de 2012. La Delegatura le recomendó al Superintendente de Industria y Comercio *Ad Hoc* sancionar a los investigados por limitar la libre competencia en el mercado de prestación del servicio público de aseo en Bogotá (infracción a la prohibición general de competencia).

Otros datos de gestión se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Datos de Gestión Delegatura Protección de la Competencia

Trámite	No.
Visitas administrativas adelantadas	177
Quejas recibidas	690
Quejas archivadas	372
Averiguaciones preliminares abiertas	26
Averiguaciones preliminares cerradas	11
Incumplimientos de instrucciones abiertos	13
Aperturas de investigación	8
Informes motivados entregados al Superintendente de Industria y Comercio	7
Investigaciones archivadas	1
Total de multas impuestas en temas de competencia (aproximadamente)	\$208.600.000.000
Total de multas impuestas en tema de competencia (en firme)	\$120.184.534.623

1.1.2. Control de Integraciones

Mediante esta función se busca advertir de manera anticipada si una operación de integración empresarial puede conducir a concentraciones económicas que alteren, afecten o restrinjan la libre competencia en los mercados. En esta materia, el Grupo de Integraciones Empresariales de la Delegatura realiza los estudios económicos de las operaciones proyectadas y analiza sus potenciales efectos en la competencia, y el Superintendente de Industria y Comercio finalmente decide si las mismas se aprueban, se condicionan o se objetan.

Entre septiembre de 2013 y agosto de 2014, se tramitaron 124 estudios de operaciones empresariales: 81 notificaciones, 34 solicitudes de preevaluación, 3 conceptos para la Superintendencia Financiera y 1 desistimiento. Los sectores económicos que tuvieron mayor participación en estas operaciones fueron petróleo, tecnologías de la información y de las comunicaciones, turismo, alimentos y servicios.

Uno de los estudios más relevantes que se adelantó en este periodo fue el que correspondió a la integración entre la Empresa de Energía de Bogotá – EEB e ISAGEN. La SIC condicionó tal operación a la eliminación de varios de los derechos políticos que la EEB tiene en EMGESA S.A. y CODENSA S.A., y a la desinversión de ciertos intereses económicos que la EEB tiene en el mercado de energía eléctrica. Esta Entidad determinó que una operación de este tamaño e importancia, de no ser condicionada, derivaría en un aumento de precios en el mercado de generación de energía eléctrica en Colombia, en perjuicio de los hogares y las empresas nacionales.

1.1.3. Abogacía de la Competencia

En atención al rol de abogacía de la competencia que está a cargo de la SIC, las autoridades regulatorias deben informarle a esta Entidad sobre los proyectos de regulación que pretendan expedir y que puedan tener efectos sobre la libre competencia del país. La SIC debe analizar tales proyectos y emitir concepto no vinculante sobre los mismos, dando cuenta de su viabilidad y pertinencia en términos de competencia. Estos conceptos son firmados directamente por el Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia.

El principal logro alcanzado en esta materia es la expedición de la Resolución SIC No. 16424 del 10 de marzo de 2014, mediante la cual se creó el Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia al interior de la Delegatura. Este grupo se dedica de manera exclusiva a emitir conceptos *ex ante* sobre los proyectos de regulación que puedan tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados.

Entre septiembre de 2013 y agosto de 2014, la Delegatura recibió 34 solicitudes de conceptos de abogacía y emitió 30 conceptos de esta naturaleza.

Es importante destacar que en este periodo de tiempo la SIC recibió un reconocimiento por parte del Banco Mundial, en la categoría relativa a la incidencia del derecho de la competencia en algún sector de la economía. El premio se otorgó por el concepto de abogacía que se expidió a inicios de 2013, en relación al proyecto de resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC que establecía los requisitos y el procedimiento para otorgar permisos para el uso del espectro electromagnético (4G) en Colombia.

1.2. RETOS

El principal reto que afrontó la Delegatura en materia de competencia fue poner en marcha el programa de beneficios por colaboración (delación), el cual no tenía antecedentes en la historia de Colombia. La primera solicitud de acogerse al programa se dio en la investigación que actualmente se adelanta por una presunta cartelización en el mercado de pañales desechables para bebé. El mayor desafío a la hora de poner en marcha este programa fue generarles confianza a los solicitantes en lo concerniente al manejo y la reserva de la información que aportaron.

1.3. QUE VIENE PARA EL 2015

- Se organizará el Grupo de Análisis y Recaudo Forense al interior de la Delegatura, el cual tendrá la función recaudar, analizar y mantener una debida cadena de custodia de las pruebas electrónicas que se obtengan en el marco de las investigaciones por presuntas infracciones al régimen de competencia. Además, se creará un laboratorio especialmente diseñado y equipado para su uso.
- Se publicarán nuevas guías sobre el régimen de libre competencia y se culminará el proceso de actualización de varias cartillas didácticas que abordan temáticas relevantes en la materia.
- Se decidirán investigaciones de gran trascendencia nacional que involucran mercados como el azúcar y el cemento.
- Se iniciará la implementación de las recomendaciones que emita la OCDE, una vez se reciban las recomendaciones que emita tal organización en atención al proyecto de “examen inter pares” (*Peer Review*), que se llevó a cabo a inicios de 2013.
- Se mantendrá una participación activa en materia internacional, especialmente en relación con la ICN y la OECD. Cabe recordar que actualmente Colombia está adelantado un proceso de adhesión para ser miembro de esta última organización. Adicionalmente, se buscará suscribir acuerdos de cooperación y/o memorandos de entendimiento con diferentes autoridades de competencia del mundo.

DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO



La Dirección de Cámaras de Comercio está adscrita a la Delegatura para la Protección de la Competencia y ejerce funciones de inspección, control y vigilancia administrativa y contable frente a las 57 Cámaras de Comercio del país. Además, vela por una eficiente prestación del servicio de los registros públicos y, con el fin de promover la formalización empresarial, vigila que los comerciantes se encuentren inscritos en el Registro Mercantil y que hayan renovado oportunamente su matrícula.

1.4. LOGROS

- Se evidenció participación activa en la elaboración y expedición de la Ley 1727 de 2014, mediante la cual se reforma el Código de Comercio y se fijan normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad de estas instituciones. Este hecho representa a la vez el reto más significativo afrontado por la Dirección en el periodo de tiempo que es objeto de estudio.
- Se expedieron 6 nuevas circulares relacionadas con formalización empresarial; prevención de fraudes en los registros públicos (SIPREF); registro de libros electrónicos; certificación de la duración o vigencia de las entidades financieras; certificación de empresas que ofrezcan el servicio de carga terrestre automotor; y ampliación del plazo para la remisión de la información financiera que le reportan anualmente las Cámaras de Comercio a la SIC.
- Frente a la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF en Colombia, la SIC, apoyada en 2 consultores con experiencia nacional e internacional en esa materia, ha venido trabajando en el acondicionamiento de los Sistemas Informáticos y Tecnológicos para recibir y procesar la información financiera que remiten las Cámaras de Comercio bajo los nuevos estándares

de contabilidad vigentes. Esta Entidad, además, ha brindado acompañamiento a entidades camerales en relación con este tema.

- Se está desarrollando un Sistema de Supervisión Inteligente basado en riesgos, que permitirá evaluar y dar seguimiento a los diversos riesgos administrativos, jurídicos y contables inherentes a las Cámaras de Comercio, antes que estos afecten su situación financiera y operativa.
- En el marco del programa SIC MÓVIL, se han dictado capacitaciones en registros públicos a las Cámaras de Comercio de Cartagena, Montería, Cúcuta, Valledupar, Manizales, Villavicencio, Ibagué y Bucaramanga.
- En comparación con el periodo inmediatamente anterior, el número de sanciones a Cámaras de Comercio pasó de 11 a 28, lo cual representa un aumento del 154.1%. Además, el monto de las sanciones pasó de \$123.929.000 a \$452.258.000 aproximadamente.
- Con el fin de velar por la formalización empresarial, se han llevado a cabo 400 visitas de inspección a comerciantes a nivel nacional, para verificar que estuvieran inscritos en el registro mercantil y que hubieran renovado su matrícula. En el periodo inmediatamente anterior (septiembre 2012 – agosto 2013), se realizaron 32 visitas de inspección a comerciantes.
- Los trámites de inspección a comerciantes atendidos aumentaron un 556.2% (pasaron de 32 a 210), en comparación con el periodo inmediatamente anterior. Las sanciones impuestas a comerciantes condujeron a multas que, en conjunto, sumaron \$16.066.500.
- Hubo un aumento del 15.54% del número de recursos de apelación y de queja presentados contra los actos expedidos por las Cámaras de Comercio (pasaron de 193 a 223). El número de solicitudes atendidas pasó de 207 a 225, lo cual representa un aumento del 8.61%.

1.5. QUE VIENE PARA EL 2015

- Para combatir la informalidad y con el fin de investigar a los comerciantes que no han cumplido su obligación de renovar su matrícula mercantil, se automatizará tal procedimiento utilizando para ello la firma electrónica y la generación masiva de los requerimientos y actos administrativos.
- En la función de vigilancia a las Cámaras de Comercio, se tiene previsto implementar el Sistema de Supervisión Inteligente a las Cámaras de Comercio basado en riesgos.

CAPITULO 2

DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL



La Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal tiene a su cargo las funciones de vigilar el cumplimiento de los reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia le haya sido asignada a la Superintendencia de Industria y Comercio, la verificación de las disposiciones sobre metrología legal para los instrumentos de medición y los productos preempacados, el cumplimiento de las normas sobre calidad y cantidad de combustibles líquidos derivados del petróleo que distribuyen las estaciones de servicio vehicular y fluvial en el territorio nacional y el cumplimiento de las normas sobre control de precios, en especial el incumplimiento de los reportes de precios cuando se tenga tal obligación y la especulación en los casos en que exista regulación directa de precios, específicamente en sectores de medicamentos, leche y agroquímicos. Adicionalmente, con la expedición de la Ley 1673 de 2013, se asignó las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las Entidades Reconocidas de Autorregulación de la actividad del Avaluador, función respecto de la cual la Superintendencia ha trabajado durante este periodo en el proyecto de reglamentación.

La SIC en cumplimiento de estas funciones vela por prevenir y minimizar riesgos para la vida y la salud humana, así como eliminar prácticas que puedan inducir a error a los consumidores; al igual que garantiza la calidad y competitividad de la industria nacional, facilita el comercio nacional e internacional y promueve el mayor desarrollo de la ciencia y la tecnología. Adicionalmente, en virtud de las funciones de inspección, vigilancia y control para el cumplimiento del régimen de fijación de precios de medicamentos, se adelantan actuaciones que permiten adoptar decisiones de gran impacto que protegen un sector tan sensible como son los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2.1. LOGROS

En el periodo comprendido entre septiembre de 2013 y agosto de 2014 la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal alcanzó grandes logros que contribuyen al posicionamiento de la entidad, entre estos logros destacamos:

➤ Fortalecimiento en la vigilancia y control del mercado

Durante este periodo se han realizado 1.813 visitas de verificación e informes técnicos, frente a las 991 visitas e informes realizados durante el periodo inmediatamente anterior logrando así un incremento del 83%. Las campañas realizadas buscan cubrir diferentes sectores de la economía tanto en ciudades principales como en municipios apartados de diversas zonas del país. Cabe resaltar las visitas efectuadas con el fin de verificar el cumplimiento de los reglamentos técnicos de iluminación y alumbrado público, llantas reencauchadas, vajillas, refrigeradores y barras corrugadas para construcciones sismorresistentes, entre otros.

Así mismo, es importante mencionar que entre las medidas adoptadas durante este periodo se realizaron 145 medidas preventivas mediante las cuales se ordenó la suspensión de la comercialización, fabricación e importación de los productos que no cumplían con lo dispuesto en el Reglamento Técnico a vigilar, logrando un incremento del 34% frente al periodo anterior.

De otro lado, cabe resaltar el aumento en las vistas de verificación de productos pre empacados, ya que se efectuaron 309 visitas, en 37 municipios y ciudades de diferentes departamentos del país como Antioquia, Atlántico, Caldas, Córdoba, Cundinamarca, Norte de Santander, Sucre, Magdalena, Tolima, Valle del Cauca, entre otros. El resultado de las visitas en productos pre empacados arrojó un cumplimiento de 68% frente a un 32% que no cumplía con la información anunciada. Entre algunas de las visitas relevantes por mencionar encontramos las efectuadas a los productos agua en bolsa, removedor de esmaltes y aceite de cocina, entre otras.

En materia de Hidrocarburos se han realizado 354 visitas de verificación de la calidad del combustible en 54 municipios del país, de las cuales el 80% (282) cumplieron y un 20% (72) incumplieron. Por su parte, de las 358 visitas en las que se verificó el contenido del combustible líquido, un 88% (315) cumplió el 12% (43) presentó incumplimiento. En relación con la verificación de los precios de combustibles se realizaron de 323 visitas, donde se observó un el 89% (286) de cumplimiento y un 11%(37) de incumplimiento.

El trámite de visto bueno para las autorizaciones de las licencias de importación que se realizan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE se incrementaron en un 8% pasando de 29.046 a 31.427 solicitudes.

La entidad igualmente adelanta investigaciones por el posible incumplimiento a la obligación de reportar precios de compra y venta de medicamentos, fertilizantes o agroquímicos, o en los casos en que el

producto está sujeto a control directo de precios, por el cobro de precios superiores a los establecidos por la autoridad de control competente (especulación). Sobre estos casos, se realizó la apertura de 418 investigaciones y adoptó decisión final en 546 investigaciones, de las cuales 410 se archivaron y 136 terminaron con sanción. Es preciso señalar, que algunas sanciones se impusieron a empresas mayoristas del sector farmacéutico por vender medicamentos en el “canal institucional” del Sistema General de Seguridad Social en Salud por encima del precio máximo de venta.

Por último, es preciso resaltar la apertura de 514 procesos administrativos correspondientes a denuncias y al incumplimiento de reglamentos técnicos y durante este mismo periodo se han atendido 441 casos, tendencia que cada vez sigue en aumento.

➤ **Supervisión Inteligente**

Durante este periodo se implementó el Sistema de Información de Certificados de Conformidad – SICERCO- como herramienta tecnológica, actualmente se están realizando los ajustes necesario para entrar en funcionamiento el primer trimestre del 2015. Este sistema permitirá contar con la información de los certificados de conformidad y certificados de inspección que expidan los organismos evaluadores de la conformidad respecto de los productos sujetos al cumplimiento de los reglamentos técnicos cuya vigilancia le compete a la Superintendencia de Industria y Comercio. Este sistema permitirá lograr un mayor control de los participantes del Subsistema Nacional de Calidad y así garantizar de forma efectiva la protección de los derechos de los consumidores y ciudadanos en general.

Igualmente, se desarrolló el Sistema de Información de Metrología Legal –SIMEL- como una solución informática que permite implementar el nuevo enfoque de control metrológico a nivel nacional y que facilitará el control de fabricantes, importadores y usuarios de instrumentos de medición sometidos al control metrológico. Actualmente se está adelantando la reglamentación correspondiente con el fin de implementar el sistema.

➤ **Divulgación y sensibilización de las funciones de la Delegatura**

Se realizaron 39 eventos a nivel nacional, donde se capacitaron en materia de Metrología Legal y Reglamentos Técnicos durante 222 horas a 970 personas que forman parte de las alcaldías, gremios, asociaciones, agencias de aduanas, importadores y destinatarios del control metrológico y reglamentos técnicos en general.

➤ **Participación en eventos internacionales**

El 5 y 6 de septiembre de 2013 se realizó por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio el Primer Foro Internacional de Metrología Legal, evento que permitió el intercambio de experiencias y de buenas prácticas en la vigilancia del mercado entre los diferentes países participantes de la región.

Así mismo, en el mes de octubre de 2013, se participó por primera vez en la 48° Reunión del Comité Internacional de Metrología Legal realizada en Ho Chi Minh- Vietnam, en donde se presentó ante los países miembros, la situación específica de Colombia y los avances que se han realizado en dicha materia.

En abril de 2014 se participó en el evento “Workshop Interamericano de Aseguramiento de Software y Hardware para Metrología Legal”, organizado por el Grupo de Trabajo de Metrología Legal del Sistema Iberoamericano de Metrología-SIM, realizado en Petrópolis-Brasil, obteniendo un intercambio de experiencias y de buenas prácticas entre los diferentes países participantes.

En el mes de junio de 2014 la SIC participó en el Simposio Internacional “Metrología 2014” que se llevó a cabo en La Habana – Cuba, la cual reunió a especialistas, metrólogos, académicos, empresarios, gerentes, productores, tecnólogos, importadores y comercializadores de instrumentos de medición, realizando un intercambio de experiencias en Metrología Legal y los campos de aplicación, trazabilidad e incertidumbre en las mediciones, metrología y calidad, mediciones en la salud, energética, industria, mediciones y tecnologías nucleares, formación en metrología y metrología química.

2.2. QUE VIENE PARA EL 2015

Como objetivos planteados está la puesta en funcionamiento de los dos proyectos informáticos que permitirán una mejor vigilancia del mercado, el Sistema de Información de Metrología Legal – SIMEL, y el Sistema de Información de Certificados de Conformidad – SICERCO, herramientas que permitirán la adopción de decisiones y estrategias para focalizar los esfuerzos de la SIC ampliando la cobertura de nuestras funciones a nivel nacional.

Finalmente, se pondrá en funcionamiento los laboratorios de masa y volumen mediante los cuales se busca fortalecer las actividades de control metrológico a nivel nacional, por medio de la calibración de los patrones de medida en las magnitudes de Masa y Volumen utilizados en las inspecciones metrológicas realizadas por parte de las alcaldías, los entes territoriales y la misma Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPITULO 3

DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



La Delegatura para la Protección del Consumidor, continuará ejerciendo de manera comprometida sus funciones de inspección, vigilancia y control para salvaguardar los derechos colectivos de consumidores, cuya tutela le ha sido confiada, propendiendo en todo momento por la equidad, la certeza, la seguridad jurídica y la justicia en las relaciones comerciales y el crecimiento de los mercados en beneficio de todos.

La dinámica del mercado también impone la necesidad de persuadir a los empresarios a través del ejercicio de funciones de educación e información, que el activo más valioso con el que cuentan, se encuentra en el universo de sus consumidores y usuarios y el respeto de sus derechos.

Por lo anterior, esta Delegatura ha asumido el compromiso de inculcar en la cultura empresarial colombiana, que la calidad de los productos ofrecidos, el suministro de información y la efectividad de garantías en forma tal que se supere el estándar mínimo exigido por el Estatuto del Consumidor, no sólo genera la satisfacción y fidelización de sus consumidores, sino que los hace altamente competitivos a nivel nacional e internacional.

3.1. LOGROS

3.1.1. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La SIC además de cumplir de manera exitosa con las funciones ordinarias que le fueron asignadas por el Decreto 4886 de 2011 y por la Ley 1480 de 2011, acatando de manera satisfactoria los términos para tramitar las denuncias y adelantar las investigaciones administrativas, alcanzó los logros que a continuación se exponen:

- En ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control que fueron atribuidas por la Ley 1480 de 2011, se dio remedio de manera eficaz a situaciones que tenían la potencialidad de poner en

riesgo los derechos de los consumidores, sin agotar procedimientos administrativos sancionatorios. Dentro de las cautelas administrativas adoptadas, se identifican las siguientes:

Cuadro No. 2
Medidas Cauteles Adoptadas

Resolución	Descripción
Resolución No. 53956 de 10 de septiembre de 2013	Se declaró que el artefacto "vela pirotécnica" y aquellos artículos de similares características, independientemente de la forma cómo se denominen en el mercado y de que se verifique o no en su contenido la presencia de pólvora, SON PRODUCTOS PIROTÉCNICOS, por tanto, su distribución, venta y uso, debe cumplir con los controles y las medidas de seguridad que de manera general se encuentran previstas en la Ley 670 de 2001 y en el Decreto Reglamentario 4481 de 2006.
Resolución N°59061 de 4 de octubre de 2013	Se estableció la información que debe indicarse en el producto papel higiénico, cuando se utilicen expresiones que acentúan la compactación de varios rollos en uno.
Resolución N°611 de 13 de Enero de 2014	Se establecieron pautas relativas a la publicidad con incentivos asociada con la Copa Mundial de la FIFA Brasil 2014.

- En materia de seguridad de producto, se continuó con el mantenimiento de la página de “Consumo Seguro”, la cual está disponible en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta iniciativa tiene como objetivos principales: (i) que el consumidor participe en la identificación de productos inseguros con fin de adelantar las actuación administrativa pertinente y si resulta procedente, emitir las órdenes necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores; (ii) garantizar que los productos que se encuentren en el mercado no presenten riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores en situaciones normales de utilización y (iii) dar a conocer a los consumidores los productos inseguros y sus riesgos, para que tomen precauciones, no lo adquieran y lo denuncien.
- Adicionalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio, representando a Colombia, asumió la Presidencia para el período 2015-2016 de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) en la primera reunión ordinaria anual de la Red de Consumo Seguro y Salud, en el marco de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos.
- Igualmente, la SIC, representando a Colombia, en el marco del VIII encuentro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales para la Protección del Consumidor-FIAGC , asumió la presidencia pro-témpore 2014-2015 de este Foro.
- La Superindustria con la colaboración de la UNCTAD, organizó el IV Foro Internacional de Protección al Consumidor: Publicidad y Derecho en la ciudad de Bogotá, en donde se dieron cita reconocidos conferencistas internacionales y nacionales para debatir temas controversiales y novedosos relacionados con la publicidad y su marco regulatorio.
- Así mismo, participó activamente en representación de Colombia, dentro del Comité para Políticas del Consumidor “Committee on Consumer Policy – CCP”, y, dentro del Grupo de Trabajo en Seguridad de Productos de Consumo “Working Party on Consumer Product Safety – WPCPS” en el marco de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos - OCDE.

La principal actividad desarrollada por el WPCPS fue la Semana de la Concientización, que para este año se enfocó en la difusión de los riesgos existentes para niños, por la ingesta de baterías de botón. Esta actividad tuvo lugar en la semana del 16 al 20 de junio de 2014, en la que desarrolló la campaña de concientización en el uso de estas baterías, a través de redes sociales y el programa SIC TeVe.

- Esta Delegatura en conjunto con la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, contribuyó en la elaboración de la Edición N°01 de la Revista Consumo Inteligente.
- La SIC participó activamente en la reglamentación de la Ley 1480, ayudando a elaborar el contenido de los siguientes decretos y proyectos de decreto:

Cuadro No. 3
Relación de Decretos y Proyectos de Decreto en que apoyó la Delegatura

PUBLICADOS	
Decreto	Tema
Decreto N°1499 de 12 de agosto de 2014	Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.
Decreto N°1368 de 22 de julio de 2014	Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación prevista en el artículo 45 de la ley 1480 de 2011
Decreto N°1369 de 22 de julio de 2014	Por el cual se reglamentan el uso de la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos
Decreto N°975 de 28 de mayo de 2014	Por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se deben presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores.
EN TRAMITE	
Artículo 18. Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. Artículo 25 y 31. Información y publicidad de productos nocivos. Artículo 51. Comercio electrónico.	

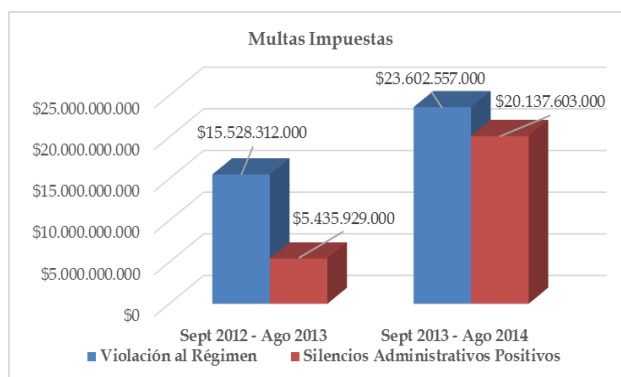
- La Delegatura para la Protección del Consumidor, con la convicción de que los Alcaldes en sus municipios son las autoridades idóneas para proteger los derechos de los consumidores de sus jurisdicciones, ha acompañado a la Red Nacional de Protección al Consumidor a los distintos encuentros nacionales de capacitación a autoridades regionales (Manizales, Popayán, Cartagena).

3.1.2. SERVICIOS DE COMUNICACIONES

- La Superintendencia de Industria y Comercio haciendo uso de los máximos permitidos por la Ley de TIC's y el Estatuto del Consumidor para la imposición de sanciones, actualizó e incrementó en el último año los valores asociados a las conductas y tipologías más reiterativas presentadas en los sectores de telecomunicaciones y postales. Lo anterior tuvo como efecto la prevención general sobre nuestros vigilados y una reducción sustancial en las quejas presentadas relacionadas con el incumplimiento por Silencio Administrativo Positivo.¹

¹ Las quejas por Silencio Administrativo Positivo, para el período comprendido entre septiembre de 2013 y agosto de 2014 presentaron una reducción del 18% frente al período inmediatamente anterior.

El valor de las multas fue de \$23.602.557.000, lo que representó un incremento del 52% frente a las multas impuestas por valor de \$15.528.312.000 en el período inmediatamente anterior. De otra parte, impuso multas por Silencio Administrativo Positivo (SAP) por valor de \$20.137.603.000, lo que representa un aumento de más del 200% frente a las multas impuestas por valor de \$5.435.929.000 en el período anterior.



- Se recibió un total de 26.123 recursos de apelación, lo que representó una disminución del 14% respecto de los 30.301 recursos que ingresaron en el período anterior, situación que muestra una tendencia positiva como resultado de la gestión que desarrollan internamente las empresas de comunicaciones al proceso de autocomposición implementado por que cuenta con la facilitación de la Delegatura. Adicionalmente, se resolvieron 36.086 recursos de apelación, lo que representa un aumento del 98% frente a los 18.232 recursos de apelación resueltos en el período anterior.
- Se viene adelantando el programa de autocomposición desde agosto del año 2013, como una estrategia para brindar una pronta y efectiva solución a las reclamaciones individuales de los usuarios de servicios de comunicaciones que deben ser resueltas por parte de esta Autoridad, en segunda instancia, vía recurso de apelación. De esta manera, en el 2013, con la intervención de la Delegatura, los proveedores de servicios de comunicaciones, Colombia Móvil S.A. ESP (Tigo), Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar), Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Claro) y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB), contactaron a sus usuarios y resolvieron de manera directa y favorable las controversias particulares pendientes de pronunciamiento por parte de la SIC, lo que contribuyó a descongestionar el creciente número de reclamaciones pendientes de resolución en la Entidad. A continuación los resultados:

Cuadro No. 4

Número de trámites solucionados en favor de los usuarios por proveedor de servicios, en proporción de los trámites pendientes de decisión en la Delegatura (2° Semestre 2013)

Proveedor de servicios	Recursos de apelación pendientes de decisión al inicio del programa	Trámites solucionados en favor de los usuarios	Porcentaje
Colombia Móvil S.A. E.S.P. (Tigo)	1.395	1.302	93%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB)	4.966	3.167	64%
Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Claro)	8.908	4.552	51%
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (Movistar)	4.050	518	13%
TOTAL GENERAL	19.319	9.539	

Bajo esta estructura, en el primer semestre del año 2014 se unieron a la iniciativa los proveedores de servicios Telmex Colombia S.A. y Telmex Telecomunicaciones S.A. ESP. En esta segunda fase del programa, se exalta la labor y el desempeño de los proveedores de servicios participantes en la consecución final del objetivo de esta estrategia, el cual pretende resolver la controversia particular del usuario de manera oportuna y lograr un alto estándar de satisfacción de los consumidores. A continuación los resultados:

Cuadro No. 5

Número de trámites solucionados en favor de los usuarios por proveedor de servicios, en proporción de los trámites pendientes de decisión en la Delegatura (1° Semestre 2014)

PROVEEDOR DE SERVICIOS	RECURSOS DE APELACION ENTREGADOS	TRÁMITES SOLUCIONADOS EN FAVOR DE LOS USUARIOS	PORCENTAJE
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. (Tigo)	2.191	1.202	55%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. (ETB)	1.703	742	44%
TELMEX COLOMBIA Y TELMEX TELECOMUNICACIONES (Claro)	763	242	32%
COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (Claro)	5.695	1.305	23%
COLOMBIA TELECOMUNICAC. S.A. E.S.P. (Movistar)	133	22	17%
TOTAL GENERAL	10.485	3.513	34%

En adición a lo expuesto, es importante resaltar la labor de cada uno de los proveedores de servicios participantes, pues es evidente el mejoramiento y fortalecimiento que han mostrado frente a las reclamaciones de sus usuarios y el hecho de darles una solución pronta y favorable a sus pretensiones, si se tiene en cuenta que para el primer semestre del año 2014, se trasladaron a la Delegatura 10.485 recursos de apelación, es decir 4.489 menos recursos que en el mismo periodo del año 2013, lo que representa un decrecimiento del 29,98%.

1. Investigaciones en Protección del Interés General de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
 - a. No atención de Peticiones, Quejas y Recursos: se impuso a las sociedades Telmex Colombia y Telmex Comunicaciones con multas por 1.179 millones de pesos cada una, (la multa más alta permitida por la Ley de TIC's) por vulnerar reiterada y sistemáticamente las disposiciones que regulan la recepción, trámite y resolución de PQR's presentadas por sus usuarios.
 - b. Facturación y cobro no autorizado de contenidos y aplicaciones de pago: Claro, Movistar y Tigo fueron sancionadas con multas que en total ascienden a dos mil cuatrocientos millones de pesos (\$2.400 millones), aproximadamente. Igualmente se ordenó la devolución de los cobros generados injustificadamente a más de 100 usuarios por la facturación y cobro no autorizado de contenidos y aplicaciones. Adicionalmente, se ordenó a Claro, Movistar y Tigo, que sus usuarios con solo responder a mensajes de texto podrán bloquear la recepción de invitaciones al consumo de contenidos y aplicaciones de pago y/o cancelar la suscripción de aplicaciones de pago activas en sus teléfonos.
 - c. Investigación administrativa por la presunta infracción a las normas relacionadas con la calidad en la atención al usuario: Se formuló pliego de cargos contra los 9 operadores de servicios de comunicaciones que prestan servicios en Colombia, por presuntas demoras en la atención de sus

usuarios, tanto en oficinas físicas (Centros de Atención al Cliente - CAC) como en líneas gratuitas telefónicas, lo que pudo haber afectado a más de siete millones (7.000.000) de usuarios.

2. Actividad Regulatoria del Sector de TICS. Se participó activamente en la agenda de la Comisión de Regulación de Comunicaciones en temas como : (i) Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, (ii) Simplificación de modelos de contratos de telefonía móvil, (iii) Actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios, (iv) Medidas de transparencia en el servicio de roaming internacional, (v) Estudio condiciones de financiación y/o subsidio de terminales móviles por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones e impacto sobre la competencia de los mercados de telefonía móvil y los usuarios, (vi) Condiciones de compensación automática en servicios de comunicaciones

3.2. QUE VIENE PARA EL 2015

3.2.1. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. En el Documento Conpes 3640/2010 del Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia del Departamento Nacional de Planeación, el Gobierno Nacional señaló que para el año 2015, el sector turismo sería competitivo a nivel internacional. Para ello “se acordó la necesidad de trabajar en la creación y adecuación de la oferta turística y en la promoción de esa oferta turística de calidad; igualmente se planteó el fortalecimiento de la imagen del país como destino altamente atractivo”². Así las cosas, toda vez que de acuerdo con lo previsto en el Decreto 4886 de 2011, la SIC a través de la Delegatura para la Protección al Consumidor tiene la función de decidir y tramitar las investigaciones relacionadas con las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia, además de proponer modificaciones a la normatividad vigente para brindar una real protección al consumidor aeronáutico y turístico, se emprenderán campañas de verificación y de capacitación a los distintos operadores turísticos para que conozcan con claridad cuáles son sus obligaciones frente al consumidor turista y cómo pueden prestar servicios de calidad que los hagan competitivos en el mercado nacional y extranjero.
2. En materia de seguridad de producto, en ejercicio de sus funciones y de los compromisos internacionales adquiridos, iniciará la implementación de la Red Nacional de Seguridad de Producto, en donde actuará como articuladora de otras entidades del orden nacional y del sector privado que tienen dentro de sus competencias asuntos relacionados con la seguridad de los productos que ingresan en el mercado nacional. Adicionalmente, a nivel internacional se continuará participando activamente en las reuniones y actividades programadas por la OCDE con la finalidad de fortalecer la gestión institucional en el campo de la seguridad de productos de consumo, como un compromiso del país, de cara a esa organización.

² Documento Conpes 3640, Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación, Bogotá, 01 de febrero de 2010. P. 4.

3.2.2. SERVICIOS DE COMUNICACIONES

1. Dar continuidad al programa de Autocomposición en el que los proveedores de servicios de comunicaciones den efectiva solución a las reclamaciones particulares de sus usuarios en primer contacto o incluso en el marco del recurso de reposición en favor de éstos, de modo que el recurso de apelación se torne en un mecanismo excepcional.
2. Consolidar el esquema de Supervisión del Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios Postales.
3. Adelantar estudios de medición de la calidad en el servicio de Internet Banda Ancha en las principales ciudades del país.
4. Divulgar aspectos relacionados con la información sobre la prestación del Servicio de 4G en Colombia e instruir sobre la comercialización de equipos móviles terminales compatibles con este servicio.
5. Generar mesas de trabajo con los gremios y las empresas para socializar problemas que se evidencian en cumplimiento efectivo de la Ley 1341 de 2009 y 1369 de 2009.

CAPITULO 4

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – RNPC: DESBOGOTANIZANDO LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Superintendencia de Industria y Comercio en su propósito de poner en funcionamiento la Red Nacional de Protección al Consumidor, y fungiendo como secretaria técnica de la misma le ha trazado tres objetivos fundamentales:



1. Dar a conocer los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos frente a los posibles abusos y engaños de los proveedores de bienes y servicios.
2. Articular a sus miembros para que colaboren entre ellos y constituyan canales concurrentes de comunicación con la población, con el fin de garantizar y materializar el correcto y pleno ejercicio de los consumidores. Y,
3. Estimular al ciudadano a participar activamente en la defensa de sus derechos como consumidor, invitándolo a convertirse en veedor permanente del respeto de tales derechos, e incentivando la creación y fortalecimiento de organizaciones ciudadanas que velen por la protección del consumidor.

Para garantizar el cumplimiento de éstos objetivos, la Red Nacional de Protección al Consumidor implementa dos estrategias básicas: la regionalización de la protección al consumidor y la coordinación de todas las entidades y organizaciones que hacen parte de ésta.

Estrategias mediante las que adelanta proyectos que le están dando una dimensión social a la protección al consumidor nunca antes vista en Colombia y que contribuyen decididamente a la transformación de nuestra cultura de consumo. Tal es el caso de las Casas del Consumidor; el diseño del Fondo de Proyectos para la Protección del Consumidor - CONSUFONDO dirigido a ligas de consumidores, universidades y alcaldías municipales; la Ruta del Consumidor con una moderna unidad móvil de prestación de servicios recorriendo el país y las herramientas tecnológicas para acercar al consumidor a la Red y conectar a los miembros.

4.1. LOGROS

- **Casas del Consumidor**

Las Casas del Consumidor son el proyecto bandera de la Superintendencia de Industria y Comercio para “desbogotanzar” la protección al consumidor en Colombia y materializar el mandato legal de poner en funcionamiento la Red Nacional de Protección al Consumidor.

En asocio con las alcaldías, quienes deben ser las grandes protagonistas del proyecto, se adecuan y dotan inmuebles en donde tienen asiento las autoridades del orden nacional y local que ejercen funciones de

inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y deseen hacer parte de la Casa del Consumidor.

Su objetivo general consiste en fomentar la creación de una verdadera cultura de respeto por los derechos del consumidor en el nivel local y departamental mediante la orientación a la ciudadanía y la socialización de sus derechos como consumidor.

Igualmente, están particularmente enfocadas en brindar asesoría y apoyo a las administraciones municipales de la región en el correcto ejercicio de sus funciones de policía administrativa, en áreas tales como la protección al consumidor y la metrología legal.



Para hacer realidad este proyecto se contrató la adecuación de 5 Casas del Consumidor en Popayán, Pereira, Armenia, Ibagué y Montería. A 31 de agosto de 2014 se encuentran en plena operación las Casas de Popayán, Pereira y Armenia. Para el mes de noviembre de 2014 entrarán en operación las Casas del Consumidor de Montería e Ibagué.

Entre el 23 de abril y el 31 de agosto de 2014 se han atendido cerca de 5.000 personas en las Casas del Consumidor de Popayán, Pereira y Armenia.

- **Rutas del Consumidor – Unidades móviles**

Este proyecto, que además contribuye en gran medida a la “desbogotanización” de la Superintendencia de Industria y Comercio, consiste en la puesta en marcha de una moderna Unidad Móvil o Bus con tecnología de punta, que recorre el país, brindando asesoría y orientación a los consumidores en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención.

Así mismo, a través de esta Unidad Móvil, los ciudadanos pueden también tramitar quejas y radicar demandas, cuando sientan violados sus derechos como consumidores.

Además, la “Ruta del Consumidor” adelanta visitas de inspección en metrología legal (pesas y medidas) y protección al consumidor, ejerciendo así, en diferentes lugares del territorio nacional las funciones de

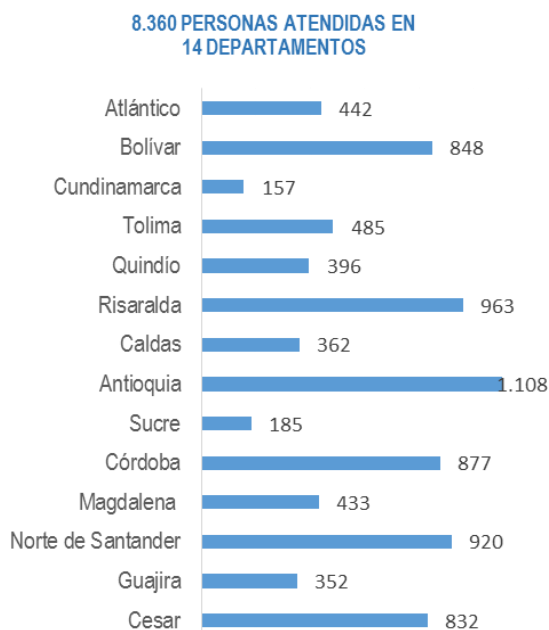
inspección, vigilancia y control que en estas materias encomendó la ley a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Otra importante actividad que desarrolla la “Ruta del Consumidor”, son las brigadas de capacitación a estudiantes, personeros municipales, comerciantes de la región; así como a funcionarios de distintas alcaldías, para apoyarlos en el correcto ejercicio de su función como autoridad local de protección al consumidor.



La primera unidad móvil inició su operación en marzo de 2014, y hasta el 31 de agosto de 2014 ha recorrido 45 municipios en 14 departamentos, atendiendo 8.360 personas con 10.284 casos.

En la siguiente gráfica y cuadros se puede apreciar los principales resultados de la Ruta del Consumidor:



NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

Dependencia	Casos atendidos	Porcentaje
Protección al Consumidor	1.858	18,43%
Asuntos Jurisdiccionales	2.067	21,71%
Red Nacional de Protección Consumidor	3.399	31,71%
Propiedad Industrial	255	2,74%
Metrología Legal y Reglamentos Téc.	27	0,26%
Atención al ciudadano	2.678	25,15%
Total de personas	10.284	100,00%

CAPACITACIONES, SOCIALIZACIONES Y VISITAS DE METROLOGÍA

Actividad	Número
Capacitaciones	556
Funcionarios de alcaldías y personerías capacitados	556
Socializaciones	3.826
Universidades y colegios	2.921
Comerciantes	851
Miembros de ligas y asociaciones de consumidores	54
Visitas realizadas por la Deleg. de Metrología Legal y RT	260

- **Portal Web**

Con el propósito de articular a las distintas autoridades que ejercen funciones de protección al consumidor, se estructuró el portal interactivo www.redconsumidor.gov.co, en donde participan todos los miembros de la RNPC con información y asesoría sobre sus temáticas, para que la ciudadanía tenga acceso *on line* a la normatividad, jurisprudencia, doctrina administrativa, asesoría en línea, cronograma de actividades de la RNPC (campañas de divulgación, capacitaciones, charlas y socializaciones), etc. Igualmente se pueden realizar cursos virtuales en materia de protección al consumidor.

- **Aplicativo móvil**

El desarrollo de la Aplicación Móvil de la Red Nacional de Protección al Consumidor el cual pondrá al alcance de los consumidores que cuenten con dispositivos móviles que operen bajo plataformas iOS y Android la información necesaria acerca de la protección al consumidor en Colombia, brindándole herramientas para que puedan interponer demandas y denuncias cuando los consumidores sientan vulnerados sus derechos.

- **Diagnóstico del estado actual de la protección al consumidor en Colombia:**

Para cumplir con los objetivos de dicha investigación se han realizado encuestas personalizadas y semi-estructuradas a cerca de 19.000 consumidores, 61 alcaldías, 22 ligas y asociaciones de consumidores y 12 gremios de empresarios distribuidos en todo el país, así como a 11 entidades nacionales con funciones de protección al consumidor.

- **Fondo de Proyectos de Protección al Consumidor - CONSUFONDO**

Se diseñó y estructuró el funcionamiento del Fondo de Proyectos de Protección al Consumidor – CONSUFONDO con el fin de promover iniciativas orientadas a contribuir con la efectiva protección de los derechos de los consumidores.

Su puesta en marcha busca que, a través del financiamiento no reembolsable, las entidades territoriales, particularmente las del orden local, cuenten con mejores herramientas para ejercer correctamente sus funciones de policía administrativa en materia de protección al consumidor y el control y verificación de los reglamentos técnicos y la metrología legal. Estará dirigido también, a Universidades, ligas y asociaciones de consumidores.

4.2. RETOS

- Posicionar el Estatuto del Consumidor y la Red Nacional de Protección al Consumidor en los ciudadanos colombianos como herramienta útil para hacer valer sus derechos como consumidores, y así, contribuir a la creación de una cultura de consumo responsable en el país.

- Las Casas del Consumidor deberán garantizar el correcto y eficiente ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor por parte de las alcaldías municipales.
- Las Casas del Consumidor no solo serán puntos de atención y orientación, sino espacios de facilitación para la solución de controversias entre consumidores y productores o proveedores.
- La Ruta del Consumidor deberá ampliar significativamente su cobertura e incrementar el acceso de la ciudadanía a los servicios que ofrece.
- Lograr la participación activa de la población objeto del Fondo de Proyectos de Protección al Consumidor – CONSUFONDO.
- Posicionar la aplicación móvil como una herramienta de fácil acceso y manejo para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores.

4.3. QUE VIENE PARA EL 2015

- Puesta en funcionamiento de cinco (5) nuevas casas del consumidor.
- Puesta en operación de dos (2) nuevas unidades móviles con el fin de ampliar la cobertura de las rutas del consumidor.
- Fondo de Proyectos de Protección al Consumidor - CONSUFONDO en operación y con recursos para su financiamiento.
- Sistema de trámites de la Red Nacional de Protección al Consumidor en operación.
- Seis (6) Casas del Consumidor contarán con vehículos dotados con equipos de metrología legal y reglamentos técnicos para apoyar las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y metrología legal de las alcaldías municipales de la región.

CAPITULO 5

DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



La Delegatura para la Protección de Datos Personales se encarga de la defensa del derecho fundamental de los ciudadanos de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar su eliminación o supresión y revocar la autorización que han otorgado para su manejo. Igualmente, tiene la función de velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales y, en tal virtud, ordenar las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data e imponer las sanciones a que haya lugar.

La protección de datos personales en Colombia, como derecho fundamental, tiene su origen en la Constitución Política y ha sido desarrollado mediante dos (2) leyes: (i) la Ley 1266 de 2008 que regula en particular el hábeas data financiero y que facultó a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera y crediticia no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, y (ii) la Ley 1581 de 2012 que dispuso el régimen general de protección de datos personales, aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos para ser manejados o tratados por entidades de naturaleza pública o privada. Esta norma, igualmente, designó a la SIC como **Autoridad de Protección de Datos** para garantizar que en el tratamiento de esos datos se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos dispuestos en la ley.

Es así como, la **Delegatura para la Protección de Datos Personales** es el garante del derecho fundamental de hábeas data de todos los colombianos.

Su desempeño le ha permitido ganar protagonismo en los foros de privacidad más importantes a nivel internacional como Autoridad Nacional de Protección de Datos, dando a conocer a Colombia como un país que ofrece un nivel adecuado de protección de datos personales.

Así mismo, la SIC participa en el Subcomité de Medidas Financieras de la Unidad de Restitución de Tierras y en la mesa de estandarización de la Red Nacional de Información que hace parte del Subcomité de Sistemas de Información de la Unidad de Restitución de Tierras, con el fin de apoyar a estas entidades en la aplicación de las normas sobre protección de datos personales.

5.1. LOGROS

De acuerdo con las funciones otorgadas por la Ley 1266 de 2008, Decreto 4886 de 2011 y 1581 de 2012 se presentó un incremento del 64% en el número de solicitudes, como se observa en el siguiente cuadro:

- **Gestión operativa de la Delegatura para la Protección de Datos Personales**

Cuadro No. 6
Datos de Gestión Delegatura Protección de Datos Personales

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep. 2012	Sep. 2013	Sep. 2012	Sep. 2013
	Ago. 2013	Ago. 2014	Ago. 2013	Ago. 2014
Denuncias Habeas Data	3.186	5.214	2.773	3.793

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, se puede observar que durante el periodo septiembre 2013 a agosto de 2014 se presentó un nivel de crecimiento de solicitudes del 64% y en el nivel de atención en denuncias de un 37%.

Durante el periodo se recibieron 5.214 denuncias las cuales se sumaron a las 193 que se encontraban en etapa preliminar a 31 de agosto de 2013. De estas denuncias 2 se relacionan con la aplicación del Decreto 2952 de 2010 (Víctimas de violencia o desplazamiento) y 469 con la Ley 1581 de 2012. Una vez adelantado el proceso se trasladó a entidades competentes y sujetos obligados 2.109 casos, en 110 se impartió órdenes administrativas, en 4 casos hubo orden y sanción, se archivó 1.525 casos y en 45 se impuso multas por un valor aproximado de \$3.200 millones de pesos.

Los principales motivos de las multas impuestas están relacionados con el incumplimiento de los siguientes deberes: (i) veracidad y oportunidad en el reporte de los datos negativos antes las centrales de riesgo, (ii) no atención de reclamaciones presentadas ante las fuentes y operadores de información, (iii) efectuar reporte sin contar con la autorización respectiva del titular de información y (iv) no enviar la comunicación previa dentro de los términos establecidos por la ley.

- **Capacitación nacional**

En cumplimiento de la función de promover y divulgar los derechos de las personas en relación con el Tratamiento de sus datos personales, la Delegatura coordinado con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) ha capacitado aproximadamente 3.103 personas en 67 eventos realizados en catorce (14) ciudades del país. Igualmente, ha continuado con la realización del Curso Virtual – Introducción a la Protección de Datos Personales; en el primer semestre de 2014 se llevaron a cabo dos (2) ciclos, con la participación de seiscientos catorce (614) personas.

- **Segundo Congreso Internacional de Protección de Datos Personales**

Con la participación de más de 250 asistentes, la SIC y la Information Accountability Foundation, realizaron el 5 y 6 de junio de 2014 el Segundo Congreso Internacional de Protección de Datos, evento que contó con expertos nacionales e internacionales así como representantes de las autoridades nacionales de Nueva Zelanda, Estados Unidos, México, Perú, Uruguay, Argentina, Chile y Colombia. Adicionalmente, estas autoridades realizaron de manera previa al evento, el 4 de junio, un encuentro cerrado en el Parque Nacional del Café donde pudieron intercambiar experiencias sobre cumplimiento de las normas y cooperación internacional.

El Congreso se estructuró alrededor de la implementación de buenas prácticas en las organizaciones, difundiendo un principio planteado desde las Guías de Privacidad de la OCDE en 1980, hoy incorporado en la normatividad colombiana desde el Decreto 1377 de 2013, y que, cada vez, se ha venido posicionando como el derrotero principal de las organizaciones comprometidas con la protección de la información personal: la implementación de modelos de accountability o responsabilidad demostrada. En el Congreso, también se analizó la importancia del acceso por parte de los gobiernos a la información del sector privado.

- **35 Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos**

En la versión 35 de la Conferencia, realizada el 25 y 26 septiembre de 2013 en Varsovia, el Delegado para la Protección de Datos Personales intervino en el panel *“Educación sobre Privacidad en un mundo digital”*. La invitación a participar como moderador es un reconocimiento al posicionamiento de la Superintendencia y de Colombia en Latinoamérica como autoridad de protección de datos personales.

- **Grupo de Trabajo de Seguridad de la Información y Privacidad – OCDE**

La SIC fue invitada a participar a partir de 2013 como observador en el Grupo de Trabajo de Seguridad de la Información y Privacidad de la OCDE que desde 2012 se ha venido centrando en el proyecto de revisión de las guías de privacidad y flujos transfronterizos de información de 1980. La SIC asistió a dos (2) reuniones que se llevaron a cabo en diciembre de 2013 y junio de 2014 en París, Francia, donde participó en las discusiones sobre (i) las reformas a las guías de seguridad de la OCDE (ii) las guías revisadas de privacidad y flujos transfronterizos de información y (iii) los mecanismos de cooperación

entre autoridades. Además, fue invitada a la sesión informal de redacción de las Directrices de Seguridad celebrada el 17 de junio de 2014.

- **Mobile World Congress**

La Superintendencia de Industria y Comercio participó en la Reunión Ministerial de GSMA, en el Mobile World Congress que se llevó a cabo en Barcelona, España, del 23 al 27 de febrero de 2014, a la cual fue invitado el Delegado como conferencista con la ponencia *“Privacidad a través de las fronteras: haciendo las leyes explícitas, interoperables y culturalmente apropiadas”*.

- **Diálogos de Montreal sobre acceso del gobierno a datos del sector privado**

La SIC participó en el Taller de Alto Nivel sobre *“Mejoramiento de los mecanismos de Rendición de Cuentas por parte del Gobierno al acceder a los Datos del Sector Privado”*, que se llevó a cabo en Montreal, Canadá, los días 8 y 9 de mayo de 2014. El Delegado fue invitado a participar en el diálogo con otras autoridades nacionales de protección de datos personales, ONG’s y académicos, para contribuir desde la experiencia de Colombia y de la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional de protección de datos

- **Global Privacy Enforcement Network (GPEN)**

El 23 de septiembre de 2013 Colombia fue aceptada como miembro del Global Privacy Enforcement Network-GPEN, siendo el segundo país Latinoamericano, después de México en hacer parte de esta red de protección de datos a nivel internacional. Esta Red nació en 2007 cuando se adoptó una recomendación de la OCDE sobre cooperación transfronteriza para hacer efectivas las leyes de privacidad. Como resultado de esta recomendación, se creó una red informal orientada a fomentar la aplicación efectiva de medidas de protección de los datos personales de sus ciudadanos. En mayo de 2014, La Superintendencia se unió a 26 autoridades nacionales de protección de datos personales en el segundo Barrido Global de Privacidad organizado por GPEN, con el fin de examinar las aplicaciones móviles en relación con un conjunto de indicadores comunes para identificar las tendencias que podrán orientar la educación y divulgación en el futuro. En total se examinaron 1.211 aplicaciones móviles, de las cuales la SIC examinó veintidós (22) aplicaciones locales gratuitas de empresas de naturaleza privada.

5.2. RETOS

- **Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD – y Sistema Integral de Supervisión Inteligente – SISI**

La Ley 1581 de 2012 creó el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), definido como el directorio público de las bases de datos del país y estará a cargo de la Delegatura para la Protección de Datos Personales. La SIC trabajó, en coordinación con MinCIT, en la elaboración del Decreto 886 de 2014, mediante el cual se reglamentó el RNBD. La implementación de dicho registro hace parte de un importante proyecto en el que ha venido trabajando la Entidad desde 2012, para conformar el Sistema

Integral de Supervisión Inteligente - SISI, el cual permitirá priorizar la vigilancia y optimizar los recursos con que cuenta para el ejercicio de sus funciones en materia de protección de datos personales.

El RNBD se encuentra en etapa de pruebas finales para ser habilitado al público el último bimestre de 2014. Su integración al SISI se llevará a cabo una vez finalice el desarrollo de éste como herramienta tecnológica, en el primer semestre de 2015.

La implementación de dicho registro, en el marco de ese nuevo modelo de supervisión, es el primer paso hacia la construcción de un esquema de cumplimiento de la ley basado en la gestión de la información.

5.3. QUÉ VIENE PARA EL 2015

En el 2015 la Delegatura para la Protección de Datos Personales tiene la labor de implementar el esquema operativo y funcional que le permita poner en práctica el Sistema Integral de Supervisión Inteligente – SISI - y, como consecuencia de ello, establecer un plan de inspección para verificar el cumplimiento de la nueva ley general de protección de datos personales.

Así mismo, trabajará en la elaboración de un plan de sensibilización a las entidades públicas que conforman la Rama Ejecutiva del poder público sobre la aplicación de la Ley 1581 de 2012, buscando con ello acompañar a estas entidades en la implementación efectiva de las normas de protección de datos personales.

CAPITULO 6

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES



La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, ejerce las mismas funciones conferidas a la Rama Judicial en materia de administración de justicia, en temas de: i) protección al consumidor, ii) competencia desleal y iii) competencia desleal en propiedad industrial.

Estas atribuciones han sido conferidas a la SIC de forma gradual por el legislador al amparo de lo dispuesto en el artículo 116 de la Constitución Política. Así, a partir de la expedición de la Ley 446 de 1998, se otorgaron facultades jurisdiccionales en materia de consumo y competencia desleal y con la entrada en vigencia del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), se confirieron funciones de la misma naturaleza en lo relativo a infracción de derechos de propiedad industrial.

El gran aporte de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales es que los ciudadanos que acudan a la SIC para solucionar sus conflictos en materia de derecho del consumo, propiedad industrial o competencia desleal, divulgando el proceso para atender los asuntos jurisdiccionales, a través de los tres videos que se encuentran publicados en la página web.

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales está comprometida en ofrecer a la ciudadanía un servicio de administración de justicia eficaz, oportuno y sobretodo, altamente especializado.

6.1. LOGROS

En el período comprendido entre septiembre de 2013 y agosto de 2014, resulta particularmente provechoso para la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, pues permitió alcanzar importantes logros que se reflejan en una mayor confianza de los ciudadanos en los servicios de la SIC de administración de justicia, como:

- ✓ La participación de la SIC, en el Comité Asesor sobre Observancia de la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI), que se lleva a cabo en Ginebra (Suiza). El Comité Asesor sobre Observancia se creó en 2002 con el fin de realizar actividades de asistencia técnica y coordinación de asuntos de observancia de normas en materia de Propiedad Industrial.
- ✓ La SIC realizó el Primer Encuentro de Autoridades Jurisdiccionales en Santa Marta, el 27 y 28 de marzo de 2014, el evento denominado "Primer Encuentro en Materia de Competencia Desleal y Derecho de Propiedad Industrial", reunió a los más importantes abogados y magistrados del país, por las nuevas atribuciones jurisdiccionales otorgadas a la Superindustria por el Código General del Proceso.
- ✓ Se aprovechó la oportunidad para establecer canales de comunicación con el Tribunal sobre la forma en la que se administra justicia en la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ Así mismo se realizó el Primer Seminario Internacional sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos a través de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", encaminadas a incentivar a los ciudadanos para que acudan a dirimir sus controversias de forma procesal y extraprocesal a través de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, con el objetivo de garantizar el éxito de la oralidad en la especialidad Civil, Comercial y de Familia.

➤ **Aumento de solicitudes de trámites jurisdiccionales**

La confianza en los servicios de administración de justicia de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales se ve reflejado en el importante aumento de trámites elevados por parte de la ciudadanía.

En efecto, entre septiembre de 2013 y agosto de 2014, fueron presentadas 32.114 demandas de competencia desleal, propiedad industrial y derecho del consumo, lo cual implica un aumento del 3% en comparación con el período de septiembre de 2012 a agosto de 2013.

➤ **Reducción del término de duración de los procesos**

Los procesos de competencia desleal son decididos en promedio en 8,4 meses, lo cual implica una reducción en comparación con el mismo período de la última rendición de cuentas, en el que la cifra era de 8,8 meses.

Los procesos relacionados con infracción de derechos de propiedad industrial son decididos en promedio en 4,4 meses, muy por debajo del término de ley que es de 12 meses.

Los procesos sobre derechos del consumidor son decididos en promedio en 11,5 meses.

➤ **Consolidación de las funciones jurisdiccionales en materia de infracción de derechos de propiedad industrial**

Actualmente hay 63 trámites jurisdiccionales en materia de infracción de derechos de propiedad industrial, se han proferido 18 sentencias, decidido 88 medidas cautelares, 11 solicitudes de pruebas anticipadas y terminado 23 procesos por transacciones, desistimientos y conciliaciones.

Estas cifras denotan que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales se consolidó como un juez especializado en acciones por infracción de derechos de propiedad industrial, siendo reconocida por los ciudadanos, quienes acuden masivamente a la SIC para presentar sus solicitudes jurisdiccionales sobre la materia.

➤ **Tramitación prioritaria y expedita de solicitud de medidas cautelares**

En el periodo comprendido entre septiembre de 2013 y agosto 2014, se resolvieron un total de 191 solicitudes de medidas cautelares en propiedad industrial y competencia desleal, en su gran mayoría decididas en 48 horas.

Un aspecto a destacar es que en los procesos sobre infracción a derechos del consumidor se vienen presentando y decidiendo múltiples solicitudes de medidas cautelares, lo cual es ciertamente novedoso, pues los demandantes en estos procesos no empleaban masivamente esta figura. En el periodo comprendido entre septiembre de 2013 y agosto de 2014 fueron resueltas un total de 32 solicitudes de medidas cautelares en procesos por infracción a derechos del consumidor.

➤ **Aprovechamiento de los mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)**

El importante incremento en procesos relativos a protección al consumidor motivó a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a conceder preponderancia a los mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC), particularmente al mecanismo de la conciliación.

Los resultados han sido sumamente satisfactorios, entre septiembre del año 2013 y agosto del año 2014 se han conciliado 193 procesos y se han propiciado 403 desistimientos.

➤ **Utilización de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones**

En los últimos años se ha implementado diferentes herramientas tecnológicas, que hoy permiten a cualquier ciudadano presentar una demanda o solicitud jurisdiccional por internet y actuar durante todo el proceso por medios virtuales.

En efecto, la SIC cuenta hoy con un aplicativo web para la presentación de demandas sobre protección al consumidor, así como un modelo de reclamación directa y de demanda disponible en la página web de la Entidad.

De igual forma, la Entidad emplea mecanismos de notificación electrónica y herramientas que permiten a las partes realizar por internet seguimiento de todas las actuaciones adelantadas en los procesos.

Además de lo anterior, se cuenta con salas de audiencia totalmente dotadas con equipos que permiten la realización de audiencias virtuales, permitiendo a cualquier colombiano, independiente del lugar del territorio nacional en que se encuentre, asistir a la audiencia a que sea citado.

Siguiendo esta tendencia de utilización intensiva de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en favor de la ciudadanía, es preciso destacar que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales colaboró intensamente en la estructuración de un aplicativo para sistemas operativos iOS y Android, mediante el cual los consumidores podrán presentar sus demandas a través de sus teléfonos móviles.

6.2. RETOS

Los dos grandes retos que ha tenido la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales en el último período son: i) garantizar el acceso a la administración de justicia en todo el territorio nacional, para lo cual se han implementado diferentes mecanismos tecnológicos para permitir adelantar los procesos desde su inicio hasta su terminación por medios virtuales y ii) asumir el alto volumen de demandas y solicitudes jurisdiccionales recibidas, para lo cual entre otras medidas, se viene dando preponderancia a los mecanismos alternativos de solución de controversias y se ha fortalecido la infraestructura de la entidad, adecuando nuevas salas para efectuar las audiencias que se requieren en los procesos, ya sean presenciales o por medios virtuales.

6.3. QUE VIENE PARA EL 2015

Los principales retos de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales en el año 2015 serán:

Sensibilizar a los ciudadanos sobre las facultades jurisdiccionales y su importancia como herramienta para la efectiva observancia de los derechos en el ámbito del consumo, la propiedad industrial y los actos de competencia desleal.

Fortalecer la utilización de los mecanismos alternativos de solución de controversias, particularmente la conciliación, a fin de obtener agilidad en la terminación de los procesos, con base en soluciones concertadas directamente entre las partes.

Adoptar un sistema, en materia de derecho del consumo, que sirva para acercar a consumidores, productores y proveedores a fin de que solucionen directamente sus diferencias sin necesidad de iniciar un proceso judicial, aprovechando, en lo posible, las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Continuar con la consolidación del esquema de juicio oral para el trámite de las acciones jurisdiccionales de protección del consumidor, competencia desleal e infracción de derechos de propiedad industrial. Este desafío constante para la Delegatura, será asumido con la entrada en funcionamiento de nuevas salas audiencias tanto presenciales como virtuales.

CAPITULO 7

DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL



La Delegatura para la Propiedad Industrial en su función de administrar el Sistema de Propiedad Industrial, concede derechos de exclusividad a las nuevas creaciones (Patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de trazados de circuitos integrados) y a los signos distintivos (Marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen), y tiene como finalidad facilitar el comercio, estimular el uso de la Propiedad Industrial como elemento esencial de la estrategia empresarial e impulsar la Innovación en el país.

Para lograr los fines propuestos, la Delegatura para la Propiedad Industrial implementó en el 2014, con apoyo de proyecto Colombo Suizo de Propiedad Intelectual (COLIPRI), un moderno sistema de planeación y gestión acorde con el plan estratégico institucional (PEI) y sectorial (PES), constituido por una estructura coherente, con objetivos ligados entre sí, que se miden con los indicadores de desempeño y sujetos al logro de unos compromisos (metas del plan de acción), y que son determinados y respaldados por un conjunto de iniciativas o proyectos especiales, un “Balanced Scocerard”.

Con este sistema de gestión la Delegatura tiene como misión contar con un sistema de registro oportuno y confiable, ofrecer soluciones ajustadas a las necesidades de los usuarios y promover y ayudar a dar sostenibilidad al sistema de Transferencia de Tecnología.

Los objetivos propuestos para la construcción de una mejor Entidad en materia de Propiedad Industrial son los siguientes:

- Tener un sistema de registro oportuno y confiable que responda a estándares internacionales.
- Fortalecer la administración de las Denominaciones de Origen, Marcas Colectivas y de Certificación.
- Mejorar la calidad de las decisiones.
- Lograr la transferencia de conocimiento entre usuarios internos y externos.
- Incentivar la permanencia y la motivación del personal capacitado.
- Ofrecer y crear servicios de análisis de información de Propiedad Industrial para contribuir al desarrollo empresarial y de la investigación.
- Gestionar el acompañamiento y seguimiento del usuario a partir de la divulgación, promoción y orientación especializada.
- Posicionar el Banco de Patentes como el Centro de Apoyo Innovación.

7.1. LOGROS

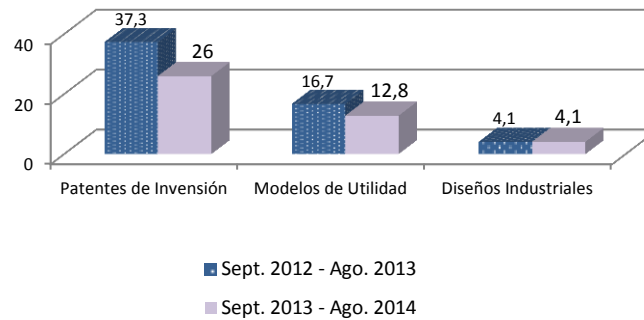
- **Disminución de tiempos de decisión.**

En materia de Nuevas Creaciones para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2012 y el 30 de septiembre de 2013 a la SIC le tomó 37,3 meses en promedio llegar a la decisión de solicitudes de patente de invención; no obstante para el periodo del 01 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014, la SIC empleó tan sólo 26 meses para decidir una solicitud, lo cual significa una reducción del 31% en los promedios de decisión. Es de resaltar que específicamente para el mes de agosto de 2014 la cifra fue de apenas 22,9 meses; este indicador coloca a la SIC como la segunda oficina de patentes más ágil del mundo y la primera en América, lo que reafirma una vez más el compromiso de la entidad para atender los trámites a su cargo de manera ágil y oportuna.

En cuanto a las solicitudes de Modelos de Utilidad, la SIC en el período del 1 de septiembre de 2012 y el 31 de agosto de 2013, le tomó 16,7 meses obtener una decisión final; sin embargo, para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre de 2013 y el 31 de agosto de 2014, se logró un promedio de atención de 12,8 meses, lo cual corresponde a una reducción del 23%; es de anotar que en el mes de agosto se registró un promedio de 11,4 meses en los tiempos de decisión.

En lo relacionado con los Diseños Industriales para obtener la decisión final la SIC se mantuvo en un promedio de 4,1 meses, lo cual indica que no se están superando los términos establecidos en la Decisión 486.

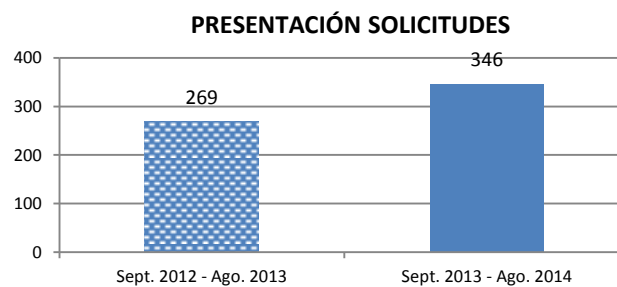
TIEMPOS DE DECISIÓN



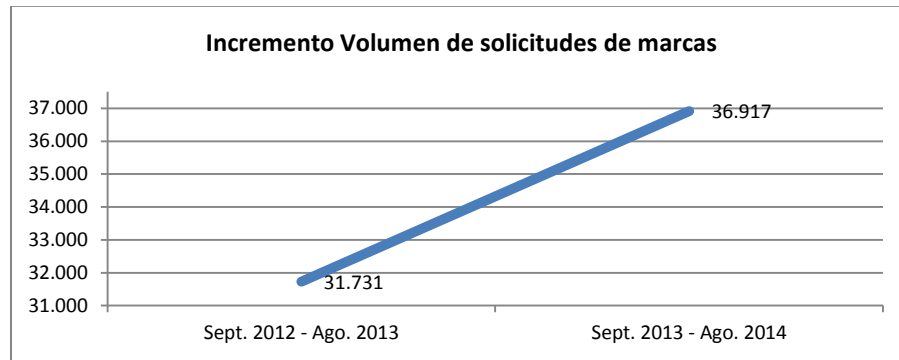
En Signos Distintivos (marcas, lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales y denominaciones de origen), de las solicitudes radicadas entre el 1 de septiembre de 2013 al 31 de Agosto de 2014 el promedio de atención fue de 6 meses. Sin embargo, se recibieron y evacuaron una mayor cantidad de solicitudes de registro, lo que demuestra una mayor eficiencia de la Dirección, es así que en el periodo se recibieron 4.999 solicitudes más de registro y se resolvieron 3.252 más que en período anterior.

- **Volumen de solicitudes Patentes y Marcas.**

En relación con Diseños Industriales, en el período del 1 de septiembre 2012 a 31 de agosto de 2013 se llegó a la cifra de 701 solicitudes presentadas; para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014 se registraron 701 solicitudes de Diseños Industriales, manteniéndose los volúmenes de presentación con respecto al periodo inmediatamente anterior. Se destaca el aumento en las solicitudes nacionales de Diseño Industrial en 22.3% pasando de 269 solicitudes en el período anterior a 346 en el actual período.



En relación con Signos Distintivos, en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014 se presentó un crecimiento del 16% en las solicitudes de registro y depósito pasando de: 31.731 en el periodo anterior, a 36.917.



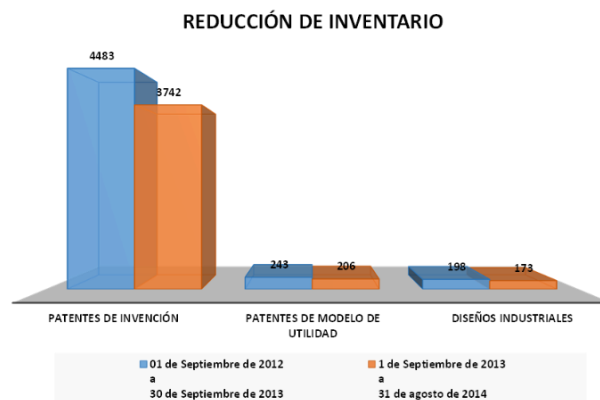
En cuanto a afectaciones de signos distintivos en el periodo comprendido entre 1 de Septiembre de 2013 y el 31 de Agosto de 2014 se presentaron 29.880 solicitudes de afectaciones al registro, presentándose un crecimiento de atención del 11% frente al período anterior y un incremento del 52% con respecto al total de solicitudes de afectación presentadas en 2011, cuando estos trámites eran significativamente más complejos y costosos. Este gran incremento en las afectaciones permite mantener un registro público actualizado.

- **Disminución del inventario de solicitudes y aumento de decisiones.**

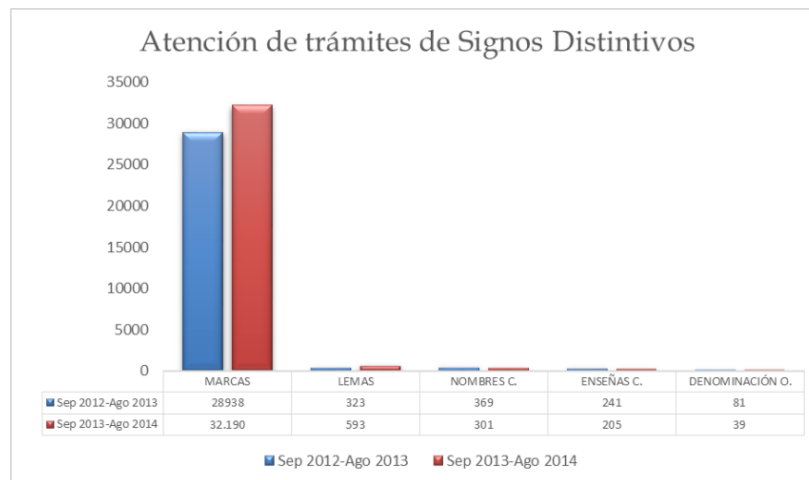
En el caso de las Patentes de Invención, el número de solicitudes pendientes en septiembre de 2013 era de 4.483; para agosto de 2014 fue de 3.742, lo cual representa una reducción del orden de 16,5% con respecto al periodo inmediatamente anterior.

En cuanto a Modelos de Utilidad también se ha evidenciado una reducción en el volumen de solicitudes pendientes de trámite al pasar de 243 solicitudes en septiembre de 2013 a 206 solicitudes a agosto de 2014 lográndose una reducción de 15,2% para el indicador en mención.

En relación con Diseños Industriales, para el periodo anterior se tenía un inventario de 198 solicitudes pendientes y para el nuevo periodo consolidado a agosto de 2014 el número de Diseños pendientes es de 173, lo cual supone una reducción de 12,6%.



En cuanto a Signos Distintivos, se mejoró el nivel de atención en este periodo, por ejemplo, en marcas pasamos de resolver 28.938 a resolver 32.190 solicitudes de registro marcas y lemas lo que equivale a un aumento del 11% en el número de solicitudes atendidas y la atención de los lemas comerciales pasó de 323 a 593.



- **Herramientas de simplificación**

Otro punto a destacar es que la SIC se encuentra implementando diversos mecanismos que le han permitido modernizar el esquema para el estudio de examen de patentes aprovechando al máximo las bondades que brinda la ley para este fin a través de la cooperación con otras oficinas de Propiedad Industrial suramericanas como el PROSUR, alianza de nueve Oficinas que busca que éstas compartan informes de búsqueda y examen de patentabilidad de suerte que se disminuya la duplicación de esfuerzos y los tiempos de trámite al estudiar las mismas solicitudes de patente que se presentan en los países de la región. De igual manera, la SIC desde comienzos de 2012 se encuentra cooperando con el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) en el proyecto denominado CADOPAT que permite el intercambio de información relativa a solicitudes de patente y exámenes de patentabilidad con el fin de mejorar la gestión de las solicitudes de patente que son presentadas en los dos países obteniendo tiempos de respuesta más rápidos para los usuarios del sistema de Propiedad Industrial.

Además, a través de mecanismos de cooperación entre oficinas conocidos como PPH's es posible que un ciudadano colombiano, gracias a la rapidez de la SIC para decidir el trámite, le solicite a oficinas como la Japonesa, la española y la oficina de Estados Unidos de América que se adelante el trámite en esos países con base en el resultado obtenido en Colombia, de esta manera se logra mayor eficiencia y reducción de tiempos en materia de trámites de patentes a nivel mundial.

- **Expedición pronta de decisiones de marcas**

Mediante la Resolución No. 48348 de 11 de agosto de 2014, la Superintendencia de Industria y Comercio estableció una alternativa para conceder marcas y lemas comerciales antes de seis (6) meses, mediante la figura de la concesión condicionada.

Con la aplicación de esta figura la SIC busca que aquellos solicitantes que quieran ingresar al mercado sin tener que esperar seis meses puedan hacerlo y a su vez se reducirá aproximadamente dos meses el tiempo promedio de decisión, llegando a 4.5 meses.

- **Consolidación de herramientas tecnológicas y de la Oficina Virtual**

Para 2014 el 35% de las marcas solicitadas han sido presentadas electrónicamente. Esto ha permitido acercar más la entidad a sus usuarios y darle mayor alcance regional.

A partir del 20 de mayo de 2014, se empezó a generar la Gaceta de la Propiedad Industrial en formato electrónico que facilitan el seguimiento y vigilancia de las marcas y patentes. La nueva forma de publicación permite:

- ✓ Acceso más rápido y eficiente a la información publicada con la posibilidad de hacer búsqueda especializada por temas (marcas, patentes, diseños, etc.) o solicitante.
- ✓ El índice se puede descargar en Excel.
- ✓ Toda la información y textos de los expedientes de patentes se visualizan a través hipervínculo.

- **Servicios de Información tecnológica y orientación especializada en PI**

A través del Grupo Banco de Patentes, se prestan los servicios de información tecnológica y orientación especializada en propiedad industrial. En el periodo de septiembre de 2013 a agosto 2014 se atendieron:

- ✓ 340 Búsquedas tecnológicas a nivel nacional e internacional, presentando un incremento del 6% con respecto al periodo anterior.
- ✓ 1.688 usuarios recibieron orientación especializada en temas de propiedad industrial.
- ✓ 520 certificaciones de nuevas creaciones, presentando un aumento del 6% con respecto al periodo anterior.

- **Boletines Tecnológicos**

Se realizaron informes de vigilancia tecnológica para diferentes sectores productivos estratégicos del país, los cuales se denominan boletines y alertas tecnológicas. En el último periodo se realizaron y publicaron 12 Boletines Tecnológicos y 5 alertas tecnológicas, que están dirigidos a los sectores de carne bovina, camaronicultura, desastres naturales, lácteos, salud, tecnologías verdes, y floricultura.

Los Boletines tecnológicos son:

- ✓ Tecnologías en envases para productos cárnicos (sep/13)
- ✓ Subproductos del camarón (oct/13)
- ✓ Tecnología en la atención y prevención de inundaciones (nov/13)
- ✓ Nuevas tecnologías en derivados lácteos (dic/13)

- ✓ Nuevas tecnologías en materiales odontológicos (dic/13)
- ✓ Uso del suero de leche en alimentos y sus sustitutos (dic/13)
- ✓ Eco-construcciones, construcciones ecológicas (ene/14)
- ✓ Cubiertas verdes (abr/14)
- ✓ Biorremediación de sitios contaminados (mayo/14)
- ✓ Tecnologías relacionadas con invernaderos para flores (jun/14)
- ✓ Tratamiento de aguas residuales (jul/14)
- ✓ Tecnologías relacionadas con biofertilizantes (ago/14)

Los boletines tecnológicos se encuentran disponibles en: <http://www.sic.gov.co/drupal/boletines-tecnologicos>

Las alertas tecnológicas son:

- ✓ Tintas de baja migración (oct/13)
- ✓ Producción de hidrógeno a partir de biomasa (nov/13)
- ✓ Terminales de suspensión (dic/13)
- ✓ Cosméticos capilares de materias primas de origen vegetal (dic/13)
- ✓ Implantes odontológicos (dic/13)

- **Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI**

Se creó el programa CATI con apoyo de la OMPI, cuyo objetivo es facilitar el acceso a la información tecnológica y fomentar la capacidad para utilizarla eficazmente en favor de la innovación y el crecimiento económico del país. Los centros conformarán una red nacional que, distribuida territorialmente, fomentará el uso de la información tecnológica y ofrecerá asistencia en materia de propiedad industrial.

El 16 julio de 2014 se inauguró el primer CATI en el Parque Agroindustrial Científico y Tecnológico del Pacífico “Parque Biopacífico” en Palmira Valle y el 26 julio de 2014 se realizó a nivel nacional el lanzamiento del programa CATI. Las instituciones que en la primera fase albergarán CATI son:

- ✓ Parque BioPacífico.
- ✓ BIOINNOVA - Centro Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación para el desarrollo productivo sostenible de la Biodiversidad.
- ✓ Tecnoparques SENA.
- ✓ Universidad de Antioquia.
- ✓ Otri Caribe – CienTech.
- ✓ Universidad de la Sabana.
- ✓ Unipanamericana.
- ✓ CIDET - Centro de Desarrollo Tecnológico del sector Eléctrico.
- ✓ Ministerio de Defensa – Secopi
- ✓ Cámara de Comercio de Ibagué.
- ✓ Cámara de Comercio de Neiva.

7.2. RETOS

El incremento en el volumen de solicitudes de marcas y lemas implica un gran reto en nuestros propósitos de mejorar la eficiencia y calidad de las decisiones. He ahí, todas las medidas de adquisición de productos tecnológicos para mantener estos valores en la entidad.

7.3. QUE VIENE PARA EL 2015

La transformación del modelo de planeación de un modelo de gestión de productos a un modelo de gestión de impactos, basado en “Balanced ScoreCard” fundamentado en cinco pilares: Valores; Capacitación/Potencial Humano; Procesos y Servicios; Grupos Objetivos; y, Recursos.

Adquisición de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten la transaccionalidad de los servicios, de suerte que sean más ágiles y fáciles para los usuarios de todo el país y para los funcionarios para hacer más eficiente y mejor la prestación del servicio.

CAPITULO 8

APOYO TRANSVERSAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN MISIONAL

8.1. OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL- OSCAE

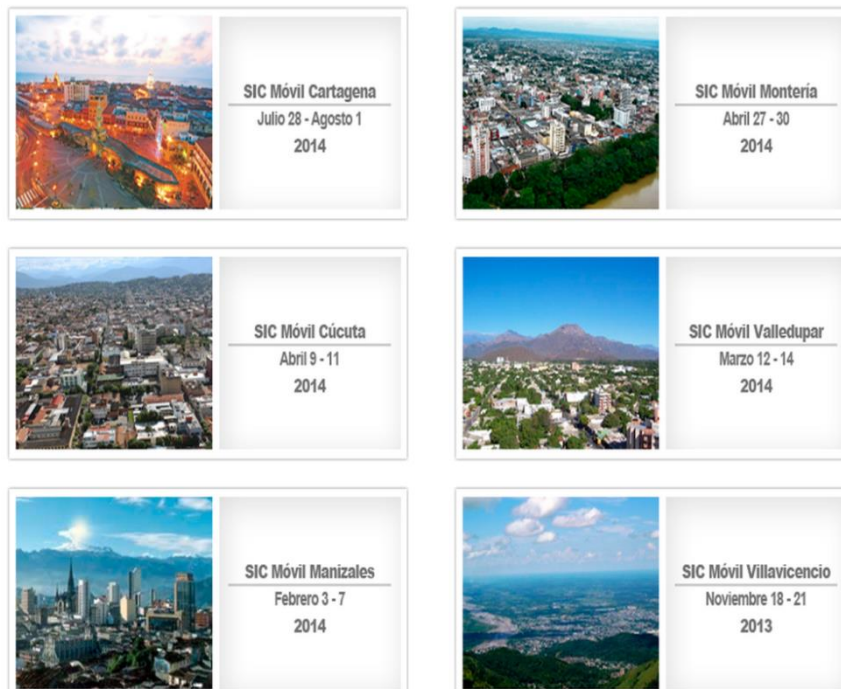
8.1.1. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo empresarial como líder en la entidad del componente transparencia, participación y servicio al ciudadano diseñó e implementó importantes programas y proyectos con el objetivo de promover y fortalecer los espacios de participación, control social, rendición de cuentas y el acercamiento de la entidad al ciudadano.

8.1.1.1. Participación ciudadana y rendición de cuentas

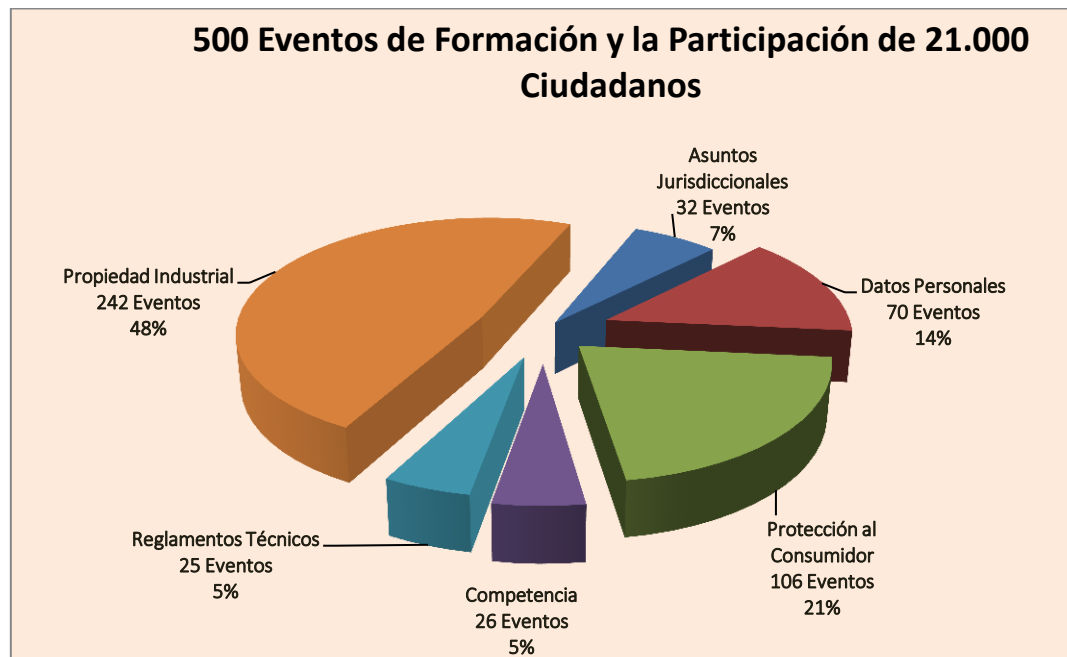
- Sic Móvil

Con este programa la entidad ha logrado “desbogotanizar” servicios y trámites a diversas ciudades del país, generando espacios de interacción y participación con grupos de interés como, empresarios de la región, universidades, autoridades locales, gremios entre otros realizando actividades de sensibilización y divulgación como talleres, mesas de trabajo, capacitaciones y recepción de trámites. Con la implementación de este programa en el último trimestre del 2013 y hasta agosto 2014, se ha logrado llegar a las ciudades de Ibagué, Villavicencio, Valledupar, Montería, Manizales, Cúcuta y Cartagena respectivamente.



- **Programa de Formación a la ciudadanía**

En el último trimestre del 2013 y hasta Agosto 2014, se ha aumentado considerablemente los eventos académicos dirigidos a la ciudadanía en general y a grupos de interés específicos como centros de investigación, universidades y empresarios de diferentes sectores de la economía en temas misionales de la entidad como Propiedad Industrial, Asuntos Jurisdiccionales, Protección del Consumidor, Protección de la Competencia, Datos Personales, Reglamentos Técnicos y Metrología Legal entre otros, logrando realizar aproximadamente 500 eventos de índole académica con la participación de 21.000 ciudadanos como se aprecia en la gráfica.



Adicionalmente, se implementó la modalidad de capacitación virtual, haciendo uso de las tecnologías de la información y la plataforma de aprendizaje Moodle, poniendo a disposición de la ciudadanía cursos virtuales en materia de Protección de Datos Personales y Propiedad Intelectual.

Como se aprecia en la siguiente gráfica, de forma presencial y virtual se logró capacitar a 22.650 ciudadanos de todo el territorio nacional, y específicamente a 1.680 ciudadanos de manera virtual con la puesta en producción de dos cursos virtuales, uno en materia de Protección de datos personales y otro en temas de Propiedad Intelectual.



Evento académico Manizales



Evento académico Montería



- **Programa Sic Educa Niños**

Implementación de jornadas de sensibilización sobre temas de consumidor en colegios públicos y privados del país. Se realizaron 30 jornadas de sensibilización a 11 colegios del país con la participación de 1.700 estudiantes aproximadamente.

- **Programa de Televisión Sic Te Ve**

Se logró producir y emitir aproximadamente 30 nuevos capítulos del programa institucional Sic Te Ve, como mecanismo de rendición de cuentas permanente a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad y canal de interacción en las necesidades e inquietudes de nuestros usuarios.

- **Chat con Superintendente y Delegados**

Se realizaron 6 salas de chat lideradas por el señor Superintendente y sus superintendentes delegados en materia de Propiedad Industrial, Protección de la Competencia, Protección de

Datos Personales y Protección del Consumidor para responder solicitudes, quejas y reclamos de manera directa a los ciudadanos haciendo uso del chat en línea.

- **Publicaciones**

Durante esta vigencia, la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial - OSCAE elaboró y publicó 4 ediciones de la revista RUTA PI y la primera edición de la revista CONSUMO INTELIGENTE.



La revista RUTA PI es una publicación trimestral de la Superintendencia de Industria y Comercio especializada en temas de marcas y patentes dirigida a incentivar el uso del sistema de propiedad industrial en Colombia. La revista se distribuye entre empresarios, estudiantes, investigadores y abogados tanto en versión impresa como digital.

La revista CONSUMO INTELIGENTE está dirigida a educar a niños, jóvenes y adultos en su rol de consumidores de bienes y servicios para que además de ejercer adecuadamente los deberes y derechos correspondientes, actúen de manera responsable en la solución de los problemas de seguridad, calidad y accesibilidad que se presentan

en las relaciones cotidianas de consumo. De igual forma, busca la concientización de comercializadores, distribuidores y fabricantes sobre su responsabilidad frente a los consumidores, la cual se presenta a lo largo de toda la cadena productiva, de distribución y de comercialización.

- **Eventos de divulgación**

Se han realizado aproximadamente 33 eventos de divulgación en los diferentes temas misionales de la entidad y el apoyo de conferencistas de talla internacional tales como:

- ✓ Congreso internacional de Protección de Datos Personales
- ✓ Seminario Internacional sobre métodos alternativos de solución de conflictos
- ✓ Congreso Internacional de derecho y economía de la competencia
- ✓ Denominación de Origen, un medio para aumentar competitividad
- ✓ Congreso internacional de metrología y reglamentos técnicos.

8.1.1.2. Servicio al ciudadano

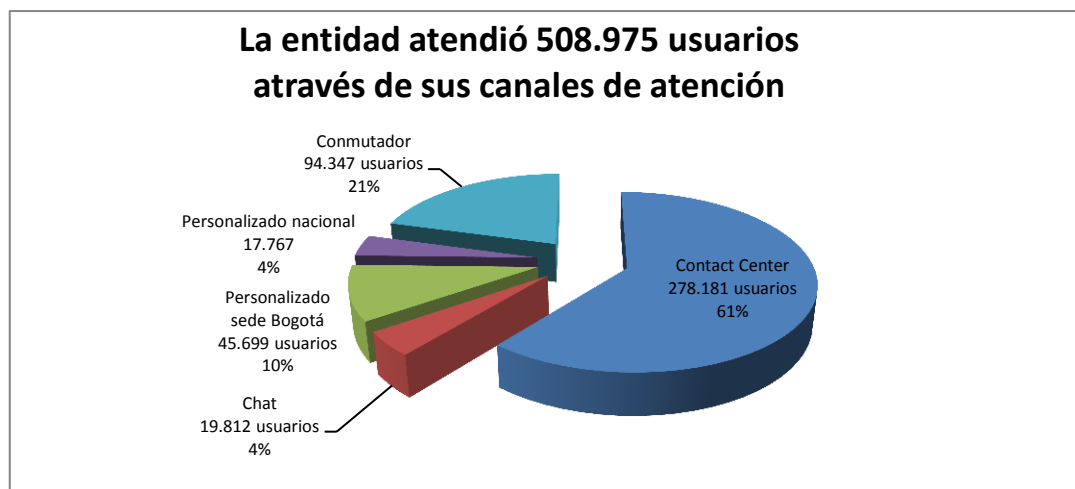
La Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial ha concentrado sus esfuerzos en el fortalecimiento del centro de contacto de la entidad con el objetivo de aumentar los niveles de servicio y

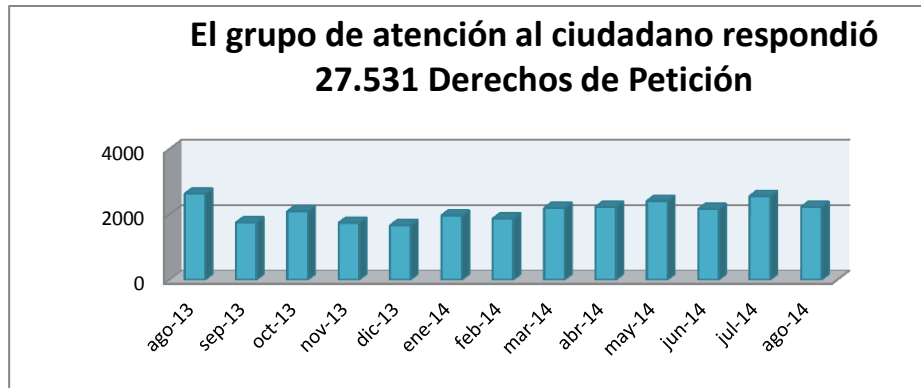
eficiencia en la respuesta a la ciudadanía, así como en la creación de un modelo de servicio basado en las motivaciones y necesidades puntuales de los usuarios. Por lo anterior y dando alcance a la estrategia de atención al ciudadano diseñada se ha logrado lo siguiente:

- **Proyecto Sic Facilita:** Diseño y desarrollo de un proyecto de mediación entre consumidores y proveedores que brinda alternativas de atención y solución de controversias de manera amigable y con mayor celeridad descongestionando la vía jurisdiccional.
- **Apertura de nuevos puntos de atención al ciudadano:** Los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional aumentaron de 7 a 10 oficinas de la Superintendencia en nuevas ciudades como Pereira, Popayán y Armenia.
- **Nuevas herramientas tecnológicas:** En lo transcurrido del 2014 se continua implementando innovadoras ideas de servicio, para facilitar el acceso de los ciudadanos al portafolio de trámites y servicios por medio de herramientas tecnológicas tales como:
 - ✓ Kioscos de información
 - ✓ Sistema de digiturnos
 - ✓ Base de conocimientos para la atención en el canal chat en línea
 - ✓ Biblioteca de plantillas de respuesta virtual
 - ✓ Boletines estadísticos “Tendencias” y “Express”
 - ✓ Informe encuesta de satisfacción en los canales de atención.

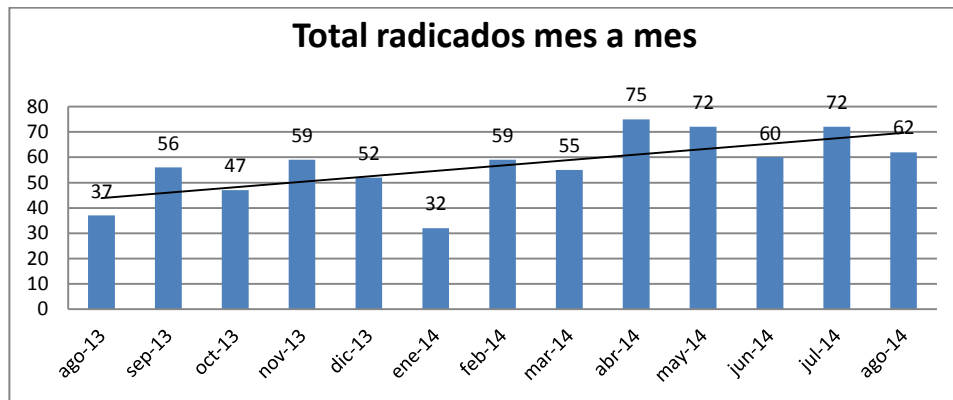
8.1.1.3. Estadísticas de atención

Como se evidencia en la gráfica el centro de contacto de la entidad atendió aproximadamente a 508.975 ciudadanos a través de sus diferentes canales de atención.





La siguiente gráfica muestra el comportamiento de las radicaciones de las PQRF en el periodo objeto del presente informe.



Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos por la Superintendencia para este fin, mes a mes, de la siguiente forma:

Cuadro No. 7
Clasificación de los radicados

MES	CANAL				TOTALES
	BUZÓN	CONTACTENOS	VENTANILLA	WEB	
ago-13	10	17	1	9	37
sep-13	4	27	5	20	56
oct-13	8	24	1	14	47
nov-13	23	20	3	13	59
dic-13	15	18	2	17	52
ene-14	8	15	1	8	32
feb-14	21	15	2	21	59
mar-14	16	7	3	29	55
abr-14	14	18	0	43	75
may-14	10	30	2	30	72
jun-14	5	30	11	14	60
jul-14	16	32	0	24	72
ago-14	6	28	5	23	62
TOTALES	156	281	36	265	738
%	21%	38%	5%	36%	100%

El cuadro No. 7 describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo en referencia, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

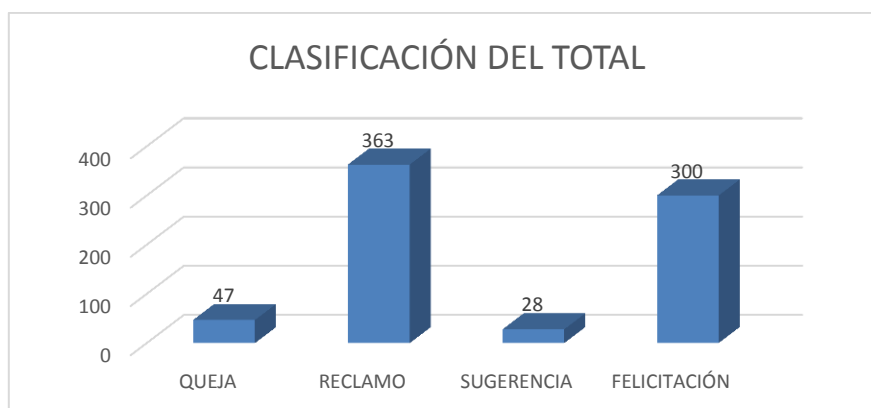
Queja: Expresión de insatisfacción hacia la conducta o la acción de un funcionario o un agente del contact center.

Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Felicitación: Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de la misma y/o agente del contact center.

La clasificación para el periodo objeto del presente informe, es la siguiente:



8.1.2. RETOS

Dentro de los retos que la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial se ha planteado lograr en el 2015, se puede mencionar lo siguiente:

- Brindar asesorías a la ciudadanía de tercer nivel, es decir especializadas de acuerdo a los temas misionales de la entidad, a través de todos los canales de atención. Así mismo mantenerse a la vanguardia en nuevas herramientas tecnológicas y sistemas de atención inteligentes, auto manejables y de funcionamiento remoto; y que continúe ampliando la cobertura en canales de servicio de acuerdo a las tendencias actuales en servicio y atención a la ciudadanía. En materia de formación busca lograr difundir la cátedra SIC en universidades privadas de diferentes regiones del país, impartándose bien sea a través de electivas o como materia de programa académico.

- Realizar alianzas estratégicas con Universidades para lograr una difusión masiva a través de las plataformas tecnológicas al interior de estas, de los cursos virtuales existentes en las diferentes áreas misionales de la Entidad.
- Contar con un cuerpo docente externo que permita atender la demanda existente en capacitaciones de Protección de Datos Personales, Protección al Consumidor, Protección de la Competencia, Reglamentos Técnicos, Metrología Legal, y Asuntos Jurisdiccionales.
- Dar inicio al centro de estudios SICEDUCA.
- Crear cursos virtuales avanzados en los temas de mayor demanda de las delegaturas de Protección de Datos Personales, Protección al Consumidor y Protección de la Competencia.
- Potencializar la presencia del programa SICEDUCA Jr., en colegios públicos y privados del país.
- Generar alianzas estratégicas con por lo menos tres gremios para la creación de espacios académicos en el sector real de la economía.

8.2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

La Oficina Asesora de Planeación asesora a las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio en la formulación, ejecución y evaluación de los objetivos establecidos en los planes, programas y proyectos.

Elabora el anteproyecto de presupuesto y el Marco de Gasto de Mediano Plazo, así como elabora y tramita ante el DNP las solicitudes de modificaciones presupuestales y vigencias futuras que se presentan en cada uno de los proyectos que se tienen en la SIC.

De igual forma, promueve la planificación, la actualización, aplicación de los instrumentos y metodología para la identificación, preparación y registro de proyectos en el BPIN. Así mismo, realiza el seguimiento a la ejecución de los recursos asignados en cada una de las vigencias a través de los sistemas pertinentes.

Adicionalmente, coordina y monitorea de manera permanente los avances de la ejecución presupuestal de la SIC, los cuales presenta periódicamente a la alta dirección.

Igualmente, coordina y administra el Sistema de Gestión de Calidad, asesora en los ajustes sobre la organización y desarrollo administrativo, simplificación y modernización de trámites y procedimientos.

En cumplimiento de sus funciones, la Oficina Asesora de Planeación ha adelantado las siguientes actividades:

8.2.1. Sistema de Metas de Gobierno – SISMEG

La oficina Asesora de Planeación mensualmente hace seguimiento al reporte de los avances de las metas de gobierno establecidas en cada uno de los Indicadores que se enmarcan en los objetivos sectoriales del Plan Nacional de Desarrollo. Lo anterior se realiza a través del Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados SINERGIA – SISMEG (Sistema de Metas de Gobierno). Estos indicadores están bajo la responsabilidad de la Delegatura de Propiedad Industrial.

8.2.2. Plan de Acción y Plan Estratégico

La Oficina Asesora de Planeación apoya y asesora en la formulación y hace seguimiento a las metas del cuatrienio establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, definidas en el Plan Estratégico.

Es responsabilidad de la Oficina de Planeación elaborar la metodología para la formulación del Plan de Acción de la Superintendencia de Industria y Comercio y hacerle seguimiento periódico.

8.2.3. Sistema Integrado de Gestión Institucional

SGS Colombia SA realizó la visita de seguimiento de la certificación integral en las normas de calidad, ambiente y seguridad y salud ocupacional los días 19 y 20 de diciembre de 2013 en las instalaciones de la SIC, de conformidad con las especificaciones técnicas señaladas en la propuesta CO/BOG/2000017531 del 17 de julio de 2013. Como resultado de dicha visita, se mantienen vigentes los certificados de los Sistemas de Gestión, así:

i) Para el Sistema de Gestión de la Calidad:

* Norma NTCGP 1000: Certificado CO13/5059

* Norma NTC-ISO 9001: Certificado CO13/5058

ii) Para el Sistema de Gestión Ambiental:

* Norma NTC-ISO 14001: Certificado CO13/5057

iii) Para el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional:

* Norma OHSAS 18001: Certificado CO13/5060

Como reto de mejora del Sistema de Gestión de Calidad para el 2014, se plantearon las siguientes actividades, las cuales se encuentran desarrolladas en la Entidad:

➤ Mejoras del Sistema según Revisión por la Dirección 2013:

- Establecimiento de las estrategias para la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios (Implementación de la Metodología EL CUBO del DNP y los lineamientos de GEL), al igual que la

inclusión de la Evaluación de la Satisfacción de clientes internos 2014. Aplicación de Encuestas en desarrollo.

- Identificación de los cambios normativos que afectan el entorno de la SIC y las actividades de la entidad, como Habeas Data y Derechos de Petición, Avaluadores. Actualización de normogramas por proceso y procedimiento.
- Automatización del SIGI, se actualizó el Software SIGI del proveedor ITS con del Módulo MECI, las caracterizaciones en el software, módulo de acciones correctivas y preventivas, módulo de riesgos, módulo de normativa, módulo de indicadores, módulo de auditorías.
- Modelo de operación por procesos: Se trabajó en la nueva imagen del mapa de procesos. Inclusión de nuevos procesos y exclusión de otros procesos en los diferentes macroprocesos del SIGI. Ajuste de las caracterizaciones de procesos, actualmente 39 procesos ajustados.
- Actualización MECI 2014 según Decreto 943 de 2014: Fortalecimiento del Equipo MECI, capacitaciones, cronograma de actividades 2014 y desarrollo de las actividades del plan de mejoramiento 2014.

➤ **Actividades operativas del sistema de calidad:**

- Control de Documentos: Se han revisado 139 documentos del SIGI con corte a agosto 31 de 2014, de los cuales 57 han sido actualizados y 82 están en actualización, sobre el total de 385 documentos del SIGI.
- Control de Registros: revisión de las Tablas de Retención Documental, actualizadas a la fecha.
- Auditorías internas: Programación de un ciclo de Auditorías internas para calidad, el cual se encuentra en ejecución y finaliza en octubre de 2014. Otro ciclo de seguimiento a las acciones de mejora 2013.
- Se actualizó el software que soporta los documentos, auditorías, planes de mejora, mapas de riesgos e indicadores del Sistema de Calidad. Este trabajo se realizó de enero a septiembre de 2014 y se encuentra en fase de producción.

8.2.4. GRUPO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

El Grupo de Estudios Económicos (GEE) ha continuado en su labor de producción de estudios económicos sectoriales, así como con la elaboración de documentos académicos relacionados con metodologías y preguntas relevantes en temas relacionados con las áreas misionales de la Entidad, que han sido presentados en múltiples espacios académicos. Adicionalmente, el Grupo ha contribuido a diferentes Delegaturas y dependencias de la entidad con estudios económicos e informes de análisis económico con el fin de soportar la toma de decisiones en diferentes temas.

En cuanto a los estudios económicos sectoriales, el GEE adelantó 2 estudios en el sector agrícola en un tema relevante para la coyuntura de la economía nacional, como lo son los mercados de fertilizantes y plaguicidas en Colombia. Adicionalmente, en cumplimiento del artículo 191 de la Ley 1607 de 2012, el GEE elaboró 2 estudios del sector financiero que analizan la dinámica de tarjetas débito y crédito por departamentos y actividad de comercio durante el segundo semestre de 2013 y primer semestre de 2014, respectivamente. Asimismo, se realizó un estudio analizando el sistema de metrología en Colombia, identificando sus recientes avances y la descripción del nuevo esquema de control metrológico.

Adicionalmente, como resultado de la actividad de investigación el Grupo de Estudios Económicos, elaboró entre septiembre de 2013 y agosto de 2014, elaboró 5 documentos de trabajo que conjugan elementos misionales e la Entidad con variables económicas relevantes tales como crecimiento económico, innovación, entre otros. Los estudios académicos en mención, se enlistan a continuación:

- Documento Trabajo 15. 2014: Análisis de efectos explotativos de integraciones empresariales a partir del modelo de Cournot: el caso de mercados con bienes homogéneos
- Documento Trabajo 16. 2014: Competencia y Crecimiento Económico: una aproximación empírica
- Documento Trabajo 17. 2014: ¿Es posible hablar de competencia en situaciones de mercado líder – seguidor?
- Documento Trabajo 18. 2014: Patentes y Crecimiento Económico: ¿Innovación de Residentes o No Residentes?
- Documento Trabajo 19. 2014: Análisis Departamental de las Captaciones en el Sistema Financiero Colombiano

Estos documentos y otros trabajos adelantados por el GEE, han sido presentados por los miembros del equipo de trabajo en diferentes escenarios económicos, tales como el X Simposio de Microeconomía en la Universidad Externado de Colombia, el IV Congreso de Economía Colombiana en la Universidad de los Andes, XXIV Simposio Internacional de Estadística, II Encuentro de Investigación en Ciencias Económicas de la Universidad Militar, Red Internacional de Competencia en Marrakesh, Marruecos, entre otros.

De otra parte, el GEE ha suministrado diversas actividades de apoyo y análisis económico a diversas dependencias de la Entidad, para apoyar la toma de decisiones, la imposición de sanciones e incluso aportar metodologías de análisis. Entre los múltiples estudios realizados entre septiembre 2013 y agosto 2014, se destacan las siguientes:

- ✓ Construcción de múltiples escenarios de simulación e indicadores estadísticos para detectar posible paralelismo consciente.
- ✓ Elaboración de la contribución sobre la estrategia de abogacía llevada a cabo en el proyecto 4G que fue obtuvo el primer puesto en el concurso de Abogacía de la Competencia llevado a cabo por el Grupo Banco Mundial, al considerarla una reforma exitosa pro-competitiva.
- ✓ Diseño de una metodología de dosificación sanciones a operadores telefónicos por mensajes no autorizados por los usuarios; y sanciones por incumplimiento a los tiempos de atención en el canal virtual y canal presencial de atención al usuario.

- ✓ Apoyo en la modelación de escenarios y posibles efectos anticompetitivos ante la posible venta de ISAGEN.
- ✓ Presentación del Annual Report de Competencia ante el Comité de Competencia de la OECD.
- ✓ Diligenciamiento de formularios remitidos por el consultor a cargo del Peer-Review de competencia realizado con la OECD. Asimismo, se participó en la defensa del Peer-Review ante los países miembros de la OECD en París.
- ✓ Apoyo en la elaboración del concepto de abogacía de la competencia resoluciones particulares en torno a la política 4G.
- ✓ Elaboración de documentos de caracterización regional y principales variables socio-económicas para los departamentos en los cuales se ha realizado SIC móvil.
- ✓ Elaboración de una propuesta de jerarquización de departamentos para la asignación de zonas de los organismos verificadores de metrología legal.
- ✓ Participación en varios seminarios técnicos sobre carteles y abogacía de la competencia en la Red Internacional de Competencia (ICN)
- ✓ Elaboración de ejercicios de costeo para la determinación de las tasas de inscripción a algunos congresos realizados por la SIC.
- ✓ Apoyo al grupo de integraciones empresariales en el análisis de algunos casos relevantes.
- ✓ Apoyo en la reglamentación de la actividad de Avaluadores de acuerdo al nuevo marco regulatorio.

De otra parte, como parte de las actividades de apoyo en la formación de funcionarios de la SIC, el Grupo de Estudios Económicos, ha ofrecido cursos de capacitación en temas de herramientas de análisis económico, Excel básico, Excel Intermedio y normas de citación APA, entre otros.

Por último, como estrategia de sensibilización de las funciones de la SIC ante el sector industrial colombiano, el GEE celebró un convenio dentro del marco de cooperación suscrito entre la Vicepresidencia de Desarrollo Económico y Competitividad de la ANDI. Además, el GEE coordinará de forma conjunta con el DNP y la Dirección Nacional de Derechos de Autor, un proyecto liderado por División de Estadísticas y Economía de la OMPI, el estudio económico de evaluación del Sistema de Propiedad Intelectual en Colombia.

8.3. ASUNTOS INTERNACIONALES

A continuación se resumen las actividades internacionales realizadas desde septiembre de 2013 hasta agosto de 2014:

En temas de cooperación internacional, se terminaron de decidir las últimas actividades que las Delegaturas de Competencia y Consumidor tenían con el Programa de Competencia y Consumidor para América Latina – COMPAL, de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo – UNCTAD, con el fin de ejecutar los recursos que estaban pendientes. En la actualidad, nos encontramos negociando un nuevo capítulo de esta cooperación, COMPAL III, con el fin de concretar un plan de acción de actividades que se empiecen a realizar desde 2015.

Se mantuvieron las relaciones con los principales organismos internacionales a los que pertenecen las diferentes Delegaturas, cumpliendo con compromisos adquiridos como parte de estas relaciones como por ejemplo:

- La semana del 3 al 10 de mayo se realizó la actividad “*Privacy Awareness Week*”, actividad de la Delegatura de Protección de Datos en unión con el *Global Privacy Enforcement Network – GPEN*. La actividad consiste en generar espacios de educación en los que se enseñe a la ciudadanía sobre cómo proteger sus datos personales.
- El 12 y 13 de mayo se realizó la actividad del “*Internet Sweep Day*” en la cual la Delegatura de Protección de Datos Personales se une al *Global Privacy Enforcement Network – GPEN* con el fin de indagar sobre el tratamiento de datos personales por parte de las empresas. El tema de este año fue “*Aplicaciones Móviles*”, en este sentido el levantamiento de información se hizo sobre apps para tabletas y celulares.
- En junio la Superintendencia de Industria y Comercio por medio de la Delegatura de Protección al Consumidor se unió a la campaña del Grupo de Trabajo Especializado sobre Seguridad de Productos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, el cual buscaba por medio del uso de diferentes canales de comunicación educar a la ciudadanía sobre cómo protegerse ante algunos productos. Éste año, la campaña se enfocó en las pilas o baterías de algunos instrumentos electrónicos que pueden ser venenosos si son mal usados.
- Adicionalmente, a lo largo del año la Delegatura de Protección a la Competencia continuó participando con conferencistas virtuales en las teleconferencias organizadas cada mes por las redes a las que pertenece a nivel mundial y regional como la Red Internacional de Competencia – ICN y el Centro Regional de Competencia – CRC.
- La Delegatura de Propiedad Industrial avanzó en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en espacios como PROSUR e IBEPI. En PROSUR se discutió el protocolo adicional del Acuerdo de Santiago, por medio del cual se propone un mecanismo legal de institucionalización del PROSUR. Para IBEPI, sentaron las bases para la creación de un sistema de cooperación e información tecnológica que consta de tres componentes: la creación de una plataforma iberoamericana de servicios de Propiedad Industrial para el sector productivo, en especial para las PYMES; una cooperación horizontal entre las oficinas de Propiedad Industrial; la creación de una plataforma interna para facilitar la comunicación entre las oficinas de propiedad industrial.

Por otro lado, para el intercambio de experiencias y asistencia técnica se suscribieron 7 acuerdos de cooperación que benefician a las Delegaturas de Protección al Consumidor, Protección a la Competencia y Propiedad Industrial. Estos acuerdos se firmaron con la Autoridad de Competencia de Brasil – CADE, con la Oficina Europea de Patentes - EPO, con la Autoridad Catalana de Protección al Consumidor, con la Oficina Japonesa de Patentes – JPO, con organismos multilaterales como la Organización Mundial para la

Propiedad Intelectual – OMPI, y con organismos internacionales privados como la Asociación Internacional de Marcas – INTA y la Organización de Abogados de Propiedad Intelectual – PIIPA.

Como consecuencia del fortalecimiento de estas relaciones internacionales de la SIC, en el periodo de tiempo evaluado se logró movilizar a más de 20 expertos internacionales para apoyar los foros, seminarios, talleres, congresos y conversatorios de la entidad en sus áreas misionales.

Finalmente, es importante resaltar la labor de la SIC apoyando el interés del Gobierno Nacional de ingresar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE. En septiembre de 2013 el Consejo de la OECD aceptó la candidatura de Colombia para ser miembro pleno de esta organización y presentó un ROAD MAP-HOJA DE RUTA.

Esta HOJA DE RUTA establece los compromisos y las recomendaciones de leyes y políticas que debe cumplir el Gobierno de Colombia para ingresar a la OECD como miembro pleno.

Las entidades del Gobierno Nacional, entre ellas la SIC, respondieron a esas recomendaciones explicando cómo funcionaban los regímenes de los diferentes temas propuestos por la OCDE y planteando una posición de país para cada asunto en un documento conocido como INITIAL MEMORANDUM-MEMORANDO DE INICIO, enviado a la OECD en marzo de 2014.

Ese MEMORANDO DE INICIO contiene las recomendaciones establecidas por los Comités a los que hacemos parte las entidades Nacionales y son revisados tanto por la Secretaría, ya que ellos apoyan al país en el ingreso, como por los Comités en cada uno de sus temas. Estas recomendaciones deben ser presentadas como Gobierno y no como entidades. Sin embargo, los Comités se van a acercar respectivamente a cada entidad participante para hacerle las observaciones sobre las respuestas dadas en el MEMORANDO DE INICIO.

Desde el 2012 las Delegaturas de Protección a la Competencia y Protección al Consumidor de la SIC hacen parte del Comité de Competencia y del Comité de Políticas de Consumidor de esta organización, respectivamente.

Como parte de este proceso de acceso en octubre del 2013 se presentó ante el Comité de Competencia el examen de inter pares (*peer review*). Como resultado se hicieron unas recomendaciones de fortalecimiento del régimen de protección a la competencia, las cuales serán adelantadas en el 2015 después de una visita de este comité a Colombia.

En materia de Protección al Consumidor, en mayo de 2014 el Comité de Políticas de Consumidor envió un cuestionario de levantamiento de información, con preguntas orientadas a conocer cómo funciona el régimen de protección al consumidor en Colombia. Las respuestas a este documento fueron enviadas en Julio de 2014 al Comité y se espera que en Octubre de este mismo año se realice el examen de inter pares como primera parte de este proceso de acceso.

8.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Con el fin de identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como de optimizar el uso de recursos con el propósito de contar con una organización de fácil acceso a los diferentes grupos de interés, la Superintendencia de Industria y Comercio ha realizado diferentes acciones en aras de lograr prestar los soportes transversales para la adecuada gestión de la Entidad, entre las cuales se encuentran:

8.4.1. Gestión de la Calidad

Durante el periodo correspondiente a la presente rendición de cuentas, la Superintendencia obtuvo la re-certificación integral de las normas ISO 9001, GP 1000, OHSAS 18001 y la ISO 14001, apuntado de esta forma a mantener permanentemente una alineación a la calidad de los procesos. Durante el año 2014, la entidad continúa trabajando en la consecución de dicha re-certificación para la actual vigencia.

8.4.2. Eficiencia Administrativa y Cero Papel

La Superintendencia se encuentra realizando acciones tendientes al cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 4 de 2012, por lo que ha adoptado un Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel, el cual pretende sustituir los flujos documentales impresos por soportes en medios electrónicos, sustentados en la utilización de tecnologías de la información y telecomunicaciones, encaminado al aumento de la eficiencia administrativa y a la preservación del medio ambiente.

Por lo anterior entre el periodo correspondiente al mes de septiembre de 2013 a agosto de 2014, la entidad ha sistematizado procesos, ha realizado diferentes campañas y acciones tendientes a la reducción y eliminación del uso del papel en las actuaciones de la Superintendencia, a través de circulares y medios electrónicos internos, con el fin de generar una mayor conciencia en los servidores en el adecuado uso de los recursos asignados.

8.4.3. Racionalización de Trámites

En la presente vigencia, han sido automatizados los siguientes trámites:

- ✓ Concesión título patente de invención; patente modelo de utilidad;
- ✓ Registro de esquema de trazado de circuitos integrados;
- ✓ Denuncias por presunto incumplimiento a las normas que regulan las Cámaras de Comercio;
- ✓ Automatización total del trámite de registro de diseño industrial.

Sumado a lo anterior, la entidad ha adelantado la actualización de diferentes trámites y servicios dispuestos en el Portal del Estado Colombiano (PEC) y con éxito culminó el proceso de migración de los trámites a la versión 3.0 del PEC.

8.4.4. Modernización Institucional

La Superintendencia ha venido adelantando el estudio técnico para lograr el fortalecimiento organizacional de la entidad, teniendo como objetivo la ampliación de su planta de personal. Para ello, ha identificado las áreas sobre las cuales se adelantaría proceso de levantamiento de carga laboral. Adicionalmente inició el análisis de las siguientes dependencias.

1. Dirección de Cámaras de Comercio.
2. Oficina Asesora de Planeación -Grupo de Trabajo de Estudios Económicos.
3. Grupo de Trabajo de Competencia Desleal.
4. Dirección de Investigaciones, Verificaciones, Control de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.
5. Grupo de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

En esa medida, a la fecha se han adelantado las siguientes actividades:

1. Levantamiento de carga laboral, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública a las anteriores dependencias
2. Proyección de los siguientes acápite o capítulos que debe contener el estudio técnico: i) Marco Legal. ii) Análisis interno y iii) Análisis externo. Todo lo anterior, atendiendo el análisis de las cargas laborales señaladas en el numeral anterior.
3. Una vez se cuente con el levantamiento final de la carga laboral de la Red Nacional de Protección al Consumidor se finalizará el estudio, con la proyección de los capítulos relacionados con el Manual de Funciones y Competencias Laborales y el Análisis Financiero.

8.4.5. Gestión de Tecnologías de la información

Para el periodo del presente informe se han adelantado procesos de contratación conducentes a incrementar la capacidad de la infraestructura tecnológica. Derivado de lo anterior, a la fecha se cuenta con siete nuevas salas de audiencia, con tecnología de punta para grabación de audio y video, que permitirán llevar un registro más preciso de las audiencias realizadas en temas de competencia y consumidor. De igual manera, la Entidad fortaleció su infraestructura tecnológica para soportar mejor los procesos de reducción en consumo de papel, dar acceso a los ciudadanos mediante nuevos y mejores canales de comunicación, y mejorar la continuidad del negocio ante imprevistos.

Adicionalmente la Entidad ha realizado evaluaciones con el fin de determinar el estado de la infraestructura tecnológica actual de propiedad de la SIC y su aplicabilidad al protocolo de comunicación

IPv6, con el fin de estructurar la migración del protocolo IPv4 al IPv6 y determinar planes de acción y necesidades de inversión a mediano y largo plazo para la implementación del protocolo IPv6.

Paralelamente se elaboró un plan de transición y se desarrolló el plan piloto de migración y de financiación requerida para dar continuidad a las fases sub-siguientes, las cuales demandarán de presupuestos de inversión para actualizar plataforma tecnológica y revisión y adecuación de aplicaciones, razones por las cuales se proyectarán para ser desarrolladas en al menos los años 2014 y 2015, dependiendo de los recursos disponibles para tales rubros.

En esta materia se ha propuesto un reto que conlleva a la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información: Durante la vigencia 2013 - 2014 se adelantaron las actividades iniciales de implementación de la fase Hacer de acuerdo al modelo PHVA, del sistema de gestión de seguridad de la información de la Oficina de Tecnología e Informática.

8.4.6. Gestión Documental

La Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con la Ley 594 de 2000 General de Archivos, implementó el Programa de Gestión Documental, que tiene como objetivo hacer de la SIC, una entidad moderna, ágil, eficiente, segura y con bajos costos operativos, cimentando estos objetivos en una cultura de trabajo sobre cero papel.

En cuanto al fortalecimiento de los procedimientos de gestión documental se actualizó el relacionado con el préstamo de expedientes a usuarios institucionales y/o externos, generando de esta forma una eficiencia administrativa de doble vía.

De igual manera, se implementaron nuevos mecanismos para conservación documental, lo cual permite una organización, ágil y oportuna para la consulta de la información. Se proyecta para finales 2014 optimizar dichos mecanismos, para el mejoramiento de la prestación del servicio.

8.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Superintendencia de industria y Comercio implementó el plan estratégico de recursos humanos, en éste se relacionaron los aspectos y metas de temas sensibles como la inducción y re-inducción de funcionarios, la capacitación, la evaluación del desempeño, el plan de incentivos, acciones alineadas a la Seguridad y Salud en el Trabajo, desvinculación, plan anual de vacantes y otras actividades.

Así mismo, se ha fortalecido la formación de funcionarios en segunda lengua a fin de capacitar en el idioma Inglés al 25% de los servidores.

Sumado a lo anterior, durante el año 2013 se realizó el plan piloto de teletrabajo con 10 servidores de la Delegatura de Propiedad Industrial, siendo una de las entidades pioneras en la implementación de esta práctica. Producto de esta modalidad de prestación del servicio público, el promedio de calificación de los teletrabajadores presentó un resultado sobresaliente observando alto grado de compromiso por parte de los mismos.

Después de analizados los resultados positivos en la implementación del plan piloto de Teletrabajo del año 2013, la SIC tomó la determinación de dar inicio a la modalidad de teletrabajo en la Entidad, razón por la cual, durante el año 2014 se ha venido trabajando para incrementar el grupo de teletrabajadores, la meta que se tiene para este año es contar con 40 teletrabajadores. El plan ha mejorado la calidad de vida de los servidores, ha contribuido con la economía de los mismos, para la Entidad el beneficio se ha materializado en la reducción de puestos de trabajo, igualmente ha contribuido con el medio ambiente teniendo en cuenta que los teletrabajadores no se desplazan en sus vehículos a su lugar de trabajo.

En el año 2013, la SIC participó como Entidad firmante del pacto de Teletrabajo en el marco del Foro por el Teletrabajo 2013 organizado por la Comisión Asesora de Teletrabajo para Colombia.

8.6. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

En cumplimiento de las funciones asignadas las actividades han sido guiadas conforme al Estatuto de Contratación Administrativa, desarrollando la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1510 de 2013 y sus decretos reglamentarios y las políticas internas previamente establecidas por la alta dirección.

Durante la vigencia 2013, entre septiembre a diciembre se adelantaron contrataciones por valor de \$ 13.877.526.474, como se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 8
Contratación administrativa vigencia Septiembre a Diciembre de 2013

MODALIDAD CONTRACTUAL		NUMERO	VALOR
TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS POR LICITACION PUBLICA		6	\$ 11.482.984.094,00
TOTAL SUSCRITOS POR SELECCIÓN ABREVIADA	CONTRATOS QUE SUPERAN EL 10% DE LA MENOR CUANTIA	6	\$ 700.745.700,00
TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS POR CONCURSO DE MERITOS	CONTRATOS QUE SUPERAN EL 10% DE LA MENOR CUANTIA	2	\$ 491.489.741,00
TOTAL DE CONTRATOS MINIMA CUANTIA	CONTRATOS REALIZADOS IGUAL O INFERIOR A LA MINIMA CUNATIA	10	\$ 58.588.881,00
TOTAL CONTRATOS SUSCRITOS POR CONTRATACION DIRECTA	CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS SUSCRITOS	3	\$ 749.051.308,00
	CONTRATOS SUSCRITOS DE MANERA DIRECTA POR NO HABER EXISTIDO PLURALIDAD DE OFERENTES	0	\$ -
	CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTION (PERSONAS NATURALES)	56	\$ 394.666.750,00
	CONTRATOS DE ARRENDAMIENTOS O ADQUISICION DE INMUEBLES SUSCRITOS POR LA ENTIDAD	0	\$ -
	OTROS (ANULADOS)		
TOTAL CONTRATO SUSCRITOS		83	\$ 13.877.526.474,00

Durante el período comprendido entre enero y agosto 31 de 2014, se han adelantado contrataciones por valor de \$ 10.555.976.043, como se indica en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 9
Contratación administrativa Enero a Agosto de 2014

MODALIDAD CONTRACTUAL		NUMERO	VALOR
TOTAL DE CONTRATOS SUCRITOS POR LICITACION PUBLICA		8	\$ 4.937.531.588,00
TOTAL SUSCRITOS POR SELECCIÓN ABREVIADA	CONTRATOS QUE SUPERAN EL 10% DE LA MENOR CUANTIA	8	\$ 3.606.648.596,00
TOTAL DE CONTRATOS SUSCRITOS POR CONCURSO DE MERITOS	CONTRATOS QUE SUPERAN EL 10% DE LA MENOR CUANTIA	2	\$ 164.744.035,00
TOTAL DE CONTRATOS MINIMA CUANTIA	CONTRATOS REALIZADOS IGUAL O INFERIOR A LA MINIMA CUNATIA	11	\$ 58.003.627,00
TOTAL CONTRATOS SUSCRITOS POR CONTRATACION DIRECTA	CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS SUSCRITOS	0	\$ -
	CONTRATOS SUSCRITOS DE MANERA DIRECTA POR NO HABER EXISTIDO PLURALIDAD DE OFERENTES	0	\$ -
	CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTION (PERSONAS NATURALES)	334	\$ 1.783.038.837,00
	CONTRATOS DE ARRENDAMIENTOS O ADQUISICION DE INMUEBLES SUSCRITOS POR LA ENTIDAD	1	\$ 6.009.360,00
	OTROS (ANULADOS)		
TOTAL CONTRATO SUSCRITOS		364	\$ 10.555.976.043,00

8.7. GESTIÓN FINANCIERA

La Dirección Financiera de la Superintendencia de Industria y Comercio adelanta gestión en tres áreas (3) técnicas: Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.

A continuación se reseñan las principales actividades adelantadas por la Dirección Financiera en el periodo del informe, de acuerdo con sus competencias y Recursos Humanos.

8.7.1. Aspectos presupuestales

8.7.1.1. Ejecución y cumplimiento de metas presupuestales de gasto

Vigencia 2014

Mediante Decreto 3036 de 2013 se liquidó Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2014, por valor de \$118.401 millones de los cuales, el 51% es para funcionamiento y el 49% para inversión.

La ejecución presupuestal del gasto con corte al 31 de agosto de 2014, indica que se ha comprometido el 56% del total y se ha obligado el 39% del total de la apropiación según el siguiente detalle:

Cuadro No. 10
Ejecución Presupuestal a Agosto 2014

CONCEPTO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE	COMPROMISO	% COMPROMETIDO	OBLIGACION	% OBLIGADO	Suma de PAGOS	% PAGOS
FUNCIONAMIENTO	60.900.800.000	60.900.800.000	36.375.012.548	59,73%	33.362.941.837	54,78%	33.357.173.334	54,77%
Gastos de Personal	47.473.900.000	46.365.560.000	26.377.847.516	56,89%	26.052.735.930	56,19%	26.052.735.930	56,19%
Gastos Generales	10.848.300.000	11.956.640.000	9.295.196.208	77,74%	6.621.806.450	55,38%	6.616.037.947	55,33%
Transferencias Corrientes	2.578.600.000	2.578.600.000	701.968.824	27,22%	688.399.456	26,70%	688.399.456	26,70%
INVERSION	57.500.000.000	58.100.000.000	30.482.913.496	52,47%	12.902.888.138	22,21%	12.741.718.682	21,93%
TOTAL FUNCIONAMIENTO E INVERSION	118.400.800.000	119.000.800.000	66.857.926.044	56,18%	46.265.829.975	38,88%	46.098.892.016	38,74%

Fuente: Informe SIIF 31 de agosto de 2014

La variación entre la apropiación vigente al 31 de agosto y la inicial corresponde a la adición aprobada del Convenio Interadministrativo suscrito con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural por valor de \$600.000.000 millones. Dichos recursos fueron destinados para los proyectos de inversión señalados enseguida:

Cuadro No. 11
Variación de la apropiación vigente 2014

CODIGO	PROYECTO	VALOR
520-200-6	Fortalecimiento del control y vigilancia de la reglamentación técnica, metrológica, de hidrocarburos y precios en el territorio nacional	413.256.000
520-200-7	Divulgación y fortalecimiento de las funciones de protección de la competencia a nivel nacional	186.744.000
TOTAL		600.000.000

En cuanto el cumplimiento de las metas de ejecución pactadas por la SIC con el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y éste a su vez con la Presidencia de la República, tenemos los siguientes resultados a la fecha de corte:

Cuadro No. 12
Cumplimiento metas de ejecución pactadas 2014

Tipo Gasto	Presupuesto Vigente	Compromisos				Obligaciones					
		Meta Millones \$	Meta %	Ejecución \$	% Ejec	Cumplimiento SIC	Meta Millones \$	Meta %	Ejecución \$	% Ejec	Cumplimiento SIC
Funcionamiento	60.901	31.210	51,25%	36.375	59,73%	116,55%	27.510	45,17%	33.363	54,78%	121,28%
Inversión	58.100	35.519	61,13%	30.483	52,47%	85,82%	13.458	23,16%	12.903	22,21%	95,88%
TOTAL	119.001	66.730	56,05%	66.858	56,18%	100,24%	40.968	34,48%	46.266	38,88%	112,74%

Con corte al 31 de agosto la Superintendencia, indica cumplimiento del 112,74% frente a la meta fijada con el Ministerio Comercio, Industria y Turismo para la ejecución del presupuesto total de la entidad.

Vigencia 2013

Cuadro No. 13
Ejecución Presupuestal a Diciembre de 2013

Concepto	Apropiación Vigente	Compromiso	% Comprometido	Obligaciones	% Obligado	Pagos	% Pagado
Gastos de Funcionamiento	58.742.797.000	56.171.729.606	95,62%	55.428.602.881	94,36%	52.946.144.961	90,13%
Gastos de Personal	44.538.059.000	43.270.660.791	97,15%	43.109.907.628	96,79%	41.900.472.360	94,08%
Gastos Generales	11.788.696.000	11.461.925.325	97,23%	10.886.663.325	92,35%	9.629.304.208	81,68%
Transferencias Corrientes	2.416.042.000	1.439.143.491	59,57%	1.432.031.928	59,27%	1.416.368.393	58,62%
Gastos de Inversión	38.923.607.170	38.407.673.579	98,67%	32.111.525.957	82,50%	20.540.773.445	52,77%
Total general	97.666.404.170	94.579.403.185	96,84%	87.540.128.838	89,63%	73.486.918.406	75,24%

FUENTE: Informe SIF a 31 diciembre 2013.

A 31 de diciembre de 2013, la SIC comprometió el 97% de la apropiación y obligó pagos del 89,63% de la misma.

8.7.1.2. Presupuesto de Ingresos

Vigencia 2014

Al cierre del mes de agosto, la entidad ha percibido recaudos totales por la suma de \$100.015 millones, de los cuales \$98.800 millones corresponden a recursos propios y \$1.215 millones a recursos de la nación.

Cuadro No. 14
Recaudos Percibidos

DESCRIPCIÓN	AFORO VIGENTE	RECAUDO EFECTIVO ACUMULADO NETO	%RECAUDO ACUMULADO NETO
INGRESOS CORRIENTES DE LA NACION	1.454.935.616	1.058.015.600	72,72%
I-INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS	116.945.864.384	98.398.512.234	84,14%
A-INGRESOS CORRIENTES	69.945.864.384	47.147.350.810	67,41%
APORTES DE OTRAS ENTIDADES	1.545.064.384	3.165.031.700	204,85%
TASAS, MULTAS Y CONTRIBUCIONES	68.400.800.000	43.977.400.610	64,29%
OTROS INGRESOS	0	4.918.500	0,00%
B-RECURSOS DE CAPITAL	47.000.000.000	51.251.161.424	109,05%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	5.000.000.000	9.125.419.907	182,51%
RECURSOS DEL BALANCE	42.000.000.000	42.125.741.517	100,30%
EXCEDENTES FINANCIEROS	42.000.000.000	42.000.000.000	100,00%
OTROS GVRECURSOS DEL BALANCE	0	125.741.517	0,00%
TOTAL	118.400.800.000	99.456.527.835	84,00%

Al cierre del primer semestre de 2014 se observa que la ejecución total de ingresos equivale al 84%.

Vigencia 2013

El total de ingresos netos acumulados fue de \$ 207.767 millones, de los cuales \$14.619 corresponden a Ingresos Nación y \$193.148 Ingresos Propios. Al cierre de la vigencia 2013 los ingresos propios fueron ejecutados en el 232% frente al Aforo establecido para el período.

8.7.2. Aspectos Contables

8.7.2.1. Elaboración y reporte de los estados financieros

De conformidad con las normas vigentes y en los plazos establecidos, la SIC elaboró y reportó la información financiera, económica, social y ambiental a través del Sistema Consolidador de Hacienda de Información Pública – CHIP con corte al 31 de diciembre de 2013 y al cierre de agosto 2014, presentó estados financieros a 30 de junio.

A partir de enero de 2014, se adelantan acciones dirigidas a mejorar, corregir y cumplir las funciones de correcta ejecución, contabilización, rendición de informes, elaboración, presentación de los estados financieros y sostenibilidad del Sistema Contable.

Balance General a junio de 2014

Cuadro No. 15
Balance General a Junio 2014

Cifras en miles de pesos

COMPONENTE	VALOR
ACTIVO	329.472.620
PASIVO	118.520.705
PATRIMONIO	210.951.915
CTAS DE ORDEN DEUDORAS	212.130.887
CTAS DE ORDEN ACREEDORAS	4.766.684.933

FUENTE: Estados Financieros 2014

Estado de Resultados a junio 2014

Cuadro No. 16
Estado de Resultados a junio 2014

Cifras en miles de pesos

COMPONENTE	VALOR
INGRESOS	77.016.594
GASTOS	42.968.828
UTILIDAD	34.047.766

FUENTE: Estados Financieros 2014

Los estados financieros con corte al 30 de junio de 2014, fueron elaborados y presentados ante la Contaduría General de la Nación y debidamente publicados en la página WEB de la entidad, en las carteleras y en la INTRASIC de conformidad con la normatividad vigente con estas cifras consolidadas:

Balance General a 31 de Diciembre de 2013

Cuadro No. 17
Balance General a Diciembre de 2013

Cifras en miles de pesos

COMPONENTE	VALOR
ACTIVO	299.797.690
PASIVO	120.959.687
PATRIMONIO	178.838.003
CTAS DE ORDEN DEUDORAS	116.132.127
CTAS DE ORDEN ACREEDORAS	4.766.967.935

FUENTE: Estados Financieros 2013

Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2013

Cuadro No. 18
Estado de Resultados a Diciembre 2013

Cifras en miles de pesos

COMPONENTE	VALOR
INGRESOS	227.369.535
GASTOS	156.048.282
UTILIDAD	71.321.253

FUENTE: Estados Financieros 2013

8.7.2.2. Sostenibilidad Contable

Con ocasión del no fenecimiento de las cuentas fiscales 2011 y 2012 por parte de la Contraloría General de la República a la SIC, se adelanta plan de mejoramiento tendiente a la verificación de los soportes que constituyen la fuente para el registro contable de la cuenta deudores por multas.

En concreto, se integró mediante Resolución 53934 de 2014, el Comité de Mejoramiento del Sistema de Información y Gestión Administrativa sobre Multas; están en producción 12 nuevos reportes automáticos a partir de la base de datos de multas de la entidad y en proceso de verificación documental los soportes que respaldan nuestros registros contables.

8.8. OFICINA ASESORA JURÍDICA

8.8.1. LOGROS

8.8.1.1. Defensa Judicial

Cuadro No. 19
Datos de Gestión – Defensa Jurídica

TEMA	No. DE SENTENCIAS	A FAVOR	EN CONTRA
Protección al Consumidor	254	238	16
Protección de la Competencia	19	14	5
Protección de Datos	5	4	1
Propiedad Industrial	80	49	31

- Como se advierte la defensa jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio sobrepasa el ámbito de una labor genérica, para ubicarse como un aspecto definitivo en la consolidación de las funciones ejercidas por la entidad, en temas tan importantes como la protección a la competencia y protección al consumidor, al arrojar un resultado de 90% de sentencias favorables proferidas en sede de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.
- En consonancia con lo anterior, la consolidación de la jurisprudencia que respalda las actuaciones administrativas de la SIC, se usa de manera armónica no solo al interior de los juicios que sobre temas análogos se interponen en contra de la entidad, sino en el ejercicio de las actividades administrativas de la misma.
- Frente a la implementación de la oralidad (Ley 1437 de 2011) en materia de lo contencioso administrativo, que trae consigo una justicia mucho más exigente a la hora de ejercer la defensa jurídica de la entidad, el grupo de trabajo encargado no solo se ha adaptado, sino sobresalido en la atención y representación de la SIC en el curso de los juicios instaurados en su contra.
- La gestión judicial de la Entidad se ha desarrollado en sujeción al sistema de información LITIGOB aplicable en el marco general de la defensa jurídica del estado, con un alto grado de oportunidad y eficacia ubicando a la SIC como una de las primeras Entidades en ajustarse estrictamente a dicho sistema.

8.8.1.2. Regulación normativa

A lo largo de la trayectoria de las Cámaras de Comercio se ha evidenciado la necesidad de crear y de modernizar su régimen, por diversos sucesos que se presentaron en el país, específicamente en el proceso electoral interno de las Cámaras, tales como las elecciones de los miembros de los cuerpos directivos, los requisitos mínimos que deben ser tenidos en cuenta al momento de la elección, las

calidades que tienen los afiliados y en general la administración y dirección de las mismas, lo cual deja claro que la normatividad del Código de Comercio necesita ser actualizada.

Por las razones antes expuestas, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presentó ante el Congreso de la República el Proyecto de Ley 097/13 Cámara – 168/13 Senado *“Por medio de la cual se reforma el código de comercio, se fijan normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad y el funcionamiento de las cámaras de comercio y se dictan otras disposiciones”*

Dicho Proyecto de Ley fue radicado el 18 de septiembre del año 2013 en la Cámara de Representantes, radicando la ponencia para primer debate en la Comisión tercera de la Honorable Corporación el día 23 de octubre de 2013 y siendo aprobado por dicha comisión.

Posteriormente el día 10 de diciembre del año 2013 la Secretaria General de la Cámara de Representantes recibió la ponencia para segundo debate, la cual fue aprobada debidamente mediante votación nominal en la plenaria del día 16 de diciembre del año 2013.

Una vez hizo tránsito a la Comisión tercera del Senado de la República, los Honorables Senadores ponentes, rindieron su informe de ponencia para primer debate el día 14 de mayo del año 2014 siendo aprobada unánimemente por los miembros de la comisión, finalmente para el segundo debate en dicha corporación y después de un trabajo mancomunado por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (CONFECÁMARAS), la Cámara de Comercio de Bogotá y todos los Honorables parlamentarios que enriquecieron el proyecto de Ley la Plenaria del Senado de la República aprobó en último debate el día 17 de Junio del año 2014.

Debido a las diferencias de textos aprobados en ambas corporaciones se elaboró un informe de Conciliación el cual fue aprobado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes, pasando a Sanción presidencial y convirtiéndose en Ley de la República.

Es de recalcar la labor del Congreso de la República al aprobar y enriquecer esta ley de suma importancia para el sector empresarial de Colombia, hoy el sector empresarial del país puede celebrar que las cámaras de comercio tendrán una gobernabilidad fortalecida, otorgándole más instrumentos y potestad sancionatoria a la Superintendencia de Industria y Comercio de evitar, corregir y prohibir las conductas que atenten contra la legitimidad de las Cámaras de Comercio.

8.9. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Dentro del Modelo de Planeación y Gestión Institucional se presenta como soporte transversal la implementación del Modelo Estándar de Control Interno –MECI–, dentro de la cual se incluyen las auditorías del Sistema de Control Interno. Adicionalmente, describe el seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción, la cual se ha realizado según lo establecido y que puede observarse en la página web de la entidad.

8.9.1. Roles de la Oficina de Control Interno.

De Acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993, el propósito de la oficina de Control Interno está enfocado en los siguientes roles fundamentales:

8.9.2. Valoración de Riesgos

A finales del año 2013, se asesoró y acompañó a todos los procesos de la Entidad, en la identificación de los riesgos de los procesos en la matriz 5x5, a través de una capacitación que incluía ejercicios prácticos de acuerdo a las funciones que desarrolla cada proceso, con esto se logró la actualización del Mapa de Riesgos Institucional.

8.9.3. Acompañamiento y Asesoría

En cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y demás disposiciones reglamentarias del sistema, se llevaron a cabo dos Comités de Coordinación de Control Interno, dentro de los cuales se expuso el estado del Sistema de Control Interno al interior de la SIC y se asesoró a la Alta Dirección en las mejoras del mismo, como de la aprobación del programa anual de auditorías de Control Interno. De otra parte se presta el servicio de Asesoría y Acompañamiento, a la gestión contractual en la participación como invitado de las diferentes actividades propias de la contratación estatal, los comités de conciliación, evaluación de mapa de riesgos, acuerdos de gestión, etc., y a través de las auditorías se proporcionan recomendaciones que propenden por la mejora del Sistema de Control Interno.

8.9.4. Evaluación y Seguimiento de la Gestión Institucional

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, la Ley 87 de 1993 y demás disposiciones reglamentarias del Sistema de Control Interno estatal, corresponde a la Oficina de Control Interno, la evaluación de la gestión institucional, mediante el desarrollo del programa anual de auditorías aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno de la entidad, razón por la cual se han realizado durante el período correspondiente a esta rendición de cuentas las siguientes auditorías:

1. Formulación Sistema Integrado de Gestión.
2. Seguimiento Sistema de Gestión.
3. Trámites jurisdiccionales protección del consumidor
4. Vigilancia y control -Protección del consumidor (Red Nacional)
5. Vigilancia y control -Protección del consumidor (Comunicaciones)
6. Registro- Protección del consumidor (Dirección de Investigaciones)
7. Concesión de nuevas creaciones
8. Permanencia y desarrollo del Talento Humano (Nomina)
9. Seguridad y salud ocupacional
10. Contratación

11. Inventarios
12. Servicios Administrativos (Gestión Ambiental)
13. Cobro Coactivo
14. Control Disciplinario Interno.
15. Manejo de Caja Menores.

La realización de las auditorías aporta a la mejora continua de los procesos, pues las observaciones o hallazgos son incluidas en un Plan de Mejoramiento que establece acciones correctivas y/o preventivas que propenden por la mejora Institucional. De igual forma, los planes de mejoramiento son objeto de seguimiento permanente de la Oficina de Control Interno a fin de verificar el cumplimiento de las acciones propuestas.

8.9.5. Relación con entes Externos

En cumplimiento de este rol, la oficina de Control Interno elabora periódicamente una serie de informes de carácter legal a las diferentes entidades del Estado. Durante la vigencia correspondiente fueron presentados los siguientes:



En consecuencia, se ha dado cumplimiento al 100% de los informes, reportándolos oportunamente a las diferentes entidades.

8.9.6. Fomento de la Cultura del Autocontrol

Como parte del desarrollo, implementación y mantenimiento del control interno a nivel institucional, regulado por la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno viene adelantando una campaña de

fomento del principio de Autocontrol como parte del fortalecimiento del sistema y de la responsabilidad que cada funcionario debe tener de su gestión institucional, que le permita medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones realizadas por cada uno e implementar correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Esta labor se viene realizando conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera a nivel interno el Modelo Estándar e Control Interno MECI, y el propósito es fomentar en toda la entidad la formación de una cultura del autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional. De suerte que cada funcionario pueda evaluar su trabajo, detectar posibles desviaciones, efectuar los correctivos necesarios y de esta forma garantizar el ejercicio de una función administrativa, eficiente y eficaz. Esta campaña se ha cumplido satisfactoriamente en todas las dependencia de la entidad.