

INFORME DE SOSTENIBILIDAD SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO 2014-2015



**Industria y
Comercio**
SUPERINTENDENCIA



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO

ELABORÓ: **PAOLA ADRIANA CORONA,**
ANGÉLICA MA. TORRES VÁSQUEZ

DIAGRAMÓ: **PABLO GERARDO CAMACHO**

REVISIÓN: **ANGÉLICA MARÍA ACUÑA PORRAS,**
ANA MARÍA URIBE NAVARRO

ÍNDICE

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	6
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	8
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	28
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	30
PERFIL DE LA MEMORIA	32
GOBIERNO	32
ÉTICA E INTEGRIDAD	54

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

CATEGORÍA: ECONOMÍA _____	62
CATEGORÍA: AMBIENTAL _____	66
CATEGORÍA: SOCIAL _____	78
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS _____	88
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD _____	96
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS _____	112

Me complace confirmar que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), reafirma su apoyo y compromiso con el Desarrollo Sostenible adhiriéndose a la iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas, de esta manera la SIC acuerda alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en sus cuatro áreas temáticas dirigidas a los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Adicionalmente la entidad manifiesta la firme intención de Internalizar el Pacto Global y promover este mismo compromiso en las empresas.

El presente informe describe las acciones realizadas por la SIC en los temas de sostenibilidad durante el último año de gestión, dando un marco de referencia y siendo éste el punto partida para el análisis e identificación de procesos con el interés de validar y optimizar en corto y mediano plazo el progreso en la gestión Económica, Ambiental y Social en favor de nuestros grupos de interés.

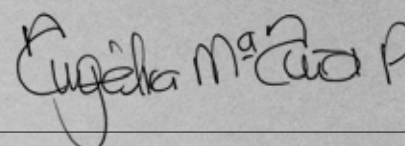
Para la SIC es sumamente importante comunicar a nuestros diferentes grupos de interés las acciones, proyectos y estrategias llevadas a cabo gracias al compromiso ético, responsable y profesional de todo el equipo que la conforma. Asimismo informar las proyecciones y propósitos que tenemos como organización adherida al Pacto Global con el ánimo de identificar las falencias que se constituyen en nuevos retos para el mejoramiento de la gestión orientada a la sostenibilidad de la SIC.




PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Como Secretaria General y junto a nuestro equipo de trabajo tenemos la firme convicción y responsabilidad en apoyar la iniciativa de la ciudadanía corporativa más grande del mundo, "PACTO GLOBAL". La Superintendencia de Industria y Comercio es consciente que este tipo de acciones impulsan la promoción de buenas prácticas más amigables con el entorno y por esta razón desde la SIC reafirmamos el compromiso y responsabilidad hacia la creación de sociedades más prósperas y sostenibles.






ANGÉLICA MARÍA ACUÑA PORRAS
SECRETARÍA GENERAL




SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



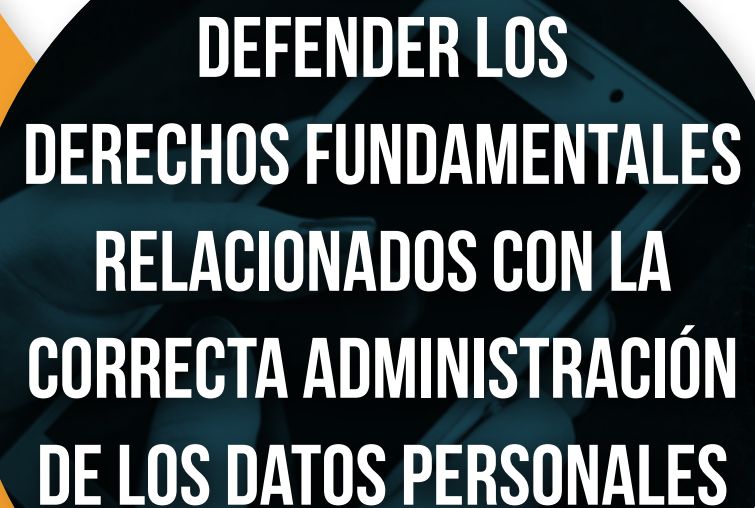
**SALVAGUARDAR LOS
DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES**



**VIGILANCIA A LAS
CÁMARAS DE
COMERCIO**



**ACTUAR COMO
AUTORIDAD
NACIONAL DE LA
PROPIEDAD
INDUSTRIAL**



**DEFENDER LOS
DERECHOS FUNDAMENTALES
RELACIONADOS CON LA
CORRECTA ADMINISTRACIÓN
DE LOS DATOS PERSONALES**



**PROTEGER LA
LIBRE Y SANA
COMPETENCIA**



**METROLOGÍA LEGAL
EN COLOMBIA**

Sus principales funciones se pueden agrupar en tres frentes:

1

El primero reúne la función de inspección, vigilancia y control, tarea en la cual trabajan la **Delegatura para la Protección del Consumidor**, la **Delegatura para la Protección a la Competencia**, la **Delegatura para la Protección de Datos Personales**, **Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal** 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.

2

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).

3

La **Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales** instruye 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 jurisdiccionales en lo relacionado con protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

Como puede observarse, el amplio espectro en el que la SIC ejerce sus funciones implica que la Entidad esté en permanente contacto con los ciudadanos, por tal motivo, una de las actividades que ocupó un lugar destacado en el desarrollo de la gestión de septiembre de 2014 a agosto de 2015, hace referencia a la desbogotanización de la entidad. En este sentido, se continuó y reforzaron 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.

Como complemento a esta estrategia, se encuentra el proyecto de rutas del consumidor que a través de modernas unidades móviles (buses) con tecnología de punta, recorren 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, también pueden tramitar quejas y radicar demandas cuando sientan violados sus derechos como consumidores. Además, se adelantan brigadas y operativos de inspección, vigilancia y control en metrología legal (pesas y medidas) y protección al consumidor, en diferentes lugares del territorio nacional.

Se encuentra ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00 Bogotá D.C – Colombia.

La Superintendencia de Industria y Comercio, como ente público está establecida e interactúa y/o actúa en cooperación con otras entidades pares tanto nacionales como internacionales, a través de las Delegaturas nombradas anteriormente.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA (Delegatura para funciones jurisdiccionales).

SUPERINTENDENCIA SOCIEDADES (Delegatura para procedimientos mercantiles).

DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR

OMPI: ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

OMC: ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO

OCDE: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS

INPI: INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

OTI: ORGANIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES IBEROAMERICANAS

INM: INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

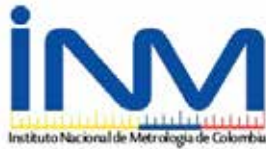
COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL

INDECOPI: INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE PERÚ

La SIC suscribió un memorando de cooperación con la **Oficina de Patentes y Marcas de Estados Unidos (USPTO)**, la **Oficina Japonesa de Patentes (JPO)**, la **Oficina de Propiedad Intelectual de Corea (KIPO)**, la **Oficina para la Armonización del Mercado Interior (OAMI)** y la **Administración Estatal de Industria y Comercio de la República Popular de China (SAIC)**, denominado **TM5**, que le permite a través del intercambio de información de listas de productos y servicios para el registro de marcas, la armonización de términos y el mejoramiento de las prácticas de los procedimientos de marcas buscando reducir la cantidad de requerimientos formales por descripción de productos.

CIGEPI: GRUPO CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

FEDERAL TRADE COMMISSION



HISTORIA SIC

1959

Ley 155 de 1959, en la cual se establece la intervención estatal en la fijación de los precios.

1960

Decreto 1653 del **15** de **julio** de 1960, mediante el cual creó la **Superintendencia de Regulación Económicas**.

1968

Desaparece la **Superintendencia de Regulación Económica** y se crea, mediante el **Decreto 2562** del **07** de **octubre** de 1968, la **Superintendencia Nacional de Precios**, adscrita al entonces denominado **Ministerio de Fomento**.

Mediante la expedición del **Decreto 2974** del **03** de diciembre de 1968, el Gobierno Nacional reestructuró el **Ministerio de Fomento**, le cambió el nombre a **Ministerio de Desarrollo Económico** y en el **capítulo II, artículos 25** al **39**, creó la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

1974

El Ejecutivo crea la **Superintendencia Nacional de Producción y Precios**, **Decreto 201** de 1974. Se le confirió autonomía administrativa al denominar a la institución como "organismo adjunto" al **Ministerio de Desarrollo Económico**, pero al poco tiempo la entidad volvió a recibir el carácter de "adscrito".

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica (1), adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creado mediante Decreto 623 de 1974 y reestructurado por medio de los Decretos 2153 de 1992, 3523 de 2009 y 4886 de 2011. La Ley 1151 de 2007, en su artículo 71 le otorgó personería jurídica, asimilándola a un establecimiento público. La Entidad empezó a operar como descentralizado a partir del 1 de enero de 2008.

1976

Mediante el **Decreto 149** de **1976** desapareció la **Superintendencia Nacional de Producción y Precios**, se redistribuyeron sus funciones y se revisó la organización administrativa de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, a la que además de mantenerle las funciones establecidas en el **Decreto 201** de 1974, se adicionaron las funciones de dirección, control y coordinación en materia de **Propiedad Industrial** y **Servicios Administrativos e Industriales**.

1990 - 1992

En 1990 inicia el “proceso de modernización estatal” que trajo consigo cambios de toda índole, tanto constitucionales con la reforma de 1991, como institucionales tales como la simplificación nacional de trámites y la reestructuración del aparato productivo estatal. Mediante el **Decreto 2153** del **30** de **diciembre** de **1992** se reestructuró la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

1998

En materia de competencia desleal, con la expedición de la **Ley 446** de 1998, se le asignaron las mismas atribuciones señaladas legalmente en relación con las disposiciones relativas a promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas respecto a las conductas señaladas en el **artículo 144** de la mencionada Ley y

se le autorizó para adoptar las medidas cautelares contempladas en las disposiciones legales vigentes. En materia de protección al consumidor ejercería a prevención las atribuciones jurisdiccionales previstas en el **artículo 145** de la **Ley 446** de 1998, como lo son: Ordenar el cese y la difusión correctiva de los mensajes publicitarios que contienen información engañosa; ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección al consumidor, entre otras.

1999

La **Ley 510** de **agosto 3** de 1999 le otorgó facultades para tramitar las solicitudes sobre liquidación de perjuicios respecto de las conductas constitutivas de competencia desleal. El **29** de **junio** de 1999 se expidió el **Decreto 1130** el cual le otorgó a la **Superintendencia de Industria y Comercio** la facultad de inspeccionar y vigilar lo relativo al régimen de libre y leal competencia en los servicios no domiciliarios de comunicaciones. Igualmente, se le confió la protección de los derechos de los usuarios y suscriptores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. La **Ley 527** de 1999 en su **artículo 29**, facultó a la **Superintendencia de Industria y Comercio** para que autorizara a las entidades de certificación dentro del marco de comercio electrónico. Con las **Leyes 546** y **550** de 1999 la Entidad adquirió la función de vigilar y reglamentar el registro nacional de evaluadores, teniendo en cuenta el **Decreto 422** de **2000**.

2001

Con la **Ley 640** del **5** de **enero** de 2001 se introdujo una etapa conciliatoria a los procedimientos que, a partir de enero del 2002, se adelantarían ante la **Superintendencia de Industria y Comercio** en materia de protección de la competencia y del consumidor.

2005

Se creó la **Ley 962** de 2005, en su **artículo 49**, modificó el procedimiento en los procesos jurisdiccionales que se adelantaran en la **Superintendencia de Industria y Comercio** en materia de competencia desleal.

2009

Se expidieron las **Leyes: Ley 1335** que atribuyó a la entidad la vigilancia y control en el mercado nacional del cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la publicidad, empaquetado y prohibición de promoción y patrocinio de tabaco y sus derivados. **Ley 1340, artículo 6º**, dispuso que la entidad sería la autoridad nacional de protección de la competencia. **Ley 1341**, la **SIC** asumió la competencia en materia de protección de usuarios de los otros servicios domiciliarios de telecomunicaciones. y la **Ley 1369** facultó a la entidad como autoridad competente para hacer cumplir la normas sobre libre competencia, competencia desleal y protección al consumidor en el mercado de los servicios postales. El Gobierno Nacional expidió el **Decreto 3523** de 2009, por medio del cual se llevó a cabo una reestructuración de la **Superintendencia de**

Industria y Comercio, que incluyó la eliminación del nivel ejecutivo y la creación de una nueva Delegatura encargada de asumir los **Asuntos Jurisdiccionales**.

2011

Mediante la expedición de la **Ley 1438** de 2011, "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones", se facultó a la **Superintendencia de Industria y Comercio** para sancionar a cualquiera de las entidades, agentes y actores de las cadenas de producción, distribución, comercialización y otras formas de intermediación de medicamentos, dispositivos médicos o bienes del sector salud.

Se expidió la **Ley 1480**, mejor conocida como el nuevo **Estatuto del Consumidor**, que entró a regir el **12** de **abril** de **2012**, y que mantiene a la **Superintendencia de Industria y Comercio** como la entidad encargada de velar por la protección de los derechos del consumidor; le asigna nuevas funciones y amplía el ámbito de sus competencias. En ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas mediante la **Ley 1444** de 2011, el Gobierno Nacional expidió, entre otros, los **Decretos 4130, 4175 y 4176**, por los cuales reasignó unas funciones a la **Superintendencia de Industria y Comercio** y escindió otras a una nueva entidad.

Decreto 4130 reasignó a esta entidad funciones que tenía el Ministerio de Minas y Energía relacionadas con la distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo. **Decreto 4176** reasignó a la Superinten

dencia funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relacionadas con la protección de los usuarios de los servicios turísticos. De otro lado, con la expedición del **Decreto 4175** se escindieron de esta Superintendencia las funciones que tenía a cargo en materia de metrología científica e industrial y se creó el Instituto Nacional de Metrología que en adelante asumirá dichas funciones. A finales del año 2011, la **Superintendencia de Industria y Comercio** fue nuevamente reestructurada mediante el **Decreto 4886** de 2011 (que derogó los **Decretos 3523** de **2009** y **1687** de **2010** con excepción de algunas normas). De esta reestructuración vale resaltar la creación de dos nuevas Delegaturas: una para el **Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal** y otra para la **Protección de Datos Personales**.

2012

En ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el parágrafo 1º del **artículo 75** de la **Ley 1474** de 2011, el Presidente de la República expidió el **Decreto 019** del **10** de **enero** de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". El **artículo 160** de este Decreto modificó el **artículo 29** de la **Ley 527** de **2009**, en el sentido de otorgar la función de acreditar a las entidades de certificación al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC; función que hasta entonces ejerció la entidad a modo de autorización.

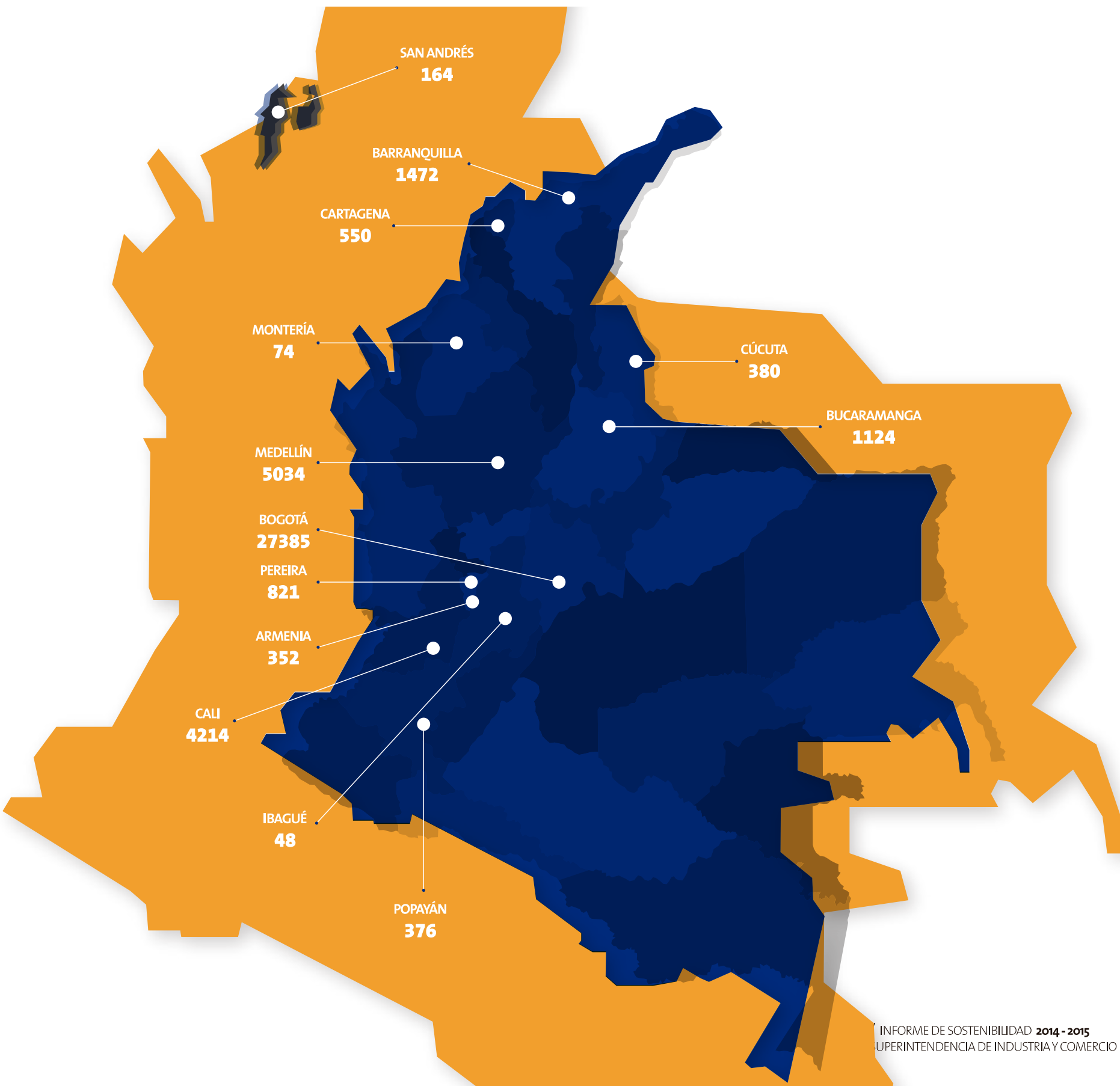
LISTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN

SEDE	DIRECCIÓN	CIUDAD
Superintendencia de Industria y Comercio	Carrera 13 # 27-00 Piso 5	Bogotá
PAC*	Carrera 16 # 14-30	Armenia
PAC	Calle 38 # 45-53 Piso 2	Barranquilla
PAC	Carrera 15 # 31-59/67 Piso 3 Centro Comercial Feghaly	Bucaramanga
PAC	Carrera 4A # 36-171 Plaza la Merced (Frente al Teatro Heredia)	Cartagena
PAC	Calle 10 #4-40, Oficina 201 Sede Supersociedades	Cali
PAC	Av. o (cero) A #21-14 Sede Supersociedades	Cúcuta
PAC	CCarrera 3 con Calle 19 esquina # 14-30 Centro Comercial Andrés López de Galarza, locales 1, 2 y 4	Ibagué
PAC	Calle 19 #21-44 Torre A Oficina 1201 Edificio Alcaldía	Manizales
PAC	Carrera 49 # 53-19 Piso 3 Edificio Bancoquia	Medellín
PAC	Carrera 3 # 23-32 Centro	Montería
PAC	Carrera 2 # 8-05 Local 4038 C.C Popular Los Comuneros	Neiva
PAC	Calle 14 # 5-20 Piso 3	Pereira
PAC	Calle 5 # 5-68 Piso 2	Popayán
PAC	Avenida Colón # 2-20 Edificio Bread Fruit Sede Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular	San Andrés
PAC	Carrera 30 # 41b-04 Piso 2 Barrio La Grama	Villavicencio
PAC	Calle 16 entre carreras 28 y 29 Casa San Andrés	Nariño

*PAC: Puntos de Atención al Ciudadano

CONSULTAS REALIZADAS EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

(en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2014 al 31 de mayo de 2015)



IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Se realizaron 1.444 encuestas, con esta herramienta se identificaron los trámites y servicios más utilizados por la ciudadanía encuestada, relacionados con las temáticas o áreas de interés:

TEMÁTICA O ÁREA	PORCENTAJE	TRÁMITE MAS SOLICITADO
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	48%	Denuncias por violaciones a las normas de Protección al Consumidor
PROPIEDAD INDUSTRIAL	26%	Solicitud de Registro de Signos Distintivos de Marca, Lemas y Denominaciones de Origen
ASUNTOS JURISDICCIONALES	11%	Consulta del estado de una solicitud
CÁMARAS DE COMERCIO	6%	Creación Cámara de Comercio
ASUNTOS DE CARÁCTER GENERAL	3%	Consulta de expedientes y Solicitud de copias de documentos
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)	3%	Denuncia por presunta violación a las disposiciones legales relacionadas con habeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales
PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1%	Demanda por posibles actos de competencia desleal en uso de las facultades administrativas
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1%	Consulta del estado de una solicitud
ESTUDIOS ECONÓMICOS	1%	Petición de información

CASAS DEL CONSUMIDOR

Se ha continuado con el proyecto **Casas del Consumidor**, mediante el cual se adecuan y dotan inmuebles para agrupar la oferta institucional de las autoridades del orden nacional y local que hacen parte de la **Red Nacional de Protección al Consumidor**.

Estas casas se encuentran en:



Dentro de las funciones de las once (11) Casas del Consumidor que actualmente están en funcionamiento, están:

Asesorar y orientar a empresarios y ciudadanos, así como crear espacios de facilitación para la solución de controversias entre consumidores y productores o proveedores.

Adelantar brigadas y operativos de inspección, vigilancia y control

Capacitar a los diversos actores de la sociedad, del sector público y de la economía regional, en asuntos relacionados con la protección al consumidor.

NÚMERO DE OPERACIONES:



PRESUPUESTO DE INGRESOS

Vigencia 2015

Al cierre del mes de agosto, la entidad ha percibido recaudos totales por la suma de \$169.074 millones, de los cuales \$168.504 millones corresponden a recursos propios y \$570 millones a recursos de la nación.

(Informe Financiero detallado en Rendición de Cuentas 2014-2015 pag. 71-75 www.sic.gov.co)

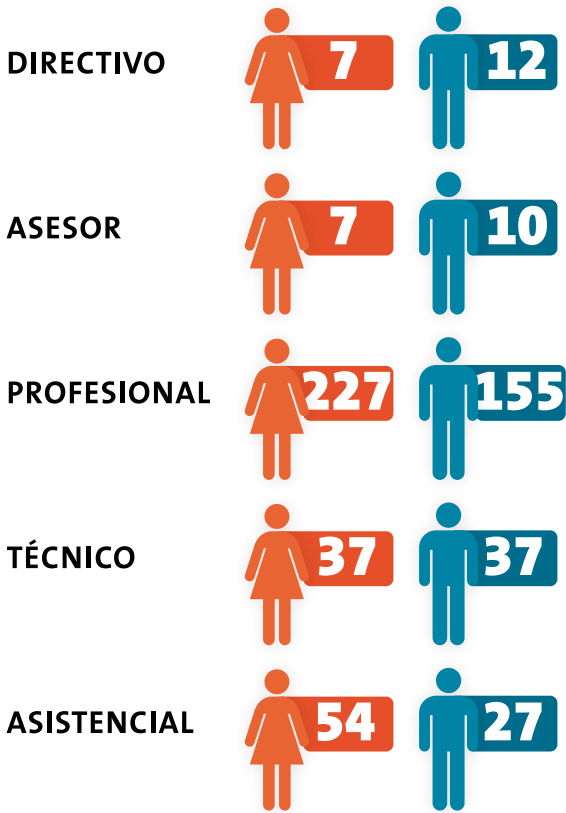
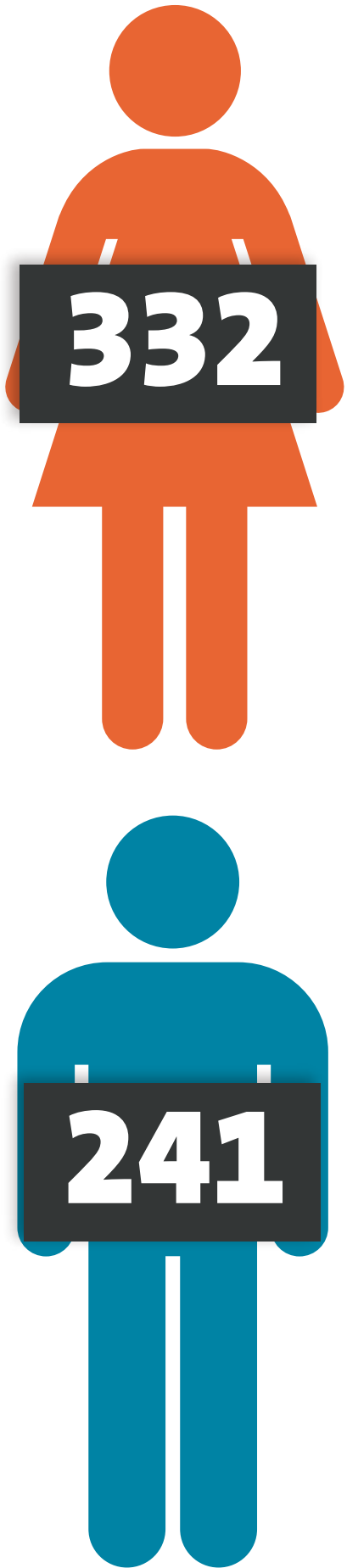
DESCRIPCIÓN	AFORO VIGENTE	RECAUDO EN EFECTIVO ACUMULADO NETO	% RECAUDO ACUMULADO NETO
INGRESOS CORRIENTES DE LA NACIÓN	\$ 0,00	\$ 569.987.129,47	
I-INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS	\$ 134.522.230.000,00	\$ 168.504.269.451,10	125%
A-INGRESOS CORRIENTES	\$ 86.522.230.000,00	\$ 115.872.745.726,98	134%
NO TRIBUTARIOS	\$ 86.522.230.000,00	\$ 115.872.745.726,98	134%
APORTES DE OTRAS ENTIDADES	\$ 4.747.000.000,00	\$ 343.659.754,50	7%
TASAS, MULTAS Y CONTRIBUCIONES	\$ 81.775.230.000,00	\$ 115.529.085.972,48	141%
B-RECURSOS DE CAPITAL	\$ 48.000.000.000,00	\$ 52.631.523.724,12	110%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ 0,00	\$ 118.364.981,79	
RECURSOS DEL BALANCE	\$ 48.000.000.000,00	\$ 52.513.158.742,33	109%
EXCEDENTES FINANCIEROS	\$ 43.000.000.000,00	\$ 50.662.000.000,00	118%
RECUPERACIÓN DE CARTERA	\$ 5.000.000.000,00	\$ 1.736.302.783,07	35%
OTROS RECURSOS DEL BALANCE	\$ 0,00	\$ 114.855.959,26	
TOTAL	\$ 134.522.230.000,00	\$ 169.074.256.580,57	126%

Vigencia 2014

Al cierre de la vigencia 2014, el total de ingresos netos acumulados fue de \$138.710 millones, de los cuales y \$135.964 millones corresponden a Ingresos Propios y \$2.747 millones a Ingresos Nación. Los ingresos propios fueron ejecutados en el 132% frente al Aforo establecido para el período

NÚMERO DE EMPLEADOS:

599*
DE PLANTA



2.1% equivalente a 12 personas pertenecientes al Sindicato.
* 26 cargos vacantes

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Es una herramienta para

- 1 Facilitar a las entidades estatales identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios para contratar.
- 2 Diseñar estrategias de contratación basadas en la agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación.
- 3 Dar cumplimiento al principio de transparencia, permitiendo que los posibles oferentes tengan conocimiento de las necesidades del estado.

Para formular y/o modificar el plan anual de adquisiciones se debe tener en cuenta:

- a Registrar la información en los formatos dispuestos para el efecto.
- b Enviar mediante correo electrónico el formato diligenciado a Secretaría General, Oficina de Asesora de Planeación, Dirección Financiera y el grupo de contratos para revisión y visto bueno.
- c Realizar los ajustes requeridos por las áreas señaladas.
- d Una vez aprobado por las áreas señaladas el responsable del rubro firma el formato, toma las firmas de Secretaría General, Oficina de Asesora de Planeación, Dirección Financiera y el grupo de contratos y entrega a la oficina asesora de planeación.
- e Una vez firmado el formato, la oficina asesora de planeación publica la versión aprobada. Para mayor información consulte el manual de planeación presupuestal DEo1-Mo1

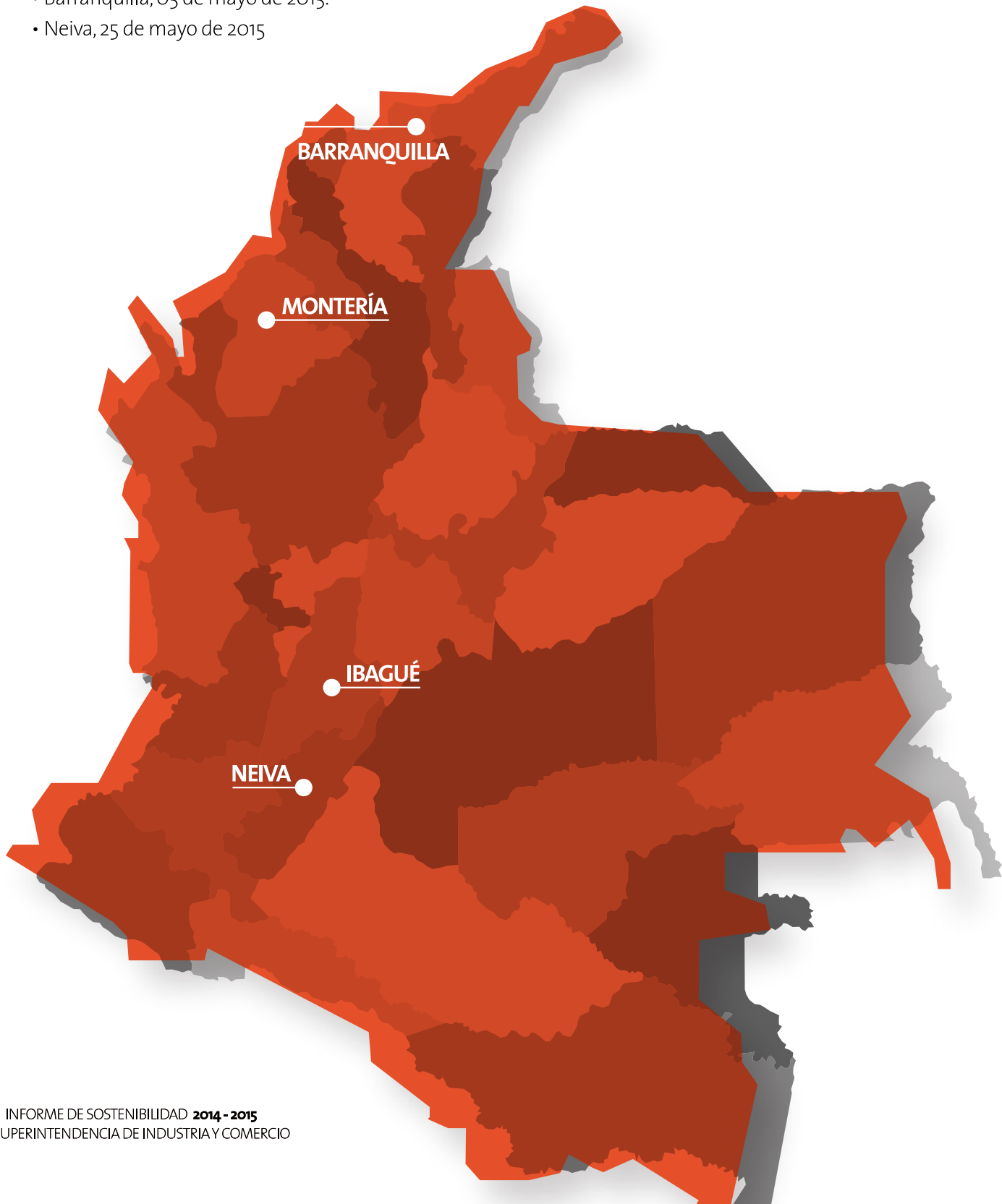
- La SIC cuenta con los siguientes tipos de proveedores:
Contratistas
Proveedores de gastos generales: Publicaciones, Viaje y Viáticos, Vehículos y Combustible, Papelería, Telefonía, Servicios Públicos, Eventos y Capacitaciones, Suscripciones a Revistas y Periódicos.
- Valor monetario aproximado de los pagos efectuados a proveedores.
57.670.279.258
Corte Sep 2014 a Ago 2015
(Fuente Rendición de Cuentas 2014-2015, www.sic.gov.co)

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

Inauguración de 4 Casas del Consumidor

Se ha continuado con el proyecto Casas del Consumidor, periodo septiembre 2014 – agosto 2015 se han inaugurado las siguientes casas:

- Montería, 18 de diciembre de 2014
- Ibagué, 17 de abril de 2015
- Barranquilla, 05 de mayo de 2015.
- Neiva, 25 de mayo de 2015



EL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

De acuerdo al principio de precaución* la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con la POLITICA SIGI (disponible completa www.sic.gov.co enlace nuestra entidad) la cual pretende dentro de otras funciones, establecer acciones para la protección del medio ambiente, mediante la identificación de aspectos e impactos ambientales, la racionalización de los recursos, la prevención de la contaminación, y el desarrollo de programas de gestión.

Lo anterior dentro de un marco de Responsabilidad Social, mejora continua, trabajo en equipo, suministros de los recursos necesarios, cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otras disposiciones que apliquen para la integridad del sistema.

La SIC cuenta con el certificado ISO 14001 que legitima el compromiso en la gestión ambiental.

PROGRAMA DE
GESTIÓN PARA EL
USO EFICIENTE Y
RACIONAL DEL
AGUA

PROGRAMA DE
GESTIÓN PARA EL
USO EFICIENTE Y
RACIONAL DE LA
ENERGÍA

PROGRAMA DE
GESTIÓN MANEJO
Y DISPOSICIÓN
DE RESIDUOS
SÓLIDOS



* Principio de Precaución: hace referencia al enfoque adoptado para abordar posibles impactos ambientales. El Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992 afirma lo siguiente: «Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas de costos eficaces para impedir la degradación del medio ambiente».

La SIC cuenta con una serie de políticas, programas e iniciativas que favorecen la gestión **ECONÓMICA, AMBIENTAL y SOCIAL** entre las cuales se encuentran:

POLITICA SIGI

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA:
Compromiso con las prácticas éticas,
Política Anticorrupción, Política
Antipiratería, Política de Protección
de Datos Personales

**POLÍTICAS FRENTE A LOS
CONFLICTOS DE INTERÉS**

**POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN
E INFORMACIÓN**

**POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO:**
Resolución No. 5448 de 2006 se
comprometió a aplicar el Modelo
Estándar de Control Interno – MECI

ASUNTOS INTERNACIONALES

La SIC ha encontrado en aliados estratégicos y organizaciones internacionales una forma de optimizar y mejorar sus asuntos a través de buenas prácticas para el intercambio de conocimiento, experiencias y procesos, entre estas instituciones están:

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

La Delegatura 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, ahora Grupo de Trabajo sobre Seguridad y Privacidad en la Economía Digital y del Comité de Políticas Digitales.

Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales

La SIC es miembro del Comité Ejecutivo de la Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales, foro que integra diversos actores, tanto del sector público como privado, que desarrollan iniciativas y proyectos relacionados con la protección de datos personales en Iberoamérica.

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.

Comité de Gestión de la Red Nacional de Consumo Seguro y Salud

La SIC es miembro del Comité de Gestión de la Red Nacional de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos que tiene como objetivo generar conocimiento sobre la importancia de la recolección de datos sobre accidentes de consumo y sobre los mecanismos para obtener dicha información.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Este documento es el primero que elabora la SIC en el marco de la sostenibilidad, utilizando la metodología de Global Reporting Initiative en su versión G4 (en español Iniciativa de Reportes Globales). Este informe fue elaborado como un primer paso en el desarrollo de una gestión de la sostenibilidad fundamentada en la medición, el involucramiento de los diferentes grupos de interés y el reconocimiento interno de las diferentes iniciativas y programas relevantes que actualmente lleva a cabo la SIC.

Para su elaboración se involucraron diferentes áreas de la SIC, en donde participaron funcionarios de varias Delegaturas y otros pertenecientes a temas directos de sostenibilidad, los cuales se encargaron de proporcionar la información necesaria garantizando de esta manera su confiabilidad. También se tomaron en cuenta temas relevantes del informe de rendición de cuentas e información de la página web aplicable a temas de sostenibilidad. Para este primer ejercicio no se consideró necesario acudir a una verificación externa del informe.

DETERMINACIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

La determinación del contenido de este primer informe se estableció en un trabajo de sensibilización y reconocimiento de la gestión de la SIC ajustada a la metodología de reporte (GRI), permitiendo así una mayor visibilización de la gestión en aspectos importantes de la sostenibilidad económico, social y ambiental.

Con la intención de mejora continua de la SIC en materia de sostenibilidad, este informe pretende ser el referente para los años venideros con el fin de medir y evaluar la gestión de la SIC en pro del Desarrollo Sostenible.

MATERIALIDAD

MATERIALIDAD IDENTIFICADA EN FUNCIONARIOS DE LA SIC	PRIORIDAD
Servicios, atención, Red Nacional de Protección al consumidor	ALTA
Derechos Humanos: Plan de atención para discapacitados	ALTA
Especialidades y gestión de las Delegaturas	ALTA
Gestión de Talento Humano	ALTA
Canales de comunicación y gestión de atención y respuesta para Consumidores, empresarios y academia	ALTA
Gestión ambiental	ALTA
Gestión Financiera	ALTA
Conocimiento básico y digerible de la entidad	ALTA

En cuanto a la priorización de los asuntos materiales se realizaron encuestas y sondeos en algunos funcionarios de pertinencia y relevancia para los temas de sostenibilidad. Y para definir los asuntos de materialidad en los grupos de interés se tomó como referencia la caracterización de usuarios de junio 2015.

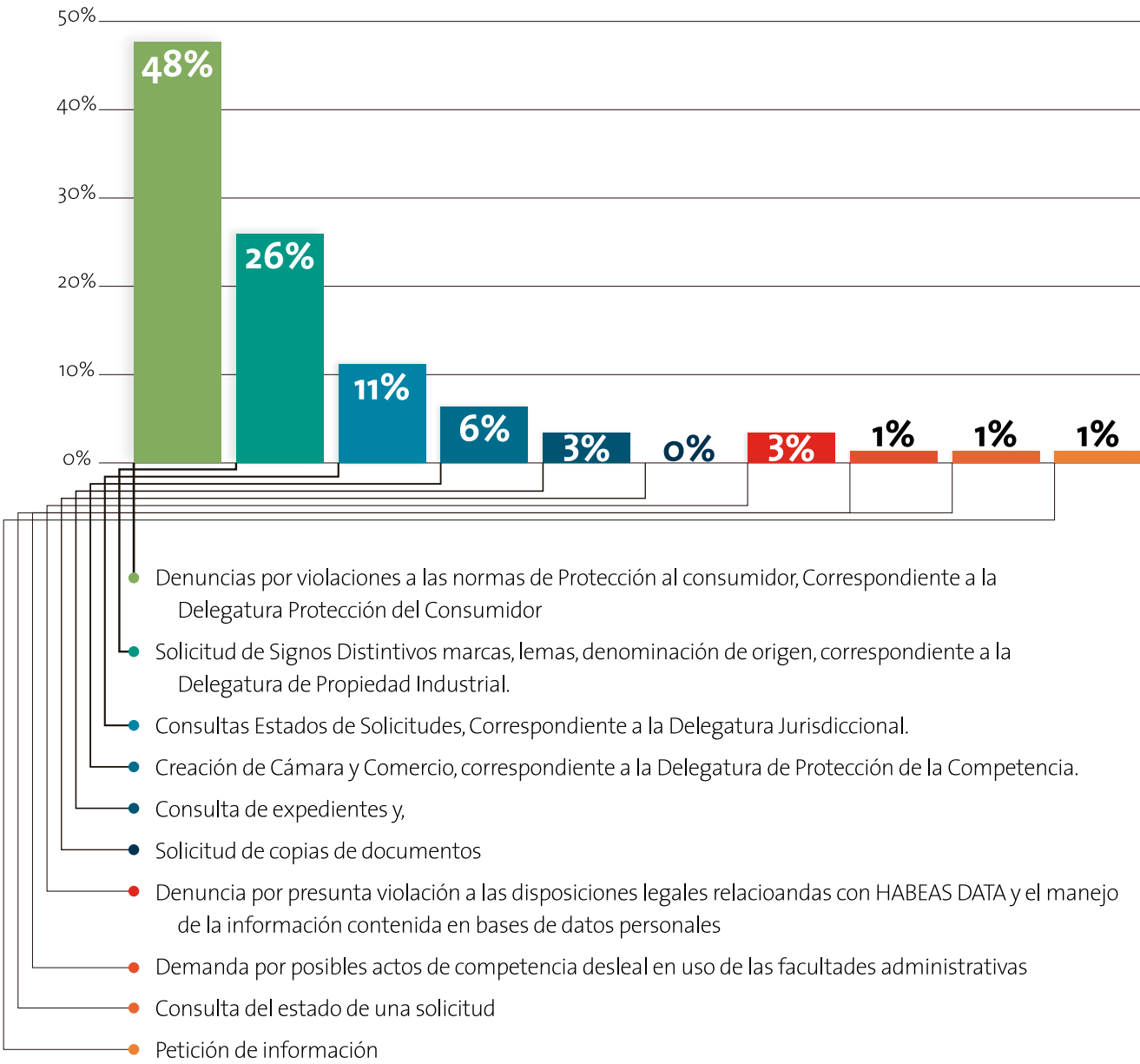
Como resultado de este ejercicio se estableció que en el proceso de construcción del siguiente informe (posterior al presente) se procedería a hacer un estudio y análisis de materialidad integrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés de la SIC desde el punto de vista de Desarrollo Sostenible.

Sin embargo, queremos rescatar que la gestión de la SIC se direcciona hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de los consumidores, Empresarios y Academia. Por tal motivo consideramos como fuente de materialidad para este primer informe la caracterización de usuarios que realizó la SIC a mediados de 2015.

Dentro de los aspectos de mayor relevancia e interés para los usuarios en cuanto a la gestión de la SIC se destacan como prioritarios:

- Denuncias por violaciones a las normas de Protección al consumidor, Correspondiente a la Delegatura Protección del Consumidor
- Solicitud de Signos Distintivos marcas, lemas, denominación de origen, correspondiente a la Delegatura de Propiedad Industrial.
- Consultas Estados de Solicitudes, Correspondiente a la Delegatura Jurisdiccional.
- Creación de Cámara y Comercio, correspondiente a la Delegatura de Protección de la Competencia.

MATERIALIDAD IDENTIFICADA EN GRUPOS DE INTERÉS DE ACUERDO A CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL EN JUNIO 2015



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Superintendencia de Industria y Comercio reconoce que el éxito de su gestión depende de sus relaciones internas con sus empleados, contratistas y directivos y externamente con sus proveedores, usuarios externos, la comunidad, el Gobierno, los entes de vigilancia y control, entre otros. La Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de su compromiso frente a la Responsabilidad Social, está avanzando en un ejercicio juicioso para la identificación de sus grupos de interés y respectivas estrategias de relacionamiento con el fin de alcanzar los siguientes objetivos: a) Comprender mejor las expectativas y necesidades de los diversos grupos de interés b) Respetar y asegurar el respeto de los derechos que la ley les confiere para protegerlos c) Compartir información clara, completa y oportuna sobre los temas relevantes para cada grupo de interés d) A fortalecer el dialogo y fomentar con el ejemplo la activa participación de estos grupos de interés para alcanzar una gestión pública eficaz, transparente y sostenible.

GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS A LA SIC

- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
 - ENTIDADES DEL SECTOR
 - PROCURADURÍA
 - CONTRALORÍA
 - FUNCIÓN PÚBLICA
 - LEGISLATIVO
 - GOBIERNO EN LÍNEA
 - SUPERINTENDENCIAS
 - ABOGADOS
- CIUDADANOS CONSUMIDORES
 - EMPRESARIOS
 - CÁMARAS DE COMERCIO
 - LIGAS DE CONSUMIDORES
 - GREMIOS EMPRESARIALES
 - CONTRATISTAS
 - MEDIOS DE COMUNICACIONES
 - ORGANIZACIONES INTERNACIONALES
 - FUNCIONARIOS

La SIC realizó una identificación de grupos de interés para su relacionamiento, en esta identificación hubo diálogo con todos los grupos de interés identificados.

CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN

RESPONSABILIDAD
Personas con quien se tienen responsabilidades legales, financieras y operativa

INFLUENCIA
Personas que tienen probabilidades de influenciar el desempeño de la organización

CERCANÍA
Personas con las cuales interactúa la organización, o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca a sus instalaciones

DEPENDENCIA
Personas que más dependen de su organización

REPRESENTACIÓN
Personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas

IMPACTO GRUPOS DE INTERÉS

ALTO IMPACTO	MEDIANO IMPACTO	BAJO IMPACTO
Nivel Directivo Abogados Ciudadanos Consumidores Empresarios Cámaras de Comercio Contratistas Funcionarios	Ministerios de Comercio, Industria y turismo Procuraduría Contraloría Legislativo Comisiones de Regulación Gremios Empresariales Medios de Comunicación	Entidades del Sector Función Pública Gobierno en Línea Superintendencias Organizaciones Internacionales
10-15	5-9	1-4
NIVELES DE IMPACTO		

El nivel de impacto es una forma de medir la influencia recíproca de la SIC y sus diferentes grupos de interés sin que ninguno sea menos importante que otro. La clasificación del nivel de impacto es el resultado arrojado del análisis de los diferentes criterios de identificación de acuerdo a cada grupo de interés.

PERIODO OBJETO DE LA MEMORIA

El presente informe está comprendido entre Septiembre 2014 y Agosto 2015. Es el primer informe en el marco de sostenibilidad que construye la SIC. El informe para entidades No empresariales como la SIC tiene un compromiso de presentación Bianual,

Para resolver las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de presente informe o memoria pueden remitirse a PAOLA ADRIANA CORONA MIRANDA pcorona@sic.gov.co

Este informe ha sido desarrollado «de conformidad» Esencial con la Guía G4 y el contenido está descrito en el índice ubicado al inicio de éste documento y se determinó no necesaria la verificación externa.

GOBIERNO

La SIC basa su estrategia de gobernanza bajo al Plan de Desarrollo 2010-2014 del Gobierno Nacional, sobre la implementación de prácticas de Buen Gobierno para el fortalecimiento institucional, en donde se plantea como propósito “fortalecer este modelo de gobernabilidad, a través del continuo mejoramiento de la administración pública, centrado en la transparencia, la rendición de cuentas y la pulcritud en el manejo de los recursos públicos”

Dentro del Plan se encuentran las Políticas de Buen Gobierno para la Administración de la Entidad resaltando su compromiso con los fines de la función pública, sus órganos de Gobierno, siendo el Superintendente el máximo responsable de la Superintendencia de Industria y Comercio quien es nombrado por el Presidente de la República. El Superintendente y/o su despacho tienen dentro de sus funciones la facultad para “nombrar, remover y administrar el personal de la Superintendencia de acuerdo con las normas vigentes, salvo aquellos que correspondan a otras autoridades” (Numeral 32 del Artículo 3º Decreto 4886 de 2011) y “Designar las Delegaturas, grupos internos de trabajo o funcionarios que ejerzan funciones jurisdiccionales asignadas en virtud de la ley, garantizando la autonomía e independencia propia de la función” (Numeral 35 del Artículo 3º Decreto 4886 de 2011).

DIRECTIVOS Y GERENTES PÚBLICOS



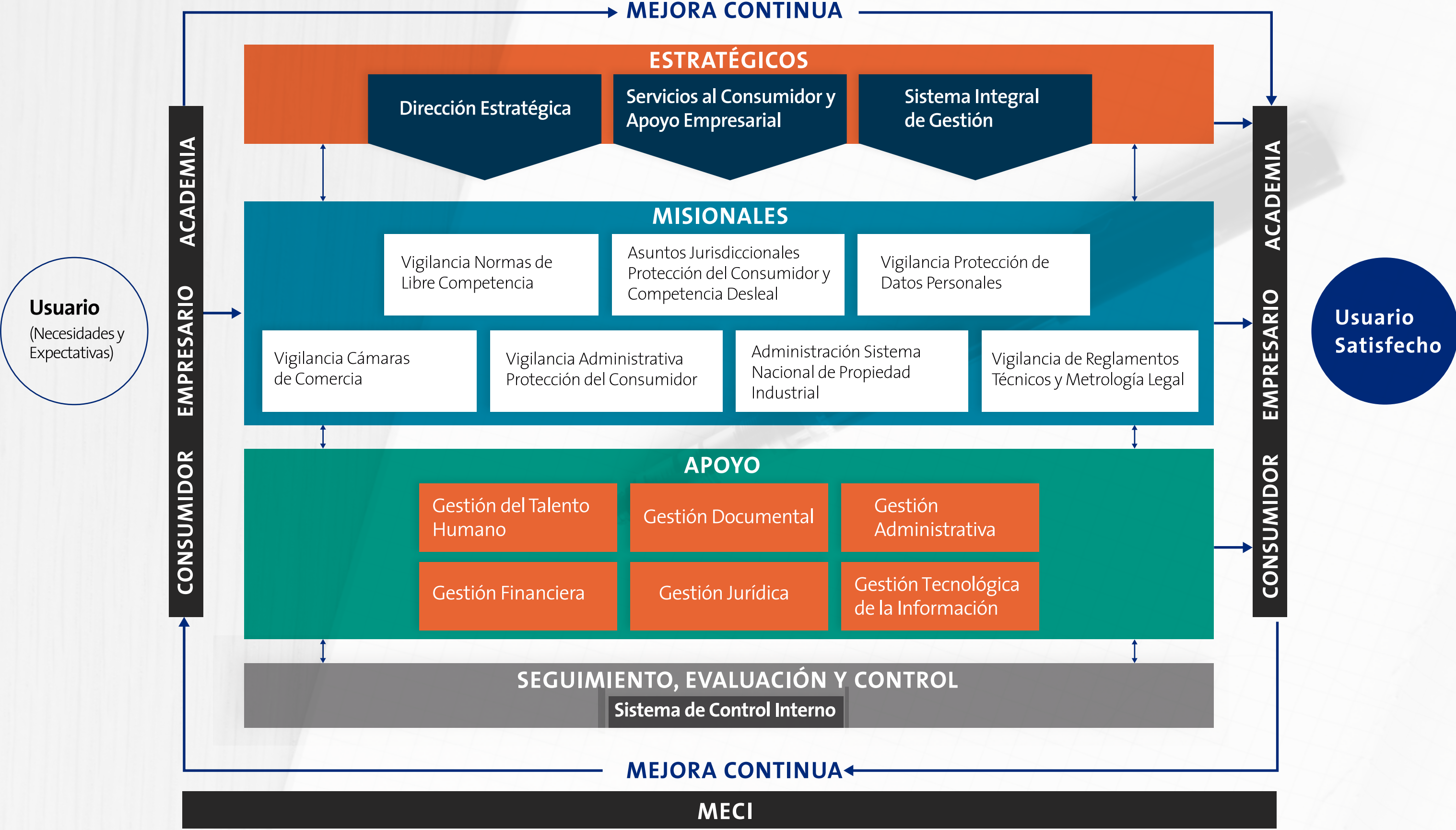
OBLIGACIONES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

NIVEL	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Superintendente de Industria y Comercio	1. Definir y actualizar cuando sea necesario la política del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI	1. Hacer cumplir lo definido en el manual del Sistema Integral de Gestión Institucional
Superintendentes Delegados		
Secretario General		
Directores		
Jefes de Oficina		
	2. Garantizar el cumplimiento de requisitos legales aplicables a cada uno de los procesos, seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.	2. Aprobar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión Integral
	3. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento y óptimo desarrollo del SIGI.	3. Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales vigentes y/o internas relacionadas con el SIGI
	4. Liderar la implementación del SIGI.	
	5. Nombrar el (los) Representantes de la Dirección para el Sistema Integral de Gestión Institucional	
Asesor	1. Conocer los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas en el SIGI.	1. Vigilar la implementación, mantenimiento y mejora del SIGI.
	2. Cumplir con los requisitos legales aplicables a cada uno de los procesos, seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.	2. Revisar los proyectos para asignación de recursos para el funcionamiento del SIGI.
	3. Participar en la implementación del SIGI.	3. Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales vigentes y/o internas relacionadas con el SIGI.
	4. Presentar para aprobación de la alta Dirección los recursos necesarios para el óptimo desarrollo del SIGI.	
	5. Cumplir y hacer cumplir los programas y planes establecidos del Sistema Integral de Gestión Institucional.	
	6. Mantener permanente retroalimentación de los procesos, planes y programas de su responsabilidad mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

LIDER DE LA POLÍTICA	POLÍTICAS	COMPONENTE	LIDER DEL COMPONENTE	REPONSABLES TRANSVERSALES
OAP	Gestión misional y de Gobierno	Indicadores y metas de gobierno	OAP	Todas las Dependencias (Delegaturas, Oficinas, Direcciones, SG, Grupos de Trabajo)
OSCAE	Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	OSCAE	
		Transparencia y Acceso a la Información Pública	OSCAE	
		Participación Ciudadana	OSCAE	
		Rendición de Cuentas	OSCAE	
		Servicio al Ciudadano	OSCAE	
TALENTO HUMANO - SECRETARÍA GENERAL	Gestión del Talento Humano	Plan Estratégico de RRHH	Talento Humano	
		Plan Anual de Vacantes	Talento Humano	
		Capacitación	Talento Humano	
		Bienestar e Incentivos	Talento Humano	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - SECRETARÍA GENERAL	Eficiencia Administrativa	Gestión de la Calidad	OAP	
		Eficiencia Administrativa y Cero Papel	S. General	
		Racionalización de Trámites	OAP	
		Modernización Institucional	S. General	
		Gestión de Tecnologías de Información	OTI	
		Gestión Documental	D. Administrativa	
DIRECCIÓN FINANCIERA - SECRETARÍA GENERAL	Gestión Financiera	Programación y Ejecución Presupuestal	OAP	
		PAC	D. Financiera	
		Proyectos de Inversión	OAP	
		Plan Anual de Adquisiciones	D. Administrativa - G. Contratos	

MAPA DE PROCESOS SIGI



¿QUÉ ES EL SIGI? Es un Sistema Integral de Gestión Institucional

Sistema de Gestión Ambiental
Certificado CO13/5057
NTC ISO 14001

Sistema de Gestión de la Calidad
Certificado CO13/5058
NTC ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad
en la Gestión Pública
Certificado CO13/5059
NTC GP 1000

Sistema de Gestión de Seguridad
y Salud Ocupacional
Certificado CO13/5060
NTC OHSAS 18001

¿QUÉ BUSCA EL SIGI?

- Satisfacción de Usuarios
- Cumplimiento de los requisitos y la normatividad
- Prevención de peligros
- Minimización de impactos ambientales
- Mejora en el desempeño en calidad, seguridad, salud y ambiente
- Aprovechamiento de la Información
- Eficiencia de la información

SIGI - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Res 1562/12
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo
SG - SST

Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo

Exámenes médicos de ingreso Exámenes Periódicos

Programas de Vigilancia Epidemiológica

Inmunizaciones

Actividades y Capacitaciones en Promoción y Prevención

Subprograma de Seguridad Industrial

Identificación, evaluación y control de agentes que puedan generar accidentes de trabajo

Mediciones y controles; ruido, iluminación, confort térmico

SIGI - AMBIENTAL



PROGRAMAS AMBIENTALES

Programa de Gestión para el Uso Eficiente y Racional del Agua

Programa de Gestión Manejo y Disposición de Residuos Sólidos

Programa de Gestión para el Uso Eficiente y Racional del Energía



CANALES DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA

- IntraSIC
- Cartelera Digital
- Boletín Electrónico

COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

- Redes Sociales
 - Youtube: [superintendencia2011](#)
 - Facebook: [superintendenciadeindustriaycomercio](#)
 - Twitter: [@sicsuper](#)
- Programa Televisión: **SIC TeVe** sábados a las 9:30 a.m. por Canal Señal Institucional
- Impreso: **Revista Consumo Inteligente**
- Chat: **Chat con la SIC**, Delegados responden personalmente inquietudes de la ciudadanía
- En la página web www.sic.gov.co consulte:
 - **SIC Móvil**
 - **RUTA PI: La revista de Propiedad Industrial link**
 - **API-Aula de Propiedad Intelectual**
 - **SIC Facilita**
 - **SIC Educa Niños**
 - **Cursos Virtuales SIC**



CONTÁCTENOS

Correo: contactenos@sic.gov.co

Teléfono: local Bogotá **592 0400**

Nacional línea gratuita: **018000 910 165**

DELEGATURAS

Para el contenido del presente informe se quiere resaltar la función de cada Delegatura y algunos aspectos importantes de la gestión durante el periodo comprendido entre septiembre 2014 y agosto 2015. Para ver la gestión completa de cada Delegatura se puede consultar en www.sic.gov.co, sección **Nuestra Entidad, Control y Rendición de Cuentas**.



**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
JOSÉ LUIS LONDOÑO FERNÁNDEZ**

Administramos, apoyamos los esfuerzos de inventores y divulgamos la información sobre patentes de esta manera fortalecemos el respeto por los derechos humanos en particular los Derechos Intelectuales de Propiedad Industrial.



**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA
JORGE ENRIQUE SÁNCHEZ MEDINA**

Apoyamos a las empresas y promovemos la justa participación dentro del ámbito de influencia de los mercados favoreciendo de esta manera la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.



**SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
MÓNICA ANDREA RAMÍREZ HINESTROZA**

Protegemos a los productores, proveedores y expendedores asegurándonos que en la relación de consumo no haya complicidad para la vulneración de los derechos humanos.



**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL CONTROL Y DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL
ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ**

Controlamos, verificamos y prevenimos que reglamentos Técnicos, modelos de instrumentos de medida y patrones que serán comercializados afecten el medio ambiente y el bienestar de los consumidores o usuarios.



**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
FELIPE GARCÍA**

Administramos la justicia en favor de los ciudadanos y empresas a quienes se les han vulnerado sus derechos.



**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA**

Protegemos a los ciudadanos en su derecho a la Privacidad.

DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

La Delegatura para la Propiedad Industrial, en su función de administrar el sistema nacional de propiedad industrial, tiene dos grandes tareas: reconocer los esfuerzos de los inventores con la concesión de derechos sobre sus nuevas creaciones y a los empresarios mediante el registro y depósito de sus marcas y demás signos distintivos, y promover y divulgar la información tecnológica contenida en el sistema de patentes.

- Concede derechos sobre nuevas creaciones: Patentes de invención, Modelos de Utilidad, Diseños Industriales y Esquemas de Trazados de Circuitos Integrados.
- Concede derechos sobre signos distintivos por los empresarios para que sus productos o servicios sean reconocidos en el mercado: marcas, lemas, nombre y reseñas comerciales.
- Declara la protección de Denominaciones de Origen.
- Fomenta la innovación a través del conocimiento especializado.

GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015



DISMINUCIÓN DE TIEMPOS DE DECISIÓN.

la SIC empleó un promedio de 26 meses para decidir una solicitud de patente de invención, mientras que en el periodo comprendido entre el 01 de septiembre de 2014 al 31 de agosto de 2015, se empleó un promedio de 23 meses en decidir una solicitud, lo cual significa una **reducción del 11,5 % en los promedios de decisión**.



Solicitudes de Modelos de Utilidad: se registró una media de 12,83 meses, lo cual corresponde a una reducción del 4,3%.



Diseños Industriales: promedio fue de 4,43 meses

Tiempos de Decisión (meses)

■ Sept. 2013 - Ago. 2014
■ Sept. 2014 - Ago. 2015

26 23

Patentes de Invención

12,8 12

Patentes de Modelo de Utilidad

4,1 4,4

Diseños Industriales



Signos Distintivos: promedio de 8 meses y durante este periodo se evacuaron una mayor cantidad de solicitudes de registro, en efecto, se resolvieron 7.542 más que en el periodo anterior, es decir un 23%.



Nombres y enseñas comerciales: el tiempo promedio de decisión para el periodo de análisis también mejoró, pasando de 2,8 días a 2,6 días.

Tiempos de Decisión

■ 1 Sept. 2013 - 31 Ago. 2014
■ 1 Sept. 2014 - 31 Ago. 2015

(meses)

6 5,8

Marcas

(días)

2,8 2,6

Nombres y Enseñas

DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

La competencia es el conjunto de esfuerzos que desarrollan los agentes económicos que, actuando independientemente, rivalizan buscando la participación efectiva de sus bienes y servicios en un mercado determinado.

La Constitución Nacional establece el principio de libre competencia como un derecho radicado en cabeza de todos los ciudadanos que supone responsabilidades y está sometido a los límites que establezca la ley.

GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015

- El 4 de agosto de 2015, el Gobierno Nacional a través de la Ministra de Comercio, Industria y Turismo, Cecilia Álvarez – Correa Glen y el Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo, radicarón ante el Senado de la República, un Proyecto de Ley compuesto por 24 artículos que tiene como finalidad fortalecer el actual régimen de libre competencia económica e introducir herramientas más adecuadas para la lucha efectiva contra las prácticas restrictivas que afectan el mercado, la eficiencia económica y los consumidores colombianos. El Proyecto de Ley fue preparado por la Superintendencia de Industria y Comercio y un grupo de expertos en libre competencia, con la ayuda de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- En junio de 2015 el país recibió visto bueno del Comité de Competencia de la OCDE en lo que concierne al funcionamiento del régimen de libre competencia en el país, lo cual nos acerca aún más a la aceptación plena en este grupo.
- La Delegatura ha participado en eventos, encuentros, foros importantes y de relevancia para el trabajo cooperativo y de experiencias entre pares.

Otros datos de gestión en materia de prácticas restrictivas del período evaluado se resumen en el siguiente cuadro:

TRÁMITE	NO.	
Visitas administrativas adelantadas	237	
Averiguaciones preliminares abiertas	11	
Averiguaciones preliminares cerradas	9	
Aperturas de investigación	7	
Informes motivados entregados al Superintendente de Industria y Comercio	9	
Investigaciones archivadas	2	
Total de multas impuestas a partir de investigaciones de la Delegatura	10	\$ 47.482.844.700
Total de multas impuestas por inobservancias de instrucciones	4	\$ 2.568.812.750
TOTAL DE MULTAS IMPUESTAS		\$ 50.051.657.450

DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Protección al consumidor es el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores.

GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015

- Con el apoyo de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial se elaboró la edición No. 2 de la **Revista Consumo Inteligente** y estuvo dedicada en su totalidad a temas seguridad de producto. Asimismo, se realizaron y editaron 13 capítulos educativos para medios masivos del “**Profesor Súper O**”.
- El intercambio activo de conocimiento y experiencias con otras autoridades internacionales de protección al consumidor permitieron fortalecer las buenas prácticas, relaciones de cooperación y la implementación de mecanismos para la atención de denuncias por conflictos trasfronterizos.
- La SIC participó en actividades de carácter internacional de las cuales se destacan:
 - Las sesiones del Comité de Políticas de Protección al Consumidor y las Sesiones del Grupo de Trabajo en Seguridad de Producto de la **Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE**.
 - El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor- FIAGC.
 - Las actividades organizadas en el marco de la **International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN**
 - La negociación de los asuntos relacionados con la Protección al Consumidor, en el marco de la **Alianza del Pacífico**.

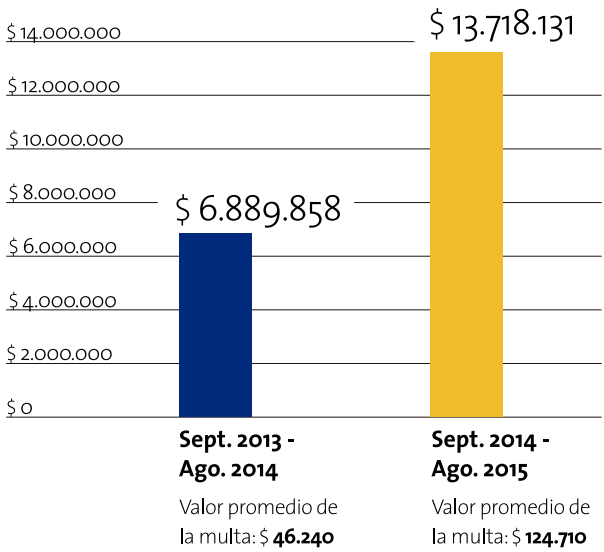


● DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Incremento en la atención de denuncias, investigaciones y sanciones.

- Se incrementó en un 40% la atención a las solicitudes presentadas por los consumidores, frente al periodo inmediatamente anterior, pasando de 3.803 a 5.318.
- 296 casos investigados
- 125 investigaciones administrativas resueltas, de las cuales en 91 casos se encontró mérito para imponer sanción administrativa.
- 17 casos con sanción y orden administrativa por infracción a las normas sobre protección al consumidor
- \$13.718 millones en total por multas económicas
- 13 casos se ordenó el archivo de la investigación
- 4 procesos se impartió una orden administrativa.
- Se visitaron para inspección 151 personas naturales/jurídicas que realizan operaciones mediante sistemas de financiación en distintas ciudades del país.

VALOR MULTAS IMPUESTAS - En miles de pesos



El valor de multas impuestas en el periodo de septiembre de 2014 a agosto de 2015, se incrementó en un **99%** en relación al mismo del periodo anterior.

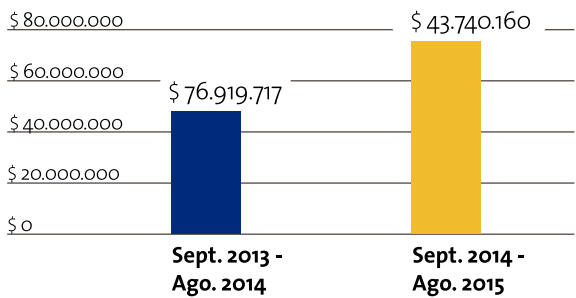
Seguridad de Producto.

- Puesta en marcha de la Red Nacional de Consumo Seguro.
- Frente a las medidas adoptadas en materia de seguridad de producto es importante mencionar las siguientes:
 - Mediante Resolución No. 53026 de 2015, se ordenó que en la comercialización de globos inflados destinados a servir como juguete, entretenimiento o decoración solamente se use AIRE o HELIO.
 - Mediante Resolución 35240 de 2015, se decretó, como medida provisional, prohibir la importación, producción, comercialización, venta y cualquier forma de puesta a disposición del público del producto “MINIGELATINAS EN CÁPSULA”, al existir evidencia de que su consumo puede causar asfixia e incluso la muerte del niño consumidor.

● DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

- 638 investigaciones administrativas
- En 483 se encontró mérito para imponer sanción administrativa por infracción a las normas sobre protección a los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales.
- Multas por un Valor de 76.919.717, lo que representa un incremento del 76% frente al periodo inmediatamente anterior.
- Se destacan las sanciones impuestas por un valor de 44.156.112.000 a los nueve operadores de telefonía móvil.

VALOR MULTAS IMPUESTAS









Valor Multas (miles) - Servicios de Comunicaciones y Postales

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

Fija las tolerancias permisibles para efectos del control metrológico y establecer los requisitos aplicables a los modelos o prototipo de los instrumentos de medida y patrones que vayan a ser comercializados y darles su aprobación; de la misma forma, determinará los múltiplos y submúltiplos de las unidades legales de medida del Sistema Internacional de Unidades, las unidades legales de medida que no están cubiertas por el Sistema Internacional de Unidades SI y las unidades acostumbradas de medida.

GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015


-  **Fortalecimiento de la vigilancia y control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal**
1.945 visitas de control de reglamentos técnicos, con un crecimiento del 172% en comparación con el período de agosto de 2013 a septiembre de 2014 (714).
 -  **Proceso de importación:** por medio de un control riguroso en las autorizaciones de las licencias de importación que se realizan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior –VUCE, se recibieron 28.538 solicitudes para este periodo.
 -  **Productos pre-empacados:** Se efectuaron 363 visitas, en 52 municipios y ciudades de diferentes departamentos del país.
 -  **Hidrocarburos:** La Delegatura realizó 251 visitas de verificación de la calidad del combustible, en 53 municipios del país, de las cuales un 71% (177) cumplieron frente al 29% (74) que reportaron un incumplimiento. Por su parte, de las 282 visitas en las que se verificó la cantidad de combustible líquido, un 88% (248) cumplió frente al 12% (34) que presentó incumplimiento. Por último, respecto de la verificación de los precios anunciados de combustibles de 259 visitas realizadas, sólo se presentó un incumplimiento del 12%(34) de los visitados frente al 88% (248) de cumplimiento.
- Reportes de posibles infractores enviados por el Ministerio de Salud y Protección Social y del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, la Delegatura realizó la apertura de 689 investigaciones y adoptó decisión final en 962 investigaciones, de las cuales 567 se archivaron y 395 terminaron con sanción.




-  **Divulgación y sensibilización de las funciones de la Delegatura**
73 eventos en diferentes ciudades y municipios del país
257 horas a 1289 personas que forman parte de las alcaldías, gremios, asociaciones, agencias de aduanas, importadores, estudiantes y destinatarios del control metrológico y reglamentos técnicos en general.
-  **Participación en eventos internacionales**
 - Congreso Internacional de Vigilancia del Mercado en Reglamentos .
 - Taller sobre Aprobación de Modelo y Aceptación de Certificados de Apropiación para Medidores Eléctricos, realizado por el PTB (Physikalisch Technische Bundesanstalt), en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Se encarga de administrar justicia estudiando, analizando y decidiendo las demandas que presentan los ciudadanos con ocasión de la posible vulneración de sus derechos como consumidores, así como las relativas a conflictos que se generen en materia de competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial.


GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015

-  **Aumento de confianza de la ciudadanía sobre los servicios de administración de justicia que ofrece la entidad.**
Fueron presentadas 43.967 demandas de competencia desleal, propiedad industrial y derecho del consumo, lo cual representa un aumento del 49% en comparación con el periodo anterior.


Se admitieron 9.720 demandas, en comparación con las 3.317 admitidas en el mismo periodo entre 2013 y 2014, lo cual representa un aumento del 193% en admisión de demandas.
-  **Reducción en el término de duración de los procesos.**
En cuanto a los procesos relacionados con infracción de derechos de propiedad industrial, su duración en promedio es de 6 meses a partir de la notificación del auto admisorio, muy por debajo del término exigido legalmente de 12 meses.
-  **Reducción en tiempos de calificación de las demandas.**
Las demandas de protección al consumidor son calificados en promedio en un periodo de 3 meses, frente a 5 meses del periodo anterior, lo que significa una reducción de 2 meses en el periodo de atención. Debe tenerse cuenta que el volumen.
de ingreso para esta dependencia aumento en un 48%, pues para este periodo se radicaron alrededor de 43.492 demandas frente a las 29.373 que ingresaron para el periodo de la última rendición de cuentas.
-  **Incremento en el número de procesos terminados.**
Entre septiembre de 2014 y agosto de 2015, se terminaron 4.186 procesos¹, lo que representa un aumento del 76% en comparación con el periodo septiembre de 2013 - agosto de 2014.


Tramitación prioritaria y expedita de solicitud de medidas cautelares.
Medidas cautelares Competencia desleal y Propiedad Industrial

PERÍODO	RESUELTAS	AUMENTO
Septiembre de 2013 y agosto 2014	208	27,88%
Septiembre de 2014 y agosto 2015	266	


 **Multas impuestas en sentencia como medida preventiva a la vulneración de los derechos de los consumidores.**
El siguiente cuadro refleja el aumento de multas impuestas por la Delegatura:
Multas impuestas en sentencias

PERÍODO	MULTAS	AUMENTO	VALOR DE MULTAS
Septiembre de 2013 y agosto 2014	51		\$1.006.029.050
Septiembre de 2014 y agosto 2015	87	62,75%	\$2.258.068.950

 **Aprovechamiento de los mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC).**
454 procesos CONCILIADOS
Se han propiciado 1.048 desistimientos y 124 transacciones que reflejan arreglos directos acordados entre las partes.

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

- Aplicativo web para presentar demandas.
- Posibilidad de realizar seguimiento y atención total a los procesos de protección al consumidor por medios virtuales.
- Implementación en mecanismo de alertas automáticas enviadas a los correos electrónicos de las partes.

 **Difusión de la observancia del derecho del consumo y de los regímenes de competencia desleal y de propiedad industrial.**













- II Encuentro de Autoridades Jurisdiccionales en materia de Propiedad Industrial, Competencia Desleal y Derecho del Consumo.
- II Congreso Internacional de Derecho de los Mercados.

DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES


La Ley de Protección de Datos Personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015

Gestión operativa de la Delegatura para la Protección de Datos Personales

-  **4.866** denuncias las cuales se sumaron a las 2012 que se encontraban en etapa preliminar a 31 de agosto de 2014.
-  **36** presentadas en este periodo se relacionan con la aplicación del Decreto 2952 de 2010 (Víctimas de violencia o desplazamiento).
-  **169** con la Ley 1581 de 2012.
-  **1.724** se archivaron.
-  **1.925** se trasladaron a entidades competentes y sujetos obligados
-  **1.129** se ordenó apertura de actuación administrativa e investigación.
-  **3801** quejas recibidas.
-  **\$3.282.963.250.00** por **55** sanciones impuestas.
-  **110** órdenes administrativas impartidas.
-  **38** visitas de inspección para verificar la aplicación de las leyes de protección de datos personales en centrales de riesgo, call centers, sector turístico, sector educativo (colegios y universidades), sector solidario, sector de telecomunicaciones, centros comerciales, cajas de compensación familiar, sector de belleza y salud (gimnasios) y aseguradoras.
-  Expedición de las guías para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada el 28 de mayo de 2015.
-  Habilitación del Registro Nacional de Bases de Datos. A diciembre 18 de 2015, cuenta con la siguiente información relevante:

Usuarios inscritos: **123** Bases de datos finalizadas: **28** Bases de datos actualizadas: **4**

 **Participación internacional**
La SIC adelantó varias actividades y participación internacional entre las que se destacan:
El Delegado para la Protección de Datos Personales asistió a las sesiones que se llevaron a cabo en diciembre de 2014 en la sede de la OCDE en París, Francia. Asimismo asistió a las reuniones de Grupos de Trabajo del Comité OECD/CDEP en junio 2015.



Gestión operativa de la Delegatura para la Protección de Datos Personales

4.866 denuncias las cuales se sumaron a las 2012 que se encontraban en etapa preliminar a 31 de agosto de 2014:

- 36 presentadas en este periodo se relacionan con la aplicación del Decreto 2952 de 2010 (Víctimas de violencia o desplazamiento).
- 169 con la Ley 1581 de 2012.
- 1.724 se archivaron.
- 1.925 se trasladaron a entidades competentes y sujetos obligados
- 1.129 se ordenó apertura de actuación administrativa e investigación.
- 3801 quejas recibidas
- \$3.282.963.250.00 Por 55 sanciones impuestas.
- 110 órdenes administrativas impartidas.
- 38 visitas de inspección para verificar la aplicación de las leyes de protección de datos personales en centrales de riesgo, call centers, sector turístico, sector educativo (colegios y universidades), sector solidario, sector de telecomunicaciones, centros comerciales, cajas de compensación familiar, sector de belleza y salud (gimnasios) y aseguradoras.
- Expedición de las guías para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada el 28 de mayo de 2015.
- Habilitación del Registro Nacional de Bases de Datos. A diciembre 18 de 2015, cuenta con la siguiente información relevante:
 - 123 Usuarios inscritos
 - 28 Bases de datos finalizadas
 - 4 Bases de datos actualizadas



Divulgación

Capacitación Nacional

- 2.690 personas capacitadas en Protección de datos Personales.
- 71 eventos realizados en dieciocho (18) ciudades del país.
- 504 personas inscritas en el Curso Virtual – Introducción a la Protección de Datos Personales.



Segundo Congreso Internacional de Protección de Datos Personales.

La SIC y la Information Accountability Foundation, realizaron el 28 y 29 de mayo de 2015 el Tercer Congreso Internacional de Protección de Datos con 400 asistentes.



Capacitación a Funcionarios de la Delegatura como Auditores Internos bajo la norma ISO 27001:2013.

LA SIC EN VIGILANCIA A LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES

La Dirección de Cámaras de Comercio perteneciente a la Delegatura de la Protección de la Competencia, tiene la función, de ejercer el control y la vigilancia a las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones, e imponer previa investigación, multas hasta por 85 salarios mínimos mensuales legales vigentes, o decretar la suspensión o cierre de las entidades camerales por el incumplimiento de la ley, sus estatutos o las instrucciones impartidas por parte de esta Entidad. Así mismo, tiene la función de coordinar lo relacionado con los Registros Públicos delegados por el Gobierno Nacional, los cuales integran el Registro Único Empresarial y Social RUES.

GESTIÓN DESTACADA Sep 2014-Ago 2015

Elección de los miembros de la Junta Directiva de las Cámaras de Comercio, periodo 2014-2018, con la participación de verdaderos comerciantes cumplidores de sus deberes y que se encontraban afiliados mínimo con 2 años de antigüedad.

CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS

- Mejor página Web de Gobierno - 2013
- Certificado del Sistema de Gestión de Calidad: Anexo los certificados NTC- ISO 9001 y NTCGP 1000
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental: Anexo el certificado en ISO 14001
- El Certificado del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional: Anexo el certificado en OHSAS 18001
- Reconocimiento Internacional Laboratorios de Metrología de la Superintendencia - 2009
- Acreditación laboratorio nacional de masa - balanzas - Deutscher Kalibrierdienst DKD – Alemania - 2007
- Acreditación laboratorio nacional de masa - Deutscher Kalibrierdienst DKD – Alemania -2007
- Desarrollo del proyecto notificaciones en línea de actos administrativos de propiedad industrial - Departamento Administrativo del a Función Pública- 2007
- Inscripción en el banco de éxitos dela administración pública - Presidencia de la República y Departamento Administrativo del a Función Pública - 2004
- Labor empresarial a favor de la normalización nacional – ICONTEC - 2007
- Mención especial premio nacional de alta gerencia - Presidencia de la República y Departamento Administrativo del a Función Pública - 2001



SUPERINTENDENTE PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO MEJOR FUNCIONARIO DEL GOBIERNO

Empresarios colombianos eligen al Superintendente Robledo como el mejor funcionario del Gobierno

Por segunda vez consecutiva los empresarios del país eligieron al Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo, como el mejor funcionario del Gobierno Nacional y lo hicieron a través de la encuesta semestral del Diario La República que mide la percepción del sector privado frente a la gestión de los administradores públicos en el país.

En el sondeo que se hizo a 530 representantes del empresariado colombiano, el Superintendente Robledo obtuvo una calificación de 4.0, la más alta que ha tenido un funcionario en la historia de la encuesta, debido a sus esfuerzos por defender y proteger a los consumidores en todo el territorio nacional y combatir las prácticas anticompetitivas.

Los resultados de la encuesta destacan, según La República, que “desde que Robledo llegó a la Superintendencia de Industria y Comercio, se convirtió en el estandarte de la defensa del consumidor y el promotor de la libre competencia. Su gestión no solo será recordada por la multa de \$320.000 millones que, en primera instancia, le impuso a 12 ingenios azucareros, sino por haberle puesto la lupa a los acuerdos anticompetitivos y a la cartelización en el sector empresarial”.

La importancia de calificar a los funcionarios públicos, entre lo que se encuentra el Superintendente de Industria y Comercio, por parte de quienes manejan gran parte de la economía nacional, corresponde al carácter de la época, a los indicadores y estándares de la OCDE y a que Colombia está entrando en una nueva fase de su historia. Anteriormente todo quedaba en el nivel del juicio y de la opinión. Actualmente, desde el Presidente hacia abajo, nuevos criterios, metodologías y enfoques introducen, no sin necesidad, la medición de los actos y decisiones, según señaló Carlos Eduardo Maldonado, profesor Ciencia Política y Gobierno Universidad del Rosario.

Y es que justamente los encuestados resaltaron que el superintendente Pablo Felipe Robledo, está contribuyendo con sus medidas a que cada día haya más ética empresarial en Colombia y una sana competencia tanto en el sector privado como público, atacando los carteles y sancionando a aquellas compañías que cometen prácticas irregulares y que afectan no sólo a los ciudadanos sino también al normal funcionamiento de la economía de mercado en el país.



ÉTICA E INTEGRIDAD

La SIC cuenta con Código de Ética y Buen Gobierno, (disponible en www.sic.gov.co, sección Nuestra Entidad) fueron construidos bajo la normatividad vigente para entidades públicas y sus funcionarios, las directrices de la Entidad en materia del Sistema Integral de Gestión Institucional, Calidad y Responsabilidad Social Organizacional. La principal motivación de la construcción del Código de Ética y Buen Gobierno es aportar elementos para el buen ejercicio de la función pública en la Superintendencia de Industria y Comercio y por supuesto la generación de confianza entre sus usuarios y otros grupos de interés.

MISIÓN

La SIC salvaguarda los derechos de los consumidores, protege la libre y sana competencia, actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales.

De esta manera, la SIC es parte fundamental en la estrategia estatal en favor de la competitividad y la formalización de la economía, lo cual incluye la vigilancia a las cámaras de comercio y la metrología legal en Colombia.

VISIÓN

Seremos reconocidos como una Entidad líder en el control y apoyo a la actividad empresarial y en la defensa de los derechos del consumidor colombiano y de la protección de datos personales.

Para el efecto, se consolidará una estructura administrativa soportada en un talento humano que se distinguirá por su profesionalismo y compromiso y con una clara orientación de servicio al país y en un sistema integrado de gestión, apoyado en procesos automatizados que atenderán los requerimientos de los usuarios institucionales.



OBJETIVOS

- Propiedad Industrial:** administrar el sistema de Propiedad Industrial para la concesión de derechos sobre nuevas creaciones (Patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales) y a los comerciantes sobre los signos que utilizan para distinguir sus productos y servicios (Marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales) en el mercado.
- Protección al consumidor:** vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el estatuto de protección del consumidor, Ley 1480 de 2011, en tal virtud tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención. En este campo tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta.
- Protección de la competencia:** investigar, corregir y sancionar las prácticas comerciales restrictivas de la competencia y la competencia desleal. Así mismo se analizan para autorizar, condicionar u objetar las integraciones de empresas que se dediquen a una misma actividad productiva.
- Vigilancia de las cámaras de comercio:** regular lo relativo al registro único de proponentes, determinar las reglas de funcionamiento del registro mercantil, determinar la periodicidad con la que las cámaras de comercio deben dar noticias del registro mercantil y vigilar administrativa y contablemente las mismas, además de vigilar las elecciones de las juntas directivas y atender las consultas referentes al área.
- Reglamentos Técnicos y Metrología Legal:** Fijar las tolerancias permisibles para efectos del control metrológico y establecer los requisitos aplicables a los modelos o prototipo de los instrumentos de medida y patrones que vayan a ser comercializados y darles su aprobación; de la misma forma, determinará los múltiplos y submúltiplos de las unidades legales de medida del Sistema Internacional de Unidades, las unidades legales de medida que no están cubiertas por el Sistema Internacional de Unidades SI y las unidades acostumbradas de medida.
- Protección De Datos Personales:** Proteger el derecho fundamental de Habeas Data, estos es, conocer, actualizar y rectificar los datos personales.
- Asuntos Jurisdiccionales:** En ejercicio de las funciones jurisdiccionales de protección al consumidor, en primera o única instancia, podrá: i) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) o las contractuales si ellas resultan más amplias o, ii) Imponer las multas sucesivas que procedan de acuerdo con la ley, por incumplimiento de las órdenes de efectividad de garantías emitidas.

En el capítulo III están descritos los principios que Gobiernan así como los demás que consagren la ley para las actuaciones de los servidores públicos y contratistas de la SIC.

VALORES ÉTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Son valores fundamentales que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los servidores y contratistas de la Superintendencia:

- Compromiso: Apropiarse de las funciones, metas y objetivos tendientes a cumplir la misión de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Honestidad: Obrar con rectitud y honradez en el actuar como persona y servidor público.
- Respeto: Manifestaciones de consideración y tolerancia hacia los demás en beneficio de un buen clima organizacional.
- Eficiencia: Capacidad de lograr el resultado esperado en las funciones y tareas asignadas.
- Cooperación: Unir los esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales.
- Responsabilidad: Capacidad de asumir las consecuencias que se deriven de los actos que se ejecutan en cumplimiento de las funciones como servidor público
- Justicia: Reconocer equitativamente lo que a cada uno le corresponde.
- Lealtad: Actuar con fidelidad y sinceridad ante la institución y los compañeros.
- Excelencia: Buscar la perfección en lo que se hace a través del mejoramiento continuo.
- Calidad: Lograr la excelencia en los procesos y resultados del trabajo.

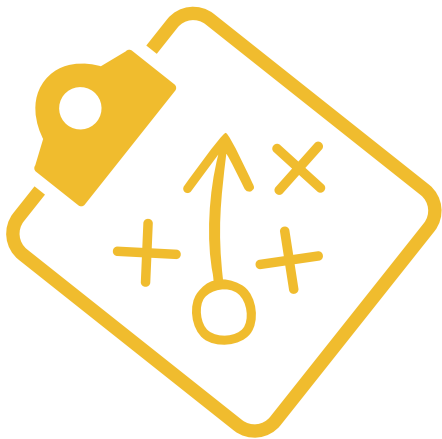
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Busca valorar el mérito de los empleados públicos como principio sobre el cual se fundamenten su permanencia y el desarrollo del servicio.

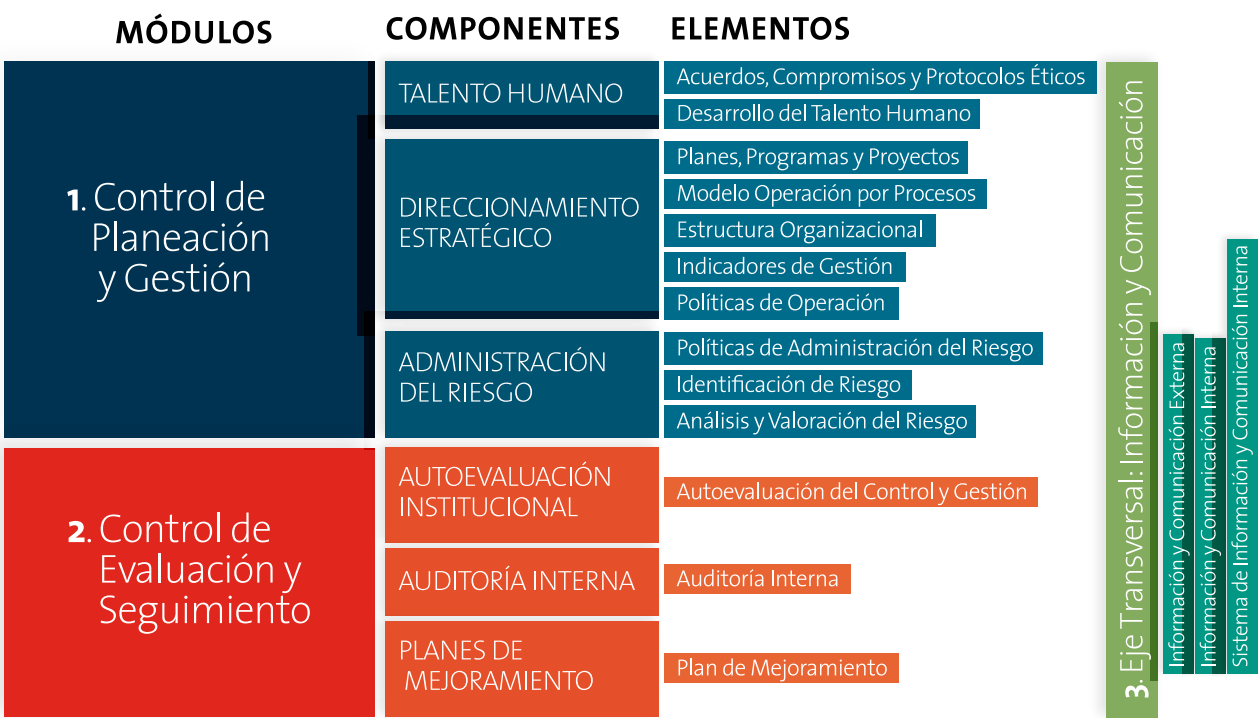
ÓRGANOS DE CONTROL

Órgano de Control Interno. Parte de sus funciones son (las funciones en detalle se pueden consultar en el Decreto 4886 de 2011):

- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema de control interno.
- Desarrollar instrumentos y adelantar estrategias orientadas a fomentar una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de competencia de la Superintendencia.



La Superintendencia también cuenta con un Grupo Interno de Control Disciplinario



Elementos de La Administración de Riesgos:

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO Fija Lineamientos	IDENTIFICACIÓN DE TIESGOS Permite identificar los factores externos e internos que implican exposición al riesgo
VALORACIÓN DE RIESGO Evalúa controles existentes, verifica su efectividad y establece prioridades de tratamiento	ANÁLISIS DEL RIESGO Determina la probabilidad y consecuencias. Clasifica y estima el nivel del riesgo

Órganos de Control Externo

- Contraloría General de la República
- Contaduría General de la Nación
- Procuraduría General de la Nación
- Congreso de la República.

La Superintendencia está sujeta al control social de la ciudadanía y buscará fortalecer sus acciones para promover la participación ciudadana. Igualmente, la SIC se compromete a implementar las acciones de mejoramiento institucional sugerido por los órganos de control y a suministrar la información requerida para que puedan desempeñar eficazmente su labor.

POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

Estas políticas están descritas en el numeral G4-15 del presente informe.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

CATEGORÍA: ECONOMÍA	62
CATEGORÍA: AMBIENTAL	66
CATEGORÍA: SOCIAL	78
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS	88
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD	96
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	112

TABLA DE CONTENIDO	GRI	PACTO GLOBAL	ISO 26000
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Estrategia y análisis.	G4-1	Principio: 1-10	6.2
Perfil de la organización.	G4-3 a G4-16		7.5.3
Aspectos materiales y Cobertura.	G4-17 a G4-23		
Participación de los grupos de interés.	G4-24 a G4-27		
Perfil de la memoria.	G4-28 a G4-33		
Gobierno.	G4-34		
Ética e integridad.	G4-56		
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS			
Información sobre el enfoque de gestión			
• Categoría: Economía.	G4-EC1—G4-EC9	Principio 1 y 2	6.2, 6.8.9
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO.	G4-EC1		
COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES.	G4-EC3		
AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO.	G4-EC4		
RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.	G4-EC5		
PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.	G4-EC6		
DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS.	G4-EC7		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS.	G4-EC8		
PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES.	G4-EC9		
• Categoría: Medio ambiente			
Aspecto: Energía.	G4-EN3 - G4-EN7		6.5, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6
CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO.	G4-EN3	Principio 7	6.5.4
CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO.	G4-EN4	Principio 7	
INTENSIDAD ENERGÉTICA.	G4-EN5	Principio 7,8	6.5.4, 6.5.5
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO.	G4-EN6	Principio 7,8	6.5.4
Aspecto: Agua			
PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA.	G4-EN10	Principio 7,8	6.5.4, 6.5.5
Aspecto: Emisiones.	G4-EN15 - G4-EN21	Principio 7,8 Y 9	6.5.3
Aspecto: Productos y Servicios			
GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	G4-EN27	Principio 7	6.5.3, 6.5.5
Aspecto: Cumplimiento regulatorio			
VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL.	G4-EN29	Principio 7,8 y 9	6.5
IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL.	G4-EN30	Principio 7,8 y 9	6.5.3
Aspecto: General			
NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN.	G4-EN34	Principio 7,8,6.5.5	
• Categoría: Desempeño social.			6.2, 6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.3.10, 6.4, 6.6.6, 6.8
Aspecto: Empleo			
NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN.	G4-LA1	Principio 3,4,5,6	6.4.3
ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO.	G4-LA3	Principio 3 6.4.4	

TABLA DE CONTENIDO	GRI	PACTO GLOBAL	ISO 26000
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.	G4-LA5	Principio 1,2 y 4	6.4.3, 6.4.4
TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO.	G4-LA6	Principio 2y 4	6.4.6
Aspecto: Capacitación y educación			
PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO P OR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL.	G4-LA9	Principio 1	6.4.7
PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES.	G4-LA10	Principio 1	6.4.7
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD.	G4-LA12	Principio 1,2 y 3	6.4.3, 6.4.4, 6.4.5
Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN.	G4-LA16	Principios 1 y 2	6.4.3 Y 6.4.5
— Subcategoría: Derechos humanos			
Aspecto: Inversión			
NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.	G4-HR1	Principio 1,2,3,4,5,6	6.3.4, 6.3.7, 6.3.8, 6.3.9
Aspecto: No discriminación			
NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS.	G4-HR3	Principios 1, 2 Y 6	6.3.7
— Subcategoría: Sociedad			
Aspecto: Comunidades locales			
PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL.	G4-SO1	Principio 1 y 2	6.7, 6.7.3-6.7.9
Aspecto: Lucha contra la corrupción			
NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS.	G4-SO3	Principio 1,2 y 10	6.6.3
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	G4-SO4	Principio 1,2 y 10	6.6.3
Aspecto: Prácticas de competencia desleal			
NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS.	G4-SO7	Principio 2	6.6.5
Aspecto: Cumplimiento regulatorio			
VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA.	G4-SO8	Principio 1 y 10	6.6
— Subcategoría: Responsabilidad sobre productos			
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios			
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	G4-PR5	Principio 1	6.8.3

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Sostenibilidad Contable

Durante el primer semestre de 2015, la Contraloría General de la Republica realizó visita de auditoría respecto de la cuenta vigencia 2014, y la verificación de los planes de mejoramiento suscritos para las vigencias 2011; 2012 y 2013 no fenecidas. Como resultado final de dicha auditoria se obtuvo el fenecimiento de la cuenta 2014, así como la aprobación de los planes de mejoramiento para las vigencias 2011; 2012; 2013.

Ejecución y cumplimiento de metas presupuestales de gasto

Vigencia 2015

Mediante Decreto 2710 de 2014 se liquidó Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2015, por valor de \$131.026 millones de los cuales, el 49,60% es para funcionamiento y el 51,40% para inversión.

La ejecución presupuestal del gasto con corte al 31 de agosto de 2015 indica que se ha comprometido el 68,7% y se ha obligado el 42.63% del total de la apropiación según el siguiente detalle:

CONCEPTO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE	COMPROMISO	% COMPROMISO	OBLIGACIÓN	%OBLIGADO
Funcionamiento	64.994.780.000	64.994.780.000	38.387.658.765	59,06%	33.827.401.466	52,05%
Inversión	66.031.000.000	70.778.000.000	54.849.255.803	77,49%	24.049.349.841	33,98%
TOTAL GENERAL	131.025.780.000	135.772.780.000	93.236.914.567	68,67%	57.876.751.307	42,63%



Fuente: Informe SIIF 31 de agosto de 2015

Con corte al 31 de agosto la SIC presenta un nivel de cumplimiento en la ejecución presupuestal del 151,78% y 127,82% en compromisos y obligaciones respectivamente, frente a la meta fijada con el Ministerio Comercio, Industria y Turismo.

Vigencia 2014

CONCEPTO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE	COMPROMISO	% COMPROMISO	OBLIGACIÓN	%OBLIGADO	PAGOS
Funcionamiento	60.900.800.000	60.860.616.968	57.749.664.474	94,89%	57.207.497.523	94,00%	55.102.188.778
Gastos de Personal	47.473.900.000	45.247.560.000	43.757.353.530	96,71%	43.693.803.236	96,57%	42.834.683.731
Gastos Generales	10.848.300.000	13.034.456.968	12.618.767.620	96,81%	12.149.371.084	93,21%	10.903.479.371
Transferencias Corrientes	2.578.600.000	2.578.600.000	1.373.543.323	53,27%	1.364.323.203	52,91%	1.364.025.676
Inversión	57.500.000.000	44.918.488.394	44.519.286.996	99,11%	42.253.585.179	94,07%	34.369.912.632
TOTAL GENERAL	118.400.800.000	105.779.105.362	102.268.951.469	96,68%	99.461.082.702	94,03%	89.472.101.410

A 31 de diciembre de 2014, la SIC comprometió el 96,68% de la apropiación y obligó pagos del 94,03% de la misma



Fuente: Informe SIIF 31 de agosto de 2015

Presupuesto de Ingresos

Vigencia 2015

Al cierre del mes de agosto, la entidad ha percibido recaudos totales por la suma de \$169.074 millones, de los cuales \$168.504 millones corresponden a recursos propios y \$570 millones a recursos de la nación.

DESCRIPCIÓN	AFORO VIGENTE	RECAUDO EN EFECTIVO ACUMULADO NETO	% RECAUDO ACUMULADO NETO
INGRESOS CORRIENTES DE LA NACIÓN	0,00	569.987.129,47	
INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS	134.522.230.000,00	168.504.269.451,10	125%
A-INGRESOS CORRIENTES	86.522.230.000,00	115.872.745.726,98	134%
NO TRIBUTARIOS	86.522.230.000,00	115.872.745.726,98	134%
APORTES DE OTRAS ENTIDADES	4.747.000.000,00	343.659.754,50	7%
TASAS, MULTAS Y CONTRIBUCIONES	81.775.230.000,00	115.529.085.972,48	141%
B-RECURSOS DE CAPITAL	48.000.000.000,00	52.631.523.724,12	110%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	0,00	118.364.981,79	
RECURSOS DEL BALANCE	48.000.000.000,00	52.513.158.742,33	109%
EXCEDENTES FINANCIEROS	43.000.000.000,00	50.662.000.000,00	118%
RECUPERACIÓN DE CARTERA	5.000.000.000,00	1.736.302.783,07	35%
OTROS RECURSOS DEL BALANCE	0,00	114.855.959,26	
TOTAL	134.522.230.000,00	169.074.256.580,57	126%

Al cierre del mes de agosto 2015 se observa que la ejecución total de ingresos equivale al 216%

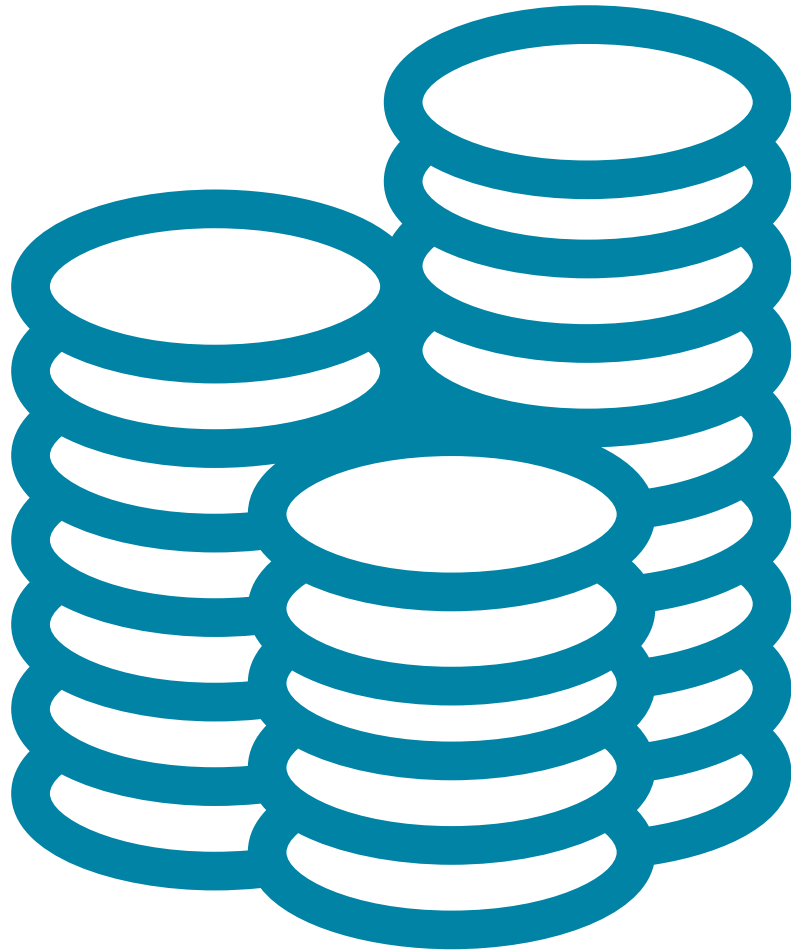
Vigencia 2014

Al cierre de la vigencia 2014, el total de ingresos netos acumulados fue de \$ 138.710 millones, de los cuales y \$135.964 millones corresponden a Ingresos Propios y \$2.747 millones a Ingresos Nación. Los ingresos propios fueron ejecutados en el 132% frente al Aforo establecido para el período.

ASPECTOS CONTABLES

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 2014 y al cierre de junio 30 de 2015.



CATEGORÍA: AMBIENTAL

La SIC, entidad encargada de la protección al consumidor y apoyo empresarial está comprometida con establecer acciones para la protección del medio ambiente, mediante la identificación de aspectos e impactos ambientales, la racionalización de los recursos, la prevención de la contaminación y el desarrollo de programas de gestión. La gestión ambiental de la SIC en la actualidad se mide de acuerdo a los impactos y riesgos generados en su sede principal de la Carrera 13 No. 27 – 00 en Bogotá. Los indicadores descritos están en un periodo de enero 2015 a septiembre 2015, No se tuvieron en cuenta los tres meses anteriores a enero, debido a que el área gestión ambiental consideró necesario ajustar y optimizar indicadores para la certeza de la medición y esto se realizó a partir de enero 2015.

ACTIVIDAD	AREA	ASPECTO	IMPACTO
Aseo, limpieza y desinfección	Todas las instalaciones de la SIC	Consumo de agua	NEGATIVO Contaminación del agua / Agotamiento del recurso: <i>Alto significativo</i>
Clasificación y acopio de residuos		Generación de residuos no aprovechables	NEGATIVO Sobrepresión del relleno sanitario: <i>Alto significativo</i>
		Aprovechamiento de residuos	POSITIVO Aumento de la vida útil del relleno sanitario: <i>Alto significativo</i>
Operaciones de Oficina (Gestión y Elaboración de documentos: digitalización, impresión, fotocopiado, archivo, comunicaciones internas y externas, correspondencia en medio físico y magnético)		Consumo de energía	NEGATIVO Agotamiento de los recursos naturales: <i>Alto significativo</i>

Tabla 1. Impactos Significativos en la SIC

Es importante resaltar que además de las actividades escritas en la tabla anterior, se presentan otras actividades que impactan significativamente al medio ambiente en la matriz de aspectos e impactos, como por ejemplo: Mantenimiento de infraestructura, operación del parque automotor, entre otras.

ASPECTOS MATERIALES Y RESIDUOS

La Gestión de Residuos Sólidos se fundamenta en su programa y se controla por medio de Cronograma de actividades con el fin de minimizar el impacto ambiental y aumentar el aprovechamiento de los mismos. El Cronograma de actividades Programa de Gestión para el Manejo y Disposición de residuos sólidos.

El cronograma de actividades se elabora con base en las acciones, estrategias y proyectos que el grupo presenta para mejoramiento ambiental de la organización y como herramienta que permita enfocar los esfuerzos del grupo. Así mismo se presenta en periodos mensuales que facilitan el seguimiento y evaluación del mismo.

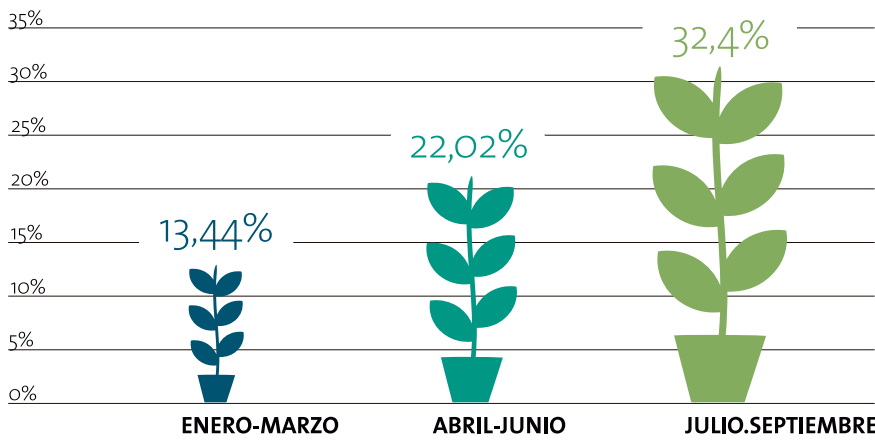
La gestión de residuos sólidos en la SIC, consta de las siguientes actividades: Reducir-Reusar-Reutilizar, Separación en la fuente, Manejo interno de residuos, entrega de residuos al trasportador de servicios, control de residuos, sensibilizar e informar y actualizaciones del programa.

Los soportes de las charlas de sensibilización permanecen en el archivo correspondiente, de la misma manera las demás actividades en el cronograma y en los informes periódicos.

El resultado del tercer trimestre se debe a las diferentes campañas realizadas, capacitaciones y reuniones dirigidas al personal encargado de la recolección y clasificación de los residuos; se re-organizaron las actividades en la recolección, acopio y clasificación de los residuos, ejerciendo un mayor control sobre los mismos.

VARIABLES	PERIODO	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEPTIEMBRE
X1=Residuos aprovechados (kg)	2015	1531	2090	2187
Y1=Residuos generados (kg)		11389,71	9492,45	6742,34
Resultado (%) PORCENTAJE DE RESIDUOS GENERADOS		13,44%	22,02%	32,4%

APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS GENERADOS TRIMESTRAL 2015



Es necesario que todos los funcionarios conozcan el código de colores o la disposición adecuada de acuerdo a las canecas, para esto se intensificara la información por medios visuales en los puntos ecológicos, pendones o carteles ubicados en los puntos ecológicos que le aclaren a los funcionarios la correcta disposición. Así ayudaremos a mejorar los resultados y alcanzar la meta propuesta.

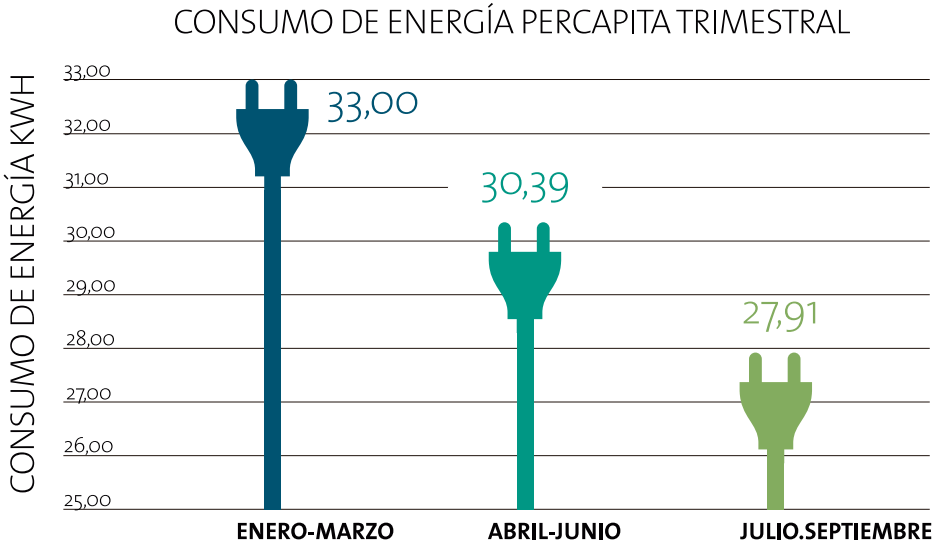
ASPECTO ENERGÍA

Para promover un consumo eficiente, racionalizado y responsable de energía eléctrica, mediante acciones y cambios de hábito en el uso diario de los equipos instalados de las sedes de la Superintendencia de Industria y Comercio, se crea una herramienta de control y seguimiento: Cronograma de Actividades SCo3-Po2 Programa de Gestión para el uso Eficiente y Racional de la energía. El seguimiento y control se realiza mediante el indicador: Consumo de Energía y Consumo de energía Per-Capita, determinado en kwh.

Consumo energético interno

La medición se obtiene de la factura periódica o bimensual y se mide a partir de consumo en kwh. Para las instalaciones de la Superintendencia en el edificio Bochica. Carrera. 13 # 27 – 00. A continuación se presentan una serie de soportes de las actividades desarrolladas en el año 2015.

VARIABLES	PERIODO	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEPTIEMBRE
Promedio de consumo de energía trimestral	Anual	33.798	37.051	38.651
Promedio de funcionarios en el trimestre		1.085	1.219	1.385
Resultado Consumo de energía (kwh)		33,00	30,39	27,91
PORCENTAJE DE VARIACIÓN (%)			-8%	-8%



¿Cómo podemos ahorrar ENERGÍA?

Apaguemos las luces de los pasadizos durante el día

Apaguemos las luces de las salas de reuniones cuando terminemos de usarlas

Desconectemos los equipos eléctricos que sean de uso innecesario

Desconectemos los cargadores de celulares y supresores de pico luego de haber terminado de utilizarlos

Apaguemos nuestras computadoras al retirarnos de las oficinas

No utilicemos calentadores eléctricos dentro de las oficinas

Ahorremos Energía y ayudemos al planeta

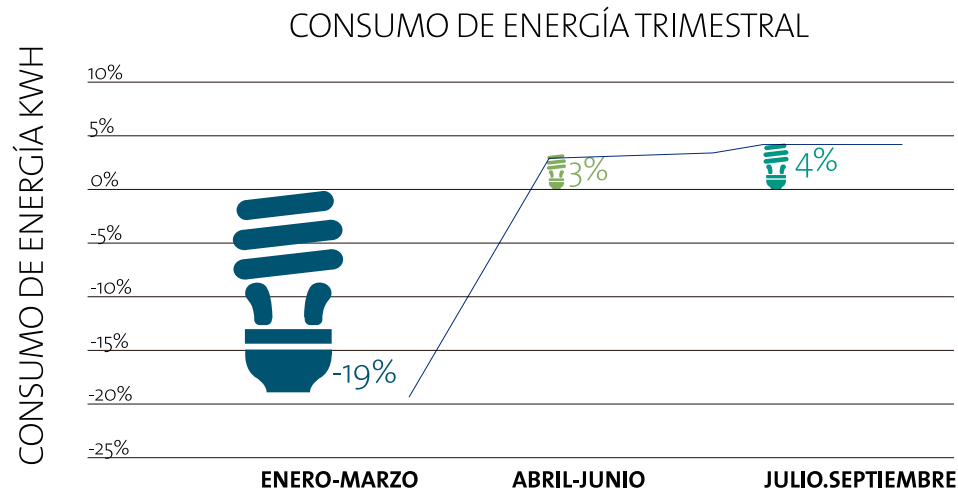
Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

“Si este mundo quieres conservar la luz que no usas debes apagar”

Aviso la INTRASIC - Programa Uso Eficiente y Racional de la Energía

Reducción del consumo energético

En el primer trimestre hubo menos funcionarios, sin embargo cada uno gasto más energía en comparación a los demás trimestres, lo que generó una oportunidad para desarrollar más campañas de sensibilización a funcionarios y contratistas que dio como resultado la disminución del consumo de energía a pesar que aumentó el número de funcionarios en los siguientes dos trimestres del 2015.



MES	Consumo de energia (Kwh)	Promedio (Kwh)	Promedio funcionarios trimestre
ENERO	35.932		
FEBRERO	35.086	35.798	1.085
MARZO	36.377		
ABRIL	36.420		
MAYO	34.771	37.051	1.219
JUNIO	39.962		
JULIO	39.355		
AGOSTO	38.012	38.651	1.385
SEPTIEMBRE	38.586		
OCTUBRE	39.148		
NOVIEMBRE	37.215	25.454	935
DICIEMBRE	-		

ASPECTO AGUA

La Información General e indicadores del Programa uso eficiente y racional del agua. Se determina a partir de un consolidado del programa Ene-Sep 2015.

Con el objetivo de establecer e implementar buenas prácticas en el uso eficiente y racional del agua, contribuyendo en la conservación del recurso, se crea una herramienta de control: Cronograma de actividades SCo3-Po3 Programa de Gestión para uso eficiente y racional del agua. Ver Anexo 2.

En la Superintendencia de Industria y Comercio se mide la capacidad de producir el efecto deseado mediante el indicador de eficacia o cumplimiento de actividades. Ver Anexo 3.



A continuación se presentan unos diseños de letreros elaborados para ubicar en los baños de la entidad los cuales ya se encuentran allí disponibles, como soportes de algunas actividades desarrolladas en el año 2015.



Aviso la INTRASIC - Programa Uso Eficiente y Racional del Agua



Letrero Informativo - Programa Uso Eficiente del Agua

ASPECTOS E IMPACTOS MEDIO SIGNIFICATIVOS

Los aspectos en la “matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales” con una significancia total mayor que 50 y menor que 60, se consideran MEDIO SIGNIFICATIVOS. Estos deben tener un grado de control y establecimiento de medidas de intervenciones operativas con análisis de metas en planes de gestión.

En este nivel se identifican las actividades de operación de Oficina (Gestión y Elaboración de documentos: digitalización, impresión, fotocopiado, archivo, comunicaciones internas y externas, correspondencia en medio física y magnética) y consumo de papel, es por esto que se incluye este tema en el programa de Manejo y disposición final de residuos sólidos.

Los Residuos Peligrosos generados en la entidad son considerados medio significativos, ya que en la prestación de servicios de la SIC no se hallan actividades expresamente relacionados con la generación de los residuos peligrosos, sin embargo se diseñó el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligros y Plan de Preparación y Respuesta ante una emergencia Ambiental para los residuos generados del funcionamiento diario expresado en el mantenimiento locativo, el servicio de fotocopiado e impresiones, el consultorio médico, entre otros actividades contratadas por la SIC para el funcionamiento de la entidad.

Dependencias / Área generadoras de Residuos Peligrosos en la SIC

DEPENDENCIA GENERADORA	ACTIVIDAD	RESIDUO GENERADO
Dirección Administrativa	Limpieza de áreas por parte del contratista de Aseo	1. Recipientes impregnados con residuos de blanqueador, varsol, entre otros.
	Realizar actividades preventivas y correctivas de las instalaciones locativas en áreas eléctricas, de fontanería, cerrajería, carpintería, oficinas, puestos de trabajo, ornamentación, plomería, albañilería, impermeabilización y otras que sean de carácter necesario para el óptimo funcionamiento logístico de las instalaciones locativas y físicas de la Superintendencia de Industria y Comercio en sus diferentes sedes. Trabajos eléctricos, plantas eléctricas para cuando se presentan cortes de energía.	2. Residuos de thinner (sobrantes y recipientes). 3. Estopas contaminadas con disolventes. 4. Residuos de pintura (sobrantes y recipientes). 5. Residuos de aceites, estopas contaminadas. 6. Lámparas de mercurio.
	Servicio de fumigación y poda para las diferentes áreas de la entidad, evitando la proliferación de vectores nocivos.	7. Recipientes con residuos de insecticidas y rodenticidas.
	Mantenimiento del parque automotor que presta los servicios de transporte a las diferentes áreas de la entidad	8. Baterías de plomo ácido. 9. Aceites usados. 10. Estopas contaminadas y envases con residuos.
	Ofrecer los servicios de fotocopiado y producción de documentos impresos para las diferentes áreas de la entidad.	11. Residuos de impresión (tóner de residuo, tintas, cartuchos).
	Servicio de control de acceso a las instalaciones de la SIC	12. Tarjetas electrónicas.
Oficina de Tecnología e Informática	Servicio de inventario y administración de recursos físicos	13. Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (calculadoras, computadores, impresoras, fotocopadoras, celulares, pilas).
	Servicio de impresión para producción de documentos. Este servicio también es supervisado por el Grupo de trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos	14. Residuos de impresión (tóner de residuo, tintas, cartuchos).
	Servicio de Computo para las diferentes dependencias de la entidad, estos equipos son almacenados por el Grupo de trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos	15. Monitores de rayos catódicos. 16. Acumuladores de plomo UPS

Fuente: Elabaroación propia de la SIC. Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos

ASPECTO CUMPLIMIENTO REGULATORIO

El cumplimiento está implícito en la Evaluación de los Impactos ambientales, en el criterio legal (CL): Existencia por cumplimiento. Ver SCO3-Po1.
No existe Valor monetario de las multas, ni número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.
La SIC cuenta con certificación ISO 14001 desde el año 2012.

ASPECTO TRANSPORTE

La Sic tiene identificado Impactos ambientales relacionados con el parque automotor pero dentro de su valoración de impacto no se relacionan como significativos.
Se controlan por medio de plan de gestión Integral de residuos peligrosos, seguimiento al cumplimiento legal de los diferentes contratistas de mantenimiento. Mediante solicitud certificados de disposición final de RESPEL, Licencias ambientales y permisos de vertimientos cuando así los requiere.
Se mantiene al día los documentos legales para transitar en las vías nacionales. En la tabla 3. Se relacionan los vehículos de la entidad.

Relación de Vehículos

	PLACA	DESCRIPCIÓN			
1	16356	RENAULT SYMBOL IIOB1966	10	OJX283	UNIDAD MÓVIL 2 PLACA OJX 283
2	OCK 070	VEHÍCULO HYUNDAI RB NEW ACCENT	11	16360	RENAULT SYMBOL IIOB1953
3	16357	RENAULT SYMBOL IIOB1966	12	OBH672	JEP GRAN CHEROKEE LIMIT USA
4	OB1968	MICROBUS VOLKSWAGEN CERRADO	13	OCK288	CAMIONETA CHEVROLET CAPTIVA
5	16358	RENAULT SYMBOL IIOB1952	14	16359	RENAULT SYMBOL IIOB1965
6	ODTo47	UNIDAD MÓVIL (CHASIS, CARROCERÍA, ADECUACIÓN)	15	OBI970	MICROBUS VOLKSWAGEN CERRADO
7	OJX203	NISSAN FRONTIER GASOLINA AIRE ACOND 4X4 PUERTAS GS CABINA	16	OCK069	VEHÍCULO HYUNDAI RB NEW ACCENT
8	OJX204	NISSAN FRONTIER GASOLINA AIRE ACOND 4X4 PUERTAS GS CABINA	17	OJX292	TOYOTA CAMPERO PRADO 5 PUERTAS 7 PASAJEROS DIESEL
9	OJX205	NISSAN FRONTIER GASOLINA AIRE ACOND 4X4 PUERTAS GS CABINA	18	OBI969	MICROBUS VOLKSWAGEN CERRADO

ASPECTO EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

Para el 2016 se incluirán criterios ambientales para la contratación de bienes y servicios (Contratistas naturales y jurídicos).
Se incluirá dentro de los cronogramas el seguimiento a contratistas para contrarrestar los impactos ambientales generados en concordancia con el Decreto 1076 de 2015.

ASPECTO MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

No se registran Reclamaciones ni quejas Ambientales de los grupos de interés.
Existe un Formato de Actos y Condiciones Inseguras a nivel interno para el reporte de condiciones inseguras, como fugas de agua por daños en la red hidráulica. En el año se registra una por la misma condición. La cual fue atendida de inmediato.

CATEGORÍA: SOCIAL

Para la SIC el desarrollo social es parte de su estrategia global al contemplar los derechos y fundamentales de consumidores, funcionarios, contratistas y demás grupos de interés en aras a la construcción de tejido social y apoyo al respeto por los Derechos Humanos. De acuerdo a la iniciativa de Pacto Global, la SIC viene desarrollando programas y políticas en favor social, a través de gestión transversal de Talento Humano, la gestión de las Delegaturas, organismos de Control Interno, todos en beneficio del respeto y cumplimiento, conciliación de deberes y derechos entre consumidores, empresarios, Estado y demás grupos de interés

Número y tasa de rotación media de empleados

- **NÚMERO DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS (Reubicaciones)**
Reubicaciones (Sep 2014-ago 2015): Durante este período se realizaron **91** reubicaciones.
- **NÚMERO DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS (Renuncias)**
Renuncias (Sep 2014-ago 2015): Durante este período se presentaron **64** renuncias.

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad



- Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.

Maternidad (Sep 2014-ago 2015): 16

Paternidad (Sep 2014-ago 2015): 7

- Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.

Maternidad (Sep 2014-ago 2015): 16

Paternidad (Sep 2014-ago 2015): 7

- Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.

Maternidad (Sep 2014-ago 2015): 16

Paternidad (Sep 2014-ago 2015): 7

- Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.

Maternidad (Sep 2014-ago 2015): 16

Paternidad (Sep 2014-ago 2015): 7



ASPECTO SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

Resolución No. 1172 del 12 de marzo de 2015 “Por la cual se conforma el Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST- de la Superintendencia de Industria y Comercio.

COMITÉ	No. de trabajadores corte Agosto de 2015	No. de personas en el comité	PORCENTAJE
COPASST	574	12	2%
Comité de Emergencia	574	10	2%
Comité de Seguridad Vial	574	5	1%

tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo

La SIC lleva una serie de plantillas para registrar indicadores de lesiones, enfermedades víctimas mortales relacionadas con el trabajo: los indicadores proporcionados por el área de talento humano corresponden al primero y segundo semestre de 2015.

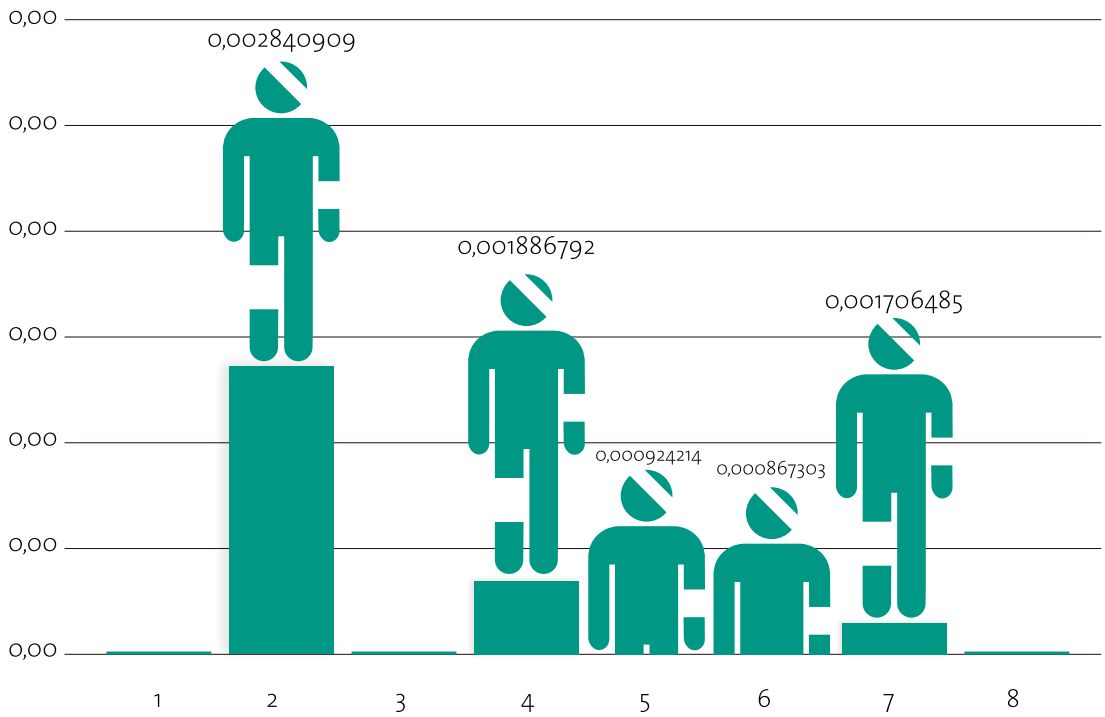
Indicador: Número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un período de tiempo y el total de trabajadores durante el mismo.

MES	N° ACCIDENTES			N° TRABAJA- DORES	DÍAS DE INCAPACIDAD	DÍAS CARGADOS	TOTAL DÍAS INCAPACIDAD	HHT	ÍNDICES			TASA ACCIDENTALIDAD
	S.I	C.I	TOTAL						I.F	I.S	ILI	
ENERO	0	0	0	882	0		0	155232	0,00	0,00	0,00	0,00
FEBRERO	1	2	3	1056	7		7	186834	0,27	0,62	0,00	0,00284091
MARZO	0	0	0	1094	0		0	193588	0,00	0,00	0,00	0
ABRIL	1	1	2	1060	2		2	187739	0,18	0,18	0,00	0,00188679
MAYO	0	1	1	1082	5		5	191654	0,09	0,43	0,00	0,00092421
JUNIO	1	0	1	1153	0		0	203459	0,08	0,00	0,00	0,0008673
JULIO	2	0	2	1172	0		0	206939,3	0,16	0,00	0,00	0,00170648
AGOSTO	0	0	0	1149	0		0		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
TOTAL	5	4	9	8648	14	0	14	1528508,5	1,17762	1,83	0,00	0,0010407

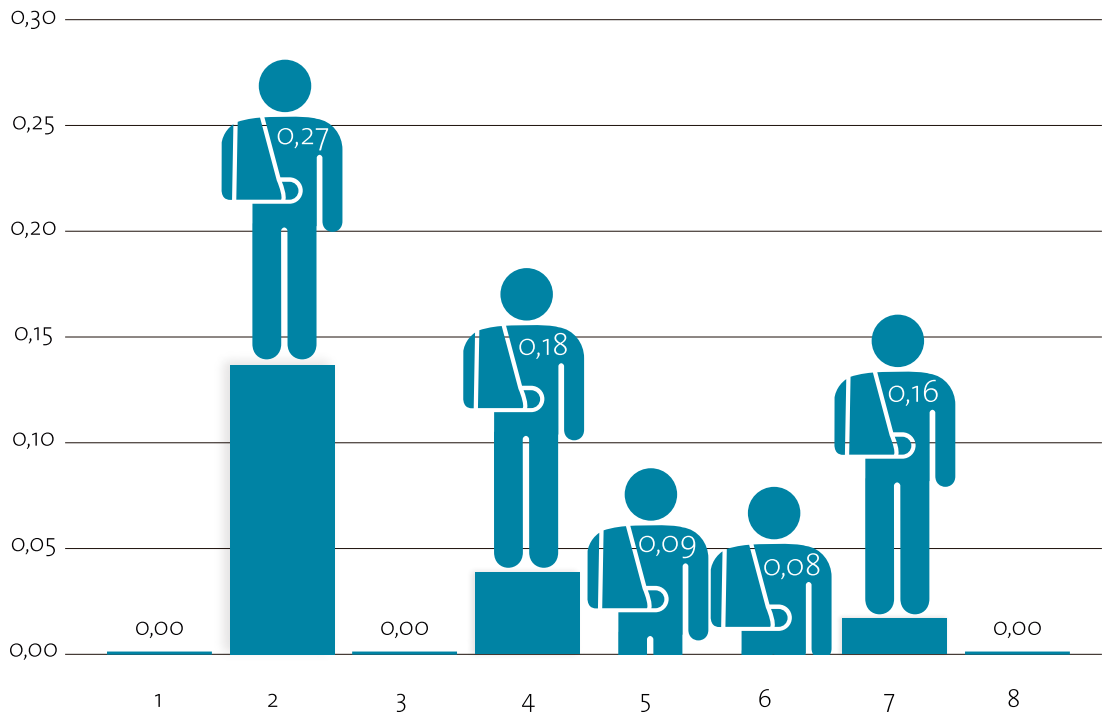
Indicador: Número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.

MES	N° ACCIDENTES			N° TRABAJA- DORES	DÍAS DE INCAPACIDAD	DÍAS CARGADOS	TOTAL DÍAS INCAPACIDAD	HHT	ÍNDICES				TASA ACCIDENTALIDAD
	S.I	C.I	TOTAL						I.F	%META	I.S	ILI	
ENERO	0	0	0	882	0		0	155232	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00
FEBRERO	1	2	3	1056	7		7	186834	0,62	0,28%	0,62	0,00	0,002840909
MARZO	0	0	0	1094	0		0	193588	0,00	0,00%	0,00	0,00	0
ABRIL	1	1	2	1060	2		2	187739	0,18	0,19%	0,18	0,00	0,001886792
MAYO	0	1	1	1082	5		5	191654	0,43	0,09%	0,43	0,00	0,000924214
JUNIO	1	0	1	1153	0		0	203459	0,00	0,09%	0,00	0,00	0,000867303
JULIO	2	0	2	1172	0		0	206939,3	0,00	0,17%	0,00	0,00	0,001706485
AGOSTO	0	0	0	1149	0		0	20.062,45	0,00	0,00%	0,00	0,00	0
TOTAL	5	4	9	8648	14	0	14	1528508,5	1,17762	#DIV/0!	1,83	0,00	0,001040703

TASA DE ACCIDENTALIDAD



ÍNDICE DE FRECUENCIA



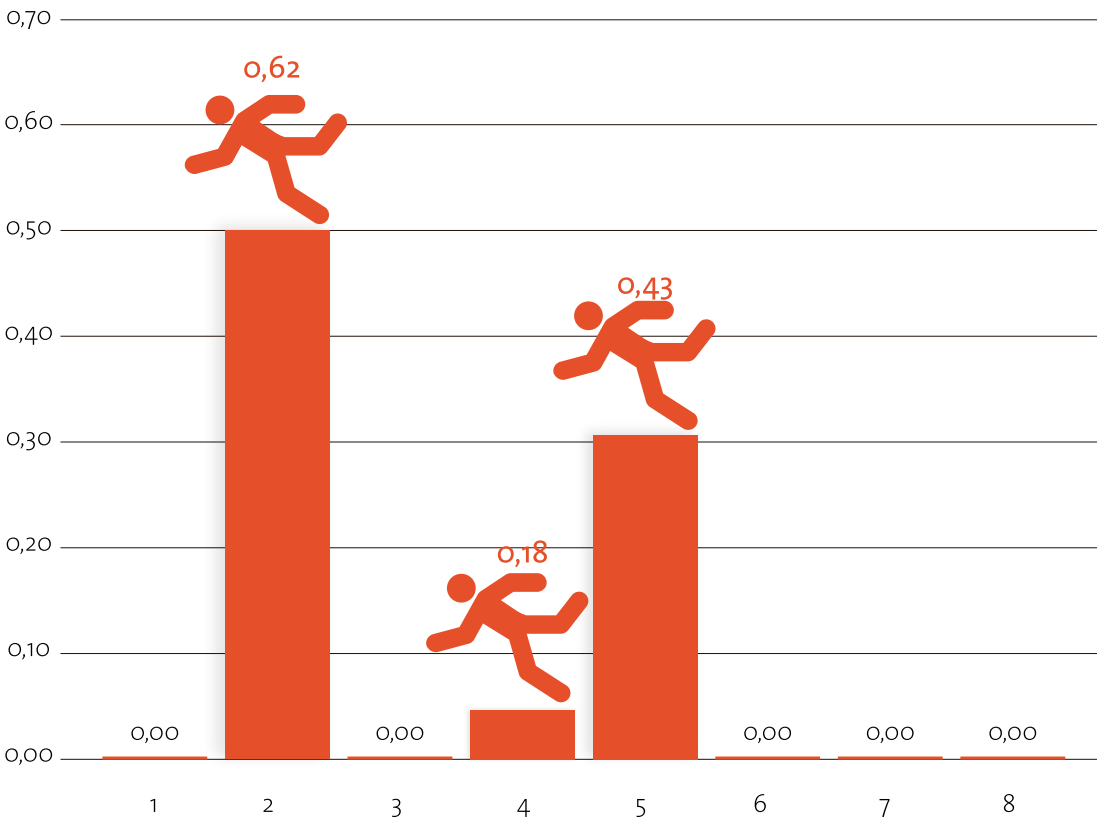
Indicador: Número de días perdidos o cargados por lesiones, originados por accidente de trabajo, durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.

MES	N° ACCIDENTES			N° TRABAJA- DORES	DÍAS DE INCAPACIDAD	DÍAS CARGADOS	TOTAL DÍAS INCAPACIDAD	HHT	ÍNDICES				TASA ACCIDENTALIDAD
	S.I	C.I	TOTAL						I.F	I.S	%META	ILI	
ENERO	0	0	0	882	0		0	155232	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00
FEBRERO	1	2	3	1056	7		7	186834	0,27	0,00	0,00%	0,00	0,002840909
MARZO	0	0	0	1094	0		0	193588	0,00	0,00	0,00%	0,00	0
ABRIL	1	1	2	1060	2		2	187739	0,18	0,00	0,00%	0,00	0,001886792
MAYO	0	1	1	1082	5		5	191654	0,09	0,00	0,00%	0,00	0,000924214
JUNIO	1	0	1	1153	0		0	203459	0,08	0,00	0,00%	0,00	0,000867303
JULIO	2	0	2	1172	0		0	206939,3	0,16	0,00	0,00%	0,00	0,001706485
AGOSTO	0	0	0	1149	0		0	20.062,45	0,00	0,00	0,00%	0,00	0
TOTAL	5	4	9	8648	14	0	14	1528508,5	1,1776286	1,83	#¡DÍAS!	0,00	0,00104703

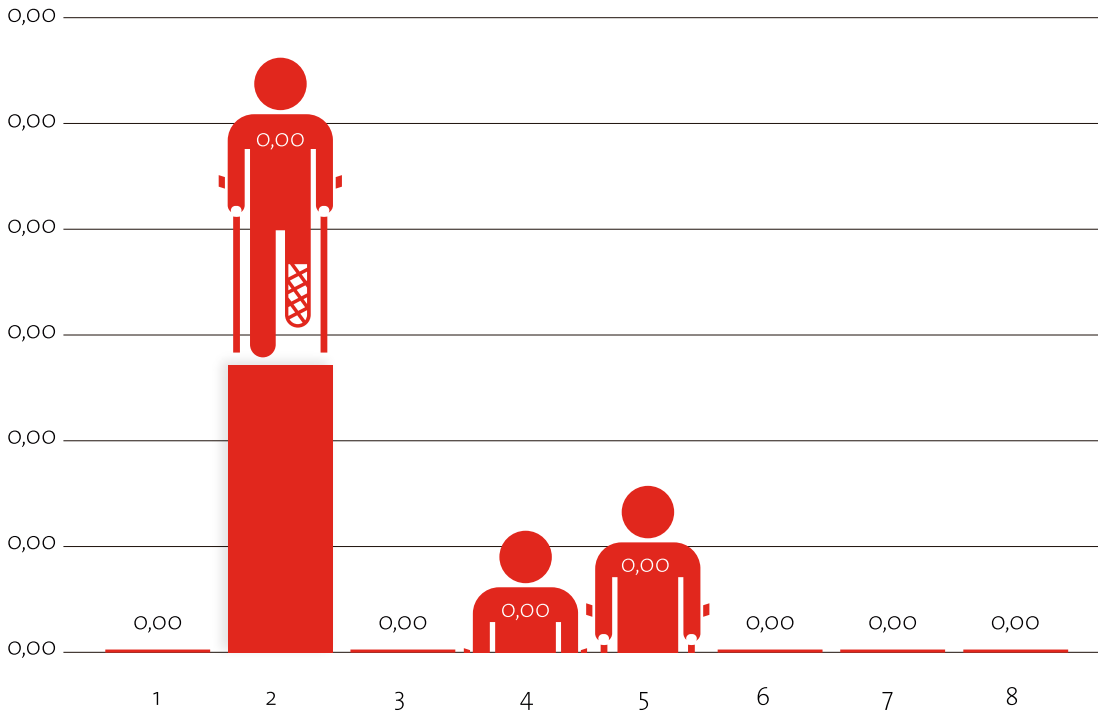
Indicador: Número de accidentes de trabajo registrados que han generado incapacidad, el número de días de incapacidad y la pérdida de capacidad laboral o muertes que generaron dichos eventos.

MES	N° ACCIDENTES			N° TRABAJA- DORES	DÍAS DE INCAPACIDAD	DÍAS CARGADOS	TOTAL DÍAS INCAPACIDAD	HHT	ÍNDICES			TASA ACCIDENTALIDAD
	S.I	C.I	TOTAL						I.F	I.S	ILI	
ENERO	0	0	0	882	0		0	155232	0,00	0,00	0,00	0,00
FEBRERO	1	2	3	1056	7		7	186834	0,27	0,62	0,00	0,002840909
MARZO	0	0	0	1094	0		0	193588	0,00	0,00	0,00	0
ABRIL	1	1	2	1060	2		2	187739	0,18	0,18	0,00	0,001886792
MAYO	0	1	1	1082	5		5	191654	0,09	0,43	0,00	0,000924214
JUNIO	1	0	1	1153	0		0	203459	0,08	0,00	0,00	0,000867303
JULIO	2	0	2	1172	0		0	206939,3	0,16	0,00	0,00	0,001706485
AGOSTO	0	0	0	1149	0		0	203062,45	0,00	0,00	0,00	0
TOTAL	5	4	9	8648	14	0	14	1528509	1,1776	1,83	0,00	0,001040703

ÍNDICE DE SEVERIDAD

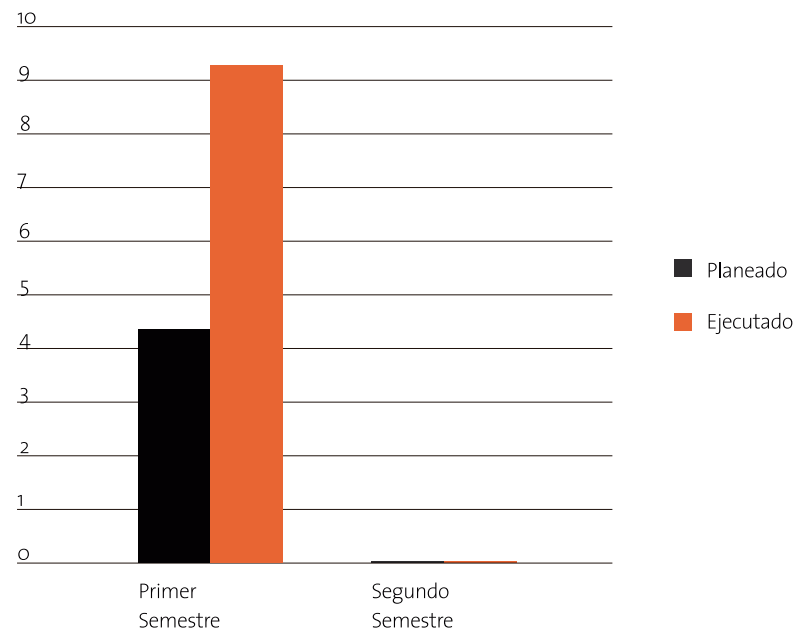


ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE



Indicador: Verificar la eficacia de las acciones implementadas en la Investigación de Accidentes

ACCIONES IMPLEMENTADAS INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES



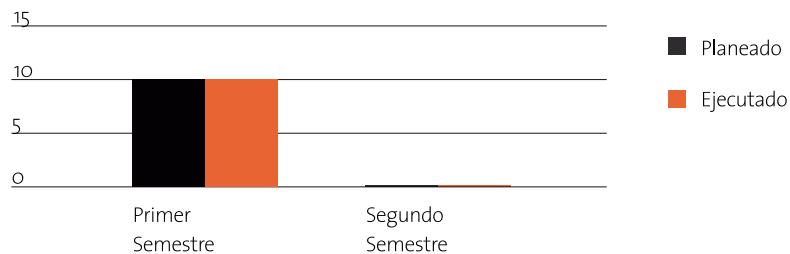
Se presentaron 7 accidentes de trabajo, 4 corresponden a contratistas y 3 a funcionarios. 5 accidentes han sido investigados y 1 está pendiente de investigación.

De las 5 investigaciones realizadas, solo 3 tiene definidas plan de acción, resultando así 7 actividades a desarrollar, donde 3 han sido ejecutadas.

- Generar una comunicación efectiva y asertiva por medio de talleres y campañas de educación y promoción. No ejecutada.
- Tips de seguridad en oficinas por medios de carteleras vituales, instrasic y correos.
- Analisis de riesgos. Ejecutada
- Socialización de los riesgos. Ejecutada a través de las inducciones e información en el SIGI.
- Revisión de acondicionamiento de los puestos de trabajo. Ejecutada
- Revisión de los vidrios. Ejecutada
- Divulgación, analisis de causas a todos los servidores de la SIC con el objetivo que no se vuelvan a presentar accidentes. No ejecutada
- El área de protección a la competencia comunicará a su equipo de trabajo la forma, el sitio y la manipulación correcta de material incautado. No ejecutada
- Protección a la competencia solicitará al GGD y RF la revisión del mueble y su estabilidad. No ejecutada.
- Revisión por parte de talento humano a la matriz de riesgos a las áreas que manejan muestras de los expedientes. Ejecutada.

Indicador: Seguimiento para verificar que se cumplan las recomendaciones generadas para los casos de Enfermedades Laborales existentes.

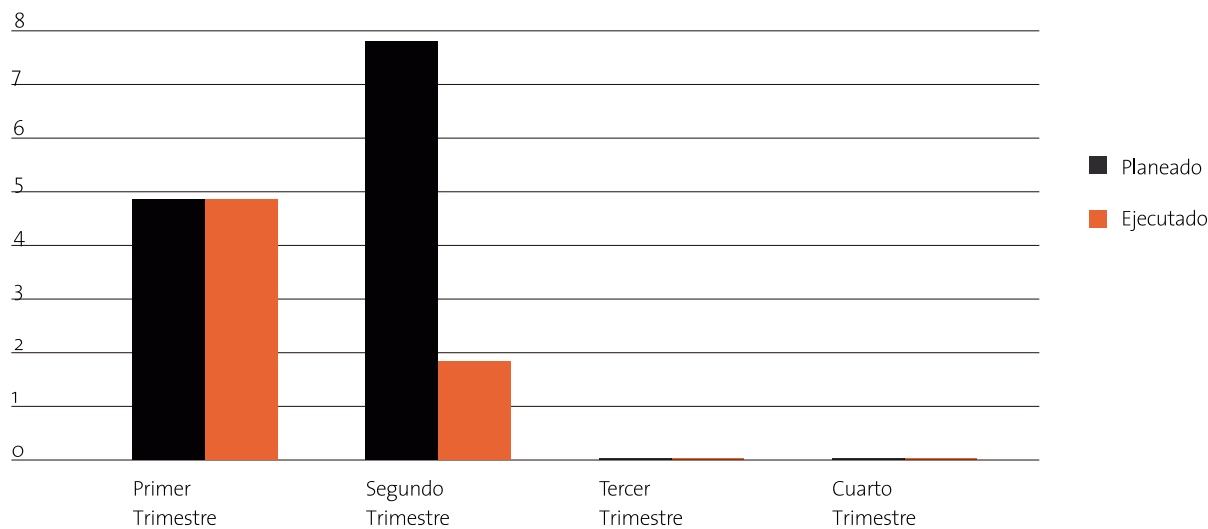
CUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES ENFERMEDADES LABORALES EXISTENTES - SIC- 2015



La SIC cuenta con sistema de tarjetas FACI (FORMATO DE ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS) que se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

Indicador: Verificar el Formato de reporte de actos y condiciones inseguras FACI abiertos y cerrados trimestre

TARJETAS FACI - TRIMESTRALES



ASPECTO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

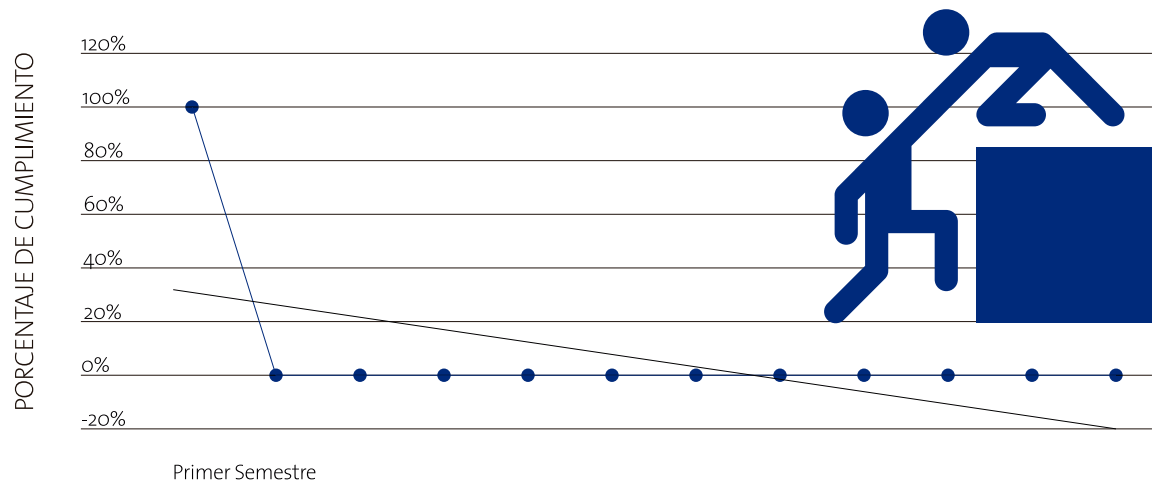
En términos generales para la vigencia 2015, se realizaron 18 capacitaciones a las cuales asistieron diferentes servidores de la Entidad, esto teniendo en cuenta los temas programados.

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.

Para el primer semestre de 2015 se cumplieron con el 100% de las actividades programadas, dentro de esas actividades se encuentra: Inducccion, redaccion y ortografia, seminario en contratacion laboral, seminario actualizacion tributaria, Entrega de informacion a la DIAN, Indicadores de Gestion, Norma OHSAS y GP 1000, normas internacionales, Modulo Cero Papel, Estado actual derecho de peticion

Indicador: Grado de Cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de capacitaciones.

CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES



Para el periodo del presente informe, la Superintendencia ejecutó el plan estratégico de recursos humanos que relaciona aspectos y metas de temas sensibles como la inducción y re – inducción de servidores, 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 que redundan en el bienestar de los servidores.

Sumado a lo anterior continuó con la formación de servidores en segunda lengua (Inglés). 10% de los servidores inscritos en modalidad virtual.

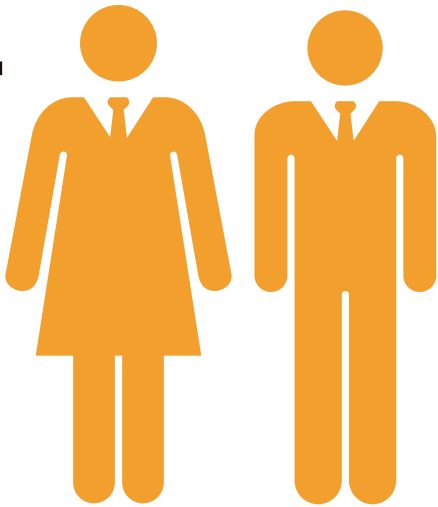
55 servidores que desempeñan funciones en la modalidad de Teletrabajo y se espera a final de la vigencia contar con 70 servidores vinculados en el mismo. El programa de Teletrabajo ha permitido a los servidores mejorar su calidad de vida, generando mejores resultados laborales, obteniendo beneficio para la entidad en relación con la descongestión de la planta física, ahorro en servicios públicos y de alguna forma contribuyendo con el flujo vial de la ciudad.

ASPECTO DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

CARGO	N° DE CARGOS OCUPADOS	MUJERES	HOMBRES
Dlrectivo	19	7	12
Asesor	17	7	10
Profesional	382	227	155
Técnico	74	37	37
Asistencial	81	54	27
Total	573	332	241

12 Personas pertenecen al sindicato

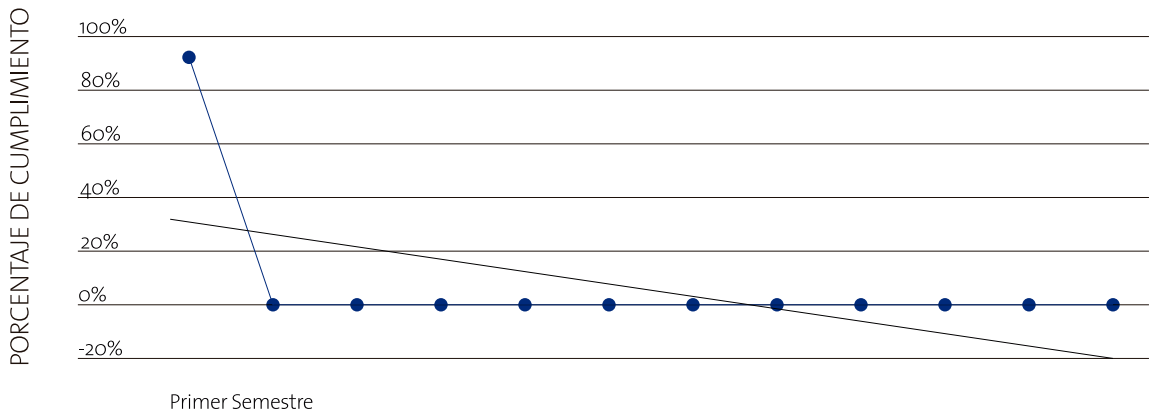


RANGO DE EDAD	N° DE CARGOS OCUPADOS
20 - 30	19
31 - 40	17
41 - 50	382
51 en adelante	74
Asistencial	81
Total	573

ASPECTO MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

El indicador que lleva la SIC referente a los mecanismos de reclamación verifica el grado de oportunidad en la respuesta a la necesidad que motiva el requerimiento. Mide su efectividad y se realiza semestralmente. Existe una propuesta de mejoramiento para revisar el indicador y determinar así de manera puntual que requerimientos se van a evaluar para evidenciar la gestión del proceso.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LA NECESIDAD DEL REQUERIMIENTO



SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

La Superintendencia promueve y respalda los derechos de sus grupos de interés, de tal manera que se ha preocupado en tener una gestión especializada para atender sus necesidades a través de diferentes frentes y accesos de contacto, permitiendo que el servicio de la SIC llegue a todo tipo de poblaciones incluyendo especiales, por ejemplo, personas en condición de discapacidad y al mismo tiempo colaborando con cuidadores de personas discapacitadas o empleando a personas que están en esta condición, impulsando así el derecho al trabajo a través del teletrabajo.

La Red Nacional de Protección al Consumidor – RNPC-, creada por la Ley 1480 de 2011, es la instancia mediante la cual se convoca a todas las entidades y organizaciones que tienen asignadas funciones en protección al consumidor para que de manera articulada tutelen los derechos de los consumidores y se avance en nuestro país en la consolidación de una cultura de consumo responsable.

La Red Nacional de Protección al Consumidor tiene **3 ejes fundamentales** que soportan su estructura y permiten la articulación y cohesión de cada una de las instancias que la componen:

1

DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR:

La Red Nacional de Protección al Consumidor es un instrumento de gestión cuya misión central es la defensa de los derechos e intereses comerciales, morales y económicos de los consumidores colombianos frente a los abusos de los proveedores de bienes y servicios.

2

EQUILIBRIO ENTRE EL PROVEEDOR Y EL CONSUMIDOR:

La Red es un mecanismo tendiente a neutralizar la posición privilegiada de poder que presentan muchas veces los sectores empresariales y de comercio frente a la ciudadanía. La RED trabaja por la construcción de una cultura de relaciones comerciales sanas y equilibradas entre consumidores y proveedores, basadas en el respeto mutuo.

3

PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La Red promueve la participación activa de la ciudadanía en los procesos de vigilancia y gestión orientando hacia la utilización de sus mecanismos, la creación a nivel nacional de Ligas del Consumidor y estimulando al ciudadano para que se integre como veedor activo de sus derechos. En esta labor la Secretaría Técnica de la RED trabaja con las alcaldías en todo el país con el propósito de que pongan a disposición de los ciudadanos los mecanismos institucionales que faciliten esta tarea.



Por lo anterior, la RNPC tiene fundamento en los siguientes elementos:



Además de toda la gestión en favor de la **Defensa de los derechos del consumidor, Equilibrio entre el proveedor y el consumidor, Participación ciudadana que adelanta la SIC a través de la RNPC** La Superintendencia de Industria y Comercio desde el año 2013 ha implementado acciones tendientes a garantizar los derechos de las personas en condición de discapacidad a través un Plan de Acción que está directamente vinculado al Plan Estratégico Sectorial - PES así:

ACCIÓN CONCRETA	2013	2014	2015
Implementación módulo de atención a peronas en condición de discapacidad	●		
Rampas de accesibilidad para personas en condición de discapacidad atención al ciudadano y buses Red Nacional de Protección al consumidor	●	●	●
Socialización del protocolo atención al ciudadano incluyendo atención a personas en condición de discapacidad	●	●	
Vincular profesional con habilidad en el manejo del lenguaje de señas para apoyar la atención al ciudadano		●	●
Capacitar al grupo de vigilantes de la entidad en el protocolo de atención		●	
Implementación botón convertic en la página web de la entidad como herramienta de apoyo a las personas en condición de discapacidad visual		●	●
Priorización para acceder a modalidad de teletrabajo a servidores en condición de discapacidad o cuidadores de personas en esta condición		●	●
Creación de boletines con información relevante en materia de discapacidad en conjunto con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo			●
Sensibilizaciones internas en los temas relacionados a la discapacidad			●
Conformación de equipo de trabajo por la gestión de discapacidad liderado por el Ministerio			●
Capacitaciones de lengua de señas y braille a servidores de la SIC			●
Apoyo a la realización audiencia pública de rendición de cuentas 2014 -2015 en el lenguaje de señas			●

ASPECTO NO DISCRIMINACIÓN

A la fecha la SIC no ha sido reportada por casos de Discriminación, sin embargo ha adelantado dentro de la vinculación al Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Industria y Comercio acciones y actividades que fomentan en el personal y en el desarrollo de la Gestión de la SIC, la prevención a cualquier tipo de discriminación:



- BOTÓN CONVERTIC

Se pueden encontrar en la página web <http://www.sic.gov.co/drupal/>



2014

De acuerdo con las actividades establecidas en el Plan de Garantía de Discapacidad, la Superintendencia de Industria y Comercio realizó las actividades que se mencionan a continuación:

1. El líder de Seguridad y Salud en el Trabajo entrevistó a tres servidores, los cuales desde su perspectiva informaron que la Entidad tiene una infraestructura adecuada para personas con discapacidad, pero que sin embargo realizan las siguientes sugerencias para tener en cuenta a futuro:
 - Revisar el protocolo en caso de emergencias para personas con discapacidad.
 - Revisar la viabilidad de aplicar el teletrabajo en servidores que tengan alguna discapacidad.
 - Socializar a los servidores y contratistas la atención desde todos los puntos de vista que se debe prestar a este tipo de población.
2. La Oficina de Atención al Ciudadano realizó las reuniones correspondientes con el personal de vigilancia, cafetería y aseo para el trato y atención a personas discapacitadas.



2015

Se fortalecieron los canales de atención con las siguientes características:

Ciudadanos con discapacidad auditiva

- Orientación e información preferencial a través del canal presencial de la sede central de la SIC, sobre los trámites y servicios a cargo de la entidad, donde en caso de requerirse, el ciudadano tiene un acompañamiento físico tanto del personal de vigilancia, como del asesor que está encargado del módulo.
- Servicio especializado en lenguaje de señas, a través del canal presencial en la sede central de la SIC.
- Asesoría en línea mediante la sala de chat ubicada en la página web de la SIC, donde se brinda una atención escrita en la pantalla del computador.
- Atención virtual a través del canal video-llamada, donde el ciudadano puede interactuar de manera visual, en tiempo real, con un asesor que se encuentra al otro lado del computador.
- Kiosco informático ubicado de manera rotativa en los principales centros comerciales de la ciudad de Bogotá, donde el ciudadano puede auto-gestionar y consultar visualmente, en pantalla touch-screen, los temas que necesite, además de estar acompañado por un asesor presencial de kiosco, en caso de requerir ayuda en la navegación.
- Atención de consultas e inquietudes a través de las redes sociales de la SIC (Facebook y Twitter).

Capacitación Lengua de señas



Ciudadanos con discapacidad visual

- Orientación e información telefónica detallada sobre los trámites y servicios a cargo de la entidad.
- Servicio de atención al ciudadano a través del canal virtual de la video-llamada, donde un asesor orienta en tiempo real, utilizando la herramienta de sonido del computador.
- Atención preferencial en el canal personalizado de la sede central, donde en caso de requerirse, el ciudadano tiene un acompañamiento físico tanto del personal de vigilancia, como del asesor que está encargado del módulo correspondiente.



Programa de Teletrabajo

Actualmente la Entidad cuenta con 55 servidores que desempeñan funciones en la modalidad de Teletrabajo y se espera a final de la vigencia contar con 70 servidores vinculados en el mismo, dentro de los cuales hacen parte tres (3) funcionarios que tienen calidad de cuidadores o ellos poseen alguna discapacidad. El programa de Teletrabajo ha permitido a los servidores mejorar su calidad de vida, generando mejores resultados laborales, fortalecimiento de lazos familiares entre otros.



SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

Diagnósticos sobre las practicas de la sic en buen gobierno, anticorrupción y transparencia

- 1. Se realizaron diagnósticos de gobierno corporativo, responsabilidad social, cumplimiento de compromisos de transparencia y anticorrupción con los niveles directivos de la entidad
- 2. Se elaboró una versión del Código Buen Gobierno y ética de la SIC
- 3. Se avanzó en la metodología para identificar los grupos de interés de la entidad y su relacionamiento en el marco de sus compromisos de Responsabilidad Social
- 4. Se acompañó el diseño de los planes de acción a partir de los resultados de la SIC en el Índice de Transparencia para los asuntos de transparencia, buen gobierno, ética y responsabilidad.
- 5. Se llevó a cabo un Programa de Capacitación a todos los funcionarios y contratistas de la SIC sobre los temas de ética, buen gobierno, transparencia (Ley de Transparencia) y Estatuto Anticorrupción.

2013 - 2014

PRÁCTICAS DE LA SIC EN BUEN GOBIERNO, ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

RESULTADOS SIC ÍNDICE DE TRANSPARENCIA			
MEDICIÓN	2007 - 2008	2008 - 2009	2013 - 2014
CALIFICACIÓN	88,35	83,74	81,11

TABLA DE RESULTADOS POR FACTOR		
FACTOR	Calificación sobre 100	Calificación Ponderada
VISIBILIDAD	85.6	25.7
INSTITUCIONALIDAD	78.9	31.6
CONTROL Y SANCIÓN	79.6	23.9

2014 - 2015

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Atención al ciudadano

La política de transparencia, participación y servicio al ciudadano en la entidad, ha tenido un crecimiento orgánico durante los últimos periodos, gracias a la adquisición de recursos tecnológicos, humanos y administrativos que le han permitido diversificar y transformar los servicios a disposición de la ciudadanía.

En el periodo 2014-2015 específicamente en materia de atención al ciudadano, se ha tenido un robustecimiento de los canales que han permitido ampliar la cobertura y obtener mejores resultados en los indicadores de eficiencia y nivel de servicio, no solo a través de los canales convencionales como el Contact Center, la sede central presencial, los puntos de atención personalizada a nivel nacional y la asesoría en línea; sino también mediante nuevas alternativas que la entidad ofrece a los usuarios persiguiendo siempre los tres principios rigentes del servicio: practicidad, agilidad y eficacia. Entre los nuevos productos en mención, se encuentran:

- Kioscos informáticos en sede central y centros comerciales
- Chat en línea 7X24

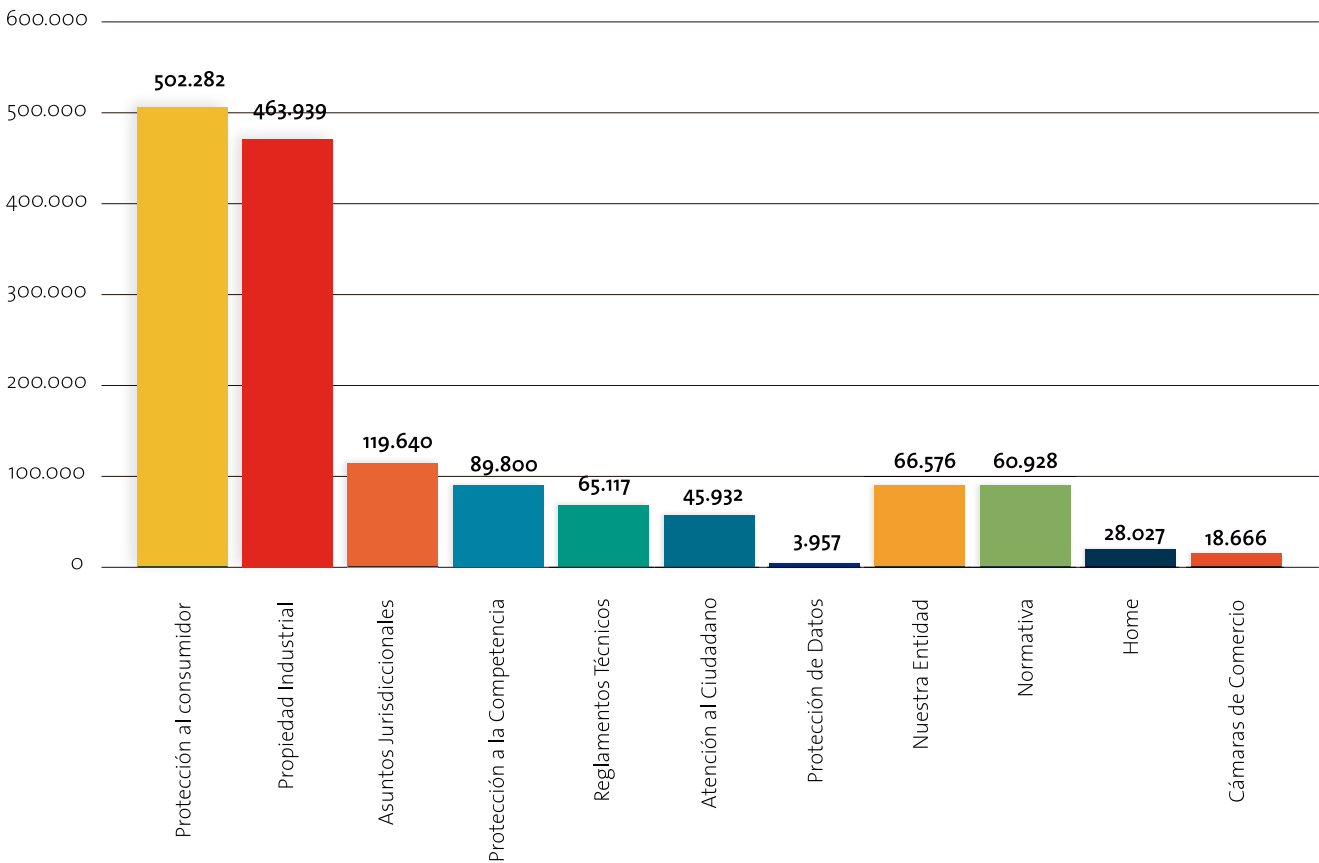
- Sistema de devolución de llamadas – Call Back
- Grabación telefónica especializada en marcas
- Video-llamada especializada en el tema de Propiedad Industrial
- Sistema de agendamiento de citas en el canal presencial a nivel nacional
- Digiturnos adicionales en las casas del consumidor de las ciudades de Barranquilla, Montería, Popayán y Pereira
- SIC Facilita: Plataforma tecnológica de mediación entre consumidor y proveedor
- Protocolo de atención para el canal SIC Facilita
- Reporte nivel de satisfacción con la atención en el canal presencial
- Apertura de cuatro nuevos puntos de atención al ciudadano a nivel nacional, en las ciudades de Ibagué, Montería, Neiva y Villavicencio

Para el periodo relacionado en este informe, la entidad ha atendido a través del centro de contacto de la misma y sus diferentes canales de atención 452.000 solicitudes de ciudadanos identificadas de la siguiente manera:

- 4.389 ciudadanos atendidos a través de la unidad móvil en asuntos misionales de la SIC.
- 29.941 derechos de petición atendidos
- 347.424 ciudadanos atendidos en el centro de contacto
- 36.955 ciudadanos atendidos por el canal de chat
- 41.834 ciudadanos atendidos por el canal personalizado en la sede central
- 20.540 ciudadanos atendidos en el canal personalizado nacional
- 3.335 ciudadanos atendidos en las casas del consumidor

Participación Ciudadana y Rendición de cuentas

- Ruta del Consumidor Bogotá
- Rendición de cuentas Localidad Engativá
- Invitación SuperCADE Móvil Localidad de Engativá
- Capacitación en sistema de lectura y escritura táctil "Braille"
- Feria de servicios UPZ Bosa
- Feria de Salud y Belleza
- 42.200 seguidores en twitter:
- 9.462 número total de me gusta en facebook
- 623 suscriptores en youtube y 440.728 reproducciones de video.
- Se crea y socializa la campaña de mensajes de textos no deseados que se trabajó en conjunto con la Delegatura de Protección al Consumidor. La campaña contemplaba infografías y datos útiles al usuario.



Mediante un estudio de Social Media, se logró determinar que los usuarios de @sicsuper muestran mayor interés en temas de Propiedad Industrial y Protección al Consumidor; posterior a ello se creó en redes sociales, días especiales como: “Martes de Consumidor” y “Miércoles de PI”.

- El crecimiento mensual en twitter oscila entre 1.000 y 1.500 nuevos usuarios.
- El nivel de compromiso o engagement en Twitter alcanza un 5,4% (Un buen porcentaje de engagement es considerado a partir del 2,5%)
- El número de conversación en Facebook alcanza un total de 3.000 personas al mes.
- En Youtube se alcanza mensualmente un promedio de 11.000 reproducciones al mes.
- 10 capítulos del Profesor Súper O obtuvieron 60.803 reproducciones.
- La página web de la SIC ha tenido un crecimiento importante logrando mayor número de visitantes en comparación con el periodo anterior con un incremento del 3% .

Campaña de seguridad automóviles - Recall

El módulo consta de varios filtros de búsqueda, los cuales permiten a los usuarios una navegación amable y fácil.



Biblioteca digital

Debido al gran volumen de publicaciones que maneja la Delegatura de Propiedad Industrial, se desarrolló una biblioteca digital en la que los usuarios podrán encontrar todos sus contenidos organizados por cronología y tipo de publicación.

Acceso a los trámites y servicios de la Entidad

Se realizó una edición y organización del apartado de “trámites y servicios” ubicado en el home de la página web, el cual permite al ciudadano entender y diferenciar con facilidad cuáles son los trámites, servicios y consultas que ofrece la SIC. Adicionalmente, se realizó una actualización de los links hacia el portal Sí Virtual (nuevo portal del estado colombiano)

Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública

Se creó la sección de transparencia y acceso a la información pública donde se unificó el acceso a las secciones y documentos de dominio público más importantes.

Revisión de accesibilidad

Llevamos a cabo un análisis de la página web, el cual nos permitió identificar algunas fallas, que hemos solucionado en su gran mayoría.



Monitoreo de actualizaciones de seguridad

Se han reportado a la OTI las actualizaciones de seguridad emitidas para Drupal, para así asegurar la instalación de las mismas y la conservación de la seguridad de la página web.

Portal infantil de la SIC

Se presentó una propuesta gráfica junto con la estrategia de difusión y posibles contenidos para el nuevo Portal Infantil de la SIC. Este portal espera cautivar la atención del público infantil por medio de cuentos, actividades, videos y juegos.

SIC Móvil

Realización Sic Móvil Bucaramanga, Riohacha, Cali, Armenia, Barranquilla y Medellín con la participación de 1.309 ciudadanos asistentes a las jornadas académicas.



Revistas

Realización de 4 ediciones de la revista Ruta PI, 2 ediciones de la revista Consumo Inteligente y publicación del Libro “Simposio sobre el Régimen de Propiedad Industrial de la Comunidad Andina - 15 años de la expedición de la Decisión 486.

SIC TeVe

Producción y emisión de 40 capítulos del programa de televisión Sic TeVe, con una audiencia de 11.500 televidentes promedio mensual.



Formación a la ciudadanía, se han realizado aproximadamente 700 jornadas académicas presenciales en diferentes ciudades y municipios del país, logrando capacitar a más de 23.000 personas en todos los temas misionales de la entidad y llegar a diferentes agremiaciones, empresarios, emprendedores, instituciones del sector público, alumnos en edad escolar básica y secundaria y de instituciones educativas técnicas, tecnológicas y universitarias.



La Oficina de Servicios al Consumidor ha venido desarrollando varios proyectos en materia de formación para los diferentes grupos de ciudadanos tales como:

• **SICEDUCA Jr**

Programa enfocado en la capacitación de niños y adolescentes en edad escolar que ha tenido gran éxito a nivel nacional y ha logrado generar conciencia y capacitar a más de 1.540 niñas y niños, visitando a 26 instituciones educativas públicas y privadas en diferentes rincones del país.

• **Cátedra SIC**

Va por su segundo semestre de duración en la universidad Libre de Bogotá, donde a través de la oferta de una materia electiva exclusiva en temas SIC, en las Facultades de Ingeniera se logra capacitar a los alumnos de último semestre en la generalidades de las seis áreas misionales de esta Superintendencia.

En este sentido uno de los mayores retos en lo corrido de este año, en materia de formación ha sido el de generar escenarios académicos presenciales en ciudades y municipios nunca antes visitados a nivel nacional lo cual nos ha permitido llegar a Quibdó, Tolú, Mocoa, Puerto Asís, Monterrey, Coveñas, Paz de Ariporo, Aguazul, Calamar, Malambo, San Andres Isla, San Jose del Guaviare, Corozal, Orito y Valle del Gaumuez entre otros.

Aprendizaje e-learning cursos virtuales

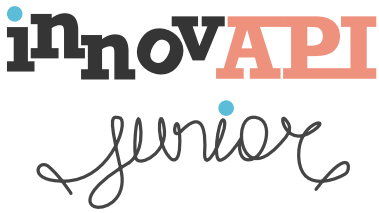
El Aula de Propiedad Industrial ha desarrollado 4 cursos virtuales de los cuales hemos recibido cooperación internacional:

- Curso “**Introducción a la Propiedad Intelectual**”: adaptación del curso DL 101 de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Curso “**Gestión de la Propiedad Intelectual**”: adaptación y traducción del curso DL450 de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.
- Curso “**Búsqueda de patentes**”: adaptación del curso DL 318 de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
- Curso “**Introducción a la propiedad intelectual para el sector agroindustrial**” en el marco del memorando de entendimiento con PIIPA – Asesores de Intereses Públicos y Propiedad Intelectual (PIIPA) con sede en Estados Unidos
- **Aprenda a ejercer sus derechos como consumidor** – Asuntos Jurisdiccionales.
- **Introducción a la protección de datos personales** – Protección de Datos Personales.
- **Metrología Legal** – Metrología Legal y Reglamentos Técnicos.
- **Fundamentos básicos para la protección de la competencia** - Protección de la Competencia.
- **Amigo consumidor yo respeto sus derechos** – Protección al Consumidor.



El **Aula de Propiedad Industrial – API** realiza proyectos que promueven el uso del sistema en el país:

- Escenarios de capacitación dirigidos al sector diseño, agro y salud en materia de Propiedad Industrial
- Fortalecimiento al sistema de innovación de Colombia
- InnovAPI Junior
- Formación Artesanías de Colombia
- Formación Confecámaras



RESULTADOS	N°
Visitas de prevención y socialización a tenderos	2.733
Capacitaciones a tenderos (tenderos capacitados)	635
Conumidores atendidos	235



Participación Ciudadana

Con el fin de promover la participación activa de la ciudadanía para la defensa de los derechos de los consumidores, se implementó el programa de Participación Ciudadana a través de 3 componentes estratégicos: i) Desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones de consumidores; ii) Alianzas público- privadas y; iii) Gestión de Conocimiento:
Principales resultados alcanzados:

RESULTADOS	2014	2015
Miembros de organizadores de consumidores asesorados y capacitados	131	375
Asistentes a actividades de sensibilización	1.363	660
Organizaciones de consumidores identificadas en el territorio	30	156
Nuevas ligas asesoradas	14	10
Convenios y alianzas suscritas para promover la participación ciudadana (Universidad del Cauca, Universidad Sergio Arboleda, Universidad de Cartagena y Alcaldía de Popayán	4	4

Fondo de proyectos para la protección al consumidor CONSUFONDO

Con CONSUFONDO se pretende apoyar, mediante financiamiento no reembolsable, iniciativas orientadas a mejorar la situación actual de la protección al consumidor en Colombia, provenientes de ligas y asociaciones de consumidores, universidades y entidades territoriales (alcaldías y gobernaciones).
Los principales resultados son:

RESULTADOS	N°
Iniciativas o proyectos presentados para ser financiados	62
Iniciativas seleccionadas	8
Total Recursos entregados (cifra en millones de pesos)	980

Rutas del Consumidor - Sedes móviles de Servicio al Consumidor

En marzo de 2014 entró en servicio la “Ruta del Consumidor”, con la que se ha llegado a lugares nunca antes visitados. Con este proyecto se logra la “desbogotanización” de la SIC poniendo en marcha una moderna Unidad Móvil o Bus con tecnología de punta, brindando asesoría y orientación a los consumidores en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención. Y los ciudadanos también pueden tramitar quejas y radicar demandas, cuando sientan violados sus derechos como consumidores.

Por medio de la “Ruta del Consumidor” se han realizado visitas de inspección en metrología legal (pesas y medidas) y protección al consumidor, y brigadas de capacitación a estudiantes, personas municipales, comerciantes de la región, funcionarios de distintas alcaldías.



Además, en portal web www.redconsumidor.gov.co, el consumidor puede acceder a través de links especializados en resolver los asuntos relevantes que la SIC a identificado para resolver y optimizar el contacto y respuesta a los consumidores. De esta manera optimizar la accesibilidad a la información y a un medio de consulta y resolución de necesidades.

ASPECTO LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La SIC está constituida como una sola entidad incluídas las oficinas regionales y las casas del consumidor, de esta manera, los procesos y acciones que se han llevado a cabo en la SIC en materia de corrupción se contemplan como una sola unidad.

En www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/documentos puede consultarse completo el mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2015.

TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS

La Superintendencia de Industria y Comercio, respeta y promueve el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y para tal efecto dispone de manera permanente de medios y procedimientos que incluyen sistemas de información pertinentes para proporcionar y facilitar el acceso a la información pública de todos sus grupos de interés.

A partir del 2014, bajo este principio, responde a sus grupos de interés, en especial a sus usuarios y respeta la transparencia a partir de la rendición de cuentas sobre la toma de sus decisiones, su gestión y el manejo de funciones y recursos públicos entre otros aspectos. De acuerdo con este principio esta entidad avanza en la construcción de espacios deliberativos con sus grupos de interés y la promoción del control social.



METAS 2014	LOGROS	CUMPLIMIENTO
Incentivar la participación ciudadana en la SIC	Se formuló un Plan de Participación Ciudadana por la Oficina de Tecnología e Informática - OTI-. Se realizaron encuestas de satisfacción en los puntos de atención presenciales y virtuales que permitieron tomar acciones de mejora	100%
Fortalecer los Medios Internos	Se creó un micrositio en la INTRASIC a través del cual funcionarios y contratistas cuentan con información completa, oportuna y disponible de la entidad, sus sistemas integrales de gestión.	100%
Realizar una Caracterización de los Usuarios	Se realizó aplicando la metodología GEL la caracterización de los Usuarios, geográficamente, mediante los medios utilizados para interactuar con la SIC	100%
Mejorar los canales de atención presenciales y virtuales para brindar un mejor servicio	Se mejoró el Sitio Web de la SIC Se amplió la Red Nacional de Protección del Consumidor a 5 Casas en Popayán, Pereira, Armenia, Montería, Ibagué Unidades Móviles de Atención en más de 16 departamentos	100%
Formar y Capacitar a los ciudadanos	Se logró la realización de más de 500 eventos de formación sobre competencia, reglamentos técnicos, propiedad industrial, protección del consumidor	100%
Avanzar en los resultados del Índice de Transparencia Nacional	Se obtuvo una calificación de 81.1 lo que significa que la SIC tiene un riesgo moderado de corrupción ocupando el 2º Puesto a nivel Sectorial	81%
Realizar Rendición de Cuentas	Se promovieron espacios de dialogo con la ciudadanía sobre la gestión de la entidad	100%
Adoptar una política de comunicaciones	Se elaboró un manual de comunicaciones, que puede consultarse en la INTRASIC de la Entidad, y contiene Estrategias de Comunicación, el Decálogo de Políticas, tipos de divulgación y regulación de la comunicación externa e interna.	
METAS 2016		
<ul style="list-style-type: none">Lograr un mayor impacto del programa de formación y capacitación a los ciudadanosMejorar la calificación del Índice de Transparencia NacionalAvanzar en el relacionamiento con grupos de interés de gran impacto en la gestión de la SIC tales como gremios, empresarios y cámaras de comercio entre otros.Implementar en el proceso de rendición de cuentas de la entidad una estrategia acorde con lo previsto		

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

La Superintendencia de Industria y Comercio ha comprendido que para salvaguardar los derechos de los consumidores, proteger la libre y sana competencia y actuar como autoridad nacional de la propiedad industrial y defender los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales debe propender por un balance entre las capacidades de los actores y los arreglos institucionales de calidad.

La SIC en el 2014 desarrollo las capacidades de la Dirección para ejercer una administración eficaz, tomando decisiones informadas y transparentes, manejando y controlando con sistemas de gestión adecuados los riesgos de la entidad

METAS 2014	LOGROS	CUMPLIMIENTO
Adoptar un Código de Buen Gobierno y Ética	Se aprobó mediante Resolución 31817 de 2014 el Código de Buen Gobierno y Ética de la SIC	100%
Sensibilizar a los funcionarios sobre el Modelo de Control Interno MECI	Se creó un micrositio sobre el MECI y se brindó información a través del mismo a los funcionarios sobre la actualización del modelo Decreto 943 de 2014	
METAS 2015		
<ul style="list-style-type: none">Mejorar los resultados del Índice de Transparencia Nacional, Fortalecer la capacitación a los funcionarios y contratistas en temas de ética y Sensibilizar a los grupos de interés sobre las políticas y directrices de la SIC en materia de Buen Gobierno y Ética		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

CERO TOLERANCIA A LA CORRUPCION

La Superintendencia de Industria y Comercio trabaja permanentemente por fortalecer su compromiso en relación con la revisión, actualización y promoción de principios, políticas, valores y compromisos que caracterice su ejercicio de la función pública por su integridad, honestidad, eficiencia y transparencia. La gestión pública de la Superintendencia de Industria y Comercio, estarán basada en las leyes y normas que la regulan y no deberá ser influida por prácticas que puedan conducir a la corrupción, como por ejemplo el soborno o pagos tendientes a obtener resultados para los funcionarios y contratistas o para miembros de sus familias o terceras personas. La Superintendencia de Industria y Comercio, sus empleados y contratistas, no solicitan, ni reciben sobornos de personas naturales o jurídicas. La Superintendencia de Industria y Comercio, tiene absolutamente prohibido a sus funcionarios y contratistas, directa o por medio de terceros, insinuar solicitar o recibir pagos indebidos con fines deshonestos.

METAS 2014	LOGROS	CUMPLIMIENTO
Adoptar un Código de Buen Gobierno y Ética	Se aprobó mediante Resolución 31817 de 2014 el Código de Buen Gobierno y Ética de la SIC	100%
Sensibilizar a los funcionarios y contratistas en la gestión Ética	Se realizaron capacitaciones a los funcionarios sobre el Control Interno Disciplinario y el MECI.	100%
	Se realizó encuesta a funcionarios para definir los principios y valores de la SIC (171 Encuestas procesadas)	100%
Evaluar los riegos de corrupción	La Oficina de Control interno realiza seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos 3 veces al año (abril, agosto y diciembre 2014)	100%
Asegurar el cumplimiento de la Política Integral de Lucha contra la Corrupción	Se reportó periódicamente a la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República la NO OCURRENCIA de posibles actos de corrupción o irregularidades	100%
METAS 2016		
• Socializar con los grupos de interés prioritarios de la SIC su política de cero tolerancia a la corrupción y propiciar espacios de discusión con sus vigilados y contribuir a la lucha contra la corrupción en el marco de sus funciones.		

ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS

La Delegatura para la Protección de la Competencia realiza diversas funciones ya descritas anteriormente y en materia de Competencia participa en actividades, eventos nacionales e internacionales, que permiten intercambiar experiencias y fortalecer la gestión en esta materia. Así como también realiza y sugiere investigaciones y sanciones que contribuyen a la consolidación de una economía social de mercado que se rija por las leyes de la oferta y demanda.

Prácticas comerciales restrictivas de la competencia y competencia desleal administrativa

La participación de la Delegatura frente al Comité de Competencia de la OCDE ha sido una de las más dinámicas. En el 2013, se llevó a cabo un proyecto denominado “examen inter pares” (“peer review”), mediante el cual la Entidad sometió a revisión de los miembros de dicha organización las leyes colombianas de libre competencia, así como sus políticas y prácticas de aplicación y promoción. En octubre de ese mismo año, la SIC presentó ante el Comité de Competencia el informe final del examen adelantado, y a finales de 2014, la OCDE emitió una serie de recomendaciones que el país debe implementar para que, efectivamente, pueda ser miembro de dicha organización.

Otros trámites de gestión en materia de prácticas restrictivas del período evaluado se resumen en el siguiente cuadro:

TRÁMITE	N°	
Visitas adminsitrativas adelantas	237	
Averiguaciones preliminares abiertas	11	
Averiguaciones preliminares cerradas	9	
Aperturas de investigación	7	
Informes motivados entregados al Superintendente de Industria y Comercio	9	
Investigaciones archivadas	2	
Total multas impuestas a partir de investigaciones de la Delegatura	10	\$47.482.844.700
Total Multas impuestas por inobservancias de instrucciones	4	\$2.568.812.750
TOTAL DE MULTAS IMPUESTAS		\$50.051.657.450

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

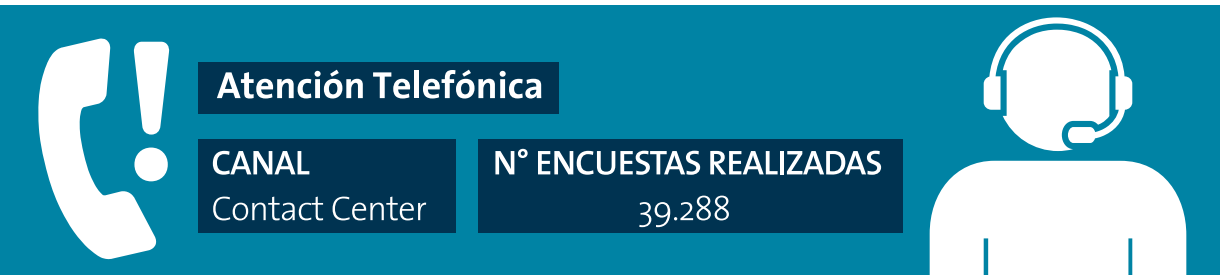
La Superintendencia de Industria y Comercio entre los meses de enero y junio 2015 realizó las encuestas de satisfacción tanto presenciales como telefónicas, estas se pueden encontrar en detalle en <http://www.sic.gov.co/drupal/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>



Atención Presencial

Durante el mes de Junio se realizó una muestra de encuestas de satisfacción en atención presencial, por ciudades tenemos:

CIUDAD	CANTIDAD	CIUDAD	CANTIDAD
Barranquilla	228	Cartagena	62
Popayán	124	San Andrés	48
Armenia	123	Ibagué	47
Cúcuta	79	Cali	20
Medellín	70	Bucaramanga	14
Pereira	115	Neiva	10
Montería	68	TOTAL GENERAL	998



ASPECTO PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

La Delegatura para la Protección de Datos personales es la encargada 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

De acuerdo a lo anterior, la SIC como ente vigilante y de control de empresas de telecomunicaciones, colectores de cartera, inmobiliarias, empresas que venden a crédito, sector solidario, sector turístico, sector educativo, entre otras ha recibido de usuarios de éstas 3801 quejas,

- A impuesto 55 sanciones por una cuantía de \$3.282.963.250
- 110 órdenes administrativas impartidas
- Se adelantaron 38 visitas de inspección para verificar la aplicación de las leyes de protección de datos personales en centrales de riesgo, call centers, sector turístico, sector educativo (colegios y universidades), sector solidario, sector de telecomunicaciones, centros comerciales, cajas de compensación familiar, sector de belleza y salud (gimnasios) y aseguradoras.

Agradecemos la consulta de este informe para cualquier inquietud o información puede comunicarse al siguiente correo electrónico:
pcorona@sic.gov.co

BIBLIOGRAFÍA

www.sic.gov.vo

Informe Rendición de Cuentas 2014-2015

Informe administrativo Gestión Ambiental

Políticas y Objetivos SIGI indicadores

Administración Gestión y Desarrollo del Talento Humano 25 GT01

Informe Planilla Contratos

Salud Ocupacional 10SC.04

Informe de Avances y Recomendaciones a la SIC

Informe Encuestas de Satisfacción Enero - Junio 2015 - Pac Presencial

Informe IVR Encuestador primer semestre 2015

Plan de Servicio Preferencial Eficiente protocolo de atención

Caracterización Usuarios SIC 30-06-2015

Código de Ética y Buen Gobierno 001

Relacionamiento Grupos de Interés SIC

Mapa de Riesgos Corrupción 2015 Vr3

Balance Financiero 2014-2015

