



# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD SIC** 2018 - 2020

## TABLA DE CONTENIDO:

<b>1. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO .....</b>	<b>4</b>
1.1. Acerca de este informe .....	4
1.2. Mensaje del Superintendente a los grupos de interés .....	4
1.3. Perfil de la organización .....	6
<b>2. BUEN GOBIERNO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Lucha contra la corrupción .....	27
2.2. Comportamiento ético SIC .....	30
2.3. Gestión contractual de la SIC .....	31
2.4. Transparencia .....	33
2.5. Rendición de cuentas .....	35
2.6. Respeto y gestión de las partes interesadas .....	35
2.7. Prácticas en materia de participación y ciudadanía activa .....	36
2.8. Finanzas públicas .....	46
<b>3. DATOS PERSONALES .....</b>	<b>50</b>
3.1. Protección de datos personales .....	58
3.2. Denuncia o quejas de Protección de Datos Personales .....	60
<b>4. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>63</b>
4.1. Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas .....	69
4.2. Mejora de atención de trámites y servicios a grupos de interés .....	69
4.3. Denuncias por publicidad engañosa: .....	72
4.4. Quejas o denuncias por mal servicio .....	72
4.5. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores .....	73
<b>5. PROPIEDAD INDUSTRIAL .....</b>	<b>73</b>
5.1. Registro de marcas y otros signos distintivos .....	78
5.2. Nuevas creaciones sobre patentes y nuevas creaciones 2018 - 2020 .....	80
5.3. Decisiones Dirección de nuevas creaciones .....	82
5.4. CIGEPI Sobre programas de fomento de la propiedad industrial 2018 – 2020 .....	85
<b>6. ASUNTOS JURISDICCIONALES .....</b>	<b>90</b>
6.1. Procesos y atención de demandas .....	94
6.2. Procesos de imposición de multas y sanciones: .....	94
<b>7. PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO .....</b>	<b>94</b>
7.1. La Delegatura para la Protección de la Competencia .....	94
7.2. Dirección de Cámaras de Comercio .....	102

<b>8. METROLOGÍA LEGAL.....</b>	<b>105</b>
8.1. Mercadeo justo, información objetiva e imparcial.....	111
8.2. Inspección, vigilancia y control de reglamentos técnicos .....	112
<b>9.TALENTO HUMANO .....</b>	<b>118</b>
9.1. Empleo y relaciones laborales.....	120
9.2. Gestión del talento humano y formación en el lugar de trabajo .....	123
9.3. Condiciones de trabajo y protección social.....	125
9.4. Diálogo social, libertad de asociación y convenio colectivo.....	128
9.5. Creación de empleo y desarrollo de capacidades.....	128
9.6. Salud y seguridad en el trabajo .....	130
<b>10. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>140</b>
10.1. Gestión institucional ambiental.....	140
10.2. Uso sostenible de los recursos.....	145
10.3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.....	146
10.4. Prevención de la contaminación.....	147
10.5. Compras públicas sostenibles .....	149
<b>11.DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>150</b>
11.1. No discriminación y grupos vulnerables.....	152
11.2. Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres .....	154
11.3. Comité de convivencia Laboral .....	155
11.4. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas .....	155
11.5. Capacitaciones en derechos humanos, accesibilidad y discapacidad .....	156
<b>12. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI .....</b>	<b>157</b>

## 1. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

### 1.1. Acerca de este informe

GRI:(102-32; 102-45;102-50; 102-51; 102-52; 102-53;102-54)

La presente memoria corresponde al tercer Informe de Sostenibilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en la cual se presentan los principales aspectos del desempeño económico, social y ambiental de la Entidad a partir de su Estrategia. Fue elaborada de conformidad con los Estándares de la *Global Reporting Initiative* - GRI, en su opción “esencial”, y cubre las actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 1 de enero 2018 y el 31 de diciembre de 2020. La SIC planea realizar anualmente este ejercicio de reporte.

El presente documento resalta y comunica a los grupos de interés de la Entidad su desempeño frente a los asuntos materiales identificados. Los contenidos GRI reportados se identifican a través del código respectivo y en el índice de contenidos GRI ubicado al final. Estos contenidos han sido revisados y aprobados por las diferentes Delegaturas y Oficinas de la SIC que aportaron la información incluida en el reporte. Cualquier aclaración o excepción a la cobertura, se expone a lo largo del texto.

En el sitio web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) se encuentra la versión digital del Informe. Cualquier consulta será atendida por la Secretaría General de la Entidad, en los correos electrónicos [secregal@sic.gov.co](mailto:secregal@sic.gov.co), [lpaua@sic.gov.co](mailto:lpaua@sic.gov.co) y [c.brodriguez@sic.gov.co](mailto:c.brodriguez@sic.gov.co)

### 1.2. Mensaje del Superintendente a los grupos de interés

GRI: (102-14)

En la Superintendencia de Industria y Comercio hemos trabajado de manera decidida en pro de garantizar la sostenibilidad de nuestros procesos y brindar a los ciudadanos y organizaciones servicios cada vez más efectivos y con esto maximizar el bienestar de todos los colombianos. En este Informe de Sostenibilidad expresamos en detalle las acciones y estrategias que se han implementado para hacer que nuestros servicios lleguen cada vez a más personas en todo el territorio nacional, y favorezcan las condiciones para que haya un entorno empresarial y de mercado, en el que se destaque la libre competencia y la protección de los derechos de los consumidores.

Es nuestro compromiso seguir velando para que en Colombia las empresas e industrias ofrezcan a los ciudadanos productos y servicios de manera justa, segura y equitativa. Apoyándonos en la Constitución y la Ley para ejercer nuestras funciones de vigilancia y control, trabajamos para que los consumidores puedan acceder a las diferentes opciones que brinda el mercado con información real y confiable, altos estándares de calidad y seguridad, así como mecanismos directos y accesibles para que sus reclamos sean escuchados y atendidos oportunamente.

Es por esto que, en atención a nuestra misión institucional, en los últimos años hemos fortalecido nuestros procesos para hacer frente a un entorno empresarial y de mercado que se torna cada vez más dinámico, innovador, competitivo y resiliente, contexto en el cual hemos adoptado las mejores prácticas y tendencias de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial, al tiempo que participamos en iniciativas de alto impacto

como el Pacto Global de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos y movilizamos así al sector público y el empresariado colombiano.

Adicionalmente continuamos avanzando en la implementación de las mejores prácticas y la vigilancia continua de los marcos para asegurar la protección de los datos personales, la prevención de la corrupción, la protección del consumidor, la libre competencia y la metrología legal, todo con el fin de asegurar que nuestras acciones redunden de manera directa en beneficios reales para todos los colombianos.

Algunos de los hechos destacados en el periodo 2018-2020, que evidencian nuestro compromiso y cercanía con los ciudadanos son:

- La conformación de la Red Nacional de Consumo Seguro para fortalecer los procesos e investigaciones en torno a la seguridad y protección de los consumidores.
- La adopción de un modelo de vigilancia preventiva denominado PrevenSIC, para incentivar la prevención, la autorregulación, la solución al usuario en el primer contacto, así como promover los mecanismos alternativos de solución de controversia en el sector de las telecomunicaciones.
- La vigilancia continua de los reglamentos técnicos y control de precios de sectores críticos para el país como el agroquímico y el de medicamentos, así como la integración de procesos para disminuir los costos de importadores y mejorar los tiempos de respuesta a sus solicitudes.
- La realización de jornadas de capacitación y campañas de sensibilización a múltiples actores públicos y privados sobre la protección de datos personales y la suplantación de identidad.
- El fortalecimiento de la transparencia en las investigaciones administrativas por prácticas restrictivas a la competencia, mediante mejoras operativas del aplicativo SICOMP para brindar información oportuna a los ciudadanos sobre los procesos adelantados por la Entidad.
- La continuidad del programa de Rutas del Consumidor, como estrategia de comunicación y capacitación orientada a diferentes lugares del territorio nacional para dar a conocer y promover los derechos de los consumidores.
- La imposición de cinco sanciones a empresas por prácticas contra la libre competencia, por montos que superan los \$660.000 millones de pesos, y dan un mensaje a la sociedad y las empresas sobre la importancia de defender las condiciones propicias para el libre mercado.

De otro lado, hemos mantenido nuestros canales de denuncia ciudadana para asegurar su disponibilidad y accesibilidad, con mejoras específicas que permiten brindar atención inclusiva a todo tipo de usuarios sin ningún tipo de discriminación.

Además, en el contexto crítico generado por la pandemia del COVID-19 y en medio de las disposiciones de aislamiento general y preventivo decretadas por el Gobierno Nacional, vimos una oportunidad invaluable para orientarnos hacia la innovación y la digitalización de nuestros procesos. De esta manera, en 2020 logramos por primera vez en la historia de la SIC digitalizar el 100% de los procesos, con lo cual brindamos seguridad y tranquilidad a nuestros servidores para ejercer sus funciones a través del teletrabajo, a la vez que facilitamos los procesos de recepción y seguimiento de trámites a los ciudadanos en entornos digitales seguros y de fácil acceso.

Por otro lado, al interior de la Entidad hemos trabajado para asegurar el bienestar y la seguridad de nuestros funcionarios, destacando la adopción de un modelo de Empresa Familiarmente Responsable (efr), con lo que buscamos brindar condiciones y entornos laborales justos y equitativos, centrados en las necesidades de las personas que trabajan con nosotros y sus familias.

Así mismo, hemos implementado un Sistema de Gestión Ambiental que nos permite estar atentos a los impactos que generamos en cuanto al manejo de residuos, el consumo de recursos como combustibles, energía y agua,

la generación de gases de efecto invernadero y la adopción de criterios de compras sostenibles en los procesos de contratación de la Entidad. En el marco de la protección de los derechos humanos, igualmente destacamos los aportes que como Entidad hemos generado en la implementación del Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos del Gobierno Nacional.

En este Informe de Sostenibilidad encontrarán mayor información sobre estas y otras actividades que hemos desarrollado entre 2018 y 2020 para asegurar la sostenibilidad de la Entidad, reafirmando el compromiso que tenemos con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Invitamos de esta manera a todos los empresarios y entidades públicas a que sigan adoptando este tipo de iniciativas.

*Andrés Bernardo Barreto González*  
**Superintendente de Industria y Comercio**

### **1.3. Perfil de la organización**

**GRI: (102-1,102-2,102-3, 102-4, 102-5; 102-6)**

La Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante la SIC o la Entidad, es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica otorgada por la Ley 115 de 2007, 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 sede principal de la SIC se encuentra ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00 en Bogotá, Colombia. Además, cuenta con los puntos de atención al Ciudadano (PAC) a nivel nacional en ciudades como Cali, Medellín, Cúcuta, San Andrés Manizales, Barranquilla, Popayán, Pereira, Armenia, Montería, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Bucaramanga, Valledupar, Pasto Sincelejo, Riohacha y Cartagena y otros 2 en Bogotá. En todas las sedes los ciudadanos pueden solicitar asesorías sobre los servicios que presta la Entidad, para trámites y demás solicitudes o necesidades.





Imagen. Mapa con las ubicaciones de los puntos de atención al ciudadano (PAC).

#### Dimensiones de la Entidad: GRI (102-7) PG6

	2018	2019	2020
Número total de empleados activos directos al final del periodo reportado	597	596	606
Valor total de ingresos netos* de la Entidad durante el periodo reportado	\$ 457.107.485.282,58	\$ 329.033.982.049,40	\$ 222.219.446.601,47
Valor de los activos totales de la Entidad durante el periodo reportado	\$1.253.725.605.154 COP	\$1.345.853.103.592 COP	\$1.329.258.963.222 COP

Tabla. Principales dimensiones de la SIC

\* La SIC no tiene a cargo la prestación de bienes o servicios; recauda ingresos fiscales no tributarios.

#### Iniciativas Externas y Afiliaciones: GRI (102-12; 102-13)

La SIC está adherida al Pacto Global desde 2015, adicionalmente hace parte de las siguientes iniciativas externas:



Autoridades de Privacidad de Asia Pacífico (APPA).



Red Iberoamérica de Protección de Datos Personales (RIPD)

En 2019 la SIC participó en la Conferencia Internacional de Comisionados de Protección de Datos y Privacidad (ICDPPC)

### **1.3.1. Estructura de Gobierno**

**GRI: (102-18; 102-20; 102-22); PG 6**

La estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC se encuentra establecida en el Decreto 4886 de 2011 por medio del cual se modifica la estructura de la Entidad, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.



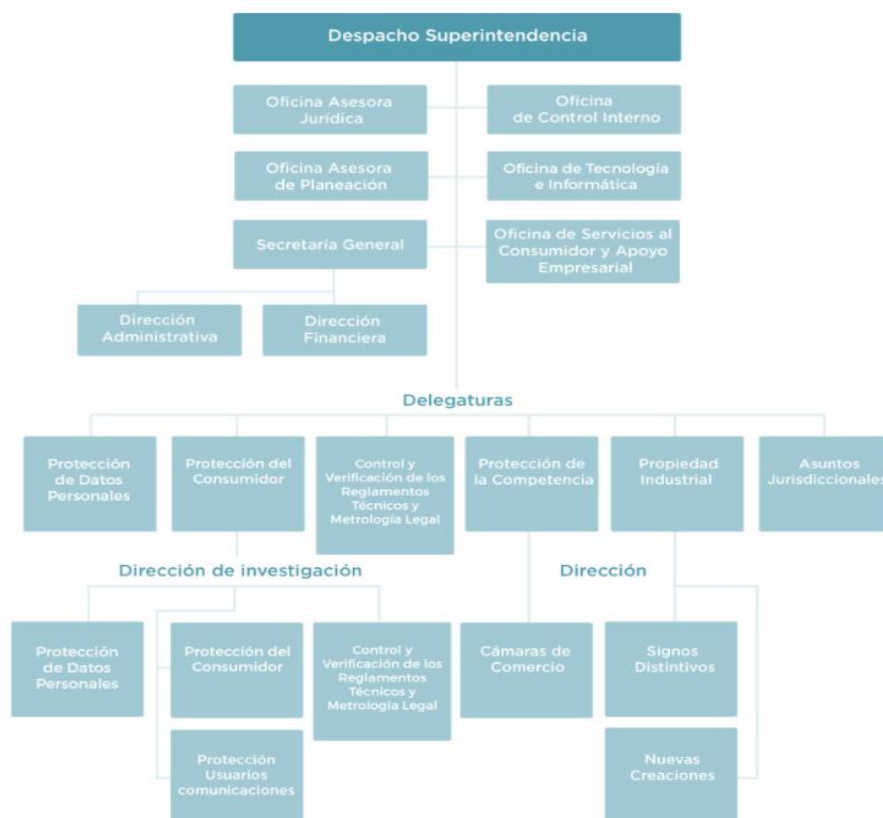


Imagen. Estructura de gobierno de la SIC.

El Máximo Órgano de Gobierno de la SIC está compuesto por el Despacho del Superintendente de Industria y Comercio, la Secretaría General, 6 Delegaturas y 5 Jefaturas, cuya distribución por género es de 8 mujeres y 5 hombres. Los funcionarios que hacen parte del órgano de gobierno cuentan con una antigüedad en la Entidad de entre 8 y 9 años.

De otro lado, el Superintendente de Industria y Comercio podrá crear comités permanentes o transitorios especiales para el estudio, análisis y asesoría en temas alusivos a la Superintendencia. De acuerdo con esto, en la Entidad se cuenta con los siguientes comités:

COMITÉ	OBJETO / FUNCIONES	Responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y/o sociales
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> </ul>	X
Comité Asesor de Contratación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer directrices y políticas en materia de contratación.</li> <li>Formular recomendaciones orientadas a la existencia de una adecuada planeación y ejecución de los procesos de contratación.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular recomendaciones de interpretación al Secretario General sobre las cláusulas, reglas y disposiciones contractuales cuando haya lugar a ello.</li> <li>• Recomendar al Secretario General, cuando este lo requiera, la celebración de acuerdos, convenios, o contratos que provengan de cualquier proceso de selección.</li> <li>• Aprobar el pliego de condiciones definitivo.</li> <li>• Conceptuar al ordenador del gasto sobre adjudicación o declaratoria de desierto en la licitación pública y cuando el ordenador del gasto lo requiera.</li> <li>• Avalar, solicitar complementaciones u objetar, según sea el caso, las evaluaciones de los comités evaluadores.</li> <li>• Aprobar las actas de liquidación bilateral de los contratos estatales celebrados por la SIC.</li> <li>• Aprobar las actas de liquidación unilateral de los contratos estatales celebrados por la SIC.</li> <li>• Pronunciarse previo a la imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento.</li> <li>• Dejar constancia mediante acta de todas las circunstancias de modo tiempo y lugar.</li> </ul>	X
Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Entidad.</li> </ul>	X
Coordinación de control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y asesorar el diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno institucional.</li> </ul>	
Comité de Convivencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.</li> </ul>	X
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar y vigilar el desarrollo de la Salud Ocupacional en todos los niveles de la Entidad, en función del logro de metas y objetivos concretos, divulgar y motivar prácticas y hábitos saludables, de conformidad con el programa de salud ocupacional</li> </ul>	X
Coordinación y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y analizar la medición del desempeño de las dependencias, comparándolo frente a la programación prevista, con el fin de examinar posibles desviaciones y formular acciones preventivas y/o correctivas.</li> <li>• Efectuar seguimiento a las acciones correctivas definidas.</li> <li>• Analizar, establecer y garantizar la implementación de estrategias de direccionamiento de manera tal que respondan a los objetivos definidos.</li> <li>• Lograr la participación activa de los miembros del comité, en el mejoramiento de las actividades desarrolladas por el área.</li> </ul>	
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y analizar la medición del desempeño comparándolo frente a la programación prevista, con el fin de examinar posibles desviaciones y formular propuestas de acciones preventivas y/o correctivas.</li> <li>• Analizar, establecer y garantizar la implementación de estrategias de direccionamiento, de manera tal que respondan a los objetivos claramente definidos.</li> <li>• Mejorar y actualizar los procesos repetitivos de la institución, teniendo en cuenta su análisis, evaluación y estandarización.</li> </ul>	

Técnico de sostenibilidad Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar apoyo permanente, seguimiento y asesoría a los responsables de la información financiera, económica y social; y propender la cultura de autocontrol en los procesos y procedimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.</li> </ul>	X
Comisión de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar porque los procesos de selección para la provisión de empleos y de evaluación del desempeño se realicen conforme con lo establecido en las normas y procedimientos legales y reglamentarios y con los lineamientos señalados por la Comisión Nacional del Servicio Civil. Las citadas atribuciones se llevarán a cabo sin perjuicio de las facultades de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Para el efecto, la Comisión de Personal deberá elaborar los informes y atender las solicitudes que aquella requiera.</li> <li>• Resolver las reclamaciones que en materia de procesos de selección y evaluación del desempeño y encargo les sean atribuidas por el procedimiento especial.</li> <li>• Solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil la exclusión de la lista de elegibles de las personas que hubieren sido incluidas sin reunir los requisitos exigidos en las respectivas convocatorias, o con violación de las leyes o reglamentos que regulan la carrera administrativa. En el caso de no atenderse la solicitud, deberán informar de esta situación a la Comisión Nacional del Servicio Civil para que adopte las medidas pertinentes.</li> <li>• Conocer, en primera instancia, de las reclamaciones que formulen los empleados de carrera que hayan optado por el derecho preferencial a ser vinculados, cuando se les supriman sus empleos, por considerar que han sido vulnerados sus derechos.</li> <li>• Conocer, en primera instancia, de las reclamaciones que presenten los empleados por los efectos de las incorporaciones a las nuevas plantas de personal de la Entidad o por desmejoramiento de sus condiciones laborales o por los encargos.</li> <li>• Velar porque los empleos se provean en el orden de prioridad establecido en las normas legales y porque las listas de elegibles sean utilizadas dentro de los principios de economía, celeridad y eficacia de la función administrativa;</li> <li>• Velar porque en los procesos de selección se cumplan los principios y reglas previstas en esta ley.</li> <li>• Participar en la elaboración del plan anual de formación y capacitación y en el de estímulos y en su seguimiento.</li> <li>• Proponer en la respectiva Entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del clima organizacional.</li> </ul>	X
Consejo Asesor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgano auxiliar de carácter consultivo. Trata temas relacionados con asuntos de promoción de la competencia.</li> </ul>	
Comité de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar al Superintendente en los temas que considere pertinente.</li> <li>• Proponer políticas y planes de acción de carácter administrativo.</li> <li>• Revisar y analizar la medición del desempeño de la SIC comparándolo frente a la programación prevista.</li> <li>• Efectuar seguimiento a las acciones correctivas definidas.</li> </ul>	X
Comité de Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar y evaluar, con base en los informes que se presenten para su consideración, el cumplimiento de alguna o algunas de las cuales señaladas en el artículo 2.5.6.3. del Decreto 445 de 2017 o la norma que lo modifique; en el artículo 820 del Estatuto Tributario o norma que lo modifique y en el artículo 65 de la Ley 1480 de 2011, para considerar que una acreencia a favor de la Entidad constituye cartera de imposible recaudo, dejando evidencia de ello en un acta.</li> </ul>	X

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar al Representante legal, o al funcionario que éste delegue, la declaración mediante acto administrativo de las acreencias que se consideren como cartera de imposible recaudo. Con fundamento en referido acto administrativo, se realizará el castigo de la cartera en la contabilidad de la Entidad y se darán por terminados los procesos de cobro que se hubieren iniciado.</li> <li>• Proponer y sugerir pautas sobre los aspectos que deban ser mejorados en desarrollo de la evaluación de los casos remitidos para castigo, así como proponer posibles acciones encaminadas a minimizar o eliminar el impacto causado. Estas recomendaciones deberán ser informadas al Superintendente de Industria y Comercio o quien este delegue, para que en forma conjunta con las dependencias convergentes a los fines de mejoramiento se adopten las acciones necesarias.</li> <li>• Las demás funciones que le sean asignadas por el Representante Legal de la Entidad.</li> </ul>	
--	--	--

*Tabla. Comités de apoyo de la SIC.*

### 1.3.2. Marco Estratégico Institucional

El marco estratégico de la Entidad se construye a partir de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y tiene en cuenta además el Plan Nacional de Desarrollo, el ODS 12 de Producción y Consumo Responsables, los compromisos CONPES y el Plan Estratégico Sectorial, entre otros compromisos del sector y compromisos internos relacionados con la misión, la visión y los objetivos estratégicos, Políticas, Plan Estratégico Institucional y Sistema de Gestión Institucional.

#### Mapa de procesos:

La estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia está basada en una operación por procesos. Este modelo permite armonizar la misión y visión con el cumplimiento de los objetivos institucionales y está compuesto por macroprocesos y procesos, con una estructura que se presenta a continuación:



Imagen. Mapa de procesos de la SIC

## Misión

La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal. La SIC también protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

El cumplimiento de estos objetivos es posible gracias al compromiso y competencia técnica de su talento humano, factores que, articulados con los valores institucionales, la capacidad de innovación y adaptación al cambio, el compromiso con la calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, contribuyen a la generación de confianza en la ciudadanía.

## Visión

La Superintendencia de Industria y Comercio, en 2030, será reconocida como una Entidad ágil, cercana al ciudadano, que protege y promueve eficazmente los derechos de los consumidores, el buen funcionamiento de los mercados y el fortalecimiento del sistema de propiedad industrial. Esto mediante la utilización de tecnología de avanzada, analítica de datos, innovación, mejora continua de procesos, la ampliación de su cobertura, la generación de espacios de participación, la aplicación de mecanismos de prevención y un talento humano comprometido con la honestidad, el respeto, la diligencia y la justicia, así como la optimización del gasto público y la responsabilidad social.

## Objetivos Estratégicos

## Perspectiva de cliente

1. Fortalecer los programas de prevención en materia de infracciones al estatuto del consumidor, protección de datos personales y el régimen de libre competencia económica, sin perjuicio de los procesos y actuaciones sancionatorias.
2. Mejorar la oportunidad y calidad en la atención de trámites y servicios dirigidos a usuarios, empresarios, ciudadanos y demás grupos de interés a través de la implementación de herramientas tecnológicas.
3. Mejorar la infraestructura, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información.
4. Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano.
5. Fortalecer los servicios de formación y divulgación de los derechos y deberes de ciudadanos y empresarios.
6. Fortalecer los programas de fomento de la propiedad industrial que promuevan la consolidación de estos derechos como activos empresariales y el uso de la información contenida en los documentos de patentes como base para nuevos desarrollos.

#### **Perspectiva procesos internos**

7. Implementar las mejores prácticas en materia de gestión documental.

#### **Perspectiva aprendizaje y crecimiento**

8. Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación.
9. Afianzar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable.
10. Fortalecer procesos de analítica institucional para la toma de decisiones.

#### **Perspectiva financiera**

11. Mejorar la eficiencia en el gasto público.

#### **1.3.3. Modelo de Sostenibilidad (grupos de interés y materialidad)**

Expectativas e intereses que grupos de interés tienen sobre las actividades y gestión de la Entidad.

**GRI: (102-40; 102-42; 102-44)**

El éxito de la gestión de la Superintendencia de Industria y Comercio depende de sus relaciones internas con sus empleados, contratistas y directivos, y externamente con sus proveedores, ciudadanos, empresarios, la comunidad, el Gobierno, los entes de vigilancia y control, entre otros. La Entidad tiene un compromiso frente a la Responsabilidad Social, lo que la ha llevado a la identificación de sus grupos de interés para conocer sus necesidades e implementar estrategias de relacionamiento que permitan una mejor prestación del servicio, además 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) Fortalecer el diálogo y fomentar con el ejemplo la activa participación de estos grupos de interés para alcanzar una gestión pública eficaz, transparente y sostenible.





*Imagen. Grupos de interés de la SIC.*

Dentro de la estrategia de relacionamiento que implementa la Entidad, en el periodo reportado se llevó a cabo una encuesta ciudadana que permitió conocer la percepción sobre los trámites de la Entidad. Estas son algunas de las necesidades o expectativas que los grupos de interés manifestaron:

- Mayor claridad y completitud de la información para realizar los trámites, los pasos a seguir y los requisitos necesarios para iniciarlos.
- Accesibilidad fácil y adecuada a los trámites de la Entidad.
- Fortalecer la facilidad del diligenciamiento de los formularios en línea de los trámites.
- Mejorar la información publicada en la página web para que se facilite la realización de los trámites.
- Fortalecer la capacitación de los funcionarios a cargo de los trámites.
- Fortalecer el proceso de notificaciones.
- Mayor agilidad en los procesos y en la respuesta de los trámites y solicitudes realizados ante la Entidad.
- Mayor facilidad para realizar las consultas del estado de los trámites.
- Mayor capacidad de almacenamiento para envío de documentos y anexos de los trámites.
- Informar y aclarar el tiempo de duración de los procesos y sus fases.
- Programar conciliaciones más oportunas.
- Generar alertas que permitan saber si un trámite no es viable.
- Mejorar la disponibilidad de la plataforma SICFACILIT.

Con el fin dar respuesta a las necesidades expuestas por los grupos de interés, la SIC incluyó los resultados de la encuesta en boletines elaborados por la Oficina Asesora de Planeación, los cuales fueron enviados a todas las áreas para darlos a conocer y que sean insumo para dar inicio a la planeación estratégica 2021.

De igual forma, a partir de esta información las áreas determinarán los productos con los cuales abordarán las oportunidades de mejora que arrojan los datos.

Así mismo, la SIC tendrá en cuenta los resultados de este ejercicio para la elaboración y puesta en marcha del plan de trabajo de la política de racionalización de trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, en particular del componente de racionalización de trámites, en donde se plantearán algunas estrategias que permitirán dar claridad y reducir pasos en los trámites de la Entidad.

Proceso para determinar los temas materiales de la Entidad:  
**GRI: (102-46; 102-47)**

Para la definición de los contenidos del Informe y de sus temas materiales, la SIC realizó un proceso de identificación, revisión y priorización de los mismos, arrojando como resultado aquellos considerados con mayor relevancia en la gestión de la Entidad.

Para la identificación de estos temas, se llevó a cabo una revisión de documentos e información estratégica de la Entidad, así como de informes de gestión sectorial:

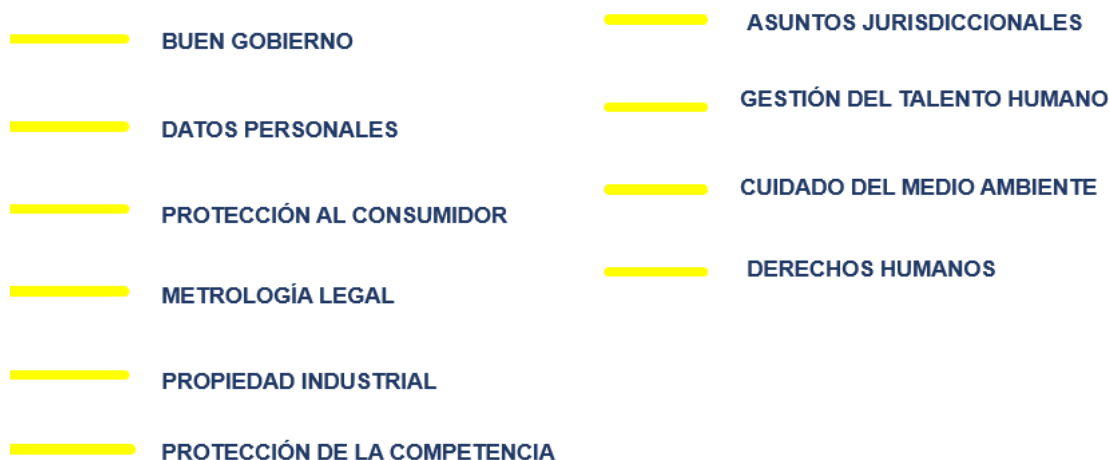


*Imagen. Insumos considerados para el análisis de materialidad.*

En la etapa de validación y priorización se llevó a cabo un ejercicio que contó con la participación todas Delegaturas y Oficinas de la Entidad. Durante este espacio, los temas fueron clasificados en la categoría interna y externa. Es así como para este informe se definieron 10 temas materiales así:



## TEMAS MATERIALES SIC 2018-2020



*Imagen. Temas materiales de la SIC.*

### 1.3.4. Protección de los Derechos de los consumidores y de los ciudadanos

GRI: (102-15; 102-43)

La Superintendencia de Industria y Comercio protege los derechos de los consumidores y de los ciudadanos, generando beneficios a la sociedad y a la economía del país. A través de las actividades realizadas por las delegaturas se genera confianza y respaldo a los consumidores, las organizaciones, entidades públicas y ciudadanía en general, contribuyendo con ello a impactos en la mejora de su calidad de vida:

- El rol de protección al consumidor, en lo que respecta a la **Delegatura de Protección al Consumidor**, adelanta investigaciones, impone sanciones a las organizaciones que vulneran los derechos de los consumidores y realiza visitas de inspección a diferentes establecimientos con el fin de encontrar irregularidades que atentan contra la seguridad de los consumidores. Así mismo, en materia de seguridad de producto se han suscrito diferentes convenios con el fin de conformar la Red Nacional de Consumo Seguro.

De otro lado, con el objetivo de promover la prevención y abordar las causas de los incumplimientos de los operadores de telecomunicaciones, la Delegatura ha planteado e implementado un modelo de vigilancia preventiva, denominado PrevenSIC, que permite incentivar la prevención, la autorregulación, la solución al usuario en el primer contacto, así como a promover los mecanismos alternativos de solución de controversias. Es de resaltar que en el desarrollo del modelo se adelantaron mesas de trabajo con los operadores y gremios del sector de telecomunicaciones, postales, televisión por suscripción y televisión comunitaria, en las que se construyó y ajustó el modelo. Este es un ejemplo de cómo las actividades que ejecuta la SIC tienen un impacto directo en el bienestar de la sociedad.

Por su parte, la **Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal** impacta directamente en los consumidores, en particular porque expidió actos administrativos e impuso sanciones relacionadas con los reglamentos técnicos, metrología legal, evaluadores y control de precios. Así mismo, los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica -OAVM designados por la SIC realizaron verificaciones a instrumentos sujetos a control metrológico.

También se han fortalecido las relaciones con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el Ministerio de Salud y Protección Social, apoyando en la capacitación de agentes obligados al reporte de precios de agroquímicos y de medicamentos.

Se destaca la interoperabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE y el Sistema de Información de Certificados de Conformidad – SICERCO, cuya integración ha permitido la disminución de los costos de los importadores y mejorar los tiempos de respuesta a estos.

En materia de datos personales, la **Delegatura de Protección de Datos Personales** ha adelantado ordenes, sanciones y visitas administrativas relacionadas con la vulneración de los derechos del consumidor respecto a la normatividad vigente de Habeas Data y protección de datos personales<sup>1</sup>. Durante el periodo se realizaron capacitaciones del Régimen General de Protección de Datos Personales y del Registro Nacional de Bases de Datos a diferentes entidades públicas, gremios y colegios, además de campañas de divulgación relacionadas con la suplantación de identidad, actividades con las que se demuestra la relación directa que tiene la Entidad con los ciudadanos de a pie.

Con el fin de dar mayor divulgación a las decisiones proferidas en el marco de las investigaciones administrativas por prácticas restrictivas de la competencia, la SIC como autoridad única en competencia ha implementado, por medio de la **Delegatura de Protección de la Competencia**, mejoras en el aplicativo SICOMP y realiza además el monitoreo de los mercados para prevenir infracciones al régimen de libre competencia, acciones complementadas con el fortalecimiento de las capacidades y conocimientos de los gobiernos locales en materia de libre competencia y con actividades relacionadas con presuntas prácticas comerciales restrictivas de la Competencia y por actos de Competencia desleal administrativa, entre las que se destacan:

- La Delegatura de la Competencia ratificando el interés de estimular la autorregulación empresarial en el país y de buscar mecanismos para generar el cumplimiento del Régimen de Libre Competencia Colombiana, participó en la construcción de la NTC 6378:2020 de buenas prácticas para la protección de la libre competencia, cuyo propósito es dar las pautas básicas para la instrucción exitosa de un programa de cumplimiento de la normativa de libre competencia, lo que redundará en beneficios para la comunidad.
- Adicionalmente, esta misma Delegatura ha participado formalmente como co-presidente del Grupo de Abogacía de la Red Internacional de Competencia, así como en diversas iniciativas que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE ha propuesto en América Latina a efectos de promover y proteger la libre competencia en tiempos de COVID-19.

De otra parte, la **Dirección de Cámaras de Comercio** impartió lineamientos generales a las cámaras de comercio frente al Registro Único Empresarial y Social – RUES, para lo cual se han realizado talleres regionales dirigidos a sus funcionarios.

Entre otras actividades a resaltar, la **Red Nacional de Protección al Consumidor** a través de sus programas brindó atención, capacitación y divulgaciones a consumidores y empresarios en materia de protección al consumidor. Con las rutas del consumidor se visitan diferentes ciudades del país para atenciones y capacitaciones en temas de protección al consumidor. Este programa permite acercar la Entidad a todos los consumidores, pues a través de las rutas se llega a lugares que no son comúnmente visitados y cuya población tiene un grado de desconocimiento respecto de sus derechos como consumidores.

---

<sup>1</sup> Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012

En su función registral liderada por la **Delegatura para la Propiedad Industrial** la SIC tramita y decide las solicitudes de patentes y registro de marcas y lemas comerciales, a la vez que declara la protección de denominaciones de origen, garantizando la protección de los ciudadanos en estos temas e impulsando el crecimiento económico del país.

A través de los Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación - CATI se facilita el acceso a información y el uso de la Propiedad Industrial en favor de la innovación y crecimiento económico del país. De igual manera, la Delegatura adelanta programas orientados a incentivar e impulsar que los emprendedores se acerquen a la Propiedad Industrial.

Finalmente, la **Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales** protege los derechos de los ciudadanos en materia de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial, a través de los diferentes litigios que adelanta. En el periodo reportado elaboró una guía de trámites judiciales en materia de consumidor y un video explicativo en materia de audiencias para las acciones de protección al consumidor. Así mismo, realizó un foro con la finalidad de compartir con la ciudadanía y grupos de interés, las experiencias, avances y proyectos desarrollados por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales en materia de justicia virtual.

Las acciones desarrolladas por las diferentes delegaturas contribuyen a que la Entidad, a través del ejercicio de sus funciones, salvaguarde los derechos de los consumidores, emprendedores, organizaciones y ciudadanía en general y ejerza un rol preventivo capacitando a los grupos de valor y construyendo en conjunto estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los servicios ofrecidos.

#### Atención de riesgos y oportunidades

Para facilitar y fortalecer las actividades misionales y de apoyo que se desarrollan, la Entidad cuenta con un sistema de gestión de riesgos que se estructura desde la Política de Administración de Riesgos y la metodología de administración de riesgos, impartiendo lineamientos que deben ser tenidos en cuenta por los líderes de proceso para la identificación y tratamiento de los riesgos. Las oportunidades se abordan y se materializan a través del Plan Estratégico Sectorial y Plan de Acción Institucional.

Para la SIC es de vital importancia la prevención, mitigación y el control de los riesgos (gestión, corrupción, datos personales y seguridad de la información) asociados a sus procesos. Por lo anterior y conscientes que en el desarrollo de sus actividades se generan riesgos o eventos no deseables que pueden afectar el desempeño de sus objetivos, realiza las siguientes actividades:

- Identifica las potenciales actividades que puedan generar un riesgo.
- Define los riesgos asociados a las actividades y su tipología.
- Analiza y califica la probabilidad e impacto del riesgo antes de controles.
- Identifica, clasifica y valora los controles que permitan prevenir y mitigar su materialización.
- Analiza y califica los riesgos después de controles.
- Formula los planes de tratamiento de los riesgos.
- Formula planes de contingencia en caso de materialización de un riesgo.
- Monitorea la gestión del riesgo de manera trimestral.
- Se realiza evaluación independiente por la Oficina de Control Interno.

Todo lo anterior dando cumplimiento a los compromisos legales, la normatividad vigente aplicable y la Política de Administración de Riesgos definida.

Así mismo, la administración del riesgo requiere de un análisis inicial desde un punto de vista estratégico, por ello, se hace necesario estudiar el contexto del riesgo que es fundamental para identificar las fuentes que pueden dar origen al mismo. Este contexto es analizado en el marco de la planeación estratégica de la Entidad

mediante el análisis DOFA, donde cada área diligencia sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, ejercicio que constituye el punto de partida para la planeación estratégica de la Entidad y la administración de riesgos.

Tomando como punto de partida el contexto estratégico, la identificación y priorización de los riesgos se realiza a través de:

- El análisis de los objetivos de los procesos relacionados directamente a las funciones de la Entidad.
- El análisis de las actividades críticas relacionadas a los procesos, identificadas como tal porque su ejecución tiene un impacto sobre el resultado final del proceso.
- La identificación de las situaciones no deseadas que pueden entorpecer el cumplimiento de los objetivos.
- Los riesgos gestionados por la Entidad se encuentran consolidados en el mapa de riesgos institucional.

En el caso de las oportunidades, estas son priorizadas durante el ejercicio de planeación estratégica, teniendo en cuenta la capacidad de las áreas para dar respuesta a los objetivos de la Entidad, al presupuesto asignado y a los lineamientos de la Alta Dirección. Las oportunidades dan como resultado los objetivos estratégicos y se materializan en el Plan de Acción Institucional.

#### Seguimiento a la gestión del riesgo en la Entidad

La gestión de riesgos en la Entidad permite abordar y tratar los riesgos de manera preventiva, así mismo favorece el seguimiento y monitoreo permanente, lo que facilita el mejoramiento continuo y la disminución de la frecuencia de la materialización de los riesgos. Por esto, trimestralmente se realiza monitoreo de los riesgos y a través de este ejercicio se conoce el avance de las actividades de los planes de tratamiento de los riesgos, actividades que pretenden fortalecer controles, abordar las causas generadoras del riesgo e identificar nuevos mecanismos para prevenir o mitigar la materialización de situaciones no deseadas.

Así mismo, los seguimientos periódicos a los planes de la Entidad facilitan las alertas tempranas y propician el cumplimiento de los productos definidos en ellos, mitigando el riesgo de incumplimiento de los propósitos planeados por las áreas de la Entidad.

Estas herramientas apoyan la gestión y aportan a que el rendimiento de la Entidad sea adecuado y beneficie a los grupos de interés y la ciudadanía en general.

En 2020 se realizó el diagnóstico estratégico - DOFA, que permitió identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, así como el nivel de riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas son algunas de las amenazas y oportunidades identificadas:

#### Amenazas:

- La frecuencia de los cambios regulatorios o normativos inciden en la apropiación de la nueva normativa.
- Algunos cambios regulatorios o normativos no tienen en cuenta la capacidad y los recursos de la Entidad.
- Restricciones en la adquisición de bienes y servicios por austeridad del gasto.
- Cambio en políticas monetarias y tributarias que afectan la correcta ejecución presupuestal.
- El ingreso de recursos del FONTIC a la SIC no se hace oportunamente.
- Dificultad para acceder a municipios o zonas rojas en el país, ya que no se cuenta con el debido acompañamiento policial en las visitas.
- Desconocimiento de los trámites legales y los mecanismos de defensa por parte de la ciudadanía.



- Demoras por parte de pares de la SIC u otros actores como Ligas, Confederaciones o Asociaciones, entre otros.
- Incremento de ataques informáticos a entidades públicas.
- Inestabilidad en las políticas de Gobierno Digital por parte de MINTIC.
- Política de Datos personales, y la falta de lineamientos claros de la Entidad asociados con el tratamiento de información sensible y reservada.
- Por la ubicación y características de las edificaciones, hay riesgo locativo por sismos, pueden ocurrir inundaciones o incendios, o problemas eléctricos que dañen los equipos.
- Por la ubicación del edificio hay contaminación auditiva por protestas, manifestaciones y eventos públicos en la plazoleta del Centro Internacional.
- Inestabilidad jurídica que implica asumir nuevas funciones y responsabilidades, sumado a la falta de oportunidad en la entrega de información clara, precisa concisa para su implementación.
- Criterios y conceptos diferentes de distintos entes judiciales que dificultan la toma de decisiones internas.
- Ausencia de espacios para facilitar la participación de ciudadanos y grupos de valor.
- Gran cantidad de información en la página web que genera confusión y desinformación a los usuarios.

#### **Oportunidades:**

- Articulación interinstitucional y con la ciudadanía para construcción conjunta de proyectos regulatorios y para el desarrollo de las políticas públicas e intercambio de información.
- Apoyo de Presidencia a la "Economía Naranja", la innovación y la creatividad.
- Posible aumento de presupuesto institucional derivado de las políticas que fomentan la economía naranja.
- Generar alianzas con otras entidades para minimizar costos o mejorar las opciones de adquisición de bienes y servicios.
- Buscar mecanismos innovadores para llegar de forma más efectiva a los usuarios externos, logrando así incrementar los niveles de confianza y credibilidad.
- Generar espacios de capacitación dirigidos a diferentes sectores del mercado en relación con las buenas prácticas que deben tener.
- Replantear la forma de almacenamiento y administración de la información a fin asegurar la disponibilidad.
- Programas de capacitación para funcionarios y contratistas, promovidos por el MINTC para el desarrollo de gobierno digital.
- Reubicación de la Entidad en un lugar centralizado con facilidad de vías de acceso y seguridad.
- Instalaciones que promuevan uso de energías limpias.
- Ser parte de redes de conocimiento y tener convenios para fortalecer las buenas prácticas.
- Usar los canales de comunicación de la Entidad para suministrar de manera oportuna los cambios de carácter normativo. Reglamentación en materia de economía naranja.
- Desarrollar nuevas formas de comunicación con los ciudadanos.
- Mayor difusión de herramientas y tutoriales internos.
- Divulgación de la información a través de los canales de comunicación que tengan en cuenta población con discapacidad.

Para la gestión de estas amenazas y oportunidades, se mantendrá el continuo mejoramiento de las herramientas de planeación estratégica que permitan abordarlas en la gestión de la Entidad, lo cual se decanta anualmente en el instrumento de Plan de Acción.

#### **Retos a mediano plazo (2 años) frente a la gestión de los riesgos y oportunidades identificados.**

Frente a la gestión de riesgos y las oportunidades, la SIC planea trabajar los siguientes retos:

- Poner en operación el módulo de riesgos para reducir la ejecución manual en su gestión.
- Fortalecer los controles asociados a cada riesgo para evitar su materialización.
- Mantener la articulación de la metodología de administración de riesgos y la política alineada con las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Consolidar la cultura del monitoreo y seguimiento a los riesgos de gestión que le permiten a la Entidad afianzar su compromiso en la materia.

### **Mecanismos de gobierno para manejar los riesgos y oportunidades identificados:**

La Superintendencia de Industria y Comercio adopta los lineamientos para la administración del riesgo determinados por el Gobierno Nacional y regulados a través del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, mediante una metodología de administración del riesgo que se encuentra en sus Sistema Integrado de gestión Institucional - SIGI.

## **2. BUEN GOBIERNO**

GRI:103-1; 103-2; 103-3

La Superintendencia de Industria y Comercio enmarca el cumplimiento de su misión en el marco de un Buen Gobierno, lo que le permite contar con una gestión pública efectiva, transparente, colaborativa y participativa. Esto de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, marco de referencia que le brinda instrumentos a las entidades públicas para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y controlar su accionar, el cual se materializa a través del Sistema Integral de Gestión Institucional -SIGI.

La SIC ha estructurado e implementado su SIGI con el propósito de brindar mejores servicios a sus grupos de valor y fortalecer la eficiencia administrativa. En ese orden, facilita el cumplimiento de su propósito y los objetivos incluidos en su marco estratégico bajo un enfoque por procesos y acompañado de la adopción de buenas prácticas de responsabilidad social y lineamientos de gestión de una Empresa Familiarmente Responsable- efr.

El SIGI está conformado por 6 sistemas de gestión:

- Sistema de gestión ambiental.
- Sistema de gestión de calidad.
- Sistema de gestión de los laboratorios de masa y volumen.
- Sistema de gestión de la seguridad de la información.
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Sistema de gestión de la conciliación empresa familiarmente responsable- efr.

La SIC define su política de operación orientada al compromiso de realizar las actividades que le competen de una forma eficaz, eficiente y efectiva, por medio de la gestión orientada a los resultados y guiándose por los siguientes lineamientos:

- i. La Entidad trabaja por procesos, los cuales son identificados y conocidos por los servidores públicos y contratistas.
- ii. La SIC identifica, mantiene y mejora los procesos y sus interrelaciones a fin de tener un enfoque del sistema integral para la gestión.
- iii. Las decisiones tomadas en la SIC se basan en el análisis de datos y la información relacionada con los procesos, trámites y servicios en desarrollo de las funciones asignadas por las normas legales.

En el contexto de sus funciones institucionales, los impactos que genera la operación de la Entidad en materia de Buen Gobierno son:

#### *Protección de la competencia*

- Poner a disposición de los colombianos SICOMP, herramienta didáctica y de carácter pedagógico para consultar las decisiones expedidas en materia de libre competencia económica, que cuenta con un diseño más amigable y mayores posibilidades de búsqueda, para garantizar el acceso idóneo de los usuarios a los actos administrativos proferidos por la SIC en el marco de las investigaciones administrativas por prácticas restrictivas de la competencia como autoridad única de competencia en Colombia.
- Contribución a la construcción de cultura de libre competencia a través de la participación en la elaboración de la NTC de buenas prácticas para la protección de la libre competencia - NTC 6378:2020. Con esto se ratifica el interés de estimular la autorregulación empresarial en el país y de buscar mecanismos que desencadenen efectos de dispersión del cabal cumplimiento del Régimen de Libre Competencia Colombiana.
- Herramientas de analítica y minería de texto: A través del trabajo interdisciplinar entre abogados, economistas y expertos en analítica de datos, se han desarrollado diferentes instrumentos en aras de optimizar el ejercicio, tanto de promoción como de protección de la libre competencia económica al interior de la autoridad de competencia.
- Monitoreo a mercados para prevenir infracciones al régimen de libre competencia.
- Fortalecimiento de capacidades y conocimiento en libre competencia en gobiernos locales.

#### *Datos personales*

- Se han impartido órdenes y sanciones por violaciones a las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.
- Se han abordado capacitaciones del régimen general de protección de datos personales y del registro nacional de bases de datos a entidades públicas, gremios, colegios, entre otros.
- Se realizó la campaña "Suplantación de identidad", debido a un incremento de quejas de la ciudadanía, en esta materia.
- Se han elaborado y publicado guías para el tratamiento de datos personales para fines de comercio electrónico, para la implementación del principio de responsabilidad demostrada en las transferencias internacionales de datos personales y sobre el tratamiento de datos personales para fines de marketing y publicidad.

#### *Metrología y legal y reglamentos técnicos*

- Se ejerció control de la calidad, seguridad, cantidad y precio de los productos en beneficio de los consumidores. Lo anterior a través de la expedición de actos administrativos, visitas de control a todo el territorio nacional, actividades de sensibilización, entre otros.

#### *Protección al consumidor*

Se inspecciona, vigila y controla a los agentes del mercado en favor de los derechos de los consumidores, por medio de:

- La imposición de órdenes administrativas para evitar que se cause daño a los consumidores.
- Realización de visitas de inspección en todas las ciudades del país.

- Implementación de estrategias de inspección y vigilancia de prestadores de viviendas turísticas para verificar, entre otras cosas, el ejercicio de la actividad inscrita en el Registro Nacional de Turismo y la autorización.
- Conformación de la Red Nacional de Consumo Seguro para el suministro e intercambio permanente de información y experiencias para la gestión y conocimiento de accidentes asociados a productos de consumo, que garanticen la protección de las personas, en particular la de los niños, niñas y adolescente, frente a los riesgos que estos productos representan para la salud, la vida y la seguridad.
- Implementación de PrevenSIC, un modelo de vigilancia preventiva alienado con recomendaciones y mejores prácticas internacionales de la Organización para la Cooperación y del Desarrollo Económico OCDE, dirigido a atacar las causas de los incumplimientos de la industria (operadores de telecomunicaciones y postales), incentivar la prevención, la autorregulación, la solución al usuario en el primer contacto, así como a promover los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Estas actividades impactan positivamente en todo el territorio nacional y son ejecutadas con la participación de servidores públicos de la SIC y contratistas. En su desarrollo se benefician a actores del estado como la Presidencia de la República, Ministerio de Comercio y Turismo, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Administrativo de la Función Pública, Gobierno nacional y demás entidades del Estado, Organismo de Control, Liga de Consumidores, Empresas, gremios empresariales, Cámaras de Comercio, Organizaciones civiles y ciudadanía en general.

### **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**

La gestión del buen gobierno se realiza partiendo del Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno. Para más información de estos lineamientos por favor consultar en el enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Así mismo y de acuerdo con lo dispuesto en el manual operativo del MIPG actualizado en diciembre de 2019 en su versión 3, éste se aplica a las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y a las entidades del orden territorial que lo implementarán, incorporando para ello los criterios diferenciales que se incluyen en cada una de las políticas de gestión y desempeño. La política de Control Interno de MIPG se aplicará además a las entidades y organismos estatales sujetos a régimen especial, las Ramas Legislativa y Judicial, la Organización Electoral, los organismos de control y los institutos científicos.

En este contexto, el propósito de la Entidad al gestionar el Buen Gobierno es aumentar la confianza de los ciudadanos en la Entidad, garantizando la calidad y oportunidad con que cumple las funciones que la ley le otorgó. Por esto, la SIC gestiona el Buen Gobierno de acuerdo con lo dispuesto en el MIPG, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El desarrollo del MIPG se da a través de la implementación de 7 dimensiones que agrupan 18 políticas con altos estándares de calidad en temas asociados con gestión pública y buen gobierno. De acuerdo con lo anterior y con el propósito de cumplir con los estándares previstos en el MIPG, en la SIC se definieron líderes de política para que impulsaran su implementación y desarrollo. La distribución al interior de la Entidad es la siguiente:

- Oficina Asesora de Planeación: 7 políticas
- Secretaría General: 3 políticas
- Oficina de Tecnología e Informática: 2 políticas
- Oficina Asesora Jurídica: 2 políticas
- Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial: 2 políticas

- Dirección Administrativa: 1 política
- Oficina de Control Interno: 1 política

Cada uno de los líderes tiene dentro de sus funciones articular a las dependencias con responsabilidades en cada una de las políticas a su cargo, para asegurar el cumplimiento de los diferentes planes, programas y estrategias planteados; así mismo deben asegurar que los reportes de información requeridos se generen de manera articulada, oportuna y consistente, entre otras.

La implementación de cada una de las políticas que componen al MIPG, tiene un propósito específico en el cumplimiento de buen gobierno, que abarca desde ejercicios de planeación participativa que involucran a la ciudadanía, hasta aspectos específicos en que la Entidad pueda co-crear con los ciudadanos algunos proyectos específicos que impacten su calidad de vida. Para lo lograrlo, la Entidad trabaja en alinear y articular aspectos que pueden considerarse diferentes pero que en su engranaje y correcta alineación, generan herramientas tecnológicas que facilitan la vida de los ciudadanos, más espacios de participación y rendición de cuentas, buen uso de la gestión documental e instrumentos que permitan administrar la gestión del conocimiento en la Entidad.

A partir de lo anterior, El Superintendente de Industria y Comercio y su Equipo Directivo se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Superintendencia hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales, formulando acciones estratégicas, ejerciendo liderazgo y asegurando la efectividad de los mecanismos de comunicación y autocontrol.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación del desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Para cumplir con tal cometido, la Entidad implementará con los criterios de calidad del MIPG, gestionando eficientemente el talento humano, observando la Constitución y la Ley, asegurándose que se cumplan las normas, procedimientos y políticas trazadas, estableciendo un manejo adecuado de los recursos y fijando políticas sobre la gestión de la Entidad y sobre la relación con los demás entes públicos y grupos de interés.

Adicional al componente legal que implica la implementación del MIPG, la Entidad hace una apuesta por ir un paso más adelante con su desarrollo en la medida que confía plenamente en que la articulación de las políticas y todos los esfuerzos administrativos, en materia de gestión pública y Buen Gobierno finalizarán teniendo impacto donde más importa: mejor calidad y cubrimiento de los servicios de la SIC.

## Objetivos y metas

Los objetivos y metas ligados a la gestión del Buen Gobierno se encuentran inmersos en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022. A continuación se relacionan los objetivos estratégicos que aportan al tema material:

1. Afianzar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable

2. Mejorar la eficiencia en el gasto público

3. Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano.

4. Fortalecer procesos de analítica institucional para la toma de decisiones

## Responsables y recursos

Si bien, todos los funcionarios de la SIC aportan a la efectividad de un Buen Gobierno, dentro de la Entidad hay dependencias y grupos de trabajo responsables de su gestión:

- **Oficina Asesora de Planeación:** Lucha contra la corrupción (Gestión de riesgos de corrupción en los procesos del SIGI). Rendición de cuentas a la ciudadanía.
- **Secretaría General:** Lucha contra la corrupción (Formación sobre políticas anticorrupción, transparencia, respeto y gestión de las partes interesadas, comportamiento ético).
- **Grupo de Trabajo de Asuntos Disciplinarios:** Lucha contra la corrupción (Investigaciones disciplinarias de casos de corrupción y medidas tomadas).
- **Grupo de Trabajo de Contratación:** Gestión contractual (Selección de proveedores con criterios e impactos sociales negativos de la cadena de suministro).
- **Dirección Financiera:** Finanzas públicas y gestión financiera (Gestión del presupuesto asignado, asistencia financiera y valor económico directo generado y distribuido).
- **Grupo de Estudios Económicos -** Finanzas públicas y gestión financiera (Impactos económicos indirectos).
- **Grupo de Atención al Ciudadano -** Prácticas en materia de participación y ciudadanía activa.

Para la gestión del Buen Gobierno se han asignado recursos tecnológicos y económicos para el desarrollo del trabajo diario. Adicionalmente, se cuenta con el sistema de trámites, SIGI, SIIF y aplicativos específicos de cada área, para su gestión.

## Atención a los ciudadanos

Con el propósito de brindar atención a los ciudadanos en general en relación a los trámites, quejas, derechos de petición, felicitaciones, reclamos y sugerencias, la SIC cuenta con diferentes mecanismos formales para recibir y atender dichas solicitudes, estos son:

- Sede física carrera 13 No 27-00 Piso 1 Edificio Bochica.
- Puntos de atención a nivel nacional.
- Kiosco Interactivo ubicado en la sede central de la SIC.
- Tes kioscos interactivos ubicados de manera rotativa en diferentes centros comerciales de Bogotá.
- Sede electrónica: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).
- Correo electrónico: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).
- Chat virtual 7\*24
- Herramienta SIC Facilita: <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita>.
- Video llamada de información general.
- Video llamada en propiedad industrial.
- Video llamada de lengua de señas.
- Callback (Servicio de devolución de llamadas).
- Chatbot.
- Canal de diálogo social.
- Asesoría en línea, Chat.
- PQRSF Móvil.
- Atención telefónica: Teléfono Conmutador: +57 (1) 587 00 00 - Bogotá - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910165 Contact center +57 (1) 592 0400.



## Mecanismos de evaluación y seguimiento

La evaluación de la gestión del Buen Gobierno, se realiza a través de diferentes instancias o mecanismos:

- Auditorías o verificaciones internas o externas: Plan Anual de Auditoría.
- Sistemas de medición: Seguimiento y monitoreo de indicadores, riesgos, producto no conforme, seguimiento Plan de Acción Institucional, seguimiento al Plan Estratégico Institucional.
- Índices de desempeño externos: Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión- FURAG, Índice de Transparencia y Acceso a la Información- ITA.
- Análisis sectoriales o evaluaciones comparativas: FURAG, seguimiento a PES.
- Retroalimentación de los grupos de interés: Rendición de cuentas y la encuesta realizada. ExperienciaSIC: <https://sites.google.com/sic.gov.co/encuestas/inicio?pli=1&authuser=1>
- Mecanismos de quejas y sugerencias: Seguimiento y monitoreo a PQRSF.

## 2.1. Lucha contra la corrupción

GRI: (102-17); PG 10

Con el objetivo de fortalecer la transparencia, avanzar en la racionalización de los trámites y atención a los usuarios, así como impedir, prevenir y combatir las faltas a la ética y la integridad, la Entidad ha tomado medidas para garantizar el uso adecuado del canal de denuncias por corrupción, a través del cual los ciudadanos pueden reportar presuntos hechos de corrupción y comportamientos antiéticos por parte de servidores públicos y contratistas de la SIC. A través de este canal se garantiza el anonimato de los denunciantes, con el fin de incentivar su uso por parte de la ciudadanía.

Igualmente, la Entidad hace parte de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción-RITA, una estrategia de articulación entre entidades para prevenir la corrupción, creada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, el cual tiene como propósito fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, fomentar el uso de canales de participación ciudadana y la transparencia, mediante la identificación y prevención del riesgo de corrupción a través del canal seguro para que la ciudadanía reporte posibles hechos de corrupción. En este sentido, se ha realizado una articulación con la Secretaría de Transparencia la cual tiene como propósito realizar una retroalimentación sobre el balance del uso del canal de denuncias de corrupción y así, adoptar recomendaciones, replicar buenas prácticas en la materia y llevar a cabo una campaña para la cualificación de las denuncias de corrupción.

### Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1 / PG 10

En el marco de la Administración de riesgos de la Entidad y como lo establece la política y la metodología para la administración del riesgo, es necesario que el mapa de riesgos de cada proceso contemple dentro de sus riesgos, al menos uno de la categoría de corrupción (si en caso excepcional el proceso no contempla esta categoría, no se identifica esa situación no deseada). En este sentido, 46 procesos de la Superintendencia de Industria y Comercio han identificado por lo menos un riesgo de corrupción en su mapa de riesgos y en total se han identificado 48 riesgos de corrupción.

Anualmente los líderes de proceso realizan las actividades de revisión y actualización de los riesgos. Para el caso de los asociados a corrupción, esta actualización se consolida en el componente No. 1 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC el cual se pone a consideración y observaciones de la ciudadanía a través de diferentes medios. Finalmente se somete a aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Una vez el plan surte el proceso de aprobación es publicado en la página web de la Entidad.

<https://www.sic.gov.co/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>

Vigencia	Cantidad de riesgos identificados	Cantidad de riesgos inherentes (Zona Extrema)	Cantidad de riesgos inherentes (Zona Alta)	Cantidad de riesgos inherentes (Zona Moderada)	Cantidad de controles identificados	Cantidad de riesgos residuales (Zona Extrema)	Cantidad de riesgos residuales (Zona Alta)	Cantidad de riesgos residuales (Zona Moderada)	Cantidad de Actividades de tratamiento
2018	45	28	16	1	107	0	7	38	89
2019	45	35	10	0	109	18	20	7	111
2020	46	33	12	1	116	22	19	5	114

*Tabla. Riesgos de corrupción identificados.*

Para la vigencia 2019 se realizó una actualización de la metodología para la Entidad, donde uno de los cambios consistió en que los controles detectivos no generan disminución de la calificación del impacto en los riesgos de corrupción. Otro de los cambios relevantes para los riesgos de corrupción fue la actualización del mapa de calor para la valoración del riesgo en la zona inherente y residual, razón por la cual desde 2019 en la calificación de los riesgos residuales (es decir calificación del riesgo después de controles) se presenta un volumen considerable de riesgos en la zona extrema, aunque existan controles.

En el caso de las actividades planteadas a desarrollar en el plan de tratamiento de los riesgos, se evidencia que en promedio anualmente, se identifican 104 actividades orientadas a fortalecer los controles, a abordar las causas generadoras del riesgo o a identificar nuevos mecanismos que permitan prevenir o detectar el riesgo.

Los datos históricos presentados anteriormente, así como la política y la metodología para la administración de riesgos, son evidencia del compromiso y el enfoque preventivo que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene frente a la gestión y administración de los riesgos de sus procesos, en aras de mitigar la probabilidad de ocurrencia y el impacto que pueda traer la materialización de los riesgos sobre los objetivos y sobre la prestación de sus servicios a los ciudadanos y grupos de valor.

#### Comunicación y formación sobre políticas y procesos de anticorrupción GRI 205-2 / PG 10

La Secretaría General de la SIC, en el marco de la implementación de las políticas de integridad y transparencia del MIPG, ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la Entidad a la totalidad de funcionarios y contratistas, incluyendo funcionarios del nivel directivo, a través de diversos medios. En la vigencia 2020 se realizó una programación de las socializaciones y publicaciones en el marco de estas políticas, dirigidas al 100% de los miembros del máximo órgano de gobierno así como a funcionarios y contratistas de la Entidad, divulgadas a través de banners en la página web de la SIC.

Estas comunicaciones fueron referidas a distintos aspectos de estas políticas y promovían las capacitaciones de transparencia e integridad; el curso virtual de transparencia del DAFP; la gestión preventiva de conflictos de interés; el canal de denuncias de corrupción; el Código de Integridad; la participación de la entidad en la Red de Transparencia y Anticorrupción- RITA; así como el rol y las funciones ejercidas por el Oficial de Transparencia.



Igualmente, con relación a la gestión preventiva de conflictos de interés, se elaboró un juego virtual para la apropiación de este concepto por parte de funcionarios y contratistas de la Entidad. De otro lado, se han divulgado en la página web de la SIC, otros instrumentos y herramientas relacionadas con la prevención de la corrupción, entre los cuales se encuentran el Código de Buen Gobierno, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, el cual incluye el Mapa de Riesgos de corrupción, y el Manual de Cumplimiento.

Las capacitaciones en materia de transparencia e integridad adelantadas por la Secretaría General, mediante las cuales se ofrece un entrenamiento en temas asociados a la prevención de corrupción, han contado con la participación de delegados, jefes de área y coordinadores de grupos de trabajo. Igualmente, se han propiciado espacios en los cuales se ha socializado con miembros del órgano de gobierno corporativo las estrategias contempladas en el marco de las políticas de transparencia e integridad, como el Comité de Desempeño Institucional y el Comité de Control Interno.

**5 miembros del máximo órgano de gobierno que corresponde al 20% del total, 140 funcionarios que equivale al 23% y 1464 contratistas que equivale al 100%, han recibido entrenamiento en anticorrupción.**

Se han contemplado estrategias para incrementar el porcentaje de funcionarios del nivel directivo que reciban entrenamiento en esta materia. Para este propósito, la Secretaría General contempló la realización del Concurso Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en razón de la necesidad de fortalecer el componente de pedagogía en el marco de las políticas de transparencia e integridad, así como para fortalecer la apropiación de la gestión preventiva de conflictos de interés. Esto se realiza mediante la participación de contratistas y funcionarios en el curso virtual del DAFP y las capacitaciones realizadas por la Secretaría General.

El concurso pretende incentivar a las dependencias a participar en estos espacios, así como involucrar a los funcionarios del nivel directivo, por lo cual otorga un puntaje adicional en la calificación de la dependencia a la que pertenece el funcionario que participe.

#### Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas GRI 205-3 / PG 10

Durante el periodo consultado no cursaron procesos en los que se haya sancionado algún funcionario por casos de corrupción de conformidad con el Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002).

Si bien dentro del periodo evaluado se han recibido quejas a través del canal de denuncias por corrupción y frente a estas se ha adelantado tanto la etapa de indagación preliminar y en algunos casos de investigación disciplinaria, en ninguna de estas se ha proferido una decisión sancionatoria que implique la comisión de un acto por corrupción atribuida a algún funcionario de la Superintendencia, ya que solo a través de un fallo sancionatorio es posible atribuir a un funcionario la comisión de una conducta enmarcada dentro del contexto de acto por corrupción.

De los fallos sancionatorios que se han emitido al interior del Grupo de Control Disciplinario Interno y dentro del periodo analizado, ninguno corresponde a hechos por corrupción.

Las sanciones o amonestaciones que se han impuesto no implican la suspensión de un contrato comoquiera que los sujetos disciplinables (funcionarios públicos) son vinculados a través de resolución de nombramiento; por tanto, según corresponda, solo podrían conllevar a la destitución e inhabilidad del cargo.

En conclusión, durante el periodo de este reporte no se ha reportado ningún caso de corrupción de índole pública en contra de algún funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio que implique el despliegue del inicio de una actuación disciplinaria.

## **2.2. Comportamiento ético SIC**

La Secretaría General de la SIC, tiene a su cargo, entre otras, la implementación de las políticas de Integridad y Transparencia de la Entidad en el marco del MIPG. Para este propósito, ha elaborado los planes de trabajo que responden a la necesidad de fortalecer el conocimiento y la apropiación de los funcionarios y contratistas de la Entidad en materia de transparencia e integridad, para lo cual contempló la realización de una serie de actividades y capacitaciones.

Es así como se determinó un cronograma de capacitaciones dirigido a todas las dependencias y grupos de trabajo de la Entidad, las cuales participan a través de sus delegados. Igualmente se realizó el Test de percepción de Integridad, con el propósito de medir la apropiación e impacto de los “Valores del Servicio Público” en la cotidianidad de los servidores públicos que participan en las capacitaciones ofrecidas.

De otro lado, se estableció una obligación contractual en los contratos de prestación de servicios de la Entidad, con el propósito de garantizar que los contratistas realizaran el Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP. De este modo, es necesario destacar que estas actividades han buscado la apropiación del Código de Integridad en el cual se establecen los valores éticos en el servicio público, que orientan la actuación de los servidores que se enfrentan a dilemas éticos complejos en el día a día para evitar factores de riesgo y malas prácticas.

Este Código fue adoptado en la Entidad en el 2019 y actualizado en el 2020. De este modo, para la apropiación del código se han aplicado metodologías de cambio cultural que afecten las reflexiones, actitudes y comportamientos de los servidores en su labor, utilizando en las capacitaciones las actividades de la caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por otra parte, en el marco de la política de integridad se adoptó una estrategia de gestión preventiva de conflictos de interés, que tiene como propósito gestionar de forma oportuna los conflictos de interés en los que puedan estar incurso funcionarios o contratistas de la Entidad, declarándose impedidos mediante de declaración de conflicto de interés a su superior jerárquico. Igualmente, se han adoptado las medidas necesarias para que los servidores públicos de la Entidad diligencien el registro de conflicto de intereses en el aplicativo dispuesto por el DAFP para los sujetos obligados por la Ley 2013 de 2019, de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

De otra parte, la política de integridad pública fue adoptada en el Decreto 1499 de 2017 que actualiza el MIPG como una de las políticas de Gestión y Desempeño. Esta política pública busca la coherencia de los servidores públicos y entidades en el cumplimiento de la promesa que hace al Estado a la ciudadanía para garantizar el interés general en el servicio público. Igualmente, busca la unión y coordinación de acciones que se desarrollan por parte de tres actores principales: las entidades, los servidores y los ciudadanos. Como parte de los

instrumentos institucionales para garantizar la integridad pública están el código de integridad en el servicio público y la gestión de conflictos de intereses.

De acuerdo con los resultados de los índices de las políticas de gestión y desempeño en el marco de MIPG, la SIC obtuvo una calificación de 77/100 en la política de integridad en la vigencia 2018 y de 77/100 igualmente en la vigencia 2019. (De conformidad con la información histórica de los resultados de desempeño institucional de las instituciones del orden nacional del DAFP no se encuentra información de esta medición en anteriores vigencias. Los resultados de la vigencia 2020 aún no han sido publicados).

Por otro lado, en la política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción se obtuvo una calificación de 77,3/100 en la vigencia 2018, la cual aumentó en el 2019 a una calificación de 87/100 en la vigencia 2019. (No se encuentra información de esta medición en anteriores vigencias. Los resultados de la vigencia 2020 aún no han sido publicados).

## 2.3. Gestión contractual de la SIC

Cadena de suministro  
GRI 102-9

A través de la cadena de abastecimiento, la SIC garantiza la adquisición de los bienes y servicios que se requieren para su operación y para dar cumplimiento a los compromisos definidos en el plan de contratación anual. La Entidad impulsa y ejecuta una serie de estrategias dirigidas al mejoramiento continuo del servicio y a la optimización de los recursos, que han contribuido notoriamente al bienestar de sus afiliados.

### Número de proveedores por periodo.

La Entidad cuenta con diferentes proveedores cuyos productos y servicios permiten dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y al plan de contratación anual, siempre en busca de la optimización de sus recursos:

Vigencia	Proveedores	Contratos
2018	128	146
2019	155	166
2020	121	141
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>453</b>

Tabla. Número de proveedores por periodo.

### Causas de la contratación

La contratación en la SIC, se realiza de acuerdo con los requerimientos y necesidades de las diferentes dependencias de la Entidad, las cuales se encuentra debidamente justificadas en los estudios previos de cada proceso de contratación. En los últimos tres años, el concepto de prestación de servicios es el más utilizada dentro de las causales de contratación de la Entidad, alcanzando en 2020 un 37%.

Concepto	% de contratación 2018	% de contratación 2019	% de contratación 2020
Arriendo	5,48	6,02	5,67
Compraventa	23,97	22,29	24,11
Consultoría	0	1,81	0,71

Convenio	19,86	22,29	12,06
Obra	0	1,2	0,71
Prestación de servicios	30,14	23,49	37,59
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	8,22	17,47	13,48
Préstamo de uso	0	0,6	0
Seguros	2,05	0,6	1,42
Suministro	5,48	3,01	2,13
Suscripción	4,79	1,2	2,13

Tabla. Distribución de las contrataciones por causas.

### Ubicación geográfica de las contrataciones

Bogotá es la ciudad con mayor contratación de bienes y servicios en la Entidad. En 2020 un 92,91% del total de las adquisiciones se realizó en esta ubicación. El resto de la contratación se hace de forma homogénea en las otras ciudades del país.

Ciudad	2018		2019		2020	
	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
Armenia	0,68	1	0,6	1	0	0
Barranquilla	0,68	1	0,6	1	0	0
Bogotá	88,36	129	89,16	148	92,91	131
Bucaramanga	0	0	0,6	1	0	0
Cali	0,68	1	0,6	1	0	0
Cartagena	0	0	0,6	1	1,42	2
Corozal	0	0	0,6	1	0	0
Extranjera	4,11	6	3,01	5	2,84	4
Ibagué	2,05	3	0,6	1	0,71	1
Manizales	0,68	1	0	0	0	0
Medellín	0,68	1	0	0	0	0
Neiva	0	0	0,6	1	1,42	2
Pereira	0	0	0,6	1	0	0
Popayán	0	0	0,6	1	0	0
Rionegro	0,68	1	0	0	0	0
San Andrés	0	0	0	0	0,71	1
Santa Marta	0	0	1,2	2	0	0
Sopo	0	0	0,6	1	0	0
Valledupar	0,68	1	0	0	0	0
Villavicencio	0,68	1	0	0	0	0
<b>Total anual</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>

Tabla. Distribución de las contrataciones por ubicación.



## Porcentaje de contratación por modalidad de contrato

La SIC cuenta con diferentes modalidades de contratación, las cuales permiten obtener bienes y servicios de la mejor calidad a los mejores precios.

Modalidad	% de contratación 2018	% de contratación 2019	% de contratación 2020
Selección abreviada subasta inversa	4,79	8,43	8,51
Selección abreviada menor cuantía	2,74	4,22	4,96
Selección abreviada acuerdo marco	14,38	9,67	24,82
Mínima cuantía	23,29	13,9	9,22
Licitación pública	6,85	3,01	4,26
Convenio	19,86	0	12,06
Contratación directa	28,08	58,44	35,46
Concurso de méritos	-	2,41	0,71

*Tabla. Distribución de las contrataciones por modalidad de contrato.*

## Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios sociales e identificación de impactos (412-1; 414-2)

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza la contratación de sus bienes y servicios cumpliendo con las normas establecidas por el Gobierno Nacional y es misionalmente social, característica que garantiza igualdad, equidad y transparencia en sus procesos de contratación, en los cuales solo se incluyen proveedores evaluados conforme a lo establecido en la normatividad y principios vigentes en la Contratación pública.

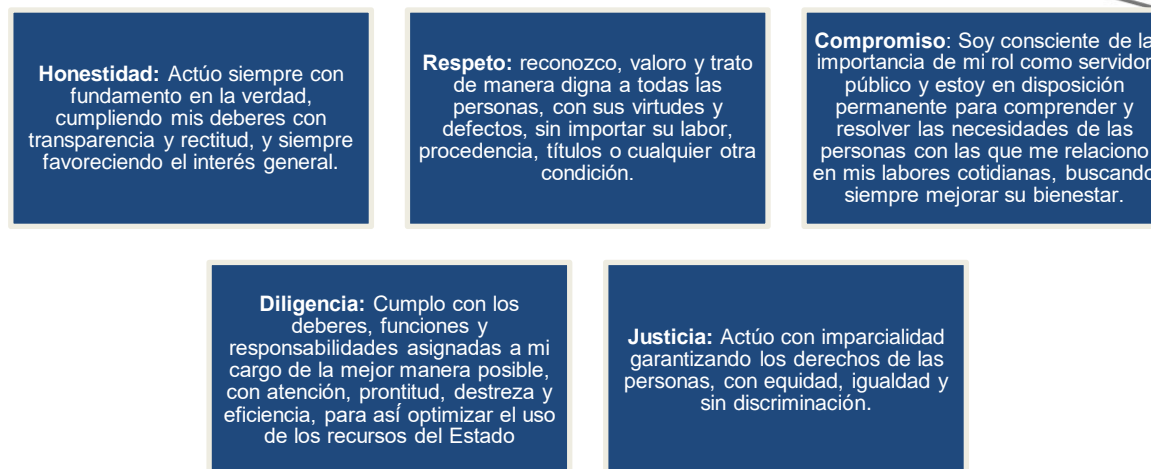
A 2020 la SIC contó con más de 404 proveedores, el 100% de estos son seleccionados con criterios sociales. En este proceso tres de ellos cuyo porcentaje equivale al 0,74% del total de proveedores se identificaron con impactos sociales negativos reales y potenciales y a quienes se inició el debido proceso para determinar el incumplimiento contractual, resultando 2 de ellos en cierre del debido proceso y uno como sanción, que tuvo como resultado la finalización de la ejecución del contrato, por incumplimiento de las obligaciones.

Con el fin de mitigar y evitar que tanto en los contratos que se encuentran en ejecución como en los futuros se reincida en el incumplimiento del clausulado del contrato, la Entidad ha capacitado con mayor frecuencia a los Supervisores de los contratos.

## 2.4. Transparencia

Código de Integridad de la Entidad  
GRI (102-16; 102-25) / PG 1,2 y 10

En el Código de Integridad de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentran consignados los valores éticos que deben orientar a los servidores públicos de la Entidad:



*Imagen. Valores éticos SIC*

Para la definición de los valores éticos, la SIC tuvo en cuenta la opinión de los servidores sobre los valores fundamentales que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los servidores y contratistas. El Código de Integridad es un código único y general para todas las entidades públicas en Colombia, fue elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y posteriormente adoptado, implementado y socializado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Su construcción fue producto de un proceso participativo en el cual 25.000 servidores eligieron los valores que deben caracterizar a los empleados públicos.

La Secretaría General de la Entidad ejerce el rol de coordinación de la implementación de las políticas de transparencia e integridad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y ha liderado la implementación de una estrategia encaminada a que los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio conozcan, comprendan e interioricen el Código de Integridad, los valores que lo componen y qué comportamientos se deben realizar en aplicación de los mismos, de modo que este instrumento se constituya como una herramienta verdaderamente útil para orientar la toma de decisiones de los servidores, cuando estos se enfrenten a los dilemas éticos propios del día a día del servicio público.

Es así como para la divulgación del Código de Integridad se han realizado publicaciones de piezas comunicativas a través de medios virtuales y capacitaciones dirigidas a funcionarios de todas las dependencias. Igualmente, se estableció una obligación para que los contratistas realicen el curso virtual de Función Pública en materia de transparencia e integridad, el cual contempla los valores del servicio público como uno de sus componentes fundamentales.

El Código de Integridad fue suscrito por el Superintendente de Industria y Comercio y adoptado en 2019 por funcionarios de distintos niveles y contratistas a través de un acto simbólico, que tuvo el propósito de evidenciar el compromiso de la Entidad con la apropiación de los valores del servicio público; su actualización se llevó a cabo en 2020.

Como mecanismo de medición en este campo se cuenta el Índice de Transparencia Activa – ITA, que es un indicador sintético de pesos preestablecidos, el cual se alimenta de un formulario de auto diligenciamiento compuesto de una serie de preguntas agrupadas en subcategorías y dimensiones que describen el cumplimiento de la Entidad frente a las obligaciones de Ley; estas opciones establecen el nivel de observancia de cada pregunta agregada y constituyen la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, diseñada por la Procuraduría General de la Nación.

De acuerdo a estos reportes de Cumplimiento, disponibles en el Sistema de Información para el Registro, Seguimiento, Monitoreo y Generación del Índice de Cumplimiento (ITA) de los Sujetos Obligados en la Ley 1712 de 2014, la Superintendencia de Industria y Comercio obtuvo una calificación de (84/100) en la vigencia 2019 y de (100/100) en la vigencia 2020. De esta forma, se evidencia un incremento en el porcentaje de cumplimiento obtenido, como resultado de la gestión realizada por parte de la Secretaría General.

Se ha llevado a cabo un plan de acción y un cronograma de trabajo que permita aumentar la calificación de la Entidad en la medición y consolidar el liderazgo de la Superintendencia en materia de transparencia en el sector, dentro de cual se contempla:

- i) Elaboración de un diagnóstico que resulte de la revisión detallada de la información a reportar, con el fin de identificar el contenido por corregir o actualizar en la nueva página web de la Entidad.
- ii) Revisión del diagnóstico realizado por las dependencias responsables.
- iii) Actualización de la información a reportar.
- iv) Revisión de la información reportada por las dependencias responsables;
- v) Actualización de la información en la página web.

## 2.5. Rendición de cuentas

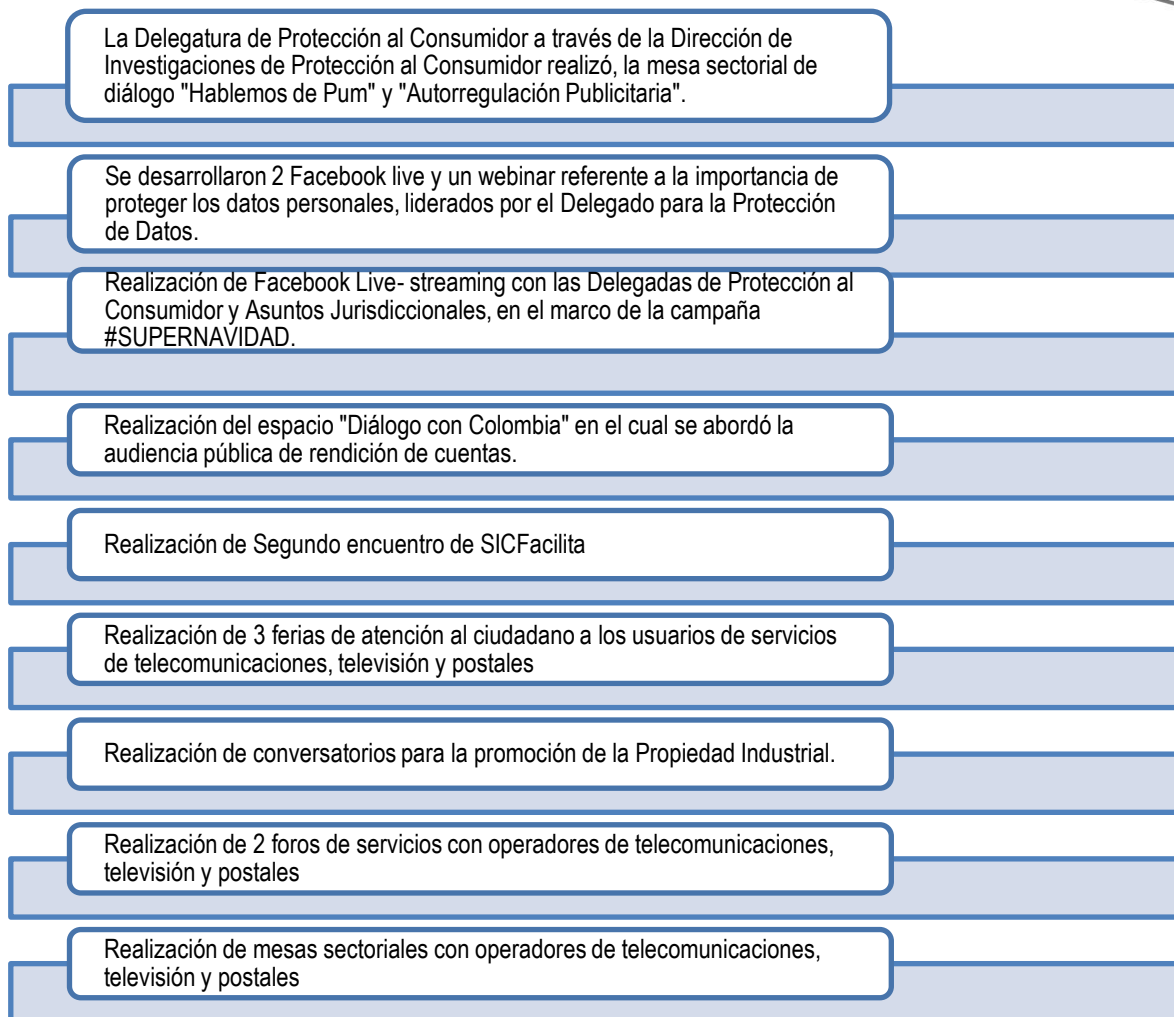
Entre 2018 y 2020, la SIC formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que tiene dentro de uno de sus componentes el de rendición de cuentas, que se ejecutó de acuerdo con lo programado.

La SIC mantiene actualizada la información de la página web para consulta de sus grupos de valor y ciudadanía en general, en la que informa el cumplimiento de su gestión en materia de protección al consumidor, datos personales, propiedad industrial, competencia, reglamentos técnicos y metrología legal. Adicionalmente, en materia presupuestal y financiera, y gestión transversal. En resumen, la SIC cumple con lo exigido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2012). En complemento a lo anterior, entre los años 2018 a 2020 la SIC ha realizado las siguientes acciones que dan cuenta del componente de información que fortalece la rendición de cuentas y permite que sus grupos de valor y ciudadanos estén informados para un mejor ejercicio de participación ciudadana y control social:

1. La Delegatura de Protección al Consumidor a través de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor realizó cápsula en temas especializados de protección al consumidor sobre "Operaciones de crédito mediante sistemas de financiación"
2. La Delegatura de Datos Personales, realizó diez capacitaciones sobre el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en la Procuraduría General de la Nación, en Territorio-DNP, Universidad del Norte en Barranquilla, Universidad Icesi en la ciudad de Cali, en la Cámara de comercio de Bucaramanga, Universidad de Antonio Nariño sede Duitama, a la Universidad Libre en Socorro Santander, a la Universidad CES en la ciudad de Medellín.
3. La Delegatura de Datos Personales realizó la campaña de divulgación enfocada a suplantación de identidad y modus operandi de las empresas que realizan las suplantaciones.
4. Publicación de tres guías sobre Protección de datos personales.
5. Transmisión de capítulos de SICTEVE.
6. Ejecución de la campaña SIC a un CLIC en todo el territorio nacional.

## 2.6. Respeto y gestión de las partes interesadas

La SIC ha venido fortaleciendo los espacios de diálogo con sus grupos de valor, desarrollando en los años 2019 a 2020 las siguientes acciones que fortalecieron este componente:



*Imagen. Acciones que fortalecen el relacionamiento con las partes interesadas*

## 2.7. Prácticas en materia de participación y ciudadanía activa

PG 1

La Superintendencia de Industria y Comercio, trabaja en pro de mantener una ciudadanía informada, lo que contribuye también a fortalecer la relación Entidad-ciudadanía. Para este fin, la SIC en el marco de la Política de Participación Ciudadana adopta e implementa prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la prestación de los servicios y por ende fomentan y facilitan una efectiva participación. Así mismo, La Entidad cuenta con la Oficina de servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE); el Servicio de Orientador Jurídico y la encuesta de satisfacción al cliente, entre otras estrategias que favorecen el desarrollo de acciones para lograr la satisfacción de los ciudadanos.

### **Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE)**

La Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial (OSCAE), tiene como objeto brindar apoyo transversal a las áreas misionales de la Entidad, participando, desarrollando y ejecutando las políticas, planes, programas y proyectos definidos en materia de Atención al Ciudadano, Formación y Comunicación.

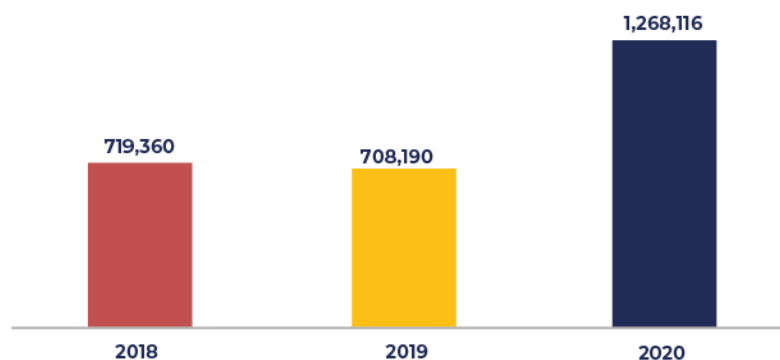
La OSCAE participa en los procesos de formulación de políticas y procedimientos relacionados con servicios al consumidor y de apoyo empresarial. Para cumplir sus funciones la OSCAE está conformada por los siguientes grupos:



*Imagen. Grupos que conforman OSCAE*

- **Grupo de Atención al Ciudadano:** Busca atender las solicitudes, orientar e informar a la ciudadanía en general sobre los diferentes servicios que presta la entidad, a través de una atención con los más altos estándares de calidad y brindando siempre información clara y oportuna.

**Atenciones 2018 al 2020**



*Gráfica. Atenciones realizadas 2018-2020*

El Grupo de atención al ciudadano atendió de forma récord en la entidad 1.268.116 solicitudes que ingresaron por nuestros diferentes canales virtuales y presenciales, con un incremento del 79% con respecto al año 2019, el incremento citado se generó debido a la mayor utilización de los medios virtuales de atención por la declaratoria de la pandemia del COVID-19 y las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional las cuales favorecieron el uso de medios digitales y no presenciales. Así mismo en los meses de mayo y junio de 2020 también presentaron un crecimiento con respecto de un mes a otro debido a las solicitudes de atención a causa del día de madre por ventas en *e-commerce* y al primer día sin IVA.

La variación de atención de solicitudes del año 2018 al año 2019 tuvo una disminución en las atenciones equivalentes al 2%.

A finales del año 2019 se incorporó la herramienta de atención Chatbot con el cual se lograron atender al cierre del año 2020 134.831 convirtiéndose en una herramienta fundamental para atender las solicitudes ciudadanas y agilizar el proceso de atención al iniciarse el aislamiento obligatorio por la pandemia del COVID-19.

En 2020 se crearon 2 canales de atención el servicio de devolución de llamada y Virtual *Hold* en aras de promover el servicio ininterrumpido al ciudadano. Las atenciones por chat en nuestra página web se triplicaron del año 2018 al 2020 pasando de 59.330 en 2018 a 162.228 transacciones en 2020.

En octubre de 2020, se llevó a cabo el evento virtual “Dialoguemos sobre SIC Facilita” el cual contó con la participación de Arturo Acuña, Director de Concilianet en PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) de México, este evento contó con 235 participantes conectados virtualmente permitiendo tener una cobertura más amplia de socialización de SIC Facilita además de Bogotá, en donde se hubo participantes de Bucaramanga, Armenia, Cartagena, Pasto, Medellín, Villavicencio, Valledupar, entre otros.

También se fortaleció el Programa SICFacilita, por medio de la vinculación de 30 proveedores en la vigencia 2020, para un total de 139 empresas inscritas en la plataforma de mediación, y por otra parte, se realizaron 30 inducciones y 64 reinducciones sobre el procedimiento. de mediación

Para el año 2020 el Grupo de Atención al Ciudadano contó con los siguientes mecanismos de acercamiento a la ciudadanía:

- Atención telefónica: CONMUTADOR:  
Contact center: (571) 592 04 00 - Bogotá. (571) 587 00 00 Fax: (571) 587 02 84
- Asesoría en línea (chat): <https://www.sic.gov.co/asesoria-en-linea>
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn
- Correo electrónico: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)
- Video llamada SIC.
- Atención personalizada: <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>
- Encuesta audiencia de rendición de cuentas: Correo electrónico: [audienciapublica@sic.gov.co](mailto:audienciapublica@sic.gov.co)
- Unidad móvil.
- Sedes de atención: <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>
- Asesoría en línea (chat): <https://www.sic.gov.co/asesoria-en-linea>

#### **Retos en materia de atención al Ciudadano:**

- Desarrollar espacios con los funcionarios en temas de atención incluyente.
- Posicionar la política de participación ciudadana en la Entidad a través de espacios de socialización interna y desarrollo de acciones directas que impacten a los diferentes grupos de interés.

#### **• Grupo de Formación:**

Para propiciar el acceso y participación de la ciudadana y de los funcionarios de la entidad, la SIC cuenta con un Grupo de Formación que se encarga de capacitar, orientar, informar, enseñar y promover las buenas prácticas en la relación comercial entre consumidores y empresas, así como impulsar la innovación y emprendimiento empresarial.

Las actividades de Formación actividades se realizan atendiendo a los requerimientos académicos de la ciudadanía en general y de las áreas de la entidad, así como con un enfoque pedagógico orientado a los diferentes temas misionales de la Superintendencia.

En la vigencia comprendida entre 2018 y 2020 el Grupo de Formación contó con los siguientes canales para el acceso a la oferta académica para los ciudadanos y grupos de interés:



- Correos electrónicos: [formacion@sic.gov.co](mailto:formacion@sic.gov.co), [soportecampusvirtual@sic.gov.co](mailto:soportecampusvirtual@sic.gov.co)
- [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)
- Formulario solicitud de los servicios de la SIC <https://campusvirtual.sic.gov.co/webWordp/?project=solicite-aqui-nuestros-servicios-de-formacion>
- Publicación de oferta académica en campus virtual: <https://campusvirtual.sic.gov.co/webWordp/?project=home-campus-virtual>
- Encuestas de satisfacción.
- Redes sociales de la Entidad.
- Asesoría personalizada a usuarios por medio del Centro de Tecnología y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial -CIGEPI.

La oferta académica al año 2020 cubrió el 100% de las Delegaturas con las que cuenta la Entidad, a través de capacitaciones en las modalidades virtual y presencial y hoy por hoy a través de video conferencia buscando generar culturas de buenas prácticas en los siguientes ámbitos misionales:

- Protección al Consumidor.
- Protección de la Competencia.
- Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.
- Protección de Datos Personales.
- Asuntos Jurisdiccionales.
- Propiedad Industrial.

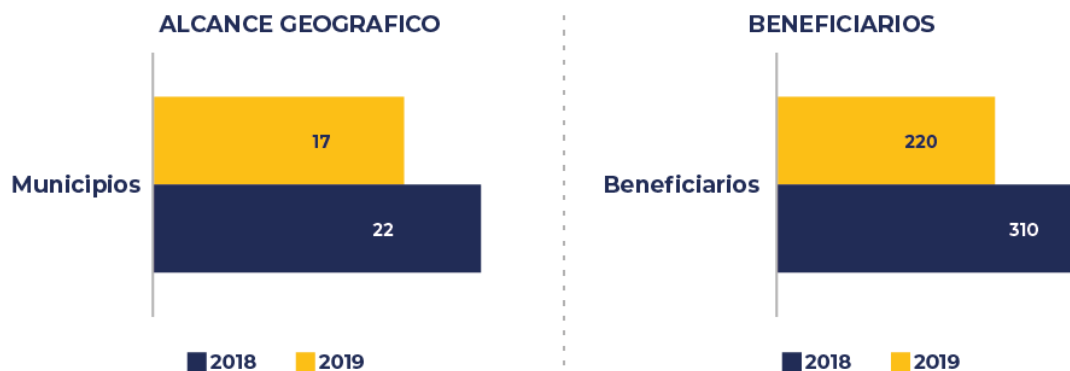
Por otra parte, la SIC al cierre del año 2020 contó con diferentes concursos tendientes a complementar los aprendizajes y saberes adquiridos a través de los cursos virtuales:

1. **Primer concurso para la Protección de la Competencia:** Incentivar al ciudadano (mayor de 18 años) para que hable sobre la libre competencia económica y elabore un material audiovisual (video, *selfie* o videoclip) dando respuesta a la pregunta “¿Cómo la Libre Competencia Económica mejora la vida de los colombianos?”
2. **Concurso Escolar de Historieta:** Primer concurso escolar de historieta sobre protección de datos personales se aprende-creando, al tiempo que podrá enseñar a la familia y amigos sobre la importancia del buen manejo de los datos personales, evidenciando los riesgos de navegar en el ciberespacio y las redes sociales.
3. **Concurso de ensayo universitario en Protección de Datos Personales:**
  - Promover las buenas prácticas en el uso de los datos personales.
  - Sensibilizar a los jóvenes sobre el impacto en la vida cotidiana de las personas de un tratamiento indebido de sus datos personales.
  - Concientizar a los estudiantes sobre la importancia de un adecuado tratamiento de datos personales y del respeto a la privacidad en el contexto actual de apertura y desarrollo tecnológico.
  - Evidenciar los riesgos que trae el ciber espacio y las redes sociales en el manejo de los datos personales y dar pautas para su buen manejo y aseguramiento.
  - Conocer desde la perspectiva de los estudiantes universitarios, cuáles son sus recomendaciones para que el sector empresarial y las instituciones educativas generen políticas transparentes y actualizadas sobre la protección de datos personales.
4. **Premio Nacional al Inventor Colombiano:** La SIC premia a los inventores en búsqueda de incentivar la creatividad de estos, mediante la aplicación de sus conocimientos técnicos, científicos e intelectuales, que mejoran la calidad de vida de los ciudadanos y hacen una importante contribución al desarrollo tecnológico y económico del país, en las siguientes categorías **juvenil, investigador individual, investigación e industria**. En mayo del 2020 se llevó a cabo la X versión del “Premio

Nacional al Inventor Colombiano 2020, con 152 postulaciones distribuidas así por región: Andina 103, del Caribe 22, Pacífico 25 y Orinoquía 2.

Adicionalmente y como complemento en toda la gestión de la participación activa de la ciudadanía, la SIC suscribió en el año **2018** el **memorando de entendimiento - UNODC-SIC 2018 y 2019** con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, que consiste en la capacitación en materia de marcas y otros signos distintivos y orientación relacionada con el trámite de la solicitud de registro de marca, a los beneficiarios del Proyecto de Desarrollo Alternativo de la UNODC en diferentes zonas del país.

#### Cobertura y beneficiados de actividades de capacitación UNODC:



Gráfica. Cobertura y beneficiarios UNODC- SIC 2018-2019

Así mismo se logró en este mismo año llevar el conocimiento en materia de Marcas y su proceso de registro a comunidades apartadas del país, beneficiarias de los programas de esta agencia:

Departamento	Municipios
Antioquia	8
Arauca	1
Cauca	5
Chocó	2
Córdoba	3
Huila	2
La Guajira	1
Magdalena	1
Meta	1
Nariño	4
Norte de Santander	1
Putumayo	2
Santander	1
Valle del Cauca	2
<b>Total General</b>	<b>34</b>

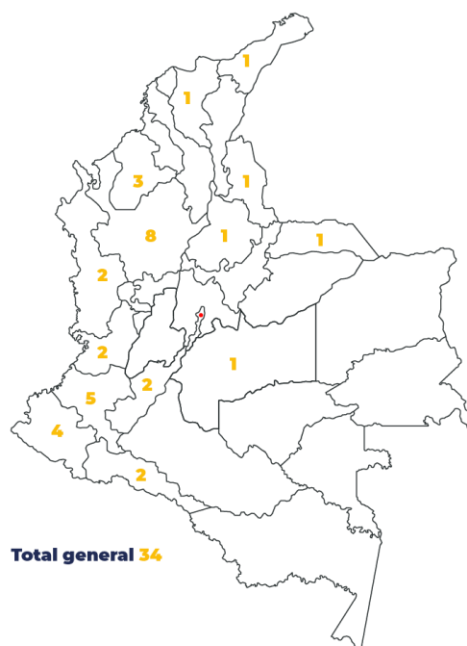
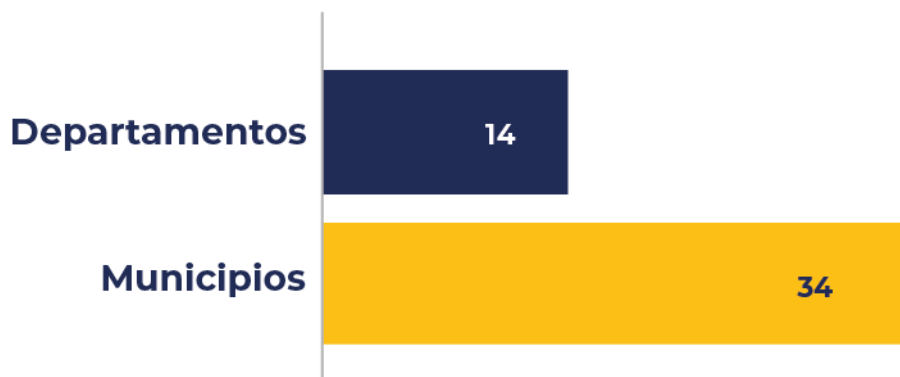


Tabla. Comunidades beneficiadas de capacitaciones UNODC- SIC

#### ALCANCE GEOGRAFICO BENEFICIARIOS

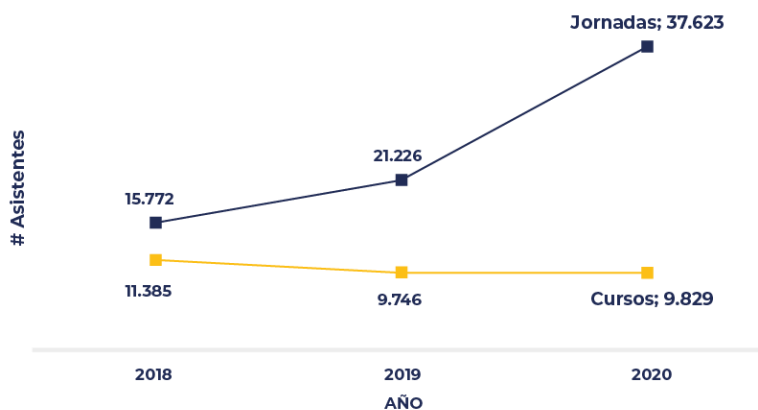


Gráfica. Departamentos y Municipios beneficiarios con UNODC- SIC

Como resultado de las actividades de formación, el número de asistentes a las jornadas de capacitación presencial/virtual presentaron un aumento, especialmente en el 2020, esto como resultado de la pandemia y el paso hacia la virtualidad, lo cual permitió el acceso de un mayor número de ciudadanos a estas jornadas (jornadas cortas de 2 a 3 horas, dictadas por un docente especializado, con acceso desde cualquier dispositivo a través de Zoom).

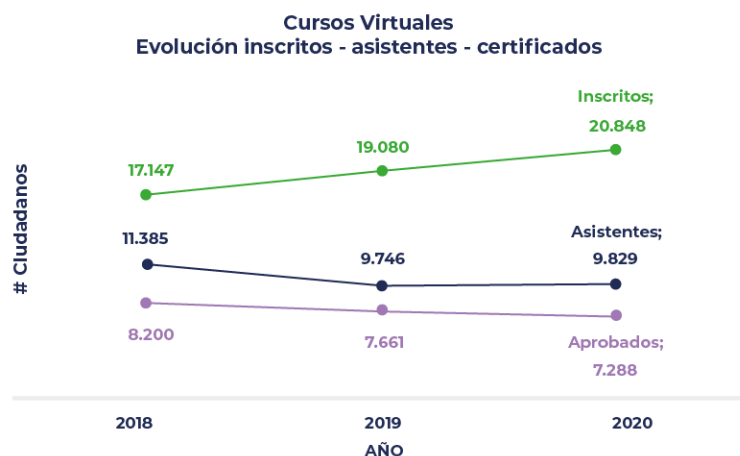
Por su parte, los cursos virtuales, de una duración mayor (2-3 semanas) y que implican el ingreso a una plataforma de formación y el avance del estudiante a través de una serie de módulos, vieron una disminución en el número de asistentes a lo largo del periodo.

#### Evolución Cursos y Jornadas



Gráfica. Evolución cursos y jornadas UNODC- SIC 2018-2020

Este comportamiento de los cursos virtuales se debe a que, aunque el número de ciudadanos inscritos a los cursos vino en aumento (cómo resultado de las actividades de promoción que realiza el Grupo de Formación) este incremento no se vio reflejado en el número de asistentes que realmente entró a la plataforma de formación, ni en el número de ciudadanos que logró un certificado (usuarios que finalizaron todos los módulos y exámenes del curso).



Gráfica. Evolución inscritos cursos virtuales UNODC- SIC 2018-2020

Es decir que, de los 57.075 ciudadanos inscritos durante los 3 años, el 54% realmente fue impactado y el 41% de esos inscritos, obtuvo un certificado. Actualmente el Grupo de Formación viene implementando mecanismos de seguimiento para reducir la brecha entre inscritos y aprobados.

Concepto	2018 - 2020	% del total de inscritos
# de inscritos	57.075	100%
# de asistentes	30.960	54%
# de aprobados	23.149	41%

Tabla. Inscritos, asistentes y aprobados UNODC- SIC 2018-2020

### Jornadas de capacitación presenciales/virtuales

Las Delegaturas de Propiedad industrial y Protección de Datos Personales fueron las principales temáticas que de interés por parte de los asistentes a las jornadas. En 2018, las jornadas de Propiedad Industrial eran dictadas por el grupo Aula Propiedad virtual, el cuál fue adherido al Grupo de Formación a partir del 2019.

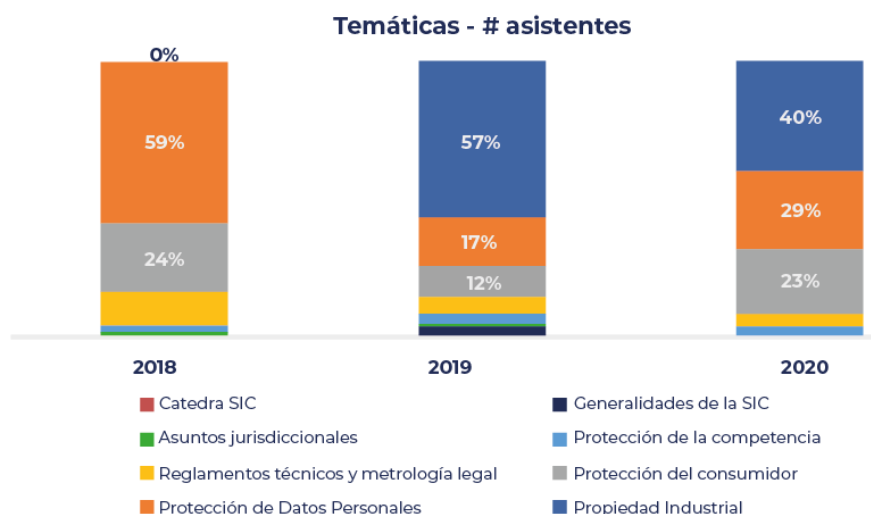
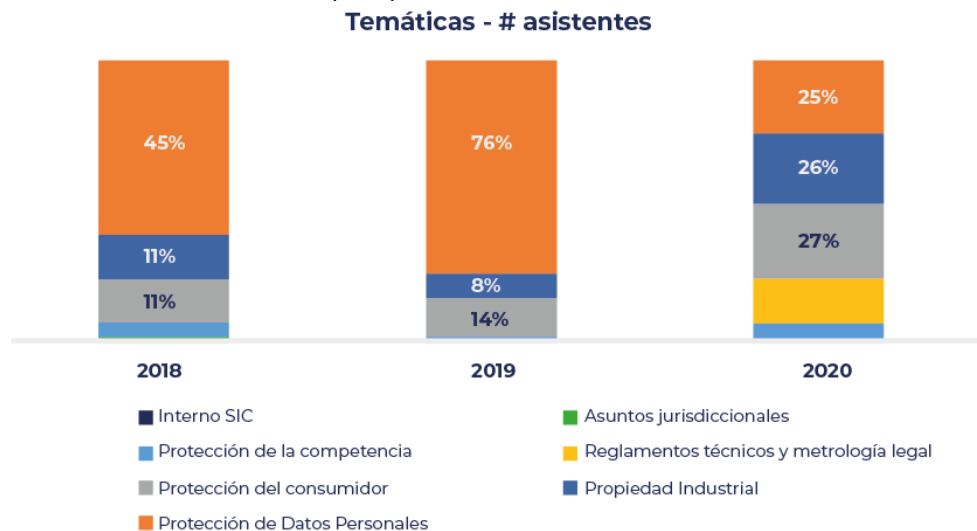


Gráfico. Jornadas de capacitaciones presenciales/virtuales 2018-2020

## Cursos Virtuales

Protección de Datos Personales fue la principal temática de interés de los asistentes a los cursos virtuales.



*Gráfico. Cursos virtuales 2018-2020*

## Retos programa de formación de la SIC:

- Desarrollar contenidos pedagógicos a la medida, teniendo en cuenta el grupo de interés y las herramientas pedagógicas y didácticas trabajadas en el 2020.
- Revisar el contenido pedagógico y didáctico del diplomado que aborda los diferentes temas misionales el cual a los ciudadanos para el conocimiento de la Superintendencia y sus funciones.

### • Grupo Comunicaciones:

En el periodo comprendido entre septiembre de 2020, se realizó el análisis y actualización de varios componentes de accesibilidad del portal institucional de la Entidad [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), relacionados con ajustes visuales y funcionales.

Se realizó la difusión de **12** campañas de comunicación a través de redes sociales, radio y prensa, con el propósito de mejorar el conocimiento y la comunicación con los ciudadanos, en relación con las funciones, trámites y servicios brindados por la entidad, como autoridad en la defensa de los derechos de los consumidores, la protección de datos personales, la libre competencia, la metrología legal y la propiedad industrial.

- Programa de Beneficios por Colaboración – Delación: Enfocada a promover la libre competencia y a delatar carteles empresariales.
- X Premio al Inventor Colombiano 2020: Convocatoria a inventores de todo el país a participar en este certamen.
- Rendición de Cuentas 2019 – 2020: Convocatoria a ciudadanos a participar en el espacio de Diálogo con Colombia.
- Seguridad Vial: Información a consumidores sobre campañas de seguridad y elementos de protección en vehículos.
- SIC Es Posible: Campaña Institucional sobre las funciones y servicios de la Entidad.
- Big Data: Alusiva a la importancia de la protección de los datos personales.

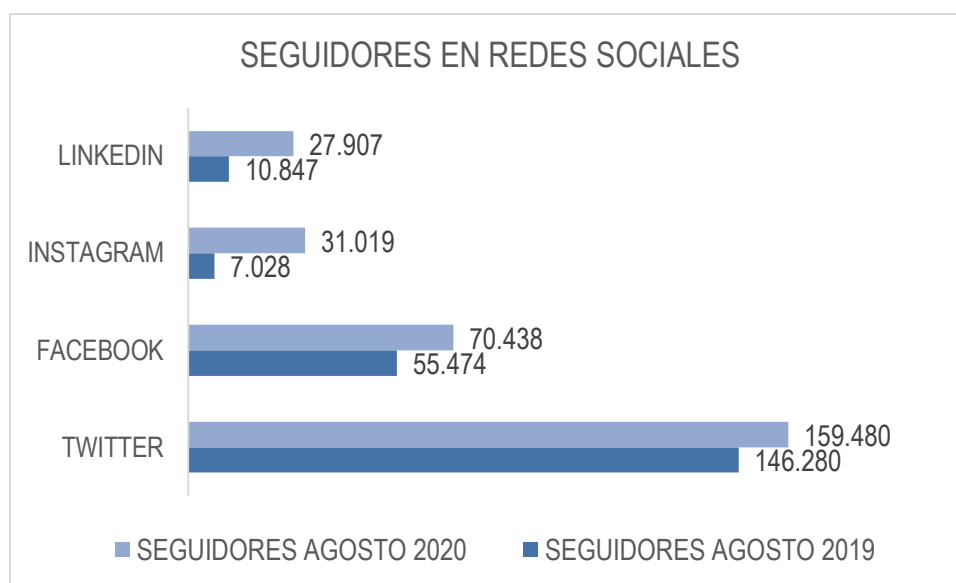
- Navidad SIC: Invitación a conocer los derechos y deberes de los consumidores.
- Cámaras de Comercio: Enfocada a promover la formalización empresarial.
- Propiedad Industrial: Invitación a conocer el mundo de la PI y su importancia para el desarrollo empresarial.
- Metrología Legal: Destacando la importancia de la medición en las relaciones de consumo.
- Cuida Tus Datos - Datos Personales: Dirigida a ciudadanos y a darles a conocer cuáles son los datos personales y los derechos frente a ellos.
- Consumidor que Sabe – Turismo: Promoviendo los derechos y deberes de los consumidores de servicios de turismo.

En 2020 se celebraron 12 eventos virtuales sobre los temas misionales de la Entidad, a los que asistieron 8.971 ciudadanos en el año. Los eventos realizados fueron los siguientes:

- Congreso Propiedad Industrial y la Inteligencia Artificial y el Comercio Electrónico.
- VI Congreso de Libre Competencia Económica.
- Congreso Internacional de Metrología Legal y Reglamentos Técnicos.
- Día Internacional de la Metrología Legal.
- Foro la Justicia Virtual.
- VI Congreso Internacional de Derechos de los Mercados.
- V Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones - Retos y Desafíos en la Transformación Digital.
- III Congreso Internacional de Seguridad en el Producto.
- Congreso Internacional de la Red ICPEN.
- I Foro Virtual de Informática Forense.
- Evento Herramienta SIC Facilita.
- VII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales.

### **Redes sociales:**

La Entidad ha tenido un crecimiento importante de seguidores de las diferentes redes sociales:



*Gráfico. Seguidores en redes sociales 2019-2020*



Entre agosto de 2019 y agosto de 2020 el crecimiento general de seguidores fue del 32% con 69.215 seguidores, destacándose el mayor crecimiento principalmente en la red social Instagram que en 2019 tenía 7.028 y 31.019 y LinkedIn con 10.847 seguidores en 2019 y 27.907 en el mismo periodo de 2020.

Se han emitido un total de 49 capítulos del programa institucional de televisión, SIC Teve, el cual se difunde a través de Canal Institucional todos los domingos a las 8:00 p. m.

Se publicaron en el portal de la SIC, 13 capítulos de un nuevo producto de *podcasting* llamado NOTI SIC, cuyo objetivo es divulgar información de interés a la ciudadanía a través de este formato de comunicación.

Producto del ajuste institucional frente a las restricciones en ocasión de la Emergencia Sanitaria por el COVID -19, se dio continuidad a la prelación de reuniones virtuales. En el periodo de informe, se apoyó la coordinación y gestión para la realización de 11 eventos con 12.580 inscritos y 8.891 asistentes.

### Retos en materia de comunicaciones y divulgación:

- Consolidar los canales de comunicación de la entidad como SICteve y Notisic para la difusión de los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### Servicio de orientador jurídico

Es un servicio especializado de atención al ciudadano creado en 2019, que tiene como propósito orientar de manera específica y detallada al público que esté interesado en aclarar inquietudes sobre los pasos a seguir en todos los trámites y servicios relacionados con Protección al Consumidor de tipo jurisdiccional.

### Resultados servicio orientador jurídico<sup>2</sup>

#### • AÑO 2019

Resultado	Telefónico		Presencial		Presencial Nacional	Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2019	2020
Atendida	322	2.378	219	22	10	551	2.400
Anulada	45	197	12	2	5	62	199
No atendida	28	170	69	6	3	100	176
Cancelada	17	41	22	3	NA	39	44
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>2.786</b>	<b>322</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>752</b>	<b>2.819</b>

Tabla: Resultados servicio orientador jurídico 2019-2020

### Resultados de encuestas de satisfacción.

Con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que realizan una solicitud o trámite en la Entidad por los diferentes canales disponibles, aspecto clave para la mejora en la atención y en los servicios que ofrece la SIC, anualmente se lleva a cabo la encuesta de satisfacción con los siguientes resultados:

Año	Excelente	Bueno	Muy Malo	Regular	Malo	Total
2018	3.869	1.347	516	373	144	6.249

<sup>2</sup> **Atendidas.** Ciudadanos que fueron atendidos para la orientación jurídica. **Anulada:** Por error del sistema aparece duplicada la agenda para el mismo ciudadano, ya sea para uno o varios días en diferentes horarios. **No atendida:** Ciudadanos programados que no fueron atendidos por diferentes circunstancias. **Cancelada:** Ciudadano se comunica solicitando la cancelación de su orientación jurídica porque ya no la requiere o no puede asistir.

2019	97.768	35.617	10.583	6.112	2.248	152.328
2020	116.087	29.253	15.507	6.434	2.789	170.070

Tabla. Resultados Totales (Línea, Chat y Video Llamada)

El porcentaje de participación de las respuestas es el siguiente:

Año	Excelente	Bueno	Muy Malo	Regular	Malo	Total
2018	62%	22%	8%	6%	2%	100%
2019	64%	23%	7%	4%	1%	100%
2020	68%	17%	9%	4%	2%	100%

Tabla. Porcentaje participación de las respuestas 2018-2020

Esta medición permite seguir trabajando para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la SIC. En ocasiones esta se ve afectada en un 3,3% debido a la expectativa de una respuesta pronta de los trámites por parte de los ciudadanos; sin embargo, por la gran cantidad de requerimientos interpuestos en la Entidad, algunos trámites toman su tiempo para ser gestionados y otros se tienen que escalar en el programa *Customer Relationship Management- CRM* en segundo nivel.

## 2.8. Finanzas públicas

La SIC cuenta con políticas contables de carácter general y específico que le permiten cumplir con los objetivos de rendición de cuentas a la ciudadanía y entes de control a través de la información contable, así como facilitar el proceso de toma de decisiones por los distintos niveles de gobierno y por los usuarios<sup>3</sup>.

- **Rendición de cuentas** implica que la información financiera sirve a los gestores públicos para suministrar información, a los destinatarios de los servicios y a quienes proveen los recursos, sobre el uso y gestión de estos y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes que regulan la actividad de la Entidad.
- **Toma de decisiones** implica que la información financiera sirve a la entidad que la produce para la gestión eficiente de sus recursos y a los usuarios externos, para la definición de la política pública, la asignación de recursos y el otorgamiento de financiación.
- **Control** implica que la información financiera sirve para el ejercicio del control en 2 niveles: interno y externo. A nivel interno, el control se ejerce mediante el sistema de control interno y a nivel externo, a través de diferentes instancias tales como la ciudadanía, las corporaciones públicas, el Ministerio Público y los órganos de control, inspección y vigilancia.

Valor económico directo generado y distribuido

201-1

Conceptos		2018	2019	2020
Valor económico generado (VEG)	Ingresos	\$ 457.107.485.282,58	\$ 329.033.982.049,40	\$ 222.219.446.601,47

<sup>3</sup> FINAL ESTADOS FINANCIEROS DICIEMBRE 2020 FEB 24.xls (sic.gov.co) :  
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/032021/NOTAS%20ESTADOS%20FINANCIEROS%202020.pdf>

Valor económico distribuido (VED)	Costes operativos	\$ 102.847.606.016,65	\$ 124.962.741.759, 77	\$ 128.390.507.456,64
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 58.409.022.940,87	\$ 61.910.827.451,12	\$ 67.383.257.695,07
	Pagos a gobierno	\$ 383.829.627,01	\$ 392.616.532,18	\$ 573.413.745,06
	TOTAL	\$ 161.640.458.584,53	\$ 187.266.185.743,07	\$ 196.347.178.896,77
Valor económico retenido (VER)	Calculado como VEG - VED	\$ 295.467.026.698.05	\$ 141.767.796.306,33	\$ 25.872.267.704,70

Tabla. Valor económico generado y distribuido SIC 2018-2020

- **Ingresos:** En este ítem la SIC reporta los ingresos no tributarios (tasas, multas, contribuciones) así como las transferencias y operaciones interinstitucionales percibidos por la Entidad. Para la SIC no aplica el concepto de ventas.
- **Costes operativos:** Para el análisis de esta información se debe tener en cuenta que la SIC no produce bienes o servicios a precio de mercado, por lo tanto se acumulan los costos de operación a costo de no mercado en la cuenta contable 5111 GASTOS GENERALES.
- **Salarios y beneficios sociales para los empleados:** En el análisis de esta información se debe tener en cuenta que se relacionan como salarios los costos directos de la planta de personal incluidas las prestaciones sociales y se discriminan los beneficios por servicios de transporte y pagos de plan complementario en salud; este último otorgado por ley para algunos funcionarios de la Entidad.
- **Pagos a proveedores de capital:** La SIC durante los años del presente reporte no utilizó fondos de terceros para cumplir con sus obligaciones.
- **Pagos a gobierno:** El valor reportado incluye la cuota de fiscalización y auditaje a la Contraloría General de la Republica; impuestos por vehículos y Gravamen a los Movimientos Financieros.
- **Inversiones en la comunidad:** Los costos de operación en que incurre la SIC, se consideran inversiones en la comunidad toda vez que el 100% de éstos se orientan al cumplimiento de las funciones asignadas a la Entidad por el Gobierno Nacional en materia de protección de los consumidores y vigilancia del cumplimiento de las prácticas de mercado por parte de los participantes en la economía nacional, entre otras funciones. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Ley.

#### Impactos económicos indirectos significativos

##### GRI:203-2

Los impactos de las intervenciones y actividades realizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio en la economía son positivos.

#### Ejecución de capacitaciones

Estas acciones tienen un gran potencial de impacto, ya que un actor del mercado capacitado es mucho más consciente a la hora de tomar decisiones en comparación a uno que desconoce sus derechos. De igual forma

el impacto en el consumidor después de un actuar de la SIC se ve reflejado en un mayor bienestar como lo evidencia el caso del cartel de Cloro y Soda al igual que los diferentes estudios sectoriales realizados.

Los esfuerzos de la SIC para capacitar al ciudadano y en general a los agentes del mercado, siguiendo lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1816 de 2016, la Entidad realiza estudios de las Cámaras de Comercios del país y, así mismo realiza capacitaciones para que dichas cámaras lleven a cabo sus propios estudios de forma rigurosa.

En la misma línea, los esfuerzos que realizan la Delegatura de Consumidor capacitando al ciudadano sobre los derechos que tiene como consumidor son muy valiosos, estas capacitaciones no solo forman a un consumidor sobre sus derechos, también de forma indirecta mejoran las habilidades de las empresas al darse cuenta de que deben respetar los derechos de los consumidores mejorando sus prácticas. La SIC ha realizado estudios sectoriales con el fin de evidenciar y conocer el funcionamiento y comportamiento de los mercados que tienen impactos importantes, debido a que la actuación de la SIC en un mercado puede generar un cambio en la conducta de los actores de ese mercado, mejorando el bienestar del consumidor y la competencia en general.

### **Cambios en la productividad de empresas, sectores o de la economía en su conjunto**

Entre 2018 y 2020, el Grupo de Estudios Económico GEE-SIC elaboró estudios económicos sectoriales y de investigación académica tales como:

- “El Tejido Empresarial en los municipios colombianos”, el cual tiene por objetivo caracterizar el tejido empresarial de Colombia a nivel municipal de manera que sirva de insumo para explorar la relación existente entre el tejido empresarial y el tamaño de los municipios, encontrando que entre menos poblado sea el municipio, el número de empresas tiende a ser menor, pero de manera desigual según sea el sector económico que se analice.
- “Política de la competencia y propiedad industrial”, cuyo propósito es examinar la relación existente entre competencia e innovación. Acceso a los estudios: <https://bit.ly/34kG6aG>
- Siguiendo lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1816 de 2016, el GEE-SIC realizó 3 Estudios Sectoriales con el fin de monitorear el comportamiento agregado y regional del mercado de licores, a efectos de identificar la existencia de posibles prácticas restrictivas de la competencia y asegurar que los precios de mercado se ajusten a las leyes que regulan el mercado. Dichos estudios, fueron remitidos por el Señor Superintendente, al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y a la Federación Nacional de Departamentos (FND), respectivamente. Acceso al estudio: <https://bit.ly/3p1c6dh>.
- En 2020, el GEE-SIC elaboró un Estudio Sectorial que dio cuenta del beneficio económico obtenido para los consumidores como resultado del actuar de la SIC, en relación con los mercados de la cadena de cloro-soda. El estudio muestra cambios apenas perceptibles en la concentración del mercado medido a través del Índice *Herfindahl Hirschmann*- IHH. Acceso al documento: <https://bit.ly/3uGDy1c>.

### **Desarrollo económico en zonas con elevada incidencia de pobreza**

En 2020, el GEE-SIC elaboró un estudio relevante para los mercados llamado ‘El rol del Alcalde en el desarrollo de los mercados’ el cual analiza e identifica la importancia y el rol que juegan las funciones del alcalde dentro del desarrollo de los mercados. Acceso a los estudios: <https://bit.ly/34kG6aG>.

### **Mejora de la cualificación y los conocimientos de una comunidad profesional o en una región geográfica**

El GEE-SIC para la vigencia 2018-2020, realizó estudios sectoriales tomando como base la información suministrada por las 57 Cámaras de Comercio del país, realizando un análisis de la situación empresarial en Colombia con el propósito de fortalecer la capacidad de análisis de información de las Cámaras de Comercio para la elaboración de Estudios Económicos.

Además, con el propósito de determinar la situación del mercado del crédito hipotecario en Colombia, el GEE-SIC puso a disposición del público en general un Estudio Sectorial donde, partiendo de la información de 11 establecimientos bancarios que ofrecieron líneas de crédito hipotecario en el periodo 2009 – 2019, se encontró que el crédito hipotecario está fuertemente dominado por pocas instituciones financieras y, aunque se ha desconcentrado en cobertura, el valor de los créditos otorgados ha registrado una alta concentración regional, lo que puede conllevar a riesgos de existencia de condiciones desfavorables para los consumidores financieros. Acceso al estudio: <https://bit.ly/34vnODr>.

En el marco del modelo de PREVENSIC para el servicio de telecomunicaciones y servicios postales, en 2019-2020 la Dirección de investigación de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, realizó diferentes divulgaciones y capacitaciones permanentes tanto a usuarios como empresas, logrando capacitar a 5.134 personas y realizar 79 mesas de trabajo con operadores. Así mismo, se elaboró un curso virtual de servicios postales.

La Delegatura para la protección del consumidor realizó diferentes campañas de educación al consumidor llamada "El comercio electrónico en tiempo del COVID-19", bajo una estrategia digital para ser difundida durante la emergencia sanitaria, con el objetivo de sensibilizar tanto al consumidor como al empresario, en cuanto a la importancia de cumplir e informarse sobre la normatividad aplicable en Colombia relacionada con ventas a través de comercio electrónico, esto es, lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, y en el Decreto 1499 de 2014. Acceso a la capacitación: <https://www.youtube.com/watch?v=KeLZ3lLsyBI>.

El Grupo de Formación de la SIC, en 2020, capacitó a 37.470 personas en 459 jornadas, distribuidas de la siguiente manera:

- 2 para Asuntos jurisdiccionales.
- 244 propiedad industrial.
- 78 protección del consumidor.
- 94 datos personales.
- 12 protección de la competencia.
- 29 Reglamentos Técnicos y Metrología legal.

### **Impacto económico de la utilización de bienes y servicios**

En el marco del impacto económico de la utilización de bienes y servicios, entre 2018 y 2020 se han desarrollado los siguientes estudios económicos sectoriales, los cuales caracterizan y analizan sectores que, coyunturalmente son más sensibles en la economía colombiana:

- 'Regulación y competencia en economías colaborativas', el cual presenta una visión global de la economía colaborativa, además de una serie de estudios que dan cuenta, desde diferentes perspectivas, de una caracterización del sector salud, telecomunicaciones y crédito hipotecario<sup>4</sup>.
- El GEE-SIC ha trabajado en una agenda internacional, aportando desde la academia y la práctica a las discusiones de buenas prácticas internacionales en materia de competencia económica, propiedad industrial y defensa de los consumidores. Ejemplo de ello, el *Special Project* de la Reunión Anual de

<sup>4</sup> Estudios de impacto Sectorial: <https://www.sic.gov.co/estudios-economicos>

Autoridades de Competencia en mayo de 2019 cuyo propósito fue el análisis de los retos y perspectivas de la política de la competencia en la Economía Creativa y Cultural<sup>5</sup>.

El GEE-SIC, en conjunto con la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, adelanta ejercicios periódicos de medición con el fin de monitorear los avances alcanzados o resultados obtenidos gracias a los instrumentos regulatorios y demás medidas de intervención implementadas para atenuar fallas económicas existentes en el mercado de bienes y servicios colombiano. Así, se adelantan los Análisis de Impacto Normativo (AIN) para la expedición y/o evaluación de reglamentos técnicos metroológicos. Estos documentos, entre 2018 y 2020, se han enfocado en productos pre-empacados, cinemómetros<sup>6</sup>, esfigmomanómetros<sup>7</sup>, instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático, medidores de gas natural, alcoholímetros, taxímetros, instrumentos de medición, Organismo Autorizado de Verificación Metroológica - OAVM.

### 3. DATOS PERSONALES

GRI:103-1; 103-2; 103-3 / PG 1 y 2

La Superintendencia de Industria y Comercio, en cabeza de la Delegatura para la Protección de Datos Personales como autoridad colombiana de protección de datos y con miras a consolidar una cultura de debido y responsable tratamiento de los datos personales, tiene como objetivo “Fortalecer la protección de datos en el país”.

Dada la responsabilidad de ejercer de manera eficaz las funciones atribuidas mediante las leyes que a continuación se relacionan, esta Delegatura aúna esfuerzos para:

- i) Garantizar que se respeten los derechos de las personas respecto del tratamiento de sus datos personales
- ii) Aumentar la eficiencia del control y vigilancia a los sujetos obligados
- iii) Promover el conocimiento de los titulares y vigilados sobre la normatividad del derecho de protección de datos personales.

La Ley Estatutaria 1266 de 2008, “Por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países” facultó a la Superintendencia de Industria y Comercio para ejercer la vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de dicha información.

De otra parte, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, designa a la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección de datos y crea el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD-, el cual se define como el directorio público de las bases de datos personales sujetas a tratamiento que operan en el país, administrado por esta Entidad y de libre consulta para los ciudadanos.

Adicionalmente la Delegatura para la Protección de Datos Personales, se enfoca en la capacitación y sensibilización a empresarios, personas naturales y entidades públicas en relación con la aplicación, implementación y monitoreo del Régimen General de protección de Datos Personales por parte de los sujetos

<sup>5</sup> <https://www.sic.gov.co/estudios-economicos>

<sup>6</sup> El cinemómetro es un radar que utiliza ondas de radio o láser y se aplica al movimiento. Su uso más habitual es la medición de velocidad de un objeto en tiempo real y es utilizado por los vehículos de tráfico para controlar y supervisar el cumplimiento de los límites de velocidad en las carreteras.

<sup>7</sup> Los esfigmomanómetros también conocidos como baumanómetros, son instrumentos que miden la presión arterial, siendo el más conocido el de mercurio. Imágenes tomadas de Internet.



obligados y, a la realización eventos y emisión de publicaciones dirigidas a los Titulares de la Información y a vigilados.

Algunos de los impactos que se han identificado a partir de la gestión de la protección de datos personales y que se dan en el territorio nacional benefician especialmente a empresas, personas naturales y jurídicas, gremios y entidades públicas. Estos son:

- Iniciar actuaciones administrativas para que se respete el derecho fundamental de habeas data y debido tratamiento de los datos de las personas y emitir órdenes para que se garantice del mismo.
- Adelantar investigaciones y en caso de ser necesario proferir sanciones a quienes incumplan la regulación de datos personales.
- Aumentar la eficiencia del control de los sujetos obligados: Informes de priorización y monitoreo.
- Promover el conocimiento de los titulares y vigilados sobre la normatividad del derecho de protección de datos personales: Foros, campañas de divulgación, eventos.
- Capacitación y sensibilización a empresarios, personas naturales, entidades públicas: Capacitaciones y guías sobre Protección de Datos Personales.
- Participación en foros y organizaciones internacionales para promover y contribuir al fortalecimiento de la Protección de Datos Personales a nivel local, regional y global: Conversatorios y participación en la elaboración de documentos como guías y declaraciones.

Teniendo en cuenta el Convenio 108 del Consejo de Europa para la protección de las personas respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal firmado el 28 de enero de 1981, desde 2006 se celebra el Día Internacional de la Protección de Datos Personales.

Desde entonces, el 28 de enero se desarrollan en el mundo actividades que permitan no solo concientizar a las personas sobre la importancia de proteger sus datos personales sino exigir a las empresas y entidades públicas que efectúen un tratamiento correcto, ético y respetuoso de los derechos de las personas en todas las actividades que involucren, entre otras, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, la indexación, la organización, la estructuración, la adaptación, la modificación, la extracción, la interconexión, la consulta o la comunicación de ese tipo de información –datos personales–.

La Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad colombiana de protección de datos, se suma a esa iniciativa con miras a consolidar una cultura de debido y responsable tratamiento de los datos personales. Con el objetivo de “fortalecer la protección de datos personales en el país”, la Delegatura para la Protección de Datos Personales, a través del mantenimiento y actualización del Sistema Integral de Supervisión Inteligente - SISI y el Registro Nacional de Bases de Datos, incrementa las actividades de supervisión y vigilancia.

Es así como con el objetivo de aumentar la eficiencia del control y vigilancia y promoviendo el conocimiento de los ciudadanos (titulares de la información y vigilados), sobre la normatividad del derecho de protección de datos personales, la Delegatura para la Protección de Datos Personales desde su creación (2011), realiza capacitaciones, sensibilizaciones, foros, actividades académicas, campañas de divulgación, eventos nacionales e internacionales, y guías en materia de Protección de Datos dirigidas a todos los ciudadanos y de consulta pública, para "Fortalecer la Protección de Datos en el país". En el siguiente Enlace público se encuentra alojada la política que aborda esta función: <https://www.sic.gov.co/tema/proteccion-de-datos-personales>

### **Alcance legal de la protección de datos**

Los lineamientos referidos a la Ley Estatutaria 1266 de 2008 están dirigidos a todas las organizaciones públicas y privadas que realicen actividades de manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial. Ahora bien, la Delegatura para la Protección de Datos Personales

sólo vigila las organizaciones que manejan este tipo de información en el sector real. El sector financiero, asegurador o bursátil está vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En lo que respecta a Ley Estatutaria 1581 de 2012 es una norma de carácter general y de obligatorio cumplimiento de las organizaciones públicas y privadas, así como todo aquél que realice Tratamiento de Datos Personales. En materia de sanciones en el sector público, la competencia la tiene la Procuraduría General de la Nación. La competencia en materia de órdenes en el sector público y privado, así como sanciones en el sector privado (real y financiero), es de la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

En el año 2018 la página web de la Superintendencia fue renovada y, con ello, se realizó una actualización de todas las políticas publicadas, incluyendo la de esta Delegatura. Sin embargo, de manera constante se realizan revisiones a la página para asegurar que la información publicada y la política esté actualizada.

### **Gestión de la protección de datos**

El compromiso con la gestión de la protección de datos personales es garantizar que, en la recolección, el uso, la circulación y el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Constitución y en la Ley (Derecho al debido tratamiento de datos personales).

También es exigir el respeto del “habeas data” previsto en el artículo 15 de la Constitución Política Nacional, el cual permite a la persona “conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”. Por otro lado, la Delegatura para la Protección de Datos Personales tiene como compromiso aumentar la vigilancia y el control, promoviendo el conocimiento de los ciudadanos (titulares y vigilados), mediante mecanismos como capacitaciones, eventos, y publicaciones en materia de protección de datos personales.

Es así como la Delegatura para la Protección de Datos Personales ha tomado la bandera en temas de protección de datos con el fin de realizar pedagogía sobre la importancia de realizar un debido Tratamiento de los Datos Personales. Por tanto, la posición que se ha tomado es empezar desde la pedagogía, pasando por la vigilancia y, según el caso, tomando los correctivos necesarios a través de órdenes y sanciones.

Hay un deber legal de la SIC de propender la protección del derecho a la protección de datos personales, que está consagrado en las leyes que se han mencionado anteriormente, sin embargo, el compromiso de pedagogía que se ha venido desarrollando a través de la Delegatura, si bien está contemplado en la Ley, ha procurado por ir más allá y lograr que haya un mayor conocimiento y cumplimiento de las normas de Protección de Datos Personales.

### **Metas y objetivos**

Dada la responsabilidad de la Delegatura para la Protección de Datos Personales de ejercer de manera eficaz las funciones atribuidas mediante las leyes citadas y, en particular, de implementar la aplicación de la nueva Ley de Protección de Datos Personales, se han trazado unas metas orientadas a fortalecer la protección de datos personales en el país, a través del mantenimiento y actualización del Sistema Integral de Supervisión Inteligente - SISI y el Registro Nacional de Bases de Datos.

Adicionalmente se trazaron objetivos enfocados en la capacitación y sensibilización a empresarios, personas naturales y entidades públicas en relación con la aplicación, implementación y monitoreo del Régimen General de protección de Datos Personales por parte de los sujetos obligados y, a la realización de eventos y emisión de publicaciones dirigidas a los Titulares de la Información y a vigilados.

Como línea base para la definición de los objetivos, se tienen en cuenta las competencias legales otorgadas en las leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, en cuanto al aumento en el número de quejas de los ciudadanos y, en general, las necesidades que se evidencian en materia de protección de datos con base en los temas en donde se identifica que es necesario intervenir de acuerdo con las denuncias de los ciudadanos.

Las metas y objetivos se han trazado para ser gestionados y cumplidos durante cuatro años. Las metas son propuestas por el equipo de la Delegatura en cabeza del Delegado para la Protección de Datos Personales; los objetivos son plasmados en el plan de acción que se formula anualmente en concordancia con lo establecido en los planes y programas de la Entidad. La responsabilidad del cumplimiento de las metas se lleva a cabo por medio de las evaluaciones de desempeño que se realiza a los funcionarios.

### Responsabilidades para la protección de datos

La gestión y cumplimiento de lo anterior está a cargo de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, desde la Dirección de Investigaciones, hasta el Despacho de la Delegatura en cabeza del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales. La Delegatura para la Protección de Datos Personales cuenta con un Delegado, un asesor del Delegado, un director y 2 coordinadoras, la supervisión y seguimiento de todas las actividades y metas están en cabeza de estos cuatro funcionarios. Todos los funcionarios y contratistas son responsables de dar cumplimiento al objetivo de "fortalecer la protección de datos en el país".

Dirección de Investigaciones:

- (i) **Habeas Data:** recibir las quejas de los ciudadanos y darles trámite con el fin de emitir órdenes para proteger el derecho de Habeas Data. Dirigir a investigaciones en los casos en que lo amerite.
- (ii) **Investigaciones:** iniciar investigaciones de oficio o por denuncia del Titular y, según el caso, imponer la sanción a que haya lugar. Decidir recursos de reposición. Gestionar el RNBD y dar órdenes de seguridad.

**Delegatura:** Decidir recursos de apelación, liderar la representación de la Delegatura a nivel internacional, gestionar proyectos de alto impacto en materia de protección de datos, realizar capacitaciones y realizar comentarios a proyectos de ley, resolución o decreto para que se incorporen temas de protección de datos personales, entre otros.

### Recursos

Para la ejecución de las metas y de los planes de acción para la protección de datos personales se han destinado los siguientes recursos:

- **Recursos económicos:** En la vigencia 2018 se asignaron recursos por valor de \$1.393 millones de pesos, en la vigencia 2019 se asignaron recursos por valor de \$2.545 millones de pesos, y en la vigencia 2020 se asignaron recursos por valor de \$7.099 millones de pesos.
- **Recursos humanos:**
  - Durante el 2018, al final de la vigencia la Delegatura conto con 48 personas entre funcionarios y contratistas.
  - Durante el 2019, al final de la vigencia la Delegatura contó con 74 personas entre funcionarios y contratistas.
  - Durante el 2020, al final de la vigencia la Delegatura conto con 129 personas entre funcionarios y contratistas.

## **Atención de ciudadanos**

Con el propósito de que todos los ciudadanos tengan un canal de comunicación para que la Delegatura para la Protección de Datos Personales atienda de manera eficaz y eficiente todas las solicitudes y con el objetivo de que no se vulneren sus derechos, la Entidad ofrece los siguientes mecanismos: Contáctenos en la página web, el sistema de trámites y SIC Facilita.

Estos mecanismos son manejados por los funcionarios y contratistas de la Delegatura para la Protección de Datos Personales. Un funcionario y/o contratista de la Delegatura realiza revisión diaria para que todas las quejas de los ciudadanos sean asignadas. Lo anterior con el objetivo de mitigar riesgo de incumplimientos legales.

Este proceso inicia asignando la queja a un abogado de la Delegatura, se clasifica y asigna la queja presentada respecto al amparo del Derecho a la Protección de los Datos Personales a los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Habeas Data, del Grupo de Investigaciones, a la Dirección o a la Delegatura. De acuerdo con las actuaciones posibles a realizar se puede cerrar en etapa preliminar, realizar un requerimiento al solicitante en etapa preliminar, recolectar información para finalmente proyectar un acto administrativo, en caso de que se convierta en expediente. Luego de esto se puede proyectar un recurso de reposición, o recurso de reposición en subsidio de apelación, si aplica.

Los criterios de efectividad de estos mecanismos se aplican teniendo en cuenta 2 indicadores del Grupo de Habeas Data y 2 indicadores del Grupo de Investigaciones, así como las metas operativas y/o de gestión contempladas en el plan de acción:

### **Indicadores habeas data:**

- i) Trabajar el 70% de las denuncias finalizadas en etapa preliminar (traslado entidad competente, traslado por reclamo previo, traslado interno a investigaciones, desistimiento tácito, archivo no mérito y solicitud de explicaciones, resoluciones de orden y archivo y desistimientos expresos) trabajados por el Grupo de Habeas Data en un tiempo máximo de 4 meses (120 días), en el periodo evaluado.
- ii) Porcentaje de denuncias con etapa de decisión final (archivo u orden) del Grupo de Habeas Data que finalizan con archivo u orden en un tiempo inferior a siete meses (210 días), a partir de la solicitud de explicaciones.

### **Indicadores de investigaciones:**

- i) Investigaciones finalizadas en etapa preliminar (traslado por reclamo previo, traslado entidad competente, desistimiento tácito, archivo no mérito y formulaciones de cargos) en un tiempo máximo de 6 meses (180 días), en el periodo evaluado.
- ii) Investigaciones en etapa de decisión final, que se cierran con archivo, orden, sanción y orden y sanción en un tiempo máximo de 18 meses (540 días), a partir de las formulaciones de cargos.

Mediante la disminución de tiempos de atención en las denuncias que presentan los ciudadanos, se da respuesta en menos tiempo y se resuelven las diferentes vulneraciones de sus derechos.

## **Mecanismos de evaluación**

Como mecanismos para la evaluación de la gestión de la protección de datos personales, la Entidad cuenta con:

- Indicadores de gestión que corresponde a un tiempo máximo para la atención de denuncias.
- Auditorías que realiza control interno al proceso y procedimientos de la dependencia.

- Seguimiento mensual al Proyecto de inversión
- Seguimiento trimestral a las metas contempladas en el plan de acción

De acuerdo con el formato de evaluación por dependencia realizada por la oficina de control interno, en las vigencias 2018, 2019 y 2020 el puntaje de la calificación para la evaluación de desempeño correspondió a 10. Lo anterior de acuerdo con los productos contenidos en el plan de acción de cada vigencia.

La Oficina de Control Interno realizó algunas observaciones respecto a atención de recursos de apelación y reposición para atenderlos en un 100% y/o asegurar el cumplimiento de cada actividad relacionada con recursos de las vigencias anteriores.

Los resultados de las evaluaciones se comunican en los comités directivos, e iniciando cada vigencia se dan los resultados a todos los funcionarios y contratistas del plan de acción de la vigencia anterior y se socializan las metas de la próxima vigencia.

En la vigencia 2020 y a raíz de la pandemia, se vio la necesidad de cambiar algunas metas, como visitas de inspección y capacitaciones a otras ciudades ya que dichas actividades eran presenciales y las restricciones no permitieron su realización. Por otro lado, los eventos presenciales en la vigencia 2020 no se realizaron y todas las actividades para fortalecer la divulgación se realizaron virtualmente.

#### **Acciones lideradas desde la Delegatura para la Protección de Datos Personales:**

##### **Capacitaciones:**

##### **2018**

- Se realizaron 4 capacitaciones dirigidas a formadores de la SIC que divulguen información relacionada con el registro nacional de bases de datos.

##### **2019**

- Durante de la vigencia 2019 se realizaron diez (10) capacitaciones sobre el cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en la Procuraduría General de la Nación, En Territorio-DNP, Universidad del Norte en Barranquilla, Universidad Icesi en la ciudad de Cali, en la Cámara de comercio de Bucaramanga, Universidad de Antonio Nariño sede Duitama, a la Universidad Libre en Socorro Santander, a la Universidad CES en la ciudad de Medellín y durante el mes de septiembre en la Secretaría Distrital de Hacienda en la ciudad de Bogotá y durante el mes de noviembre en la ciudad de Medellín en el SENA.
- Se realizaron 3 capacitaciones en cooperación con la Procuraduría General de la Nación dirigido a entidades públicas, sobre el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).

##### **2020**

- Se llevaron a cabo catorce (14) capacitaciones así: i) el 31 de enero en la ciudad de Bogotá a la Superintendencia Financiera, ii) en la Red Nacional de Protección al consumidor el 26 de febrero, iii) en Colcob el 11 de febrero en la ciudad de Medellín, iv) en Colcob el 18 de febrero en la ciudad de Cali, v) en Colcob el 25 de febrero en la ciudad de Bogotá, vi) En el colegio Colsubsidio en la ciudad de Bogotá el 6 de marzo, vii) En la Red Nacional de Protección al consumidor el 19 de mayo, viii) En la cámara de representantes del congreso de la república el 3 de junio y a operadores de telecomunicaciones de manera virtual el 30 de junio, ix) En el Ministerio de salud el 28 de julio, x) En la gobernación de Cundinamarca el 20 de agosto y, xi) 4 durante el mes de noviembre, desde la Entidad por medio de las plataformas de capacitaciones con las que se cuenta actualmente, dirigida a los ciudadanos.

## Foros:

### 2018

- Se realizó el 4to foro de Protección de Datos Personales en el sector público, en la ciudad de Bogotá.
- El superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, asistió al Foro de Protección al consumidor en la ciudad de Pasto y Corozal en los Departamentos de Nariño y Sucre como ponente del Régimen general de Protección de Datos Personales

### 2019

- El Superintendente Delegado para la protección de Datos Personales participó como ponente en el Foro "Construyendo confianza en la era digital" realizado en la Universidad del Rosario el 3 de abril de 2019.
- El Superintendente Delegado para la protección de Datos Personales participó como ponente en el Foro de autoridades iberoamericanas de protección de datos realizado entre el 15 y el 17 de mayo en la ciudad de Cartagena, con el objetivo de sentar las bases para la progresiva implantación en Iberoamérica del llamado "modelo europeo" de protección de datos, que ha sido adoptado en la mayor parte de la Región.
- El 11 de septiembre de 2019 el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales participo en un Webinar de *Compliance* y Protección de Datos Personales con una asistencia de 458 personas.
- En los meses de julio y octubre, los días 17 y 16 respectivamente, el Superintendente delegado para la protección de datos personales realizo 2 *facebooklive*, sobre la importancia de la protección de los datos personales.
- El 20 de noviembre se realizó el 1er Foro de protección de datos personales para docentes de colegios.

### 2020

- El 28 de enero la Delegatura para Protección de Datos Personales hizo parte de la celebración del "Día internacional de Protección de Datos", un Foro realizado en Uniandinos donde se tocaron temas relacionados con la importancia de la Protección de los Datos.

## Congresos y eventos

### 2018

- El Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales, participó en el Primer Congreso Internacional de E-Commerce en Medellín. Durante el 15 y el 16 de marzo, y en conmemoración del día mundial del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio realizó el Primer Congreso Internacional de E-Commerce donde se trataron los principales desafíos del Comercio Electrónico en Colombia y el rol de las autoridades de protección al consumidor frente a los mismos; la seguridad de la información y su suficiencia en el mercado E-Commerce como ejes de la confianza de los consumidores y los retos transfronterizos que estos asuntos plantean.
- Se realizó el 6to Congreso Internacional de Protección de Datos Personales el 7 y 8 de junio en la ciudad de Santa Marta, con la presencia de expertos de países como Canadá, Estados Unidos, Uruguay, Argentina, Brasil y México, quienes expusieron la situación sobre la Protección de los Datos Personales en sus países y cómo lograr una regulación articulada entre naciones y proteger efectivamente a los mismos. Para esta sexta versión, el Congreso tuvo como enfoque los cambios que trae el nuevo reglamento europeo – Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), el impacto que está teniendo a nivel global su implementación, las propuestas de cara a la realidad del país y la necesidad de inter operar con el mundo.

### 2019

- El 25 y 26 de julio se realizó el VII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales en la ciudad de Cartagena, hotel Intercontinental con una participación de 340 asistentes.



### **Concursos educativos:**

#### **2018**

- Durante el primer semestre de 2018, se realizó una estrategia de formación en Protección de Datos Personales con apoyo del Grupo de Trabajo de Formación de la SIC; una campaña educativa dirigida a estudiantes de educación superior, como una estrategia para lograr que los jóvenes, en el marco de los conocimientos adquiridos en sus instituciones educativas, se aproximen a la realidad del tratamiento de datos personales y el respeto a la privacidad en el contexto actual de apertura y desarrollo tecnológico. El concurso tuvo como fecha de apertura el 12 de marzo de 2018 y fecha de cierre el 13 de mayo de 2018. Como resultado de lo anterior, se recibieron 47 ensayos, de los cuales se eligieron 10 semifinalistas teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la convocatoria y de estos se escogió el ganador, quien expuso su ensayo en el 6to Congreso Internacional de Protección de Datos Personales en la ciudad de Santa Marta el 7 y 8 de junio.
- Se realizó una Campaña educativa dirigida a menores de edad, en total se recibieron 220 historietas de las que se clasificaron 174: 42 en categoría 1 y 132 en categoría 2; 40 semifinalistas, 12 finalistas, 1er puesto y 2do puesto, la premiación fue el 30 de noviembre en residencias Tequendama.

#### **2019**

- Durante los meses de abril a julio, se realizó el segundo Concurso Ensayo Universitario en Protección de Datos Personales dirigido a estudiantes de educación superior, se recibieron 44 ensayos de diferentes ciudades del País, 7 ensayos quedaron como finalistas y durante el VII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales se realizó la premiación del primer y segundo lugar.

#### **2020**

- Se desarrollaron 2 jornadas académicas de la importancia de la Protección de Datos Personales el 21 de febrero en el colegio Colsubsidio ciudadela y el 28 de febrero en el colegio Colsubsidio Chicalá.

### **Campañas de divulgación:**

#### **2018**

- Se llevó a cabo una campaña de divulgación sobre el Registro Nacional de Bases de Datos llamada “toma el control de tus datos”, donde se desarrollaron *tips* para proteger la información personal de usos indebidos, accesos ilegales y para que orientar a los ciudadanos para que puedan actualizar, corregir y solicitar la eliminación de su información personal, basado en la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Dicha campaña fue publicada en página web de la SIC y en redes sociales.

#### **2019**

- Durante el mes de julio se realizó una campaña de divulgación, cuyo eje central fue la suplantación de identidad con el objetivo principal de que los ciudadanos estén más informados y no se vulneren sus derechos y deberes.

#### **2020**

- Durante el mes de mayo y el mes de septiembre se realizaron las 2 campañas de divulgación sobre suplantación de identidad.

### **Guías:**

#### **2018**

- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la herramienta, “cuestionario de diagnóstico para el cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en las Mipymes”, con el objetivo de orientar a los Responsables y Encargados del Tratamiento de datos personales sobre el cumplimiento de sus obligaciones frente al manejo de la información personal.

#### **2019**

- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la “Guía sobre el tratamiento de datos personales para fines de marketing y publicidad”
- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la “Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada en las transferencias internacionales de datos personales”
- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la “Guía sobre el tratamiento de datos personales para fines de comercio electrónico”

#### **2020**

- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la: “Guía sobre el tratamiento de datos personales en la propiedad horizontal”
- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la: “Guía sobre el tratamiento de las fotos como Datos Personales”
- Se elaboró y publicó en la página web de la SIC la: “Guía para la gestión de incidentes de seguridad en el Tratamiento de Datos Personales”

### **3.1. Protección de datos personales**

Quejas y/o reclamaciones por incumplimiento de obligaciones de privacidad y pérdidas de datos de los clientes  
418-1

Como Entidad obligada a garantizar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente en materia de tratamiento y protección de datos personales, específicamente a lo señalado en el artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012 que consagran y regulan la protección de datos personales y el ejercicio de los derechos de Habeas Data, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las funciones y competencias de orden legal y constitucional que le asiste, asume las obligaciones que le corresponde como Responsable de la información personal que, con ocasión de los servicios prestados, captura directamente de los ciudadanos.

En atención a ello y conforme con la aplicación de los principios y derechos orientadores en materia de protección de datos personales entre los que se encuentran el de la garantía al acceso, la consulta y la atención de las diferentes reclamaciones que presenten los titulares de los datos en relación con la corrección, actualización y supresión de los mismos, la Entidad ha diseñado e implementado procedimientos específicos y canales adecuados para que los ciudadanos, titulares de los datos en poder de la Superintendencia, puedan ejercer de forma adecuada su derecho fundamental al habeas data:

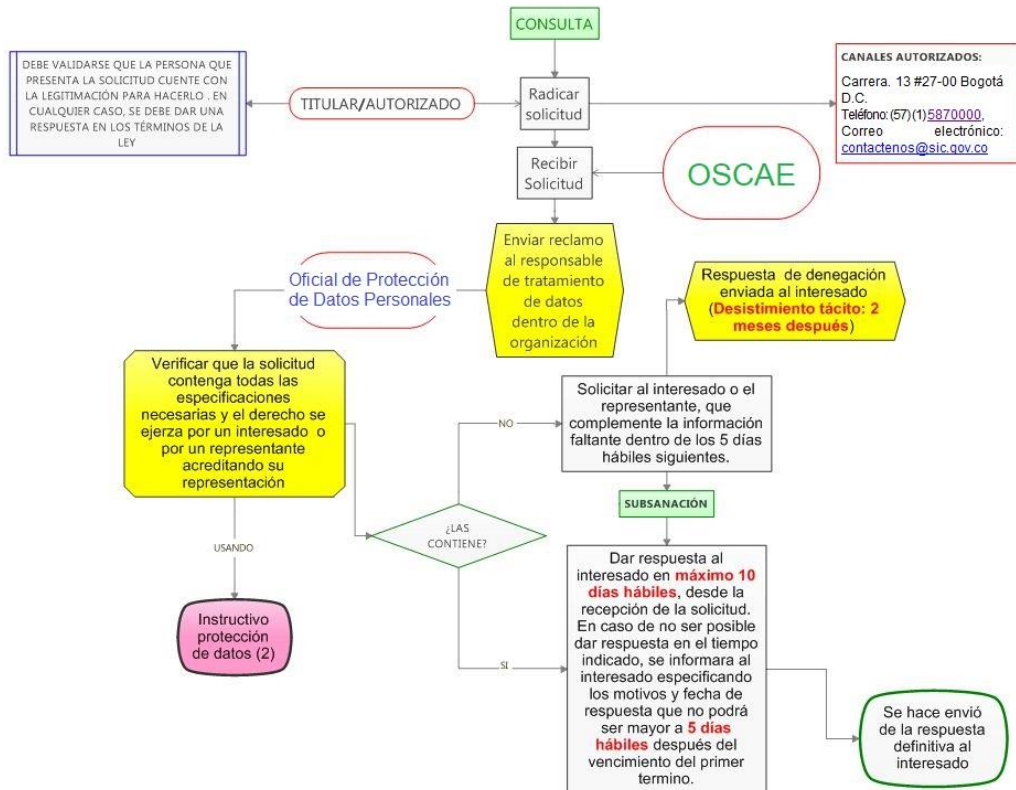


Imagen: Diagrama de flujo, procedimiento acceso, consulta y atención de reclamaciones

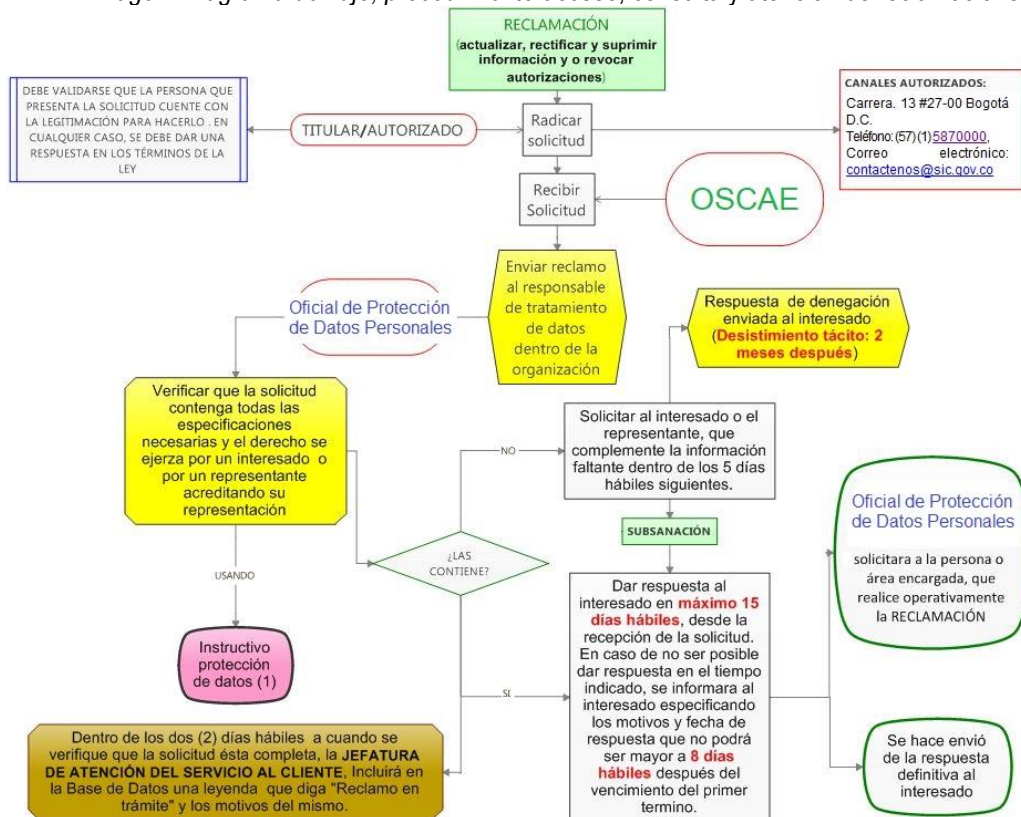
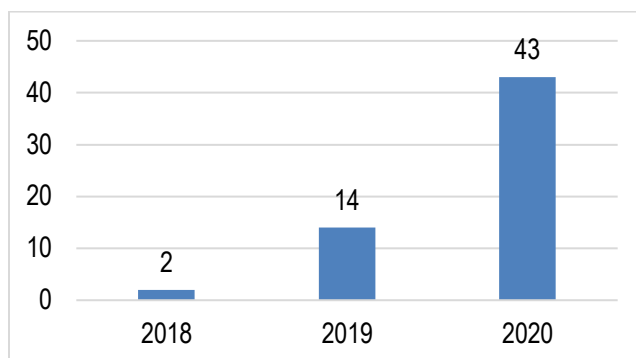


Imagen: Diagrama de flujo, procedimiento de corrección, actualización y supresión de datos personales

Durante 2020 el Oficial de Protección de Datos Personales<sup>8</sup> de la Entidad recibió y atendió 43 comunicaciones que incluyeron reclamaciones y solicitudes de acceso relacionadas con la privacidad y la protección de datos durante el tratamiento de la información personal. En los años 2018 y 2019, periodos donde no se habían depurado aún estos procesos ni se había iniciado la construcción del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, el número de estas peticiones fue de 2 y 14 respectivamente:



Gráfica. Peticiones sobre privacidad y protección de datos

Durante los años 2018, 2019 y 2020 no se recibieron reclamaciones por parte la Procuraduría General de la Nación.

Así mismo, no se presentaron incidentes de seguridad asociados a privacidad y protección de datos personales durante los años 2018, 2019 y 2020 dentro de la Entidad ni faltas a las normas nacionales asociadas a la protección de los datos personales. Los procesos de mejora continua en los que la SIC está relacionada por sus actividades en lo que respecta al tratamiento de datos personales están atados y le permiten a la Superintendencia cumplir no solamente con el régimen legal local de privacidad sino también, con estándares internacionales como lo son el Reglamento General Europeo de Protección de Datos y normas como la ISO 27001 y 27701.

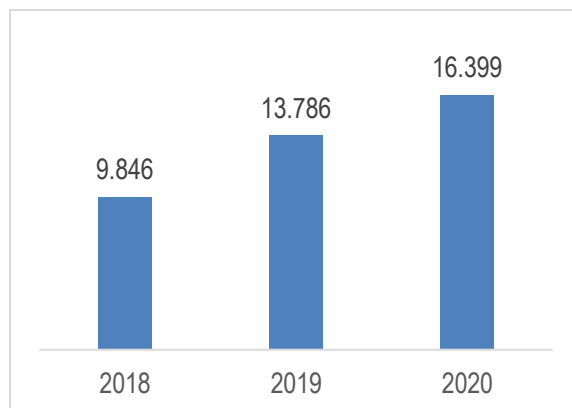
### 3.2. Denuncia o quejas de Protección de Datos Personales

De otra parte, la Delegatura Para la Protección de Datos Personales recibe quejas de todos los ciudadanos a los cuales presuntamente se les ha vulnerado el derecho de protección de sus datos personales. Estas quejas conciernen a las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y la 1581 de 2012. El crecimiento promedio de las quejas recibidas de las vigencias 2018, 2019 y 2020 corresponde a un 49% así: del 2018 al 2019 un 40% de crecimiento y del 2019 al 2020 un 19% de crecimiento en quejas recibidas.

Los principales motivos por los que los ciudadanos se quejan corresponden a la no comunicación previa al titular de los datos, suplantación de identidad, incumplimiento del principio de veracidad o calidad de la información, entre otras provenientes de la Ley Estatutaria 1266 de 2008; y a la no autorización, no acceso a la información, no actualización de información, circulación de información, entre otras de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Las quejas que los ciudadanos presentan finalizan en órdenes, archivos y sanciones.

<sup>8</sup> La SIC cuenta con Oficial de Protección de Datos Personales desde 2020.



Gráfica. Quejas de ciudadanos 2018-2020

### Sanciones 2018-2020

Año	Número de sanciones	Valor en millones de pesos
2018	75	\$5.723.806.408
2019	105	\$10.159.197.997
2020	68	\$7.847.275.787

Tabla. Número y valor de sanciones emitidas por quejas de ciudadanos 2018-2020

Ley Estatutaria 1581 de 2012 vs Ley Estatutaria 1266 de 2008 crecimiento anual:

Año	Sanciones 1266	Sanciones 1581	Crecimiento anual
2018	\$2.713.690.982	\$3.010.115.426	110,9%
2019	\$4.378.786.267	\$5.780.411.730	132,0%
2020	\$4.092.896.209	\$3.754.379.578	91,7%

Tabla. Valor de sanciones desglosado por ley.

### Cantidad Sanciones Ley Estatutaria 1266 de 2008 vs Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Año	Ley 1266	Ley 1581
2018	42	33
2019	43	63
2020	27	49

Tabla. Cantidad de sanciones desglosadas por ley.

### Motivos de las quejas ley Estatutaria 1266 de 2008 [2020]

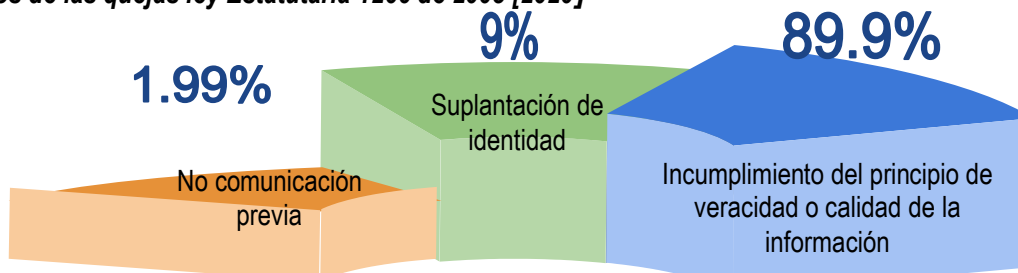
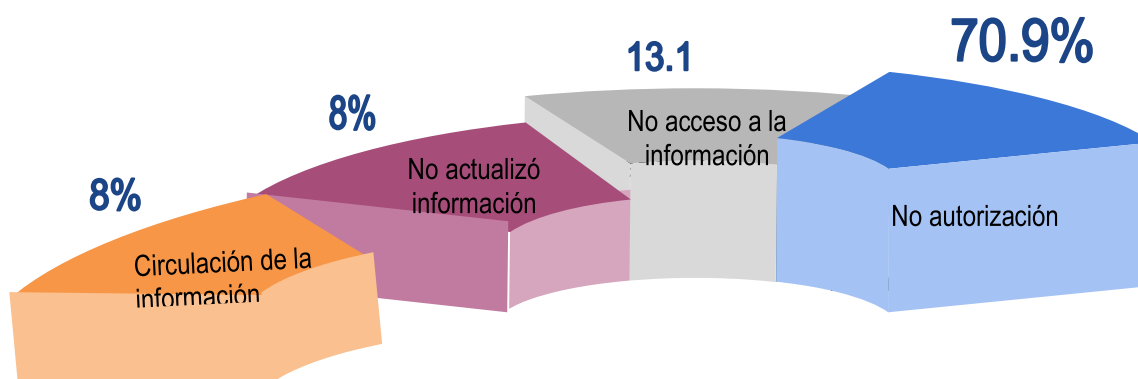
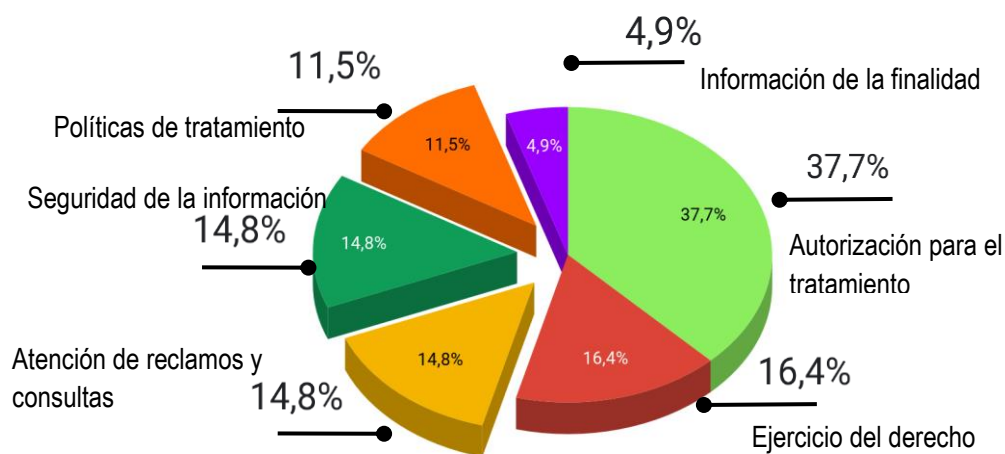


Imagen. Principales motivos de las quejas Ley Estatutaria 1266 de 2008.

**Motivos de las quejas ley Estatutaria 1581 de 2012 [2020]**

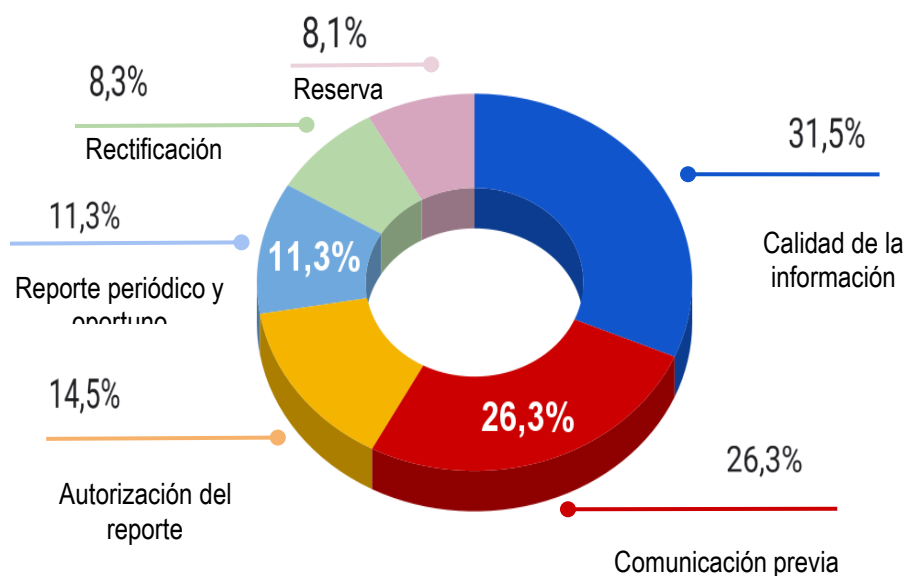


*Imagen. Principales motivos de las quejas Ley Estatutaria 1581 de 2012.*



*Imagen. Motivos de sanción Ley Estatutaria 1581 de 2012. (Año 2020)*





*Imagen. Motivos sanción ley Estatutaria 1266 de 2008 [2009-2020]*

## 4. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

GRI:103-1; 103-2; 103-3

Este asunto resulta de gran relevancia para la SIC en la medida en que es la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, por lo que tiene a su cargo velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.

En este sentido, el alcance de la gestión de la protección al consumidor es amplio, razón por la cual la Delegatura para la Protección del Consumidor está conformada por 2 Direcciones:

- (i) **La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:** Decide y tramita las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad.
- (ii) **Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones:** Tramita y decide las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en aras de adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley. En lo que respecta a la protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, debe resaltarse que desde 2019 se implementó el modelo de vigilancia preventiva de la SIC (PREVENSIC), el cual promueve la innovación, la legalidad y la autorregulación de los operadores del sector de telecomunicaciones, postales, televisión por suscripción y comunitaria, y está basado en las mejores prácticas internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

**Conformación de las Direcciones que hacen parte de la Delegatura para la Protección del Consumidor**

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor cuenta con el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, cuya función principal es la de realizar actividades de inspección y vigilancia del mercado evaluando la seguridad de los productos en tanto dicha competencia no haya sido asignada a otra autoridad.

· La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, está a cargo de liderar el modelo de vigilancia preventivo PREVENSIC en sus diferentes ejes. Para ello, cuenta con :

- (i) el Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones que se encarga de realizar el eje de control estratégico.
- (ii) el Grupo de Trabajo de Investigación Administrativas de Protección Usuarios Servicios Comunicaciones, que se encarga de revisar la segunda instancia de la respuesta de los operadores a los recursos de reposición interpuestos por los usuarios y realizar investigaciones administrativas al respecto.

La Delegatura para la Protección del Consumidor contó con un presupuesto y realizó contratos de prestación de servicios para apoyar toda la gestión en la materia así:

Año	Presupuesto	Número de contratos de prestación de servicios
2018	\$6.003.018.392	196
2019	\$9.105.698.572	210
2020	\$12.011.116.086	195

*Tabla. Presupuesto y número de contratos Protección al Consumidor*

Dentro de los impactos que se han identificado en la gestión que se realiza en la protección al consumidor y que se presentan en todo el territorio nacional se encuentran:

Actividad	Grupos de interés beneficiado	Impacto
Adelantar actuaciones administrativas, cuyo resultado se materializa en la expedición de sanciones y/u órdenes administrativas.	Consumidores, productores y/o proveedores de bienes y servicios.	Garantizar la protección efectiva de los derechos e intereses generales de los consumidores.
Divulgación y capacitación permanente tanto a usuarios como empresas, logrando capacitar a 5.134 personas y realizar 79 mesas de trabajo con operadores. Elaboración de cursos de servicios postales.	Operadores de servicios de comunicaciones, usuarios de servicios de comunicaciones y en general, el sector de telecomunicaciones del Estado.	<p>*Implementación de mecanismos de solución de conflictos a través de un arreglo directo entre los usuarios y los operadores, llegando a una favorabilidad del 70% de las solicitudes de los usuarios.</p> <p>*Sancionar en aquellos casos en donde se evidencie una vulneración que pueda afectar el interés general de los usuarios de servicios de comunicaciones.</p> <p>*Pedagogía en la comprensión de la normatividad.</p> <p>*Implementación de mecanismos alternos de solución de controversias con la herramienta SICFacilita, llegando a un 62% de favorabilidad en las pretensiones de los usuarios.</p> <p>*Promoción de la solución en primer contacto por parte del operador.</p>

Tabla. Impactos generados por la gestión de protección al consumidor

La Delegatura para la Protección al Consumidor adelanta actuaciones administrativas sancionatorias y, de carácter general, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

Además, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones ejerce actividades preventivas a través de los ejes del modelo de PREVENSIC, los cuales son:

- Divulgación y capacitación permanente, así como la implementación de mecanismos de solución de conflictos a través de un arreglo directo entre los usuarios y los operadores.
- La promoción de solución en primer contacto y control estratégico para sancionar en aquellos casos en donde se evidencie una presunta vulneración al régimen de protección de los derechos de los usuarios que pueda afectar el interés general.

El propósito de la gestión de este tema material es la protección general de los derechos de los consumidores y, de manera particular, se busca empoderar a los usuarios de servicios de comunicaciones al ejercicio de sus derechos y deberes, así como apoyar a que la industria cumpla con sus deberes empleando mecanismos de autorregulación y de solución a las solicitudes de sus usuarios en primer contacto.

Las competencias de la Delegatura para la Protección del Consumidor están previstas en el Decreto 4886 de 2011 atendiendo a la política de "Prestar servicios que satisfagan las necesidades y busquen materializar las expectativas de los usuarios y partes interesadas con amabilidad, claridad y oportunidad en la respuesta, contribuyendo al logro de los fines del estado con idoneidad y competencia técnica y legal para generar confianza en los usuarios", de conformidad con lo previsto en el Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI).

Ahora bien, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de manera particular, rige sus actuaciones por la política pública del modelo PREVENSIC (está basado en la Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria de la OCDE) y la Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, OECD Publishing, cuyos lineamientos cubre a consumidores, productores y proveedores de bienes y servicios. PREVENSIC se actualiza cada año con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y operadores de comunicaciones, de conformidad con los ejercicios de analítica de datos y de psicología del consumidor que se realizan. La política puede consultarse en el siguiente enlace:

[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra\\_Entidad/Políticas\\_planes\\_programas\\_y\\_proyectos\\_institucionales/Pol%C3%ADtica%20SIGI%20-%20mayo%202020.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Políticas_planes_programas_y_proyectos_institucionales/Pol%C3%ADtica%20SIGI%20-%20mayo%202020.pdf).

### **Gestión de la protección al consumidor**

La SIC tiene como compromisos realizar acciones de inspección, control y vigilancia para salvaguardar los derechos de los consumidores y decidir las actuaciones administrativas. Así mismo, busca promover la capacitación de los operadores de comunicaciones y prevenir incumplimientos, al igual que empoderar a los usuarios en el ejercicio de sus derechos y deberes.

En este sentido, PREVENSIC no solo se enfoca en detectar las posibles infracciones al régimen, sino que está diseñado para prevenirlas.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones gestionó en 2018 los siguientes trámites:

- 25.000 denuncias
- 18.344 recursos de apelación

- 2.129 silencios administrativos positivos
- 781 derechos de petición
- 163 tutelas.

Dado lo anterior, se han definido las siguientes metas y objetivos internos dirigidos a mejorar la eficiencia de la Delegatura para la protección del Consumidor. De igual forma, las acciones de PREVENSIC, a cargo de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se priorizan teniendo en consideración ejercicios de analítica de datos, que evidencian la necesidad de información, y pedagogía por parte de los usuarios y de los operadores.

**- A través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:**

**a. Mesas de diálogo sectoriales (3):**

Generar espacios de articulación con autoridades del orden territorial y/o nacional para la identificación de problemáticas en el sector de las constructoras, a fin de establecer mecanismos conjuntos de prevención y acciones de control en procura de la protección a los consumidores.

**b. Actuaciones administrativas de las unidades de inspección, vigilancia y control regional en materia de protección al consumidor (70).**

Realizar inspección, vigilancia y control en las regiones, con el fin de verificar el cumplimiento o no de las normas sobre protección al consumidor en temas priorizados a partir de denuncias o temas de impacto para la región.

**c. Actuaciones administrativas de manera oficiosa en el sector de grandes almacenes (10):**

Emprender acciones de inspección, vigilancia y control en el sector de grandes almacenes, dado que es uno de los sectores con mayor número de denuncias.

**d. Portal de Seguridad para la Red Nacional de Consumo Seguro. (1a fase):**

Portal que unifica información al consumidor y a los empresarios sobre las campañas de seguridad reportadas de automotores y otros productos de consumo.

**e. Sistema Interamericano de Alertas Rápidas - SIAR (1a fase):**

Portal web del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, que permite la consulta y reporte internacional de alertas de productos de los países miembros.

**f. Campañas de educación al consumidor (4 campañas):**

Educación al consumidor para cumplir con la función establecida en el numeral 3 del artículo 11 del Decreto 4886 de 2011 y fortalecer la capacidad de los consumidores, con el fin de que adquieran bienes y servicios que llenen sus expectativas y sean seguros.

**- A través de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.**

**a. Reducir el número de trámites, así como el tiempo de respuesta de los mismos.**

**b. Implementar la estrategia de datos abiertos:**

Para que el usuario cuente con información que le permita tomar decisiones de consumo informadas respecto a los servicios de telecomunicaciones y postales a contratar. Así mismo, esta política le permite a los diferentes grupos de interés, conocer información relevante del sector para el ejercicio de sus funciones.

A la fecha ya se encuentra publicada en el portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano [datos.gov.co](https://datos.gov.co), información del número de usuarios y quejas por servicios, y por años, que se han reportado al MINTIC y al portal de Postdata de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC. Así como, información respecto de cuántas de estas quejas han llegado ante esta Superintendencia, de manera que se evidencie una convergencia de la información que reposa en el sector.

**c. Participar en la implementación de Sandbox regulatorios por parte de la industria:**

Para adoptar mecanismos digitales innovadores en materia de atención al usuario. Recientemente culminó la primera convocatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para implementar los Sandbox en el sector.

### Atención de trámites para la protección del consumidor

A raíz de la implementación de iniciativas para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Delegatura, año a año se vienen presentado reducciones en el número de denuncias recursos de apelación, silencios administrativos positivos, derechos de petición y tutelas que se manejan desde la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Comunicaciones -DIPUSC.

Tipo de trámite	2018	2019	Reducción porcentual
Denuncias	25.000	22.957	8,2%
Recursos de apelación	18.344	10.865	40,8%
Silencios administrativos positivos	2.129	1.183	44,4%
Derechos de petición	781	760	2,7%
Tutelas	163	142	12,9%

*Tabla. Atención de trámites para la protección del consumidor 2018-2019*

Entre 2018 y 2019 se evidencia un logro en la reducción en el número de los trámites de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones -DIPUSC, y a nivel cualitativo se logró la satisfacción de los derechos de los usuarios con menores tiempos de respuesta; sin embargo, para 2020 se incrementó el número de trámites debido al desconocimiento de los usuarios frente a la flexibilización del régimen de protección de sus derechos originado por el COVID-19.

### Evaluación de la gestión para la protección al consumidor:

103-3

El Modelo PREVENSIC está sujeto a evaluación tanto interna de la SIC, como a la revisión periódica por parte del MINTIC debido a que los recursos de la Dirección provienen del FUTIC que es administrado por este Ministerio.

Por su parte, la Delegatura para la Protección del Consumidor efectúa monitoreo de su gestión a través de:

- (i) Auditoría interna de gestión por parte de la Oficina de Control Interno.
- (ii) Medición de los Indicadores del proceso.
- (iii) Comités de gestión.
- (iv) Medición del modelo PREVENSIC

### Resultados de las evaluaciones y mediciones:

Cobertura de las sanciones en las investigaciones:

Para el primer semestre de 2020 se cumplió con la meta del 85% en Cobertura de las sanciones en las investigaciones. Para dicho periodo es importante tener en cuenta que a partir del 1 de abril de 2020 y por

cuenta del Aislamiento Preventivo Obligatorio de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, hubo suspensión de términos de las investigaciones administrativas, por lo que no se expidieron actos entre el 1 de abril al 30 de junio. Y respecto del segundo semestre de 2020, se superó la meta del 85%, en este periodo se decidieron la mayor cantidad de investigaciones del 2020 dada la suspensión de términos que se presentó en el primer semestre.

Otro indicador de proceso es el de investigaciones terminadas, que para el primer y segundo semestre de 2020 tuvo un cumplimiento del 50% por la contingencia presentada en dicho periodo.

La medición de PREVENISIC se realiza a través de 7 indicadores con los siguientes resultados:

Indicador	Resultado
Indicador global de PQR:	El porcentaje de participación de quejas con respecto al número de usuarios en el 1T del 2019 fue del 1,57% que fue cuando inició la implementación del modelo y a corte del 2T 2020 disminuyó hasta el 1,29%, es decir, que la participación de las quejas con respecto a los usuarios disminuyó en un 0,28%, con ocasión a la pandemia en el 3T se incrementó tan solo un 0,3% con respecto al 1T 2019.
Canales alternativos de atención:	Se evidenció que los usuarios han migrado a los canales digitales en un 83%, incrementando el uso de redes sociales y páginas web.
Eficiencia General Eficiencia autocomposición	Permitió identificar que el operador desde la implementación resuelve las reclamaciones presentadas al usuario en un 99%.
Investigaciones con respecto a las denuncias Sanciones con respecto a las denuncias Apelaciones con respecto a las denuncias	Se reflejó también que menos del 1% de las denuncias presentadas ante esta Entidad se reflejan en sanciones o investigaciones administrativas, destacando que esto permite demostrar que el operador está solucionando las reclamaciones en primer contacto.

*Tabla. Resultado de la medición de la gestión de Protección al Consumidor*

El resultado de la medición indica que la innovación alcanzó el 42%, porcentaje que representa un incremento del 4% en comparación con el 2019 mientras que la eficiencia logró el 59%, porcentaje que disminuyó en 3 puntos porcentuales por el incremento de las reclamaciones presentadas por el COVID -19.

### **Acción para adaptación al COVID -19**

Desde la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor se adelantaron ajustes y acciones tendientes a adaptar la gestión debido a la contingencia por el COVID -19:

- Actualización del procedimiento PA01-P01 “actuaciones sobre presunta transgresión a las normas de protección al consumidor y-o a las órdenes y-o instrucciones impartidas por esta superintendencia – facultades administrativas”.
- Se determinó el cumplimiento de las funciones de manera virtual con ocasión al aislamiento preventivo obligatorio.

Respecto del monitoreo de PREVENISIC se decidió:

- Ajustar los indicadores (Agrupación) para mejor entendimiento y seguimiento.
- Incluir indicadores nuevos ampliando el alcance de la medición.
- Verificar tiempos de medición de acuerdo a los tiempos de recolección de la información y disponibilidad de la misma.
- Ajustar los indicadores originados por la pandemia.



#### 4.1. Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas

Para garantizar la atención del consumidor y brindarle herramientas dirigidas a proteger sus derechos, la Superintendencia cuenta con los siguientes canales de atención:

a. SIC FACILITA: Chat virtual dirigido por la Superintendencia de Industria y Comercio a través del cual proveedores y consumidores pueden resolver problemas derivados de su relación de consumo, procurando lograr una solución rápida y eficaz sin necesidad de acudir a las instancias judiciales.

b. Asesoría en línea: Canal de atención en línea por medio del cual los ciudadanos tienen la posibilidad de realizar consultas acerca de los trámites, servicios y funciones de la Superintendencia. A este canal se puede acceder a través del enlace <https://www.sic.gov.co/asesoria-en-linea>

c. Video llamada: Canal dirigido principalmente a los ciudadanos que requieren atención y asistencia especializada en lengua de señas. Para ello, los ciudadanos pueden acceder a través del enlace: <https://www.sic.gov.co/asesoria-general-y-lengua-de-se%C3%B1as>, y realizar sus consultas sobre los trámites y servicios prestados por la Entidad.

d. Plataforma digital: Plataforma que tiene como propósito permitir que los colombianos puedan informar, en tiempo real, posibles irregularidades que los afectan como consumidores.  
La plataforma digital puede descargarse desde la página <https://www.sic.gov.co/descargue-la-app-de-pqrfs>, y funciona como un canal de atención que pretende evitar conductas que afecten el bienestar de los consumidores o que impidan el desarrollo de la libre competencia del mercado.

e. Redes sociales: A través de Facebook y Twitter (en las cuentas @sicresponde y @sicsuper), los ciudadanos tienen la posibilidad de resolver sus consultas o inquietudes sobre los diferentes trámites que pueden adelantar ante la Entidad.

f. Línea telefónica: Línea de atención al consumidor a través del Contact center 592 04 00, o a la Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 165.

*Imagen. Canales de atención para apoyo y resolución de quejas y disputas SIC*

#### 4.2. Mejora de atención de trámites y servicios a grupos de interés

Los ciudadanos acuden a la Superintendencia de Industria y Comercio porque esta Entidad tiene dentro de sus tareas misionales responsabilidades fundamentales de inspección, vigilancia y control, de aspectos relacionados con derechos del consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales, y reglamentos técnicos que ponen a la SIC como una de las más reconocidas por la contribución al desarrollo del país, gracias a la gestión responsable y sostenible en cumplimiento de sus funciones.

La SIC promueve la participación en la formulación de políticas públicas a su cargo, que contribuyan a una atención sin distinción de género, raza, condición u orientación sexual. En ese orden, los consumidores, emprendedores, empresarios, y en general toda la ciudadanía, tienen a su disposición mecanismos y herramientas mediante las cuales pueden acudir a la Entidad de manera práctica y sencilla.

De igual forma, la Entidad promueve la transparencia, el acceso a la información pública, la competitividad, el desarrollo económico, y la generación de impacto social a través de la apertura y la reutilización de los datos públicos.

Las principales causales de radicación de trámites de los ciudadanos ante la SIC durante el periodo 2018-2020, se agrupan en el siguiente cuadro:

PRINCIPALES CAUSALES DE RADICACION DE LOS CIUDADANOS ANTE LA SIC- ATENCION AL CIUDADANO 2018 AL 2021		
1	Garantías de productos- electrodomésticos-celulares-prendas de vestir-computadores- televisores.	2018
2	Créditos- Contratos por la prestación del servicio - contratos de educación, créditos por préstamos y ahorros programados.	2018
3	Telecomunicaciones: cancelación de contrato, fallas en la prestación del servicio, temas de facturación.	2018
4	Reclamos en contra de constructoras por la garantía de sus bienes inmuebles.	2018
5	Reclamos en contra de restaurantes.	2018
6	Viajes por aerolíneas, terrestres, desistimiento, retracto, equipaje.	2018
7	Servicios postales: Giros, envíos de mercancía.	2018
8	Suplantación de identidad y reportes negativos.	2018
9	Servicios turísticos: raspe y gane.	2018
10	Registro de marca.	2018
1	Garantías: Vehículos, celulares, IMEI, Electrodomésticos. (publicidad e información engañosa), Garantías por bienes inmuebles: estabilidad obra, proyectos comerciales.	2019
2	Telecomunicaciones: cancelación del contrato, facturación.	2019
3	Suplantación de identidad y reportes negativos, protección de datos personales.	2019
4	Derecho al retracto en contratos.	2019
	Créditos- Contratos por la prestación del servicio - contratos de educación, incrementos en intereses, alivios, tasas.	2019
5	Servicios turísticos: raspe y gane.	2019
6	Viajes por aerolíneas, desistimiento, retracto, equipaje.	2019
7	Comercio electrónico: compras por internet.	2019
9	Servicios postales: Giros, envíos de mercancía.	2019
10	Registro de marca.	2019
1	Garantías de productos: Electrodomésticos, celulares, prendas de vestir, computadores, televisores, vehículos, celulares, IMEI.	2020
2	Telecomunicaciones: cancelación del contrato, facturación, traslados de prestación de servicios.	2020
3	Suplantación de identidad y reportes negativos.	2020
4	Comercio electrónico: compras por internet (comidas, ropa, productos) denuncias.	2020
5	Créditos- Contratos por la prestación del servicio - contratos de educación, incrementos en intereses, alivios, tasas.	2020
6	Incrementos de precios, en alimentos, servicios, créditos, insumos médicos, construcción.	2020
7	Viajes por aerolíneas, desistimiento, retracto, equipaje.	2020
8	Arriendos - administración.	2020
9	Servicios postales: Giros, envíos de mercancía.	2020
10	Registro de marca.	2020

Tabla. Principales causas de trámites del ciudadano ante la SIC.

Por otro lado, como Entidad que salvaguarda los derechos de los consumidores, la SIC adelanta procedimientos administrativos que se configuran como una garantía que tiene el ciudadano para proteger el correcto funcionamiento de sus transacciones de demanda de productos y servicios en el mercado.

De esta manera, la Entidad hace parte fundamental de la estrategia estatal en favor de la competitividad y la formalización de la economía, procesando trámites de tipo jurisdiccional y administrativo, lo cual incluye la vigilancia a las Cámaras de Comercio y la Metrología Legal en Colombia.

Tutelas presentadas a la SIC durante los años 2018, 2019 y 2020.

Durante el periodo del reporte se notificaron a la SIC acciones constitucionales (tutelas), las cuales fueron respondidas y atendidas en un 100% y contestadas dentro del término concedido por el Despacho judicial.

En el 90% de los casos la Entidad es vinculada a las acciones de tutela porque el juez considera que esta puede tener injerencia en la respuesta del proceso constitucional debido a sus funciones. Esto quiere decir que, en la mayoría de los casos no se acciona en amparo contra actos administrativos o actuaciones propias de la Superintendencia, sino de terceros ajenos a la Entidad.

Motivo tutela	2018	2019	2020
Debido proceso	557	672	640
Derecho de petición	349	249	475
Derechos mínimo vital	86	212	
Falta de competencia	26		24
Habeas data	146	351	621
Otros temas	3		374
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1167</b>	<b>1484</b>	<b>2134</b>

Tabla. Principales motivos de tutelas 201-2020.

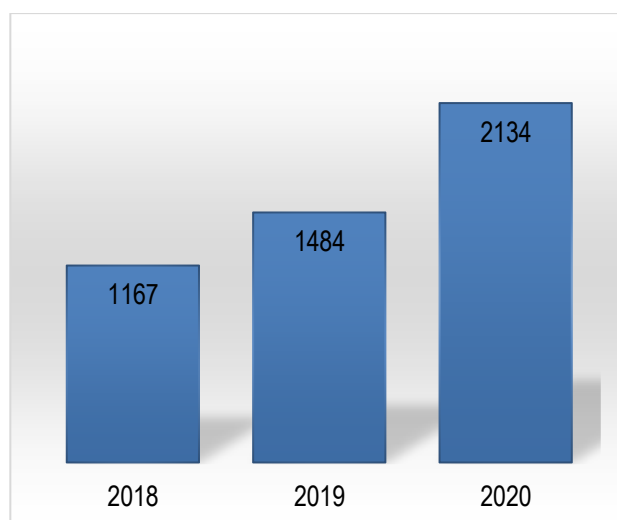


Gráfico. Número de tutelas recibidas y atendidas 2018-2020

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestaciones, sanciones y multas por parte de alguna entidad de control.

Con relación a los incidentes de desacato admitidos por las Autoridades judiciales en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio, durante los 2018, 2019, 2020 ninguno finalizó con amonestaciones o sanciones derivados por el incumplimiento de órdenes de tutelas.

A continuación, se hace referencia a los números de incidentes de desacatos formulados en contra de esta Superintendencia y que fueron cerrados sin multas, amonestaciones o sanciones a la Entidad:

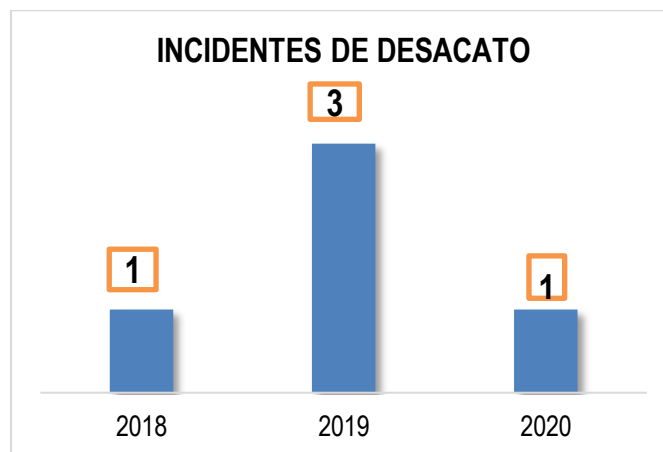


Gráfico. Incidentes de desacato formulados en contra de la SIC.

#### 4.3. Denuncias por publicidad engañosa:

- a. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor recibió 13.925 denuncias en el año 2019 y 28.752 en el año 2020, para un total de 42.677 denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor. En atención a estas, en el año 2019 se iniciaron 337 investigaciones administrativas y 333 investigaciones en el año 2020, para un total de 670 investigaciones administrativas iniciadas. Se debe precisar que, de las investigaciones en el año 2020, 22 de estas se iniciaron por presunta publicidad engañosa.
- b. La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones recibió 385 denuncias en el año 2019 y 627 denuncias en el año 2020 por promociones y ofertas en los servicios de telecomunicaciones, las cuales fueron presentadas por los usuarios de servicios de comunicaciones en contra de su operador de servicios.

#### 4.4. Quejas o denuncias por mal servicio

- a. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor inició 18 investigaciones en el año 2020 por asuntos relacionados con calidad de bienes y servicios en asuntos de protección al consumidor.
- b. La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el año 2019 recibió 592 denuncias por falta de disponibilidad del servicio y 778 por fallas en la prestación del servicio, y en el año 2020 recibió 5.120 denuncias por falta de disponibilidad del servicio y 1.251 por fallas en la prestación del servicio.

## 4.5. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

GRI: 416-1 y 416-2

El Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto fue creado por la Resolución No. 43350 del 26 de julio de 2012 modificada por la Resolución No. 5563 del 19 de septiembre de 2013 de esta Superintendencia. La función principal consiste en realizar actividades de inspección y vigilancia del mercado al evaluar la seguridad de los productos.

Dentro de las funciones del Grupo, se encuentra la evaluación de todas las campañas de seguridad que son reportadas a nivel mundial y que aplican para productos que son comercializados en Colombia.

Durante el año 2020, se realizó la apertura de 3 investigaciones, relacionadas con productos que ponen en riesgo la salud de los consumidores; y se impartieron 3 sanciones, donde se encontró que los siguientes productos ocasionaban afectaciones en la salud de los consumidores, así:

- Producto denominado. “Bolsa agua Trenza de marca Mica”, el cual generaba quemaduras en las personas que lo usaban.
- Defecto de más del 4% de los vehículos comercializados de las líneas A4, A5 y Q5 de Audi, los cuales presentaban un defecto en el consumo de aceite por encima de las especificaciones del fabricante, lo que ameritaba realizar la apertura de una campaña de seguridad.
- El producto denominado: “Set sonajero x 3 con tarjetas”, el cual puede ocasionar asfixia y/u obstrucción en las vías respiratorias de los niños, quienes pueden ingerir la parte pequeña del producto.

Durante el año 2020 el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto realizó las siguientes campañas de seguridad:

### - Campaña “Seguridad de juguetes comercializados en línea”.

El propósito de esta campaña fue crear una estrategia digital para ser difundida por todos los miembros de la OCDE, que sensibilice, tanto al consumidor como al empresario, en cuanto a la seguridad de los juguetes que se venden a través de comercio electrónico.

### - Campaña “Seguridad vial – PREGUNTA DE VIDA”.

El propósito de esta campaña fue crear una estrategia digital con el objetivo de sensibilizar a los consumidores del sector automotor, sobre la importancia de informarse sobre las campañas de seguridad en este sector, así como sobre los elementos de seguridad que pueden equipar los vehículos nuevos disponibles en el mercado colombiano.

Es importante anotar, que la campaña de comunicación se dividió en dos partes, así: (i) campañas de seguridad en vehículos y, (ii) equipamiento de seguridad activa y pasiva de los vehículos nuevos puestos en el mercado nacional.

- **Publicaciones destacadas:** Video “Pregunta de vida – campañas de seguridad”: <https://www.youtube.com/watch?v=KelZ3ILsyBI>.

Video “Pregunta de vida – sistemas de seguridad activa y pasiva”: <https://www.youtube.com/watch?v=DHWrzITIA90>.

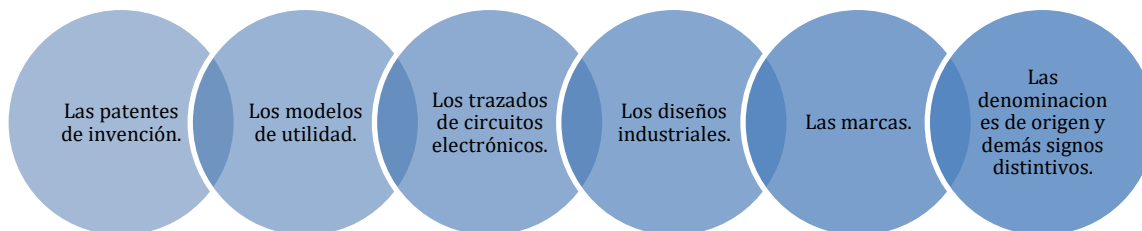
## 5. PROPIEDAD INDUSTRIAL

GRI:103-1; 103-2

De acuerdo a lo establecido en el numeral 57 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la SIC es la competente para “administrar el Sistema Nacional de Propiedad Industrial y tramitar y decidir asuntos relacionados con la

misma”; bajo este manifiesto, la Entidad adelanta los trámites de concesión de patentes, registro de marcas, diseños industriales y esquemas de trazados, así como los temas relacionados con la infracción a la propiedad industrial por disposición del artículo 24 de la ley 1564 de 2012.

Por lo anterior, las funciones en materia de propiedad industrial que le corresponden a la Entidad son las de ser la oficina de concesión y registro de los títulos de propiedad industrial, en lo relacionado con:



Estos trámites de concesión y registro se ajustan a lo dispuesto en la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, norma comunitaria que define tanto aspectos sustanciales como procedimentales en donde a este último, se le deben agregar las disposiciones referentes al trámite fijado en el Título X de la Circular Única de esta Superintendencia.

Así mismo, la SIC cumple la función de asesorar al Gobierno Nacional y participar en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con sus funciones. En consecuencia, en el contexto interinstitucional asesora al Gobierno Nacional en la formulación de políticas respecto a todo lo relativo a la propiedad industrial en diversos sectores de la economía.

La Delegatura para la Propiedad Industrial adelanta actividades de fortalecimiento institucional, divulgación del régimen de propiedad industrial, generación de mecanismos y herramientas que faciliten el uso y aprovechamiento del sistema. Para ello se prevé entre otros:

1. Atender los servicios de información tecnológica con las herramientas necesarias para su trámite.
2. Atender las solicitudes presentadas en materia de signos distintivos y nuevas creaciones.
3. Mantener e implementar los Centros de apoyo a la Tecnología e Innovación en el país
4. Realizar orientaciones a los usuarios en temas de propiedad industrial.
5. Participar en programas que promuevan la presentación de solicitudes de patente por parte de residentes a nivel nacional e internacional.
6. Realizar y/o participar en foros o eventos de carácter nacional o internacional en materia de Propiedad Industrial
7. Generar y divulgar publicaciones en materia de propiedad industrial en medios impresos o digitales
8. Realizar talleres de transferencia de tecnología, para inventores nacionales
9. Realizar talleres de formación dentro del programa del Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación CATI

El propósito y compromiso con la gestión de la Propiedad Industrial es garantizar el cumplimiento del mandato legal de protección de la Propiedad Industrial y fomentar los derechos de Propiedad Industrial como herramientas de competitividad, de esta forma administrar el Sistema Nacional de la Propiedad Industrial tramitando y decidiendo los asuntos relacionados con la misma.

Es así como se cuenta la gestión se realiza teniendo en cuenta las políticas, lineamientos y directrices de la Constitución Política de Colombia, la Decisión 486 de 2000 Comunidad Andina; el Protocolo de Madrid, Tratado



sobre el Derecho de Marcas (TLT); Tratado de cooperación en Materia de Patentes (PCT), el Plan nacional de desarrollo 2018-2022; el Plan Estratégico Sectorial; el Decreto 4886 de 2011; el Decreto 1074 de 2015; la Circular Única de la SIC y el Conpes 3533 de Propiedad Intelectual.

### Metas y objetivos de la gestión de propiedad industrial

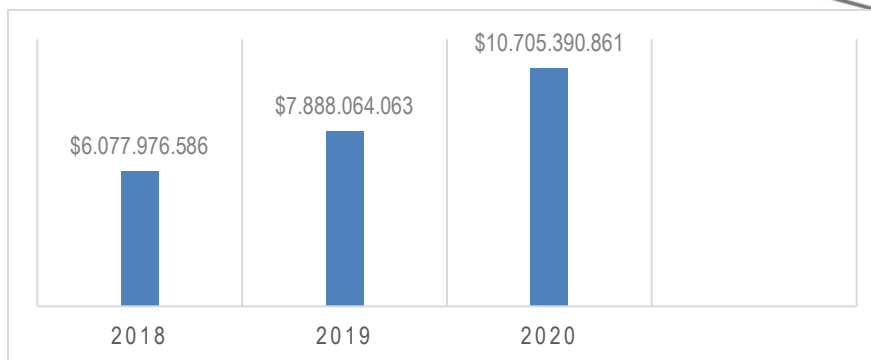
Para la gestión de la propiedad industrial se han definido metas y objetivos como son:



*Imagen. Metas y objetivos de la gestión de propiedad industrial*

La responsabilidad de la gestión de la Propiedad Industrial en Colombia está en cabeza del Superintendente de Industria y Comercio en materia de patentes y la Delegatura para la Propiedad Industrial a través de las áreas que la componen. De igual manera existe una colaboración interna por parte de la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE, Oficina Asesora de Planeación- OAP, Secretaría General, Oficina de Tecnología e Información- OTI y la Oficina Asesora Jurídica- OAJ.

Los recursos destinados a la gestión de la Propiedad Industrial han sido los asignados al Proyecto de Inversión "Fortalecimiento de la atención y promoción de trámites y servicios en el marco del Sistema de Propiedad Industrial a nivel nacional" distribuidos por vigencia de la siguiente manera:



Gráfica: Recursos destinados a la gestión de la Propiedad Industrial (2018-2020)

### Atención de solicitudes sobre propiedad industrial

Se cuenta con el Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI) como recurso tecnológico, el cual permite realizar la radicación, atención y gestión de todas las solicitudes relacionadas con derechos de Propiedad Industrial.

De otra parte, los usuarios del Sistema de Propiedad Industrial cuentan con un módulo en el aplicativo SIPI para la presentación de Derechos de petición, consultas y remisiones de información de todo lo relacionado con la atención de sus trámites. A estas solicitudes se les asigna su número de radicación de seguimiento y surte dentro de la Delegatura un flujo de trabajo basado en tareas, el cual finaliza con la firma de la respuesta y el envío de la misma al usuario. Además de ello, se cuentan con los canales de PQRS transversales de toda la Entidad.

Para llevar a cabo toda la gestión, la Delegatura para la Propiedad Industrial cuenta con un grupo de trabajo que tiene bajo su cargo la definición de los programas de fomento de la Propiedad Industrial, este grupo de trabajo definido como (CIGEPI), ha adelantado el diseño y puesta en marcha de los siguientes programas:

- Programa Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI: 33 Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación–CATI en 19 ciudades, 24.261 orientaciones personalizadas en Propiedad Industrial y 1.754 asistencias en búsquedas de información tecnológica, dando como resultado la presentación de 1.972 solicitudes de PI (394 Patentes, 207 diseños industriales y 3.561 marcas) y la identificación de 1.103 proyectos susceptibles de protección en materia de PI a través de los CATI.
- Programa de Asistencia a Inventores – PAI: 68 Postulaciones y 40 beneficiarios seleccionados del Programa de Asistencia a Inventores PAI.
- Propiedad Industrial para emprendedores Pi-e: 1.198 emprendedores beneficiados, 963 solicitudes de marcas, 56 Diseños Industriales y 3 Patentes presentadas como resultado de la ejecución del Programa PI-e.
- Propiedad Industrial para empresarios de la moda – Pi-Moda: 216 inscritos al programa PI-Moda y 1 solicitud de marca presentada como resultado de la ejecución del programa PI-Moda.
- Maratón de Marcas: 396 asistentes a 6 maratones realizadas y 41 solicitudes de marcas presentadas como resultado de la ejecución de la Maratón de Marcas.
- Sácale jugo de patente: 150 tecnologías seleccionadas para el taller en la gestión de la PI, 50 tecnologías seleccionadas para alistamiento y gestión comercial y 12 acuerdos de transferencia de tecnología logrados en la ejecución del programa sácale jugo a tu patente.

Otros hechos relevantes de la gestión de propiedad industrial:

- 153.642 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales decididas entre 2018 y 2020. Siendo 2020 el año en el que mayor número de solicitudes se decidieron en la historia de la Superintendencia de Industria y Comercio con 56.640 decisiones.
- Reducción del tiempo entre la radicación de la solicitud y su publicación en la Gaceta de la Propiedad Industrial por la implementación del Examen Acelerado de Requisitos de Forma.
- Declaración de la protección de dos Denominaciones de Origen Colombianas: “Cangrejo Negro de Providencia” y “Cerámica Negra de la Chamba”.
- Reconocimiento de la protección de las Denominaciones de Origen Peruanas: “Loche de Lambayeque”, “Aceituna de Tacna” y “Pallar de Ica”.
- Modificaciones a la Circular Única en aspectos relativos a marcas no tradicionales e instrucciones específicas sobre la reivindicación de colores como característica distintiva de las marcas
- 3.556 solicitudes de cancelación decididas entre 2018 y 2020, siendo 2020 el año en el que mayor número de solicitudes de cancelación se decidieron en la historia de la Superintendencia de Industria y Comercio con 1.592 decisiones.
- En el transcurso del 2018 a 2020 se emitieron 9.188 resoluciones que finalizaron los trámites de solicitudes de patentes y de diseños industriales.
- Se concedieron 4.377 patentes de invención y modelos de utilidad, y 1.719 registros de diseños industriales.
- En el transcurso del 2018 a 2020 se emitieron 9.119 oficios de fondo, siendo 2020 el año en el que se emitió la mayor cantidad de requerimientos de fondo para solicitudes de modelos de utilidad.

Esta gestión se ha desarrollado en todo el territorio nacional beneficiando a Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, emprendedores, IES, Centros de investigación, Entidades Estatales, Entidades sin ánimo de lucro, inventores y diseñadores.

### **Evaluación de la gestión de la Propiedad Industrial**

#### **GRI 103-3**

Para medir la efectividad de la gestión de la Propiedad Industrial, la SIC ha definido los siguientes mecanismos:

- Seguimiento al cumplimiento del plan de acción: Permite realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción de cada vigencia, los reportes se realizan cada trimestre por solicitud de la Oficina Asesora de Planeación.
- Seguimiento al proyecto de inversión: Permite realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de gestión y ejecución presupuestal establecidas en el proyecto de inversión de cada vigencia, los reportes se realizan mensualmente por solicitud de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informe mensual de seguimiento al Plan Estratégico Sectorial – PES: Permite realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el plan de estratégico sectorial de cada vigencia, los reportes se realizan mensualmente.
- Indicadores de gestión: Permiten realizar la medición del comportamiento de los procesos a cargo de la Delegatura, estos indicadores se encuentran asociados al Sistema Integral de Gestión Institucional-SIGI.
- Seguimiento a la operatividad a través de la herramienta tableau: Permite realizar seguimiento a la operación de la Delegatura a través de un software que funciona bajo el modelo de tableros estadísticos, el uso de este mecanismo es permanente.
- Aplicativo *Customer Relationship Management* CRM y Centro de Información Tecnológica y apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial - CIGEPI: Permite llevar un control relacionado con la atención y orientación a los ciudadanos que asisten a los CATI.

A continuación, se presenta el promedio de los resultados obtenidos en el cumplimiento del plan de acción para el periodo reportado, los cuales permiten medir la gestión realizada por la Delegatura:

Concepto	2018	2019	2020
Eficacia	97,88%	99,2%	99,44%
Eficiencia	95,40%	99,2%	99,96%

*Tabla. Indicadores de eficacia y eficiencia del plan de acción de propiedad industrial.*

Como se observa, tanto la eficiencia como la eficacia año tras año han venido mejorando. El ajuste más importante que se ha presentado para gestionar la Propiedad Industrial es la virtualización de los programas de fomento, orientaciones y eventos con ocasión al COVID-19.

## 5.1. Registro de marcas y otros signos distintivos

Solicitudes presentadas registro de marcas y otros signos distintivos:

### Número de solicitudes radicadas año 2018:

Durante el año 2018 fueron radicadas un total de 45.927 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales. Así mismo, se radicarón en total de 432 solicitudes de depósito de nombres y enseñas comerciales. Lo anterior para un total de 46.359 de solicitudes radicadas de registro de marcas y lemas comerciales y de depósito de nombres y enseñas comerciales.

CLASES CONTENIDAS EN LAS SOLICITUDES DE SIGNOS DISTINTIVOS 2018							
	Marca de productos y servicios		Otros signos distintivos				
Año	marcas	Lemas comerciales	nombre Comerciales	Enseñas Comerciales	Marcas Colectivas	Marcas de Certificación	Total
2018	45.216	659	257	175	30	22	46.359
	97,5%	1,42%	0,55%	0,38%	0,06%	0,05%	100%

*Tabla. Solicitudes de signos distintivos 2018.*

### Número de solicitudes radicadas año 2019:

Durante el año 2019 fueron radicadas un total de 49.631 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales. Así mismo, se radicarón en total de 481 solicitudes de depósito de nombres y enseñas comerciales. Con ello, se presentó un total de 50.112 de solicitudes radicadas de registro de solicitudes radicadas de signos distintivos, 8% más que en 2018.

CLASES CONTENIDAS EN LAS SOLICITUDES DE SIGNOS DISTINTIVOS 2019							
	Marca de productos y servicios		Otros signos distintivos				
Año	marcas	Lemas comerciales	nombre Comerciales	Enseñas Comerciales	Marcas Colectivas	Marcas de Certificación	Total
2019	48.774	826	328	153	3	28	50.112
	97,3%	1,6%	0,7%	0,3%	0,0%	0,1%	100%

*Tabla. Solicitudes de signos distintivos 2019.*

### Número de solicitudes radicadas año 2020:

Durante el año 2020 fueron radicadas un total de 50.237 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales. Así mismo, en el año 2020 se radicarón en total de 468 solicitudes de depósito de nombres y enseñas

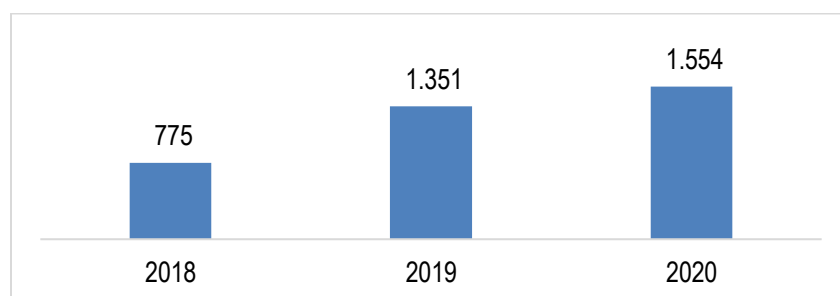
comerciales. De esta manera, en el año se tuvieron 50.705 de solicitudes radicadas de signos distintivos, 1% más que en 2019.

CLASES CONTENIDAS EN LAS SOLICITUDES DE SIGNOS DISTINTIVOS 2020							
Año	Marca de productos y servicios		Otros signos distintivos				
	Marcas	Lemas comerciales	nombre Comerciales	Enseñas Comerciales	Marcas Colectivas	Marcas de Certificación	Total
2020	49.270	894	299	169	25	48	50.705
	97%	2%	1%	0%	0%	0%	100%

Tabla. Solicitudes de signos distintivos 2020.

#### Cancelaciones presentadas 2018-2020

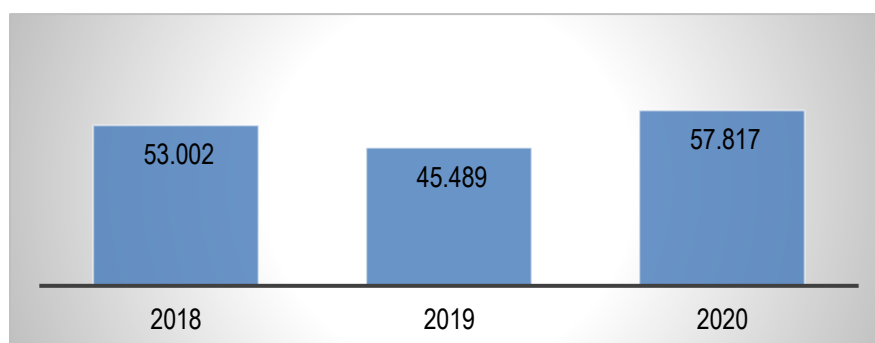
Durante el año 2018 fueron radicadas un total de 775 solicitudes de cancelación por no uso, notoriedad y vulgarización, así mismo en el año 2019 fueron presentadas 1.351, y en el año 2020 fueron presentadas 1.554, con un incremento del 100,5% respecto al primer año reportado (2018). En total durante los años 2018 a 2020 fueron radicadas 3.608 solicitudes.



Gráfica: Cancelaciones presentadas (2018-2020)

#### Solicitudes decididas de registro de marcas y otros signos distintivos

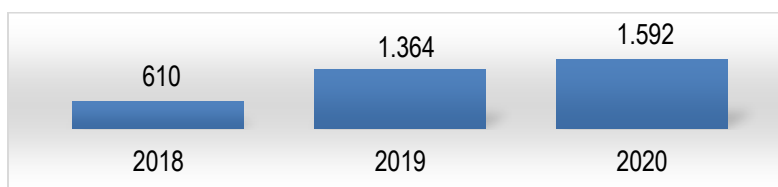
En cuanto a solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales, en el periodo 2018-2020 se decidieron 156.317 en total: 57.817 en 2020, siendo el año en el que mayor número de solicitudes se decidieron en la historia de la Superintendencia de Industria y Comercio.



Gráfica: Solicitudes decididas de registro de marcas y otros signos distintivos (2018-2020)

### Cancelaciones decididas en el periodo 2018-2020

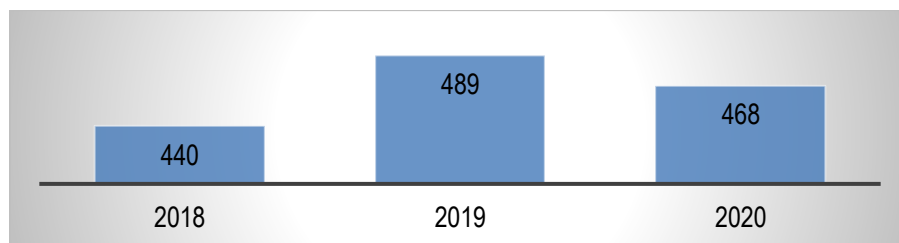
Por otra parte, tratándose de acciones de cancelación de signos distintivos, durante el año 2020 se decidió el mayor número de solicitudes de cancelación por no uso, notoriedad y vulgarización en la historia de la Superintendencia de Industria y Comercio con 1.592 cancelaciones decididas. En 2019 se decidieron 1.364 y en 2018 por su parte 610 acciones de cancelación.



*Gráfica: Cancelaciones decididas en el periodo 2018-2020*

### Nombres y Enseñas Comerciales decididas en el periodo 2018-2020

En el año 2018 fueron decididas 440 solicitudes registro de depósito de nombres y enseñas comerciales. Durante el año 2019 el número de decisiones de este tipo de solicitudes fue de 489 y en 2020 se decidieron 468. En total en los años comprendidos de 2018 a 2020 fueron decididas en total 1.397 solicitudes.



*Gráfica: Nombres y Enseñas Comerciales decididas en el periodo 2018-2020*

Se rescata igualmente que en el año 2018 se implementó por parte de la Delegatura para la Propiedad Industrial el Examen Acelerado de Requisitos de Forma para solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales, el cual permite reducir el tiempo entre la radicación de la solicitud y su publicación de esta en la Gaceta de la Propiedad Industrial.

Tratándose de Denominaciones de Origen, en el año 2019 se declaró la protección de dos denominaciones de origen colombianas, esto es “Cangrejo Negro de Providencia” y “Cerámica Negra de la Chamba”. Por su parte en el 2020 se reconoció en Colombia la protección de las denominaciones de origen peruanas “Loche de Lambayeque”, “Aceituna de Tacna” y “Pallar de Ica”.

En el año 2020 se realizaron importantes modificaciones en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio relacionadas con signos distintivos, entre ellas aspectos relativos a marcas no tradicionales e instrucciones específicas sobre la reivindicación de colores como característica distintiva de las marcas.

## 5.2. Nuevas creaciones sobre patentes y nuevas creaciones 2018 - 2020

### Número total de Solicitudes presentadas



A la Dirección de Nuevas Creaciones ingresaron un total de 6.599 solicitudes de Patentes de Invención, 669 solicitudes de Patentes de Modelo de Utilidad y 2.101 solicitudes de Registro de Diseños Industriales, desde 2018 hasta 2020.

El mayor número de solicitudes de registro de Diseños Industriales presentado durante los últimos 20 años es de 792, lo cual ocurrió durante el año 2020.

Es de resaltar que 365 solicitudes de Diseños Industriales fueron presentadas por residentes, lo cual constituye otro récord, dado que es el año en que mayor número de diseños colombianos se ha presentado desde la creación de la Superintendencia.

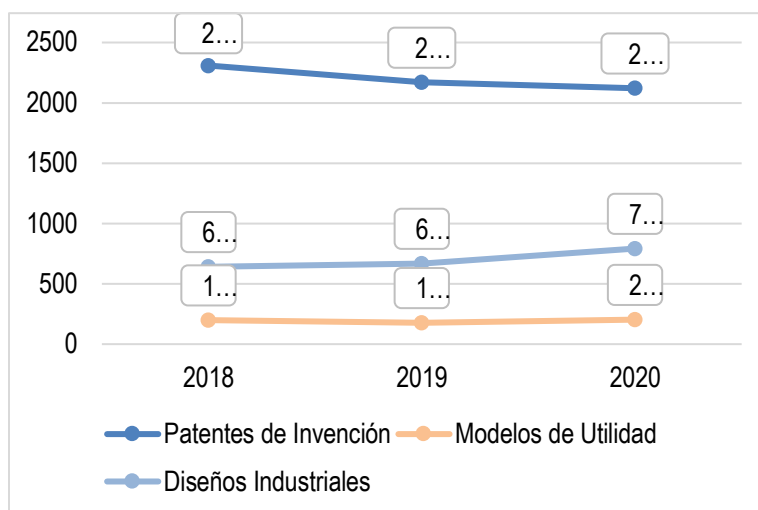


Gráfico. Solicitudes de nuevas creaciones presentadas 2018-2020

### Número de Solicitudes presentadas por Residentes y no Residentes

En la siguiente figura se presenta la variación en el número de solicitudes de Patente de Invención presentado por Residentes y no Residentes. Se puede apreciar que el número de solicitudes tanto de residentes como de no residentes disminuyó ligeramente durante el año 2020.

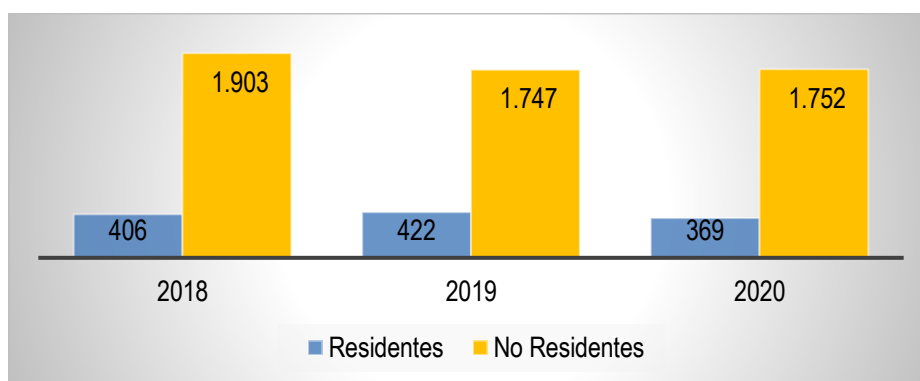


Gráfico. Solicitudes de patentes de invención residentes y no residentes 2018-2020

Esta gráfica presenta la variación en el número de solicitudes de Patentes de Modelo de Utilidad presentadas por Residentes y no Residentes; donde se observa que el número de solicitudes de modelo de utilidad presentado por no residentes disminuyó ligeramente, mientras que el número de solicitudes presentado por residentes aumentó visiblemente.

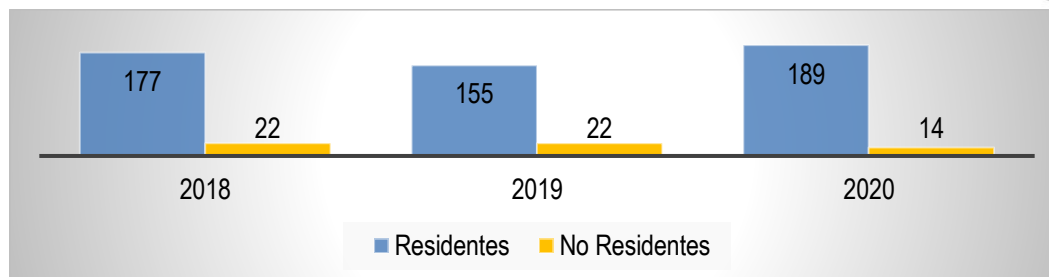


Gráfico. Solicitudes de Patentes de Modelo de Utilidad presentadas por Residentes y no Residentes 2018-2020

La siguiente gráfica presenta cómo en los años 2018, 2019 y 2020, ha ido aumentando el número de solicitudes de Registro de Diseños Industriales presentados por Residentes y por no Residentes:

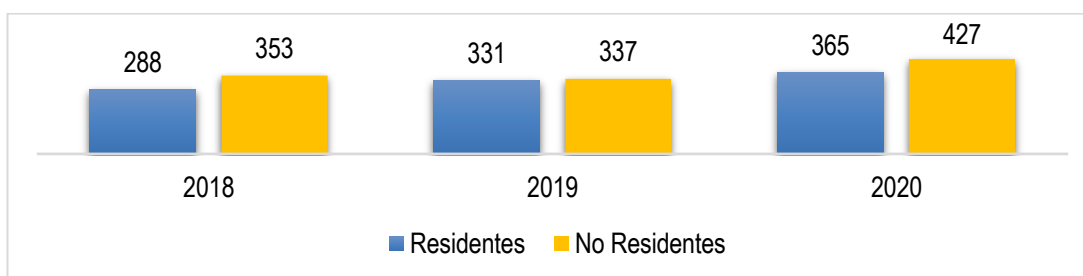
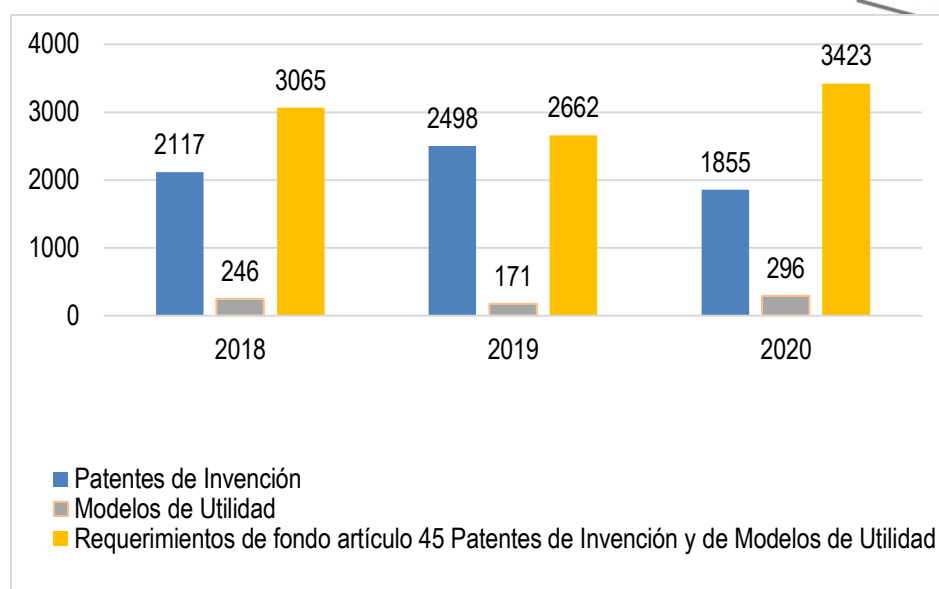


Gráfico. Solicitudes de Registro de Diseños Industriales presentados por Residentes y por no Residentes 2018-2020

### 5.3. Decisiones Dirección de nuevas creaciones

#### Actos administrativos proyectados (Arts. 45 y Decisiones)

La siguiente figura presenta el número de resoluciones emitidas, con las cuales se finaliza el trámite de las solicitudes. Como se observa, el mayor número de resoluciones emitidas en que se deciden las solicitudes de patente de invención se logró durante el año 2019. Y el número de resoluciones en que se deciden las solicitudes de Modelo de Utilidad aumentó en el año 2020, respecto del año inmediatamente anterior. La meta de los años 2018, 2019 y 2020 se cumplió en 106%, 105% y 109%, respectivamente.



*Gráfico. Decisiones finales y Requerimientos Artículo 45 de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad 2018 - 2020*

Es importante mencionar que en 2020 se emitieron 3.423 oficios de fondo, la cifra más alta en los últimos 5 años, de los cuales 3.132 corresponden al trámite de patentes de invención y 291 están relacionados con solicitudes de patentes de modelos de utilidad. Este último número también se consolida como un valor histórico, puesto que es el año en que se ha emitido el mayor número de requerimientos de fondo relacionados con patentes de modelo de utilidad.

### Patentes y Modelos de Utilidad publicados

Durante el año 2018 fueron publicadas 3.054 solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad; después de lo cual, en el año 2019 se publicaron 2.023 y en el año 2020 hubo un ascenso de publicaciones a 2.694, como se observa a continuación:

Año	Total	Meta	Cumplimiento
2018	3.054	1.980	154%
2019	2.023	1.930	105%
2020	2.654	2.000	133%

*Tabla. Patentes y modelos publicados.*

### Diseños Industriales decididos

A continuación, se presenta el número de resoluciones de Diseños Industriales decididos. La meta del año 2018 era de 650 decisiones y se emitieron 675, con lo cual el cumplimiento fue de 104%. La meta del año 2019 fue de 600 decisiones y, dado que se emitieron 608, se logró un cumplimiento de 101%. Finalmente, la meta del número de resoluciones para el año 2020 fue de 600 decisiones y visto que se emitieron 721, el cumplimiento fue de 120%.

Año	Total	Meta	Cumplimiento
2018	675	650	104%
2019	608	600	101%

2020	721	600	120%
------	-----	-----	------

Tabla. Diseños industriales decididos.

### Diseños Industriales publicados

Durante el año 2018 fueron publicadas 579 solicitudes de registro de diseño industrial con un cumplimiento del 106%. En el año 2019 se publicaron 634 con un cumplimiento del 105% y en el año 2020 continuó el ascenso de publicaciones, a 772 con un cumplimiento del 109%.

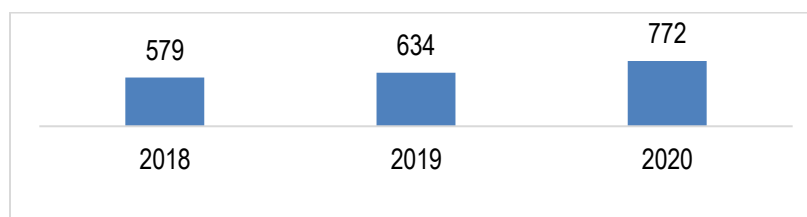


Gráfico. Diseños industriales publicados 2018 - 2020.

### Actividades no operativas

En cuanto a las actividades no operativas, durante el año 2018 se renovaron los *Patent Prosecution Highway*-PPH con PROSUR y Alianza Pacífico.

Se ajustó el Sistema de Información para la Propiedad Industrial (SIPI) para que permitiera la radicación independiente de documentos relativos a complementos de información, con el fin que su ingreso al sistema detuviera el trámite y exigiera su verificación, previo a darle continuidad. Este mismo ajuste fue efectuado en relación con los pagos adicionales en línea.

De igual manera, se realizó la gestión de acceso a la base de datos de *Scientific and Technical Information Network* -STN, fundamental para el Grupo de Química y de Ciencias Farmacéuticas y Biológicas y se efectuó una evaluación de percepción de los examinadores en cuanto a las bases de datos. En el 2019, se renovó el *Patent Prosecution Highway* PPH con la Oficina Europea de Patentes (EPO), el cual estará vigente hasta 30 de septiembre de 2022.

Adicionalmente, en atención a los campos técnicos de las invenciones que recibe la Dirección de Nuevas Creaciones, durante el año 2019 se reorganizaron los grupos de trabajo adscritos a la Dirección, quedando tres grupos de trabajo que son Farmacia y Biotecnología, Química y Mecánica, Electrónica y Diseño Industriales. Complementando estos cambios, se elaboró el perfil para cada uno de los examinadores contratistas, con base en sus estudios y años de experiencia, lo cual fue relacionado con el número de productos que podía realizar cada examinador

También se destacan dentro de las acciones adelantadas durante el 2019 la optimización de los tiempos y etapas del proceso de trámite de las solicitudes, la actualización de los formatos de trabajo disponibles en SIPI y la unificación de lineamientos y criterios para la realización de los exámenes de patentabilidad.

Así mismo, durante este año se efectuaron los ajustes al Sistema de Información para la Propiedad Industrial (SIPI) con el fin de permitir que las copias certificadas, destinadas a la reivindicación de prioridad en el extranjero, basadas en solicitudes colombianas, pudieran ser radicadas de forma electrónica través de la plataforma de SIPI y estableció el pago de una única tasa, lo cual hizo más ágil este trámite.

De cara al usuario, se adelantó una encuesta de satisfacción a usuarios externos, para saber la percepción de los trámites de la oficina y se hizo la trazabilidad de los productos no conformes de cada uno de los grupos de

trabajo. En cuanto a nivel de calidad de los conceptos técnicos, a partir de 2019, se registra una revisión del 100% de los mismos, frente a una revisión del 30% en años anteriores.

Sumadas a las acciones internas, se realizó en octubre de 2019 un Intercambio de información con examinadores de INDECOPI (Perú), respecto a invenciones implementadas por computador y temas referentes a Biotecnología y Farmacia. Igualmente, en el transcurso del 2019 se inició el proceso de negociación de un Memorando de Entendimiento sobre una Asociación Técnica y Estratégica Consolidada entre la Oficina Europea de Patentes, el cual fue firmado en el 2020.

En el año 2020, se elaboró el nuevo Manual sobre el Tratado de Cooperación en Materia de Patentes (PCT)<sup>9</sup>, se actualizó el Instructivo de Examen de Forma y Fondo de Solicitudes de Patentes de Invención y Modelo de Utilidad y se emitió la Resolución 59669, mediante la cual se aclaran las disposiciones relacionadas con la presentación de solicitudes divisionales y con los exámenes de patentabilidad. Adicionalmente, se contrató y se desarrolló el sistema CLASEPA, que permite la clasificación de las solicitudes de patentes mediante inteligencia artificial.

Así mismo, a partir del mes de agosto de 2020, Colombia ingresó a ser parte de los países participantes del Servicio de Acceso Digital (DAS) de la OMPI, sistema electrónico que permite el intercambio seguro de documentos de prioridad entre las Oficinas de Patentes permitiendo a los solicitantes y a las oficinas cumplir el requisito previsto en el Convenio de París respecto a la certificación de dicha copia. El 29 de octubre de 2020, la Superintendencia de Industria y Comercio depósito la primera copia certificada de una solicitud colombiana ante dicho servicio.

#### 5.4. CIGEPI Sobre programas de fomento de la propiedad industrial 2018 – 2020

	Indicadores		2018	2019	2020	Total
	<b>PROGRAMAS DE FOMENTO DE PI</b>					
<b>1</b>	<b>Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI</b>					
	Orientación en materia de Propiedad Industrial	Número de orientaciones personalizadas realizadas	6.599	8.214	9.488	24.301
	Asistencia de Búsquedas tecnológicas:	Número de asistencias de búsqueda de información tecnológica	597	674	483	1.754
	Identificación de proyectos susceptibles de protección en PI	Número de productos o procedimientos identificados susceptible de protección	305	517	281	1.103
	Solicitudes de propiedad industrial presentadas como resultado de la orientación y asistencia CATI	Número de solicitudes de patentes	140	144	110	394
		Número de solicitudes de diseños industriales	46	60	107	213
		Número de solicitudes de marcas	644	1.162	1.755	3.561
<b>2</b>	<b>PAI - Programa de Asistencia a Inventores</b>					
	Postulaciones presentadas	Número de inscritos al PAI	21	23	24	68
	Beneficiarios seleccionados	Número de postulaciones que cumplen con los criterios de selección.	14	14	12	40
<b>3</b>	<b>PI-e Propiedad Industrial para emprendedores</b>					
	Programas ejecutados	Número de programas ejecutados durante el año	1	12	33	45
	Beneficiarios	Número de beneficiarios	23	188	1.010	1.198
<b>4</b>	<b>Maratón de Marcas</b>					

<sup>9</sup> <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Cartilla%20Manual%20PCT%20Final.pdf>

	Maratones ejecutados	Número de programas ejecutados durante el año	7	6	13
	Beneficiarios	Número de beneficiarios	210	88	298
5	<b>Sácale Jugo a Tu Patente -SJTP</b>				
	Postulaciones presentadas	Número de inscritos	295	238	533
	Preselección de tecnologías	Número de tecnologías preseleccionadas y caracterizadas	75	75	150
	Formación a los titulares de las patentes preseleccionadas	Número de personas formadas	132	145	277
	Selección para el alistamiento y gestión comercial	Número de tecnologías seleccionadas para el alistamiento y gestión comercial	25	30	55
	Acuerdo de transferencia por versión del programa	Número de acuerdos de transferencia firmados	*	12	12

Tabla. Principales indicadores de los programas de Propiedad Industrial.

### Programa Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI.

El programa apoya a los inventores, innovadores, investigadores, emprendedores, empresarios, IES y MiPymes que requieran orientación personalizada sobre las opciones que mejor se adapten a sus necesidades para la protección de invenciones, innovaciones, marcas y diseños mediante la propiedad industrial, también facilitan el acceso a la información tecnológica que contiene los documentos de patentes como insumo para la innovación.



El programa desarrolla y fortalece capacidades en instituciones como universidades, centros de investigación y desarrollo tecnológico, centros de innovación, cámaras de comercio, asociaciones de empresa, entre otros, en el uso estratégico de la información tecnológica y de la propiedad industrial en favor de la innovación.

Las instituciones que hacen parte del programa se comprometen a divulgar el sistema de propiedad industrial, prestar servicios gratuitos de orientación en materia de propiedad industrial y asistencia en búsqueda de información tecnológica a diferentes usuarios.

Actualmente se cuenta con 33 Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación–CATI en 19 ciudades, Bogotá, Barranquilla, Ibagué, Neiva, Quibdó, Medellín, Pereira, Popayán, Cali, Chía, Bucaramanga, Rionegro, Manizales, Armenia, Santa Marta, Cúcuta, Tunja, Villavicencio y Pasto (desde el año 2021), ubicados en Universidades, Centros de Innovación, Centros de Investigación y desarrollo tecnológico, OTRI, Cámaras de comercio, Asociaciones de empresas y casas del consumidor.

### Resultados de la ejecución del programa

	2018	2019	2020
Orientación en materia de Propiedad Industrial	6.559	8.214	9.488
Asistencia de Búsquedas tecnológicas:	597	674	483
Talleres en Propiedad Industrial e Información Tecnológica	356	345	164
Participantes en los talleres:	9.663	9.660	1.389
Identificación de proyectos susceptibles de protección en PI	305	517	281
Solicitudes de propiedad industrial presentadas			
Solicitudes de patentes presentadas	140	144	110
Solicitudes de Diseños Industriales presentadas	46	60	107
Solicitudes de Marcas presentadas	644	1.162	1.755



En el periodo del 2018 al 2020 se realizaron 24.261 orientaciones personalizadas en Propiedad Industrial y 1.754 asistencias en búsquedas de información tecnológica, dando como resultado la presentación de 1.972 solicitudes de PI (394 Patentes, 207 diseños industriales y 3.561 marcas) y la identificación de 1.103 proyectos susceptibles de protección en materia de PI a través de los CATI.

### Programa de Asistencia a Inventores - PAI.



El programa de Asistencia a Inventores (PAI) busca ayudar a los inventores, a las micro y pequeñas empresas de escasos recursos financieros para que accedan a servicios jurídicos especializados que los asistan a presentar y seguir la tramitación de sus solicitudes de patentes.

El Programa de Asistencia a Inventores (PAI) es una iniciativa de la OMPI en cooperación con el Foro Económico Mundial. El PAI vincula a los inventores y las pequeñas empresas con abogados de patentes que están dispuestos a prestar sus servicios de asistencia jurídica gratuita.

	2018	2019	2020	Total
<b>Postulaciones presentadas</b>	21	23	24	68
<b>Beneficiarios seleccionados</b>	14	14	12	40

Tabla. Resultados PAI

### Propiedad Industrial para emprendedores Pi-e

El programa busca acercar a los emprendedores que no tienen conocimiento sobre Propiedad Industrial a identificar sus activos intangibles que puedan ser susceptibles de protección por medio de la PI.

El Pi-e se realiza en articulación con programas de emprendimiento de diferentes instituciones, mediante la identificación, sensibilización y orientación a los emprendedores en el tipo de protección para sus productos, servicios, innovaciones o inventos.

Para participar del programa PI-e, los emprendedores deben cumplir los siguientes requisitos: Contar con al menos un proyecto en etapa de desarrollo (modelo o plan de negocios), un producto o servicio claramente definido y estar en el marco de un programa de emprendimiento.

El Pi-e se desarrolla en 4 etapas:

1. **Charla informativa PI-e a los emprendedores:** Consiste en informar sobre el programa, sus beneficios, compromisos y charla introductoria a conceptos marcas, diseños industriales y patentes.
2. **Diagnóstico:** El objetivo es conocer cada uno de los emprendimientos e identificar el tipo de protección que podrían tener los productos o servicios de los emprendedores con la propiedad industrial. El diagnóstico se realiza individualmente y tiene una duración de 30 minutos por emprendimiento.
3. **Sensibilización:** Consiste en dar a conocer la importancia que tiene proteger las invenciones, los diseños o las marcas, las ventajas competitivas, casos de éxito, para qué les sirve la protección y motivar a los emprendedores para que piensen en como generar valor agregado a sus productos o servicios a través de la propiedad industrial. La sensibilización es grupal y se realiza en 3 sesiones, marcas, diseños industriales y patentes, cada una de 2 horas.

4. **Orientación:** Cada uno de los emprendedores recibirá orientación personalizada por cada modalidad de protección identificada y de interés para el emprendedor (marcas, diseños industriales y patentes). La orientación se realiza por sesiones de 40 minutos, 3 para marcas, 2 para diseños industriales y 5 para patentes.



		2018*	2019	2020
<b>PI-e realizados</b>		1	12	33
<b>Emprendedores beneficiados</b>	N° emprendedores		188	1010
<b>Etapas de conceptos</b>	N° emprendedores	37	391	1245
<b>Etapas de Diagnóstico</b>	Diagnósticos realizados	30	257	1105
<b>Etapas de Sensibilización</b>				
<b>En Marcas</b>	N° emprendedores	29	218	1036
<b>En Diseños Industriales</b>	N° emprendedores	22	166	715
<b>En Patentes</b>	N° emprendedores	12	96	428
<b>Etapas de Orientación personalizada</b>	N° emprendedores	23	188	1010
<b>Solicitudes de PI presentadas</b>				
<b>Marcas</b>	N° solicitudes		51	912
<b>Diseños industriales</b>	N° solicitudes		4	52
<b>Patentes</b>	N° solicitudes		3	

Tabla. Resultados de la ejecución del programa Pi-e  
2018\* Diseño y piloto del programa

## Propiedad Industrial para empresarios de la moda – Pi-Moda

Este programa fue diseñado a partir del compromiso adquirido en “Pactos para el sector de la Moda”, en el cual se buscaba fortalecer a los empresarios en temas de propiedad industrial y acompañarlos en la protección de sus marcas, diseños o innovaciones.

En este programa participaron los gremios del sector de la moda: Clúster moda Cámara de comercio de Bogotá, Clúster Cámara de comercio de Ibagué, Cormoda Ibagué, Clúster moda y materiales avanzados Cámara de comercio de Medellín, Clúster moda Cámara de comercio de Cali, Clúster y productividad Cámara de comercio de Manizales, Cámara de comercio de Bucaramanga, Clúster moda Cámara de comercio de Cúcuta, Clúster moda de Dosquebradas, ACICAM, ANDI, Fedecuerdo, Cámara Colombiana de la confección y Fenalco.



## Resultados del programa Pi-Moda

El programa se llevó a cabo en los meses de junio y julio de 2020.

Inscritos al Programa PI-Moda	216
Etapas 1. Asistentes a la Charla informativa y conceptos de PI	40
Etapas 2. Asistentes a la Identificación	21
Etapas 3. Asistentes a las Sensibilizaciones	17
Etapas 4. Asistentes en las Orientaciones	11

Tabla. Inscritos al Programa PE- Moda por etapa

Registro de marcas realizadas:(SD2020/0063510 GMF - G.M.F. SYSTEMS)	1
Interesados en registro de marca, pero no cuentan con los recursos económicos:	5
No están interesados en proteger sus marcas, diseños o innovaciones:	5

Tabla. Interesados en registro de marca PI-Moda

## Maratón de marcas

El “Maratón de Marcas” busca acompañar y orientar a las personas naturales, micro y pequeña empresa interesados en el alistamiento y presentación de la solicitud de registro de marca.

La maratón se realiza en dos pasos: una charla informativa de marcas, Clasificación de Niza, manejo de la plataforma virtual SIPI, consulta de antecedentes marcarios, tasas y formas de pago. La charla busca darle herramientas al usuario de los aspectos a tener en cuenta previo a la solicitud de su registro de marca. Posteriormente se realiza la orientación personalizada con el fin de acompañar al usuario en la radicación de su solicitud de marca.



Gráfico. Resultados maratón de marcas año 2020

**6 maratones realizados:** Santa Marta, Neiva, Buga, Tunja, Ibagué y Medellín.

**Asistentes:** Charla informativa: 396 asistentes y Orientación personalizada: 88 asistentes

**41 solicitudes de registro de marcas presentadas:** 7 radicados de Santa Marta, 18 de Tunja, 4 radicados de Buga y 12 de Envigado

**Sácale jugo a tu patente.**

El programa es una iniciativa de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC y el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en cooperación de JOINN Red colombiana de OTRI (Red de Oficinas de Transferencia de Resultados de Investigación).

El programa busca apoyar la gestión de la propiedad intelectual de invenciones con potencial de transferencia, mediante el alistamiento de tecnologías y la gestión comercial de las mismas, que tiene como fin último apoyar el proceso de transferencia.

El programa se diseña y se ejecuta dando cumplimiento con la acción establecida en el plan nacional de desarrollo 2018-2022 donde establece que “Colciencias, junto con otras entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio, liderará la identificación de conocimiento que pueda ser objeto de aprovechamiento por medio de propiedad intelectual. Se desarrollará un piloto orientado a asesoría estratégica en la comercialización y relacionamiento de tecnologías, para lo cual se apalancará en las entidades de enlace entre academia y empresas” (V. pacto por la ciencia, la tecnología y la innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro).

El programa se ejecuta bajo el convenio ([1832-2019](#) / [756-2019](#)) Minciencias, SIC y la red JOINN-Red Colombiana de OTRI, representada por Corporación Tecnova Universidad Empresa Estado – Tecnova UEE.



	2019	2020
Programas realizados (versión 1 y 2)	1	1
Tecnologías seleccionadas para el taller en gestión de la PI/Transferencia de tecnología (versión 1 y 2)	75	75
Tecnologías seleccionadas y beneficiadas para el alistamiento y gestión comercial por un año (versión 1 y 2)	25	25
Acuerdos de transferencia de tecnología logrados de la versión 1 (para la versión 2 los resultados se verán al final del 2021)		12

Tabla. Resultados 2019 – 2020

## 6. ASUNTOS JURISDICCIONALES

GRI 103-1; 103-2

Desde su creación, el principal objetivo de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales ha sido prestar un servicio de administración de justicia especializado, ágil y eficaz, enfocado en garantizar la observancia de los derechos de los consumidores y empresarios en el ámbito de la leal competencia y los derechos de propiedad industrial.

Así mismo la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales tiene la facultad de imponer sanción en la respectiva sentencia por el incumplimiento a las obligaciones legales o contractuales, por infracción a las normas de protección de consumidores y usuarios, estas multas son de carácter potestativo; adicionalmente, se tiene como objetivo realizar la verificación de las sentencias emitidas a favor del consumidor dentro del trámite de las acciones de protección al consumidor, transacciones y conciliaciones celebrados en forma legal. Dentro de ese

trámite se tiene la facultad de imponer las multas prevista en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Si bien la facultad sancionatoria de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales es potestativa y no obligatoria, su decisión puede proceder de oficio o a petición de parte, sin desconocer que la sanción debe ser la última instancia contemplada, ya que deben ser consultados previamente los principios de razonabilidad y proporcionalidad, así como sopesar las circunstancias de cada caso de manera particular.

Los impactos o contribuciones que se generan a partir de la gestión de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales y que impactan en todo el territorio nacional en las actividades de atención de demandas en materia de protección al consumidor, competencia desleal y la propiedad industrial son:

Impactos y/o contribuciones que se generan con la gestión de asuntos jurisdiccionales	Grupos de interés beneficiados o afectados
Garantizar el acceso a la justicia	Consumidores y empresarios
Justicia especializada	
Justicia digital	
Eficacia en el servicio	

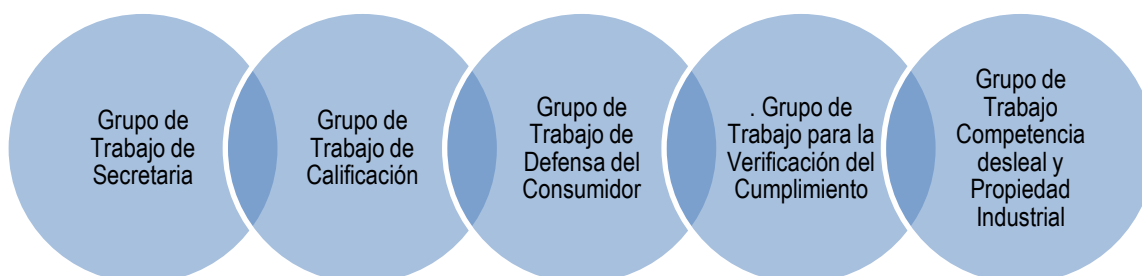
*Tabla. Impactos generados por la gestión de Asuntos Jurisdiccionales*

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales gestiona las demandas de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial, de conformidad con lo dispuesto en las normas que regulan la materia tales como: Ley 1480 de 2011, Decisión 486 de 2000, Ley 256 de 1996 y el Código General del Proceso y demás normas concordantes con la materia.

El propósito de la gestión de los asuntos Jurisdiccionales es estudiar, analizar y decidir las demandas que presentan los ciudadanos frente a la posible vulneración de sus derechos como consumidores, así como los conflictos que se generan en materia de competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial, esto en el marco de un proceso judicial bajo las mismas condiciones en las que se adelantaría ante un Juez de la Republica. Lo anterior, con el compromiso de garantizar el acceso al sistema de administración de justicia, razón por la que se han desarrollado diferentes canales de comunicación, visualización y radicación de documentos para prestar un servicio de justicia virtual.

### Gestión de la atención de demandas

La gestión de la atención de demandas está bajo la responsabilidad de los funcionarios y contratistas adscritos a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, la cual se divide en 5 grupos:



La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales ha designado los siguientes recursos humanos para la gestión de las demandas durante los periodos a reportar:

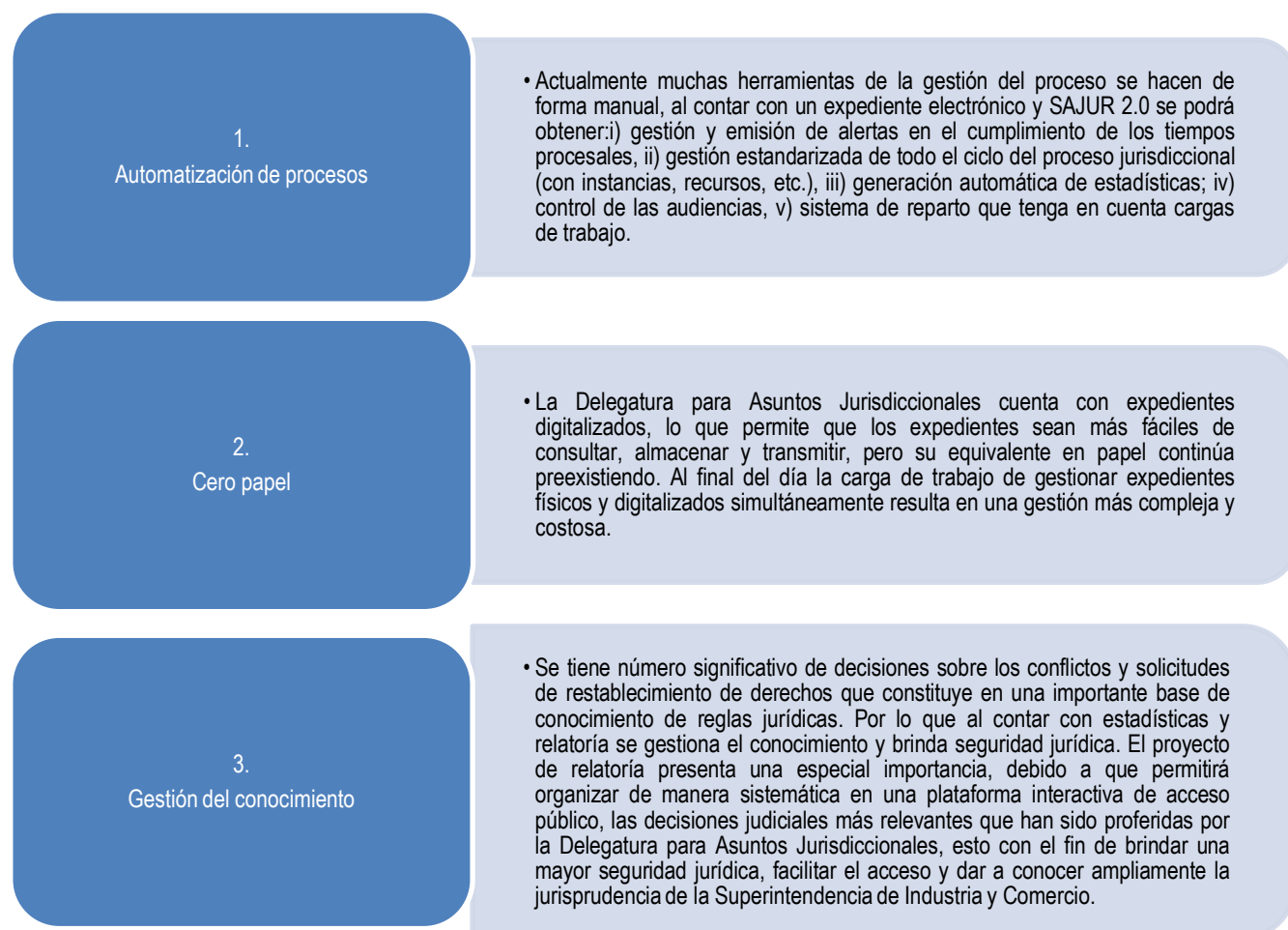
		2018	2019	2020
<b>Recursos Humanos</b>	Funcionarios	78	77	80
	Contratistas	56	56	61
	<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>133</b>	<b>141</b>

*Tabla. Recursos humanos de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.*

Los mecanismos con los que cuenta la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales para atender los grupos de interés son los canales oficiales de la SIC como:

- Servicios en línea - Trámites jurisdiccionales por competencia desleal y propiedad industrial.
- Servicios en línea - Demande aquí.
- Ventanilla centro documental.
- e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).

Las acciones desarrolladas para una óptima gestión de los asuntos jurisdiccionales son:





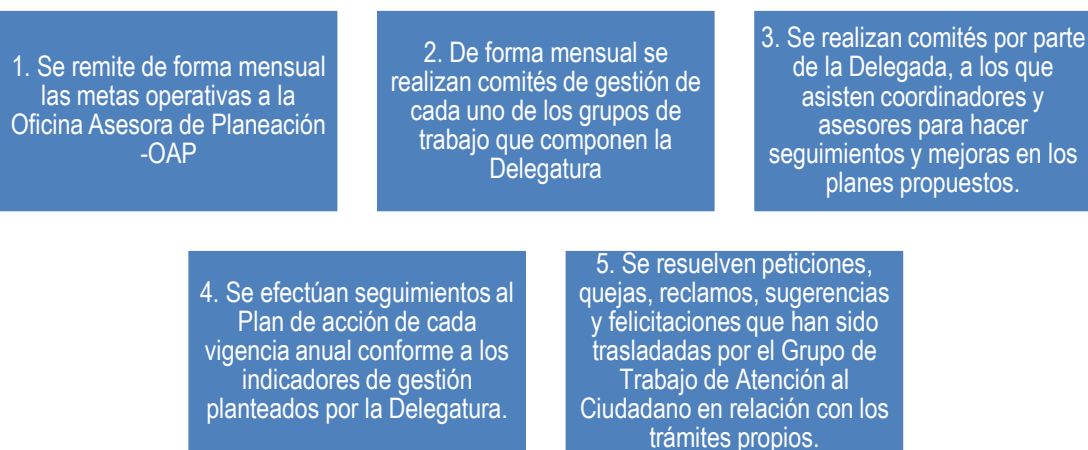
*Imagen. Acciones desarrolladas para la gestión de Asuntos Jurisdiccionales*

Adicionalmente, se implementaron acciones dirigidas a fomentar la justicia virtual de la Delegatura, por medio de audiencias cargadas en el sistema de trámites, las cuales se pueden consultar en cualquier momento por las partes. También se ampliaron la cantidad de salas de audiencias virtuales en la plataforma Zoom, se creó un formulario para radicación de demandas de forma virtual y sistema de trámites en línea para la consulta de procesos de competencia desleal y propiedad industrial, y se priorizó la emisión de algunos autos automáticos a través de un módulo diseñado para las acciones de protección al consumidor.

**Evaluación de la gestión de asuntos jurisdiccionales**

**GRI 103-3**

El seguimiento y monitoreo se realiza de la siguiente manera:



*Gráfico. Mecanismos de seguimiento y monitoreo a la gestión de Asuntos Jurisdiccionales*

Como resultado de la gestión y el seguimiento se han presentado algunos obstáculos debido a la carencia de personal ante la elevada presentación de demandas en materia de consumo. Como acción de mejora se implementó la evacuación de expedientes en orden cronológico, lo que ha permitido evacuar los procesos garantizando eficacia y agilidad en el servicio de administración de justicia.

El incremento de demandas que presentarán los consumidores es incierto; teniendo en cuenta este panorama, se evaluó el impacto que podría tener la incorporación de una mayor fuerza de trabajo, observando que, para evitar el riesgo de pérdida de competencia en los procesos de consumidor, se debe procurar que la cantidad de demandas pendientes al final del periodo no sea mayor a la cantidad de demandas finalizadas. Por esto, se observa una deficiencia en la cantidad de procesos finalizados para finales del 2020, el cual se fijó en 22.000 (entendiendo la capacidad máxima de producción que se tiene actualmente).

**Acciones para la adaptación con relación a la pandemia por el COVID-19**

Con ocasión de la pandemia y a los grandes cambios presentados en la forma de trabajar durante la vigencia del año 2020 se realizaron ajustes a las metas propuestas en el seguimiento del plan de acción:

1. Disminuir la cantidad de procesos terminados previstos para la vigencia, pasando de 22.000 a 17.000.
2. Con el fin de mitigar el riesgo de inasistencia a las audiencias, con apoyo en la Oficina de Atención al Ciudadano se gestionaron llamadas a los usuarios informando la fecha de realización de la audiencia.
3. Se incrementó el número de salas virtuales para la realización de las audiencias de forma virtual a través de videoconferencia.

4. Se implementó la firma digital para cada uno de los jueces y secretarios.
5. Se digitalizaron los procesos del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial activos a 17 de marzo de 2020 y siguientes.

## 6.1. Procesos y atención de demandas

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales además monitorea su gestión a partir de dos variables que son indispensables para la efectividad de su misión: la presentación de las demandas y su admisión, lo que permite definir las metas al interior de la Delegatura.

En materia de consumidor para el año 2018 se presentaron 52.020 demandas, en 2019 se presentaron 51.844 y para el 2020 se presentaron 64.562 demandas, lo que significó un incremento del 24,5 % respecto del año anterior.

Por otra parte, la admisión de demandas en 2018 fue de 24.027, para el año 2019 de 22.860 y para el 2020 se tuvo una admisión de 26.002, lo que corresponde a un incremento del 13,7% frente al año anterior. Las demandas que no fueron admitidas durante las vigencias señaladas obedecen a rechazos de demanda por no subsanación, falta de competencia, acumulación de procesos, entre otros.

En materia de competencia desleal y violación a los derechos de propiedad industrial tenemos que para el año 2018 se presentaron 299 demandas, en 2019 se presentaron 303 demandas y para el año 2020 se presentaron 250 demandas, lo que significó una disminución del 17,5 % respecto del año inmediatamente anterior.

## 6.2. Procesos de imposición de multas y sanciones:

Siendo una competencia de la SIC y dando cumplimiento a la posición como jueces, "...la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Industria y Comercio es potestativa y no obligatoria, su decisión puede proceder de oficio o a petición de parte, sin desconocer que la sanción debe ser la última instancia contemplada, ya que deben ser consultados previamente los principios de razonabilidad y proporcionalidad, así como sopesar las circunstancias de cada caso de manera particular"

Con lo anterior tenemos que desde el año 2018 hasta el 2020 se han impuesto un total de 1.524 multas por un valor de \$ 82.462.734.508, de las cuales 168 fueron en sentencia y 1.356 por incumplimiento de la orden del juez.

# 7. PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO

GRI 103-1; 103-2

## 7.1. La Delegatura para la Protección de la Competencia

La Superintendencia de Industria y Comercio es la Autoridad Única de Competencia en Colombia encargada de la defensa y promoción de la libre competencia económica en los mercados colombianos. A través de la Delegatura para la Protección de la Competencia la SIC ha emprendido grandes esfuerzos en generar una conciencia pública sobre el alcance e importancia del derecho colectivo a la libre competencia económica, contenido en los artículos 88 y 333 de la Constitución Política, permitiendo de esta manera a la población colombiana reconocer y exigir los beneficios que se desprenden de la rivalidad entre un número plural de agentes económicos en el mercado. Ejemplo de ello son:

- (i) Mejor calidad y precio de los productos y servicios que se ofrecen.

- (ii) Mayores niveles de innovación de las empresas tanto en sus técnicas y procesos de producción como en la creación de nuevos productos y servicios, todo lo cual repercute en beneficio de los consumidores al aumentar sus opciones de elección.
- (iii) Mayor crecimiento de la productividad en los sectores en competencia y en consecuencia mayor crecimiento económico.

Algunos de los impactos y contribuciones que se generan en todo el territorio nacional a partir de la gestión de la protección de la competencia son:

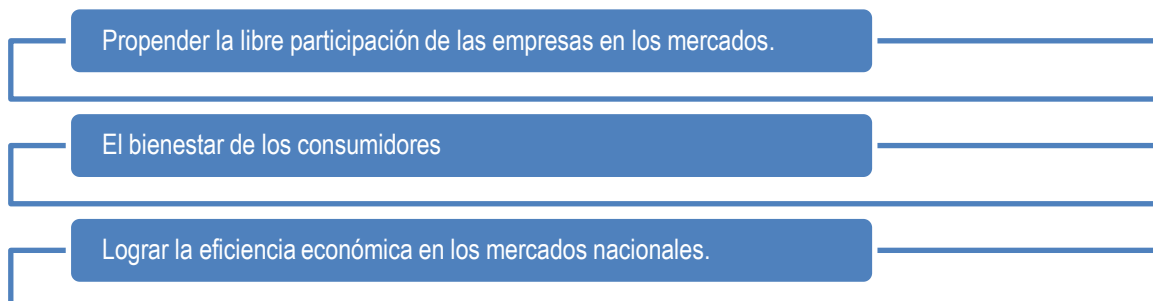
- La libre competencia económica produce un impacto positivo en el sector empresarial del país al garantizar la libre participación de los agentes en el mercado, permitiendo a las empresas ofrecer y vender bienes o servicios a los consumidores y en consecuencia construir y mantener una clientela.
- La protección de la libre competencia en los procesos de selección contractual que adelanta el Estado (Compras Públicas) propende el bienestar social, el desarrollo y la eficiencia económica, así como prevenir sobrecostos en los procesos de compras públicas y pérdidas irrecuperables de recursos públicos que terminan por desfinanciar otras inversiones que el Estado debe realizar.
- Prevenir la expedición de regulación que limite injustificadamente la libre competencia económica
- Prevenir que, a través de una fusión, adquisición o cualquier otra forma jurídica, se consolide una empresa con la facultad de afectar las condiciones del mercado.
- Contribuir a la creación de una cultura de libre competencia económica y un entendimiento de sus beneficios.
- Eficiencia en la asignación de recursos
- La libre competencia promueve que los bienes y servicios se ofrezcan con mejor calidad y precios más bajos
- Oportunidades de mercado para la entrada de nuevos participantes en mercados colombianos
- Reglas claras de competencia que promueven más inversión.

Para la gestión de la protección de la competencia, la Delegatura en el desarrollo de su labor utiliza una serie de instrumentos establecidos en el régimen de libre competencia económica, que se clasifican en dos categorías:

- (i) **Instrumentos ex-ante o preventivos**, que hacen referencia a todas las actuaciones que van en pro de prevenir la materialización de situaciones anticompetitivas en la economía colombiana y
- (ii) **Instrumentos ex-post o correctivos**, cuya principal finalidad es disuadir la comisión de prácticas restrictivas de la competencia, a través del régimen sancionatorio.

### Metas y objetivos para asegurar la libre competencia económica

Los propósitos del Régimen de Libre Competencia en Colombia son:



*Imagen. Propósitos de la gestión de Libre Competencia*

Estas premisas se convierten en objetivos de cada uno de los grupos que conforman la Delegatura para la Protección de la Competencia con el fin de lograr la creación de una cultura de libre competencia económica a través de las funciones preventivas y correctivas, a su cargo, en los mercados.

Toda la gestión de la protección de la competencia se basa en las políticas y directrices del régimen general de la competencia el cual constituye un subsistema particular, contenido dentro del sistema jurídico. Se encuentra conformado principalmente por la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, Decreto 2897 de 2010, el Decreto 4886 de 2011, Decreto 019 de 2012, Decreto 1523 de 2015 y la Ley 1955 de 2019.

La SIC es la Entidad encargada de propender porque exista competencia y libre concurrencia de agentes económicos en los mercados colombianos. En este orden de ideas, para obtener los beneficios de la competencia, se requiere la participación de todos: empresarios, consumidores, gobierno nacional, academia, gremios. Por tal motivo, la SIC está comprometida con el fortalecimiento de una cultura de libre competencia económica, con el objeto de que los ciudadanos, las empresas y el Estado reconozcan la naturaleza de derecho colectivo de esta y participen responsablemente en las actividades económicas.

Dentro de toda la gestión de la Delegatura, se han establecido metas y objetivos que permiten avanzar en el cumplimiento de los compromisos y propósitos frente a la promoción y protección de la libre competencia.

### Principales avances de la gestión

En 2018 se atendió un total de 524 trámites en materia de protección de la competencia. Las metas trazadas desde el 2019 en adelante estuvieron dirigidas a mejorar los niveles de atención y oportunidad de los trámites y servicios a cargo de la Delegatura, así como tramitar las solicitudes presentadas entre 2013 y 2017. Estas cifras varían de acuerdo con el número de solicitudes recibidas y de que exista mérito para iniciar una averiguación preliminar o investigación formal. Por consiguiente, en el 2019 se atendieron un total de 989 trámites en materia del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados y durante el 2020 se tramitaron 854.

Los responsables del desarrollo de todas las actividades a cargo de la Delegatura para la Protección de la Competencia, son los servidores públicos y contratistas que hacen parte de esta y el Despacho del Superintendente de Industria y Comercio con el apoyo de las áreas transversales de la Entidad como Notificaciones, Gestión Documental y la Oficina de Tecnología e Informática. La Superintendencia cuenta actualmente con 55 funcionarios y 82 contratistas en la Delegatura para la Protección de la Competencia encargados de los temas relacionados con libre competencia económica y 15 funcionarios y 5 contratistas en el Despacho del Superintendente de Industria y Comercio.

Todas las actividades de gestión de la libre competencia económica se han ejecutado por medio de la asignación de recursos presupuestales así:

Año	Delegatura Para la Protección de la Competencia
2018	\$7.560.200.263
2019	\$7.823.960,504
2020	\$8.163.638.107

*Tabla. Presupuesto de inversión.*

Aproximadamente el 90% del presupuesto de inversión asignado a la Delegatura está destinado para cubrir las necesidades en materia de recursos humanos con el fin de dar cumplimiento a los trámites que se adelantan, y cumplir a cabalidad la misión encomendada a la Delegatura.

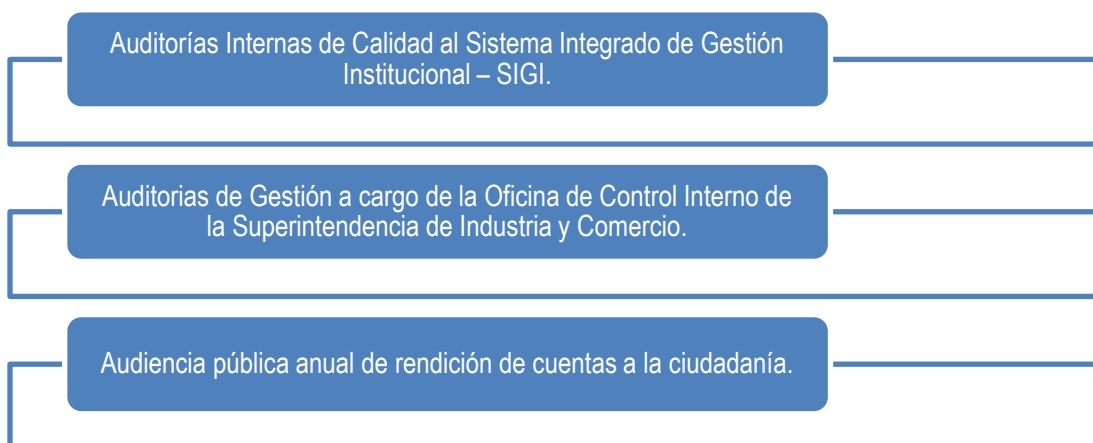
A través del trabajo interdisciplinario entre abogados, economistas y expertos en analítica de datos se han desarrollado diferentes instrumentos en aras de optimizar el ejercicio, tanto de promoción como de protección de la libre competencia económica al interior de la autoridad de competencia. Uno de los proyectos de analítica de datos está siendo efectivamente implementado al interior del Grupo de Abogacía de la Competencia, otro de ellos está siendo usado por los Grupos de Investigación de Prácticas Restrictivas de la Competencia, y un tercer proyecto se encuentra en etapa de prueba.

De otra parte, los canales para la recepción de peticiones, quejas y reclamos son los establecidos para la Entidad. Los cuales se pueden consultar en el siguiente vínculo: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/SicOffline/index.html> y correo Institucional: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

### **Evaluación de la gestión de la protección de la libre competencia**

103-3

Con el fin de hacer seguimiento y monitoreo a las acciones, metas y objetivos trazados dentro de la gestión de la protección de la competencia, se han implementado los siguientes mecanismos:



*Imagen. Mecanismos de evaluación de la gestión de la protección de la libre competencia*

Adicionalmente, el *Global Competition Review* calificó a la SIC favorablemente por la gestión durante el 2019 y la Entidad se ubicó como la tercera mejor autoridad de competencia de América Latina y el Caribe. Lo anterior, por haber tenido oportunidad de revisar cuidadosamente un volumen importante de integraciones empresariales, que a corte de diciembre de 2020 ascendía a 533 operaciones analizadas entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2020.

Los resultados del seguimiento a la gestión realizada por la Delegatura para la Protección de la Competencia apuntan a que se debe continuar con la actividad de monitoreo de mercados nacionales conforme a lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019, para evaluar las condiciones de competencia de los mercados colombianos.

Así mismo, se debe seguir con el proceso de interacción de la autoridad de competencia colombiana con los diferentes organismos internacionales que recogen buenas prácticas sobre esta materia, no solamente para aprender de estos sino para generar conocimiento a partir de las experiencias y lecciones derivadas del quehacer diario de la Delegatura para la Protección de la Competencia., Lo anterior, permite fortalecer la cultura

de libre competencia económica, generando consciencia en los mercados colombianos acerca de la importancia de cumplir el régimen de libre competencia.

### **Acciones para la adaptación con relación a la pandemia por el COVID-19**

La pandemia derivada por el COVID-19 trajo consigo importantes retos para la SIC como autoridad única de competencia en Colombia. En este sentido, la Entidad fue consciente de que en el marco de las investigaciones administrativas la virtualidad generaba grandes retos con el fin de garantizar el derecho de defensa y debido proceso de los investigados. Por esta razón, se procedió con la digitalización del 100% de los expedientes de las investigaciones administrativas adelantadas por la Delegatura para la Protección de la Competencia. Es la primera vez en la historia de la Superintendencia que se ha logrado la total digitalización de la información contenida en los expedientes activos en materia de libre competencia. Esto permitió que los funcionarios y contratistas de la Delegatura pudieran desempeñar adecuadamente sus funciones bajo la modalidad de trabajo en casa o remoto.

El Superintendente Delegado sostuvo reuniones mensuales con todos los funcionarios encargados de realizar las investigaciones, con el fin de unificar criterios, socializar experiencias de cada uno de los grupos de trabajo (Integraciones Empresariales, Abogacía de la Competencia, Prácticas restrictivas, Protección y Promoción de la Competencia, Élite contra Colusiones, Dirección de Cámaras de Comercio) y articular las funciones del equipo de trabajo.

Asimismo, la Delegatura para la Protección de la Competencia participó en teleconferencias con varias autoridades de competencia de otras jurisdicciones con el fin de compartir experiencias y recibir capacitación en diferentes áreas.

### **Acciones y resultados de la gestión de la protección de la competencia:**

Para el periodo del informe se han impuesto 37 multas por un total de \$661.231.112.595, siendo el caso de Ruta del Sol la multa más alta impuesta a una empresa por violar el régimen de libre competencia en la historia de esta Superintendencia.

Se han llevado a cabo programas de capacitación dirigidos a Fedemunicipios y Fededepartamentos con el fin de hacer una labor pedagógica en el país de la importancia de la libre competencia en el marco de la contratación pública.

Se han realizado reuniones anuales con los reguladores del orden nacional, con el objeto de transmitir el mensaje de la importancia en el proceso de elaboración de las regulaciones para incentivar escenarios de libre competencia económica.

De igual manera en el Centro de Altos Estudios Legislativos del Congreso de la República hemos tenido oportunidad de dirigirnos con capacitaciones a los honorables congresistas y sus equipos de trabajo con el objeto de presentar las ventajas de la libre competencia económica y la importancia de incluir esta perspectiva en el proceso legislativo.

La SIC ha sido muy activa en la agenda internacional y debido al permanente interés y las contribuciones realizadas en los temas de promoción de libre competencia, hoy la Entidad hace parte del Grupo de Dirección de la Red Internacional de Competencia y coopreside desde mayo de 2020 el Grupo de Abogacía de la Competencia de esa misma organización, al lado de la autoridad de Noruega y de Hong Kong.

La SIC apoyó técnicamente al Icontec en el marco de la expedición de la primera Norma Técnica Colombiana (NTC 6378) que define por primera vez en el país las pautas sobre cómo deben adoptarse programas de



cumplimiento en materia de libre competencia económica para que cualquier empresa que participa en el mercado Colombiano respete el régimen de libre competencia.

En mayo de 2019, se realizó en Cartagena la conferencia Anual de la Red Internacional de Competencia - ICN. Este encuentro es considerado una de las reuniones más importantes de la comunidad internacional dedicada a la protección de la libre competencia económica. Es la primera vez que en Colombia se lleva a cabo un evento de tal magnitud, con la asistencia de más de 500 participantes y delegados de 136 Autoridades de Competencia.

En enero de 2020, se puso a disposición de los colombianos la nueva versión del aplicativo SICOMP, con un diseño más amigable y mayores posibilidades de búsqueda, que garantizan el acceso idóneo de los usuarios a los actos administrativos. Lo anterior, con el fin de que los ciudadanos conozcan en materia de libre competencia económica las decisiones proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad única de competencia en Colombia.

Durante en los años 2019 y 2020 se impulsó la campaña de difusión y divulgación del Programa de Beneficios por Colaboración, mecanismo mediante el cual la SIC otorga beneficios a las personas naturales y/o jurídicas que hubieren participado en una o varias conductas que violen las normas de protección de la competencia. De igual manera desde el 2019 se implementó una iniciativa para generar espacios de capacitación externa con el fin de difundir el régimen de libre competencia económica en todos los actores de la economía colombiana.

#### 7.1.1. Prácticas restrictivas de la competencia

Actuaciones administrativas por comportamientos anticompetitivos.

No todas las quejas o denuncias se convierten en una investigación formal. La etapa de investigación formal inicia con la formulación de pliego de cargos, continúa con el debate probatorio y finaliza con la expedición de un informe motivado, por parte del Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia, con el que se agota la etapa de instrucción. Luego de una audiencia de sustentación oral, este recomienda al Superintendente de Industria y Comercio declarar la correspondiente responsabilidad administrativa y proferir la sanción o, de ser el caso, archivar el trámite de investigación.

En el periodo se reportaron 108 Actuaciones administrativas\* proferidas de 1 enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

Descripción de Actuaciones administrativas	Total
Aperturas de Investigación	35
Archivo de Investigación	11
Informes Motivados	25
Resoluciones de Sanción	37

*Tabla. Actuaciones administrativas por comportamientos anticompetitivos*

De las 37 sanciones totales efectuadas por un total de \$661.231.112.595, a continuación se relacionan las 5 sanciones más altas durante el periodo del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

Nombre del caso	Descripción	Cuantía total
<b>RUTA DEL SOL TRAMO 2</b>	Sanción por \$295 mil millones en contra de Odebrecht y otros por violar el régimen de libre competencia en la adjudicación y ejecución del contrato de construcción de la vía “Ruta del Sol tramo 2” <a href="https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-impone-sanciones-por-295-mil-millones-en-contra-de-odebrecht-y-otros-por-violar-el-r%C3%A9gimen-de-libre-competencia-en-la-adjudicaci%C3%B3n-y-ejecuci%C3%B3n-del-contrato-%E2%80%9Cruta-del-sol-tramo-2%E2%80%9D">https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-impone-sanciones-por-295-mil-millones-en-contra-de-odebrecht-y-otros-por-violar-el-r%C3%A9gimen-de-libre-competencia-en-la-adjudicaci%C3%B3n-y-ejecuci%C3%B3n-del-contrato-%E2%80%9Cruta-del-sol-tramo-2%E2%80%9D</a>	\$295.086.710.061
<b>COLOR SODA</b>	Sanción a cuatro empresas al haber incurrido, durante más de doce años (2002 -2014), en un cartel empresarial para repartirse los clientes de cloro, utilizado especialmente por los acueductos del país, que lo requieren para el tratamiento y potabilización del agua. <a href="https://www.sic.gov.co/content/superindustria-sanciona-cuatro-empresas-por-cartelizaci%C3%B3n-empresarial-en-cloro-y-soda-c%C3%A1ustica">https://www.sic.gov.co/content/superindustria-sanciona-cuatro-empresas-por-cartelizaci%C3%B3n-empresarial-en-cloro-y-soda-c%C3%A1ustica</a>	\$125.838.023.012
<b>IDU</b>	Sanción a Constructora Arkgo Ltda. - En Liquidación y otros por la comisión de prácticas restrictivas de la competencia (cartelización) en los procesos de licitación contractual que adelantaba el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU.	\$56.556.182.220
<b>PATIOS</b>	Sanción a empresas relacionadas con el “Carrusel de Bogotá” por colusión o cartelización en licitación pública para servicios de patios y grúas <a href="https://www.sic.gov.co/por-colusion-o-cartelizacion-en-licitacion-publica-para-servicios-de-patios-y-gruas-superindustria-sanciona-a-empresas-relacionadas-con-el-carrusel-de-bogota">https://www.sic.gov.co/por-colusion-o-cartelizacion-en-licitacion-publica-para-servicios-de-patios-y-gruas-superindustria-sanciona-a-empresas-relacionadas-con-el-carrusel-de-bogota</a>	\$28.280.960.400
<b>AGUA EN BLOQUE - COOPJARDÍN</b>	Sanciones por más de \$ 20 mil millones de pesos a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB) por abusar de su posición de dominio en el mercado de venta agua en bloque en Bogotá con la intención de excluir u obstruir la prestación del servicio de acueducto que COOPJARDIN prestaba en la zona de Guaymaral en el norte de Bogotá, hechos ocurridos entre octubre de 2012 y junio de 2013. <a href="https://www.sic.gov.co/por-abusar-de-su-posicion-de-dominio-en-venta-de-agua-en-bloque-con-la-intencion-de-excluir-a-un-competidor-en-el-mercado-de-acueducto-superindustria-sanciona-a-la-empresa-de-acueducto-de-bogota#:~:text=Superintendencia%20de%20Industria%20y%20Comercio%20impuso%20sanciones%20por%20m%C3%A1s%20de%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20servicio%20de">https://www.sic.gov.co/por-abusar-de-su-posicion-de-dominio-en-venta-de-agua-en-bloque-con-la-intencion-de-excluir-a-un-competidor-en-el-mercado-de-acueducto-superindustria-sanciona-a-la-empresa-de-acueducto-de-bogota#:~:text=Superintendencia%20de%20Industria%20y%20Comercio%20impuso%20sanciones%20por%20m%C3%A1s%20de%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20servicio%20de</a>	\$20.824.005.510

Tabla. 5 sanciones más altas impuestas en materia de libre competencia.

Lo anterior, muestra no solamente el compromiso de la Entidad en mandar señales claras y contundentes para proteger y promover la competencia, sino la efectividad, celeridad y rigor técnico con los que se ha avanzado.

#### 7.1.2. Promover la sana y libre competencia en el mercado colombiano

Indicadores de competencia

## Denuncias e indagaciones preliminares de oficio

La atención de denuncias e indagaciones preliminares de oficio incluye traslados, acumulaciones archivos y averiguaciones preliminares iniciadas.

Atención de denuncias e indagaciones preliminares de oficio*		2018	2019	2020	TOTAL
Prácticas Restrictivas	Comerciales	518	818	683	2019
Competencia Administrativa	Desleal	111	172	169	452
<b>TOTAL</b>		<b>629</b>	<b>990</b>	<b>852</b>	<b>2471</b>

Tabla. Atención de denuncias e indagaciones preliminares de oficio.

## Integraciones Empresariales

Fecha decisión	2018	2019	2020	TOTAL
Notificaciones	126	145	118	389
Preevaluación fase 1	19	25	32	76
Preevaluación fase 2	16	19	9	44
Conceptos SFC	4	12	8	24
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>201</b>	<b>167</b>	<b>533</b>

Tabla. Integraciones empresariales.

## Abogacía de la Competencia

Tipo de concepto 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020	Total
Conceptos de abogacía expedidos en el marco de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009.	146
Conceptos en función asesora, en ejercicio de la función establecida en el numeral 1 artículo 1 del Decreto 4886 de 2011.	9
Conceptos dirigidos al Congreso de la República en el marco del trámite de los Proyectos de Ley	10
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>

Tabla. Conceptos de abogacía a la competencia.

## Monitoreo de Mercados

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad, la SIC está a cargo de monitorear 8 mercados con el propósito de prevenir cualquier violación

del régimen de libre competencia económica. Los últimos 4 monitoreos se realizarán entre los años 2021 y 2022.

2019	1. Organización industrial en el sector aeronáutico y la protección de la competencia
	2. Plataformas digitales de servicios de emparejamiento de servicios de alojamiento turísticos
2020	3. Mercado de combustibles en Colombia
	4. Sector farmacéutico en Colombia

*Tabla. Monitoreo de mercados con objeto de prevención.*

## 7.2. Dirección de Cámaras de Comercio

La Dirección de Cámaras de Comercio adscrita a la Delegatura para la Protección de la Competencia tiene a cargo las facultades de vigilancia y control de las 57 Cámaras de Comercio del país, lo que implica la verificación del cumplimiento de las normas que las regulan frente a los aspectos jurídicos de los registros públicos y su manejo administrativo y contable. Así mismo, le corresponde vigilar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los comerciantes en lo que tiene que ver con su matrícula mercantil y la renovación oportuna de la misma con el fin de contribuir a la formalización empresarial y la competitividad, aspectos que impactan el desarrollo económico del país.

La Dirección de Cámaras de Comercio realiza una vigilancia preventiva a través de las instrucciones impartidas a las cámaras de comercio (producto de las mesas de trabajo con diferentes entidades) y una vigilancia correctiva mediante la imposición de multas, previa investigación administrativa de carácter sancionatorio. Adicionalmente, se vigila el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los comerciantes en torno a su matrícula mercantil y la renovación oportuna de esta.

Para la realización de las actividades mencionadas anteriormente la Superintendencia de Industria y Comercio puede realizar visitas de inspección, requerimientos de información, evaluación de la información reportada por las 57 cámaras de comercio, así como participar en la expedición de normas, producción de conceptos y atención de los diferentes trámites asignados. De igual manera, la Entidad busca proteger a los usuarios de los registros públicos y para tal fin instruye a las Cámaras de Comercio en la forma en que deben manejar dichos registros hoy integrados en el RUES y efectúa la vigilancia del cumplimiento de las normas que lo regulan.

### Metas y objetivos de la vigilancia a las Cámaras de Comercio

El objetivo principal de la Dirección es el de vigilar el cumplimiento de las funciones asignadas a las cámaras de comercio y el buen manejo de los registros públicos con el fin de que estos den fe de la situación actual del tejido empresarial colombiano. Así como, de la formalización, el fortalecimiento empresarial, el crecimiento regional y la innovación. Lo cual se ve reflejado en la normatividad aplicable a las actividades de inspección vigilancia y control de las cámaras de comercio - Código de Comercio - Ley 1727 de 2014, Decreto 4886 de 2011 -Conpes 3956 Política de Formalización Empresarial, Ley 2069 de 2020.

### Principales avances de la gestión de la Dirección de Cámaras de Comercio

Entre 2018 y 2020 la Dirección de Cámaras de Comercio atendió un total de 2.633 trámites divididos entre la realización de visitas a comerciantes, atención de recursos de apelación y quejas en contra de las cámaras de comercio. Para la realización de estas actividades se cuenta con un equipo de trabajo conformado por 17 funcionarios y 13 contratistas.

Todas las actividades se han ejecutado por medio de la asignación de recursos así:

Año	Dirección de Cámaras de Comercio
2018	\$835.224.000
2019	\$909.785.125
2020	\$1.051.321.372

*Tabla. Recursos Dirección de Cámaras de Comercio*

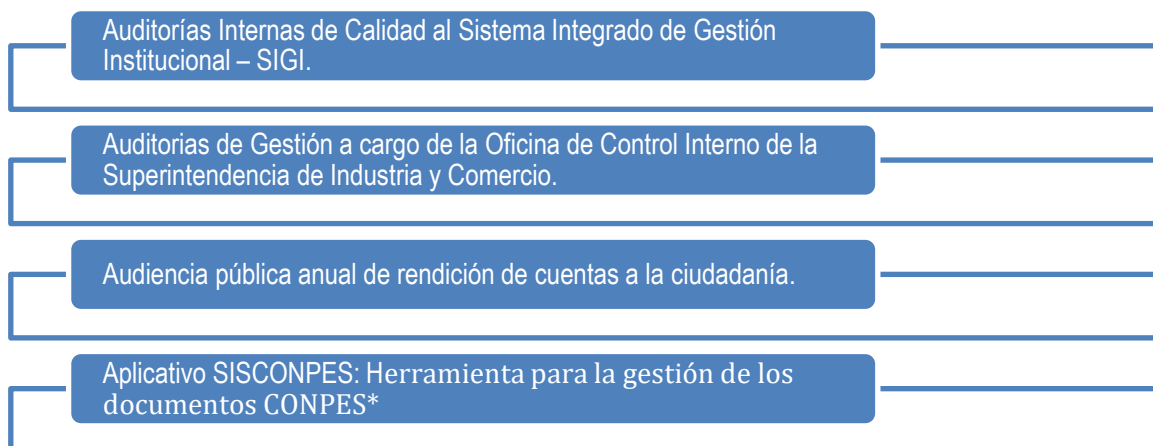
Aproximadamente el 96% del presupuesto de inversión asignado a la Dirección de Cámaras de Comercio está destinado para cubrir las necesidades en materia de recursos humanos con el fin de dar cumplimiento a los trámites que se adelantan, y cumplir a cabalidad la misión encomendada a la Delegatura.

La Dirección cuenta con el aplicativo SAIR (Sistema de Administración Integral de Riesgo) el cual constituye el canal de comunicación de la Superintendencia de Industria y Comercio con las 57 Cámaras de Comercio del país referente a los reportes de información financiera y administrativa que deben remitir las Cámaras de Comercio de acuerdo con la normativa vigente, permitiendo la generación de reportes y análisis de información. Adicionalmente está integrado con los diferentes aplicativos de la SIC para centralizar toda la información en un solo aplicativo.

### Evaluación de la gestión de las Cámaras de Comercio

#### GRI 103-3

Con el fin de hacer un seguimiento y monitoreo a las acciones, metas y objetivos trazados dentro de la gestión de la protección de la competencia, se cuenta con mecanismos como:



*Imagen. Mecanismos de evaluación de la gestión de las Cámaras de Comercio*

### Acciones y resultados de la gestión de la Dirección de Cámaras de Comercio:

Atendiendo que una de las principales funciones de las cámaras de comercio es certificar sobre los actos y documentos que han sido inscritos en cada uno de los registros que conforman el RUES, la Dirección de Cámaras de Comercio consideró necesario impartir lineamientos, mediante Circular Externa No. 9 del 14 de septiembre de 2020, para organizar la estructura de los certificados de una manera más clara para el ciudadano y que la información que se reporte en ellos, fuera uniforme para todas las cámaras de comercio del país.

Por su parte, la Dirección de Cámaras de Comercio en 2019 llevó a cabo 7 talleres regionales en las ciudades de Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Neiva, Aburrá, Pereira y Bogotá. A estos talleres asistieron más de 285 funcionarios de las 57 Cámaras de Comercio del país, donde la SIC les brindó capacitación en temas de registros públicos, NIF, Indicadores para medir las actividades por ellas realizadas, estructura de sus planes anuales de trabajo y reportes de los estudios económicos de sus zonas. En el 2020 se realizaron 4 talleres con las 57 cámaras para revisión de temas de índole registral.

Esa misma Dirección, dando cumplimiento a la actividad del CONPES 3956, impartió a través de la Circular 003 del 19 de diciembre de 2019 los lineamientos generales para que se amplíe el acceso virtual, fácil y gratuito a la información del RUES a empresarios con registro mercantil vigente. El acceso gratuito al RUES inició el 1 de noviembre de 2020.

En el 2020 con ocasión de varias quejas presentadas se inició una investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de la Cámara de Comercio de Villavicencio la cual culminó con la orden de remoción de algunos directivos y funcionarios del ente registral.

### Gestión Dirección de Cámaras de Comercio

#### Atención de trámites relacionados con Cámaras de Comercio y Comerciantes

Las visitas a comerciantes se realizaron para verificar las obligaciones de los comerciantes de estar matriculados y/o renovados en el registro mercantil, para ello se explicó los beneficios a los que podían acceder con el cumplimiento de este deber. Una vez se culminó el trámite, el porcentaje de formalización fue del 78,5%.

Trámites	2018	2019	2020	TOTAL
Quejas en contra de cámaras de comercio	160	232	225	617
Reformas de estatutos de las cámaras de comercio	10	11	8	29
Visitas a comerciantes	542	510	163	1.215
Visitas cámaras de comercio	18	18	2	38
Creación de cámaras de comercio (revisión y paso al Grupo de Estudios Económicos y Rechazadas de forma)	1	1	0	2

Tabla. Trámites ante las Cámaras de Comercio.

#### Recursos de apelación en contra de las decisiones tomadas por las cámaras de comercio

Los trámites de recursos de apelación tienen un término legal 2 meses. El 70% de los recursos se atendieron en menos de 6 semanas, es decir en un 25% menos del término legal

Trámites	2018	2019	2020	TOTAL
Recursos de apelación en contra de las decisiones tomadas por las cámaras de comercio	272	300	229	801
Tiempo promedio de atención recursos	40	44	40	



(Días)				Promedio 41.3
--------	--	--	--	------------------

Tabla. Recursos de apelación.

## Valor de las sanciones a Cámaras de Comercio

El valor total de las sanciones a Cámaras de Comercio para el periodo a reportar es de \$1.446 millones. De este total, las quejas en contra de las cámaras de comercio representan el 44% de las sanciones, seguidas por el 41,7% que representan las quejas en contra de comerciantes.

Sanción	2018	2019	2020	Total
Quejas en contra de Cámaras de Comercio	\$196.350.684	\$234.913.747	\$206.282.851	\$637.547.282
Quejas en contra de comerciantes	\$ 457.065.629	\$ 79.002.262	\$ 67.331.913	\$ 603.399.804
Visitas Comerciantes	\$ 59.151.256	\$ 89.251.027	\$ 56.926.735	\$ 205.329.018
<b>Total</b>	<b>\$ 712.567.569</b>	<b>\$ 403.167.036</b>	<b>\$ 330.541.499</b>	<b>\$ 1.446.276.104</b>

Tabla. Sanciones a cámaras de comercio y comerciantes.

## 8. METROLOGÍA LEGAL

GRI103-1; 103-2

El control metrológico legal y todo lo que conlleva, asegura que los consumidores reciban cantidades justas de productos y/o servicios, incentiva a productores y fabricantes nacionales a tener herramientas para competir a nivel internacional, permite que al país únicamente ingresen instrumentos con una calidad demostrable a través del cumplimiento de normas internacionales y permite la participación de la SIC para la toma de decisiones en temas de metrología especialmente en la región.

Por medio de esta gestión, se genera confianza en la comercialización de productos preempacados y en las transacciones comerciales generadas con diferentes instrumentos; busca proteger a los consumidores, el bienestar general a partir de la verificación de básculas camioneras cuya funcionalidad repercute en el cuidado de las vías del país; la vida de las personas por medio de la reglamentación de alcohosensores evidenciales los cuales permiten determinar alcohol en el aire exhalado, entre otros casos.

Dentro de las contribuciones que se presentan a partir de la gestión de la metrología legal se pueden evidenciar las siguientes:

Contribuciones a partir de la gestión del metrología legal	Procesos, actividades	Lugares en los que se generan la contribución	Grupos de interés beneficiados	Quién genera las contribuciones
Generar cultura metrológica de todos los integrantes del enfoque de control	Sensibilizaciones a todos los actores del enfoque de control metrológico	Las sensibilizaciones virtuales se realizan a todos los interesados en todo el territorio nacional. La información de productores, importadores,	Consumidores, titulares, productores, importadores, reparadores y autoridades de control beneficiados	Integrantes del Grupo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal y de la Red Nacional de Protección al Consumidor. Que

		reparadores y titulares se obtiene de SIMEL (Sistema de Información de Metrología Legal)		en su mayoría está compuesto de ingenieros de diferentes áreas.
Incentivar a los fabricantes nacionales a cumplir con estándares internacionales	Cuando los instrumentos colombianos demuestran la conformidad con cada reglamento técnico, abre la puerta de los mismo a otros mercados	Este requisito lo deben cumplir todos los fabricantes e importadores del territorio nacional, y abre la puerta a todos los países que hacen parte de la OIML (Organización Internacional de Metrología Legal)	Fabricantes y consumidores beneficiados	La SIC, ya que es la Entidad encargada de regular en metrología legal
Transacciones más justas en los diferentes establecimientos de comercio y estaciones de servicio	Verificaciones metrológicas sorpresivas a los diferentes instrumentos, requerimientos documentales, control de preempacados (contenido y empaques engañosos), verificaciones periódicas de los OAVM (Organismo Autorizado de Verificación Metrológica)	La SIC ha tenido presencia en 27 departamentos: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, en los cuales ha estado en 205 municipios	Consumidores y titulares beneficiados	Integrantes del Grupo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal y de la Red Nacional de Protección al Consumidor. Que en su mayoría está compuesto de ingenieros de diferentes áreas.
Instrumentos de calidad en el territorio nacional	Los instrumentos con reglamento técnico vigente deben pasar por la VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior) y demostrar la conformidad, y los fabricantes deben cumplir con lo mismo antes de la comercialización	Todo el territorio nacional	Personas interesadas en adquirir los instrumentos de medición regulados y usuarios de los mismos beneficiados. Importadores afectados al tener que cumplir los requisitos de calidad	Analistas de la VUCE de la Delegatura para el Control y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
Verificación periódica de básculas camioneras, balanzas comerciales y	Designación de OAVM para realizar las actividades de verificación de	El OAVM ha tenido presencia en los 32 departamentos de	Consumidores, reparadores, OAVM, autoridades de	la SIC y los OAVM

surtidores de combustible	de manera periódica y con la imposición de precintos, que garantiza la no manipulación de los instrumentos	Colombia, en 668 municipios	control beneficiados. Titulares deben pagar el costo de la verificación, pero pueden detectar si sus errores le causan un perjuicio	
Toma de decisiones en la región y proposición de nuevos proyectos con entidades pares	Participación en el Sistema Interamericano de Metrología- SIM	Países que integran el SIM	Todos los interesados en metrología legal	El coordinador del Grupo de Metrología Legal, que hace las veces de presidente del Grupo de Metrología Legal del SIM, y las personas que designe
Participación y votación para toma de decisiones al interior de la OIML	Participación en diferentes grupos de la OIML desde los que se puede opinar y votar	Países miembro de la OIML	Todos los interesados en metrología legal	El delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal quien es el contacto de la OIML para Colombia
Generar responsabilidad en las tareas de control metrológico a las autoridades nacionales, dando la facilidad de que los instrumentos utilizados en el control, se encuentren calibrados	A través del laboratorio de calibración de masa y volumen de la Superintendencia de Industria y Comercio	Ciudades que tienen convenio con la RNPC (Red Nacional de Protección al Consumidor)	SIC y alcaldías municipales	Integrantes del laboratorio de calibración de la SIC en cabeza del coordinador y la dirección

*Tabla. Principales impactos de metrología legal.*

Para las verificaciones metrológicas, requerimientos documentales y sensibilizaciones que realiza la SIC, se lleva a cabo una planeación mensual dentro del grupo de trabajo, a cargo del líder de campaña y se socializa con el coordinador del grupo, quien aprueba o modifica lo pertinente para llevar al comité de planeación que se desarrolla con la dirección.

En la planeación se indican los establecimientos de comercio a visitar o a requerir y las personas a sensibilizar, también se identifica si las actuaciones son de oficio o por una denuncia previa, se asignan los profesionales que realizarán las diferentes actividades, los reglamentos técnicos a vigilar, los instrumentos que se utilizarán en la campaña, así como su disponibilidad y los medios de transporte, cuando se requiere transporte en toda la actividad. Todo lo anterior de acuerdo con unas fechas programadas y direcciones a visitar.

Respecto a las actividades de los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica - OAVM, también se realiza una planeación previa y se asignan rutas de verificación a cada verificador a través de SIMEL web.

El propósito de toda la gestión es realizar control metrológico legal a los instrumentos sujetos a control metrológico, a través de campañas de inspección sorpresivas en el caso de las visitas realizadas por el Grupo de Metrología Legal y por la Red Nacional de Protección al Consumidor, y previamente agendadas en el caso

de los OAVM, para garantizar que los instrumentos se encuentren arrojando medidas justas para los consumidores.

La gestión se realiza teniendo en cuenta el Decreto 4886 de 2011, le corresponde, entre otras funciones, las previstas en los numerales 23, 47, 48, 51, 54 y 55 del artículo 1°. Título IX de la Ley 1480 de 2011. Sección 14 (Metrología Legal), 15 (Productos preempacados), Capítulo 7 del Título 1 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo, modificado por el artículo 3° del Decreto 1595 de 2015. Resoluciones 64189 de 2015, 64190 de 2015 y 89650 de 2015 y los reglamentos técnicos metrológicos expedidos bajo las resoluciones 77506 de 2016 modificada por la Resolución 67759 de 2018, Resolución 77507 de 2016 modificada por la Resolución 67760 de 2018, Resolución 88919 de 2017, Resolución 88918 de 2017 y Resolución 32209 de 2020<sup>10</sup>.

Esta normatividad configura los lineamientos dentro de los cuales Productores e importadores, comercializadores, reparadores y técnicos reparadores, titulares de los instrumentos de medición y los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica – OAVM deben adecuar, organizar y establecer su actuar, pues de conformidad a ello se realiza la vigilancia e inspección por parte de la SIC en la materia.

Así mismo, en todo el desarrollo de las actividades se aplican normas por recomendaciones de la Organización Internacional de Metrología Legal, como la NTC 2032:2014 equivalente a la OIML R-76, la OIML R-117, OIML R-21, OIML R-126, OIML R-87 y OIML R-79.

### **Gestión de metrología legal**

El compromiso de la Metrología Legal es salvaguardar los intereses legítimos de los consumidores, generar competitividad en mercados internacionales, generar cultura metrológica en Colombia, ejercer un control metrológico efectivo, trabajar de la mano de las demás entidades que integran el SICAL, y establecer reglas claras a cada uno de los implicados en el enfoque de control metrológico.

De acuerdo con el plan de acción de la SIC, el Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal, dependencia que hace parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, estableció de manera voluntaria las siguientes metas:

- 2018 - 2 supervisiones a cada OAVM designado, 775 verificaciones metrológicas, renovación de la acreditación ante ONAC del laboratorio de masa y volumen de la SIC.
- 2019 - 600 verificaciones metrológicas, un evento para el día internacional de la metrología, 2 supervisiones a cada OAVM designado, renovación de la acreditación ante ONAC del laboratorio de masa y volumen de la SIC, módulo de alcohosensores en el SIMEL (conjunta con la OTI), 20.000 verificaciones metrológicas de los OAVM.
- 2020 - 500 verificaciones metrológicas y requerimientos, 350 sensibilizaciones y mesas de trabajo, 2 supervisiones a cada OAVM designado, desarrollo de SIMEL 2.0 (conjunta con la OTI), módulo de

<sup>10</sup> Los lineamientos pueden ser consultados en:

[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2020/res%2064190%20del%2016%20sept%202015\\_Nuevo%20enfoco.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2020/res%2064190%20del%2016%20sept%202015_Nuevo%20enfoco.pdf),  
[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion\\_89650\\_2015.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion_89650_2015.pdf),  
[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion\\_77506\\_2016.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion_77506_2016.pdf),  
[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion\\_77507\\_2016.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion_77507_2016.pdf),  
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022021/Resolucion-88918-de-2017.pdf>,  
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022021/Resolucion-88919-de-2017.pdf>,  
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022021/Resolucion-67759-de-2018.pdf>,  
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022021/Resolucion-67760-de-2018.pdf>,  
<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022021/Resolucion-32209%20-de-2020.pdf>

taxímetros en el SIMEL (conjunta con la OTI), 14.936 verificaciones metrológicas de los OAVM, renovación de la acreditación ante ONAC del laboratorio de masa y volumen de la SIC.

Las metas relacionadas con el número de visitas de los OAVM no son establecidas ni organizadas por la SIC sino por dichos Organismos Autorizados de Verificación Metrológica de conformidad con su designación; de la misma manera ocurre con la renovación de acreditación del laboratorio de calibración de la SIC, la cual es una actividad que se debe adelantar todos los años en los tiempos y plazos establecidos por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia para mantener dicho estatus, en consecuencia, no se podría decir que estos dos asuntos se establecen de manera voluntaria.

Para llevar a cabo toda la gestión se han destinado los siguientes recursos:

Recurso	2018	2019	2020
<b>Económicos</b>	\$ 206.778.031 actividades de verificación metrológica	\$ 129.123.990 actividades de verificación metrológica	\$ 54.766.915 actividades de verificación metrológica
<b>Tecnológicos</b>	SIMEL (Sistema de Información de Metrología Legal), SIMEL App, sistema de trámites		
<b>Humanos</b>	7 contratistas	11 contratistas	13 contratistas

*Tabla. Recursos destinados para la gestión de metrología legal.*

Con el propósito de brindar la atención oportuna a los interesados y tener un control adecuado para ello, las peticiones, quejas o reclamos de los grupos de interés pueden ser radicados en los diferentes canales dispuestos así:

- Correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co). El plazo legal para responder un derecho de petición es 15 días hábiles, dentro del Grupo de Metrología Legal el plazo es 10 días. El técnico que asignó es el mismo que controla que se cumplan los plazos establecidos. Una vez el integrante del grupo responde la comunicación, se firma por el coordinador y posteriormente el mismo profesional la radica. Cuando se trata de una denuncia o queja, se debe crear como expediente y en algunos casos se pasa al líder de campaña para que se tenga en cuenta en la planeación si se requiere realizar visita de inspección.
- Si la petición entra a través del correo [soportesimel@sic.gov.co](mailto:soportesimel@sic.gov.co) o [simel@sic.gov.co](mailto:simel@sic.gov.co), se da respuesta a través del mismo correo electrónico y se lleva un cuadro de control con cada una de las peticiones, fecha de entrada y fecha de respuesta y solución.

### **Acciones específicas de metrología legal**

Aparte de las verificaciones rutinarias, se han realizado campañas de impacto como la de preempacados glaseados, las visitas a productores e importadores de balanzas y surtidores para evidenciar que sus instrumentos demuestren conformidad, la verificación a balanzas de servicios postales, la verificación a balanzas de aeropuertos acompañados del superintendente de industria y comercio, las charlas virtuales a pares internacionales en las que se expone cómo se lleva a cabo el control metrológico en Colombia y la regulación de diferentes instrumentos de medición. Además, la SIC formó parte del grupo técnico de ICONTEC para cinemómetros, y participó en grupos técnicos de la OIML como el TC 17/SC 7 – OMIL R126: analizadores evidenciales de aliento, Comité Internacional de Metrología Legal – CIML y Sistemas de Metrología Emergentes – CEEMS, y en grupos del SIM como el Grupo de Metrología Legal, del cual el coordinador del Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología legal, el ingeniero Pedro Pérez, es el presidente, Metrología para transformación digital – M4DT y Mesa redonda de organizaciones regionales de metrología legal - RLMO-RT.

## **Evaluación de la gestión metrología legal**

### **GRI 103-3**

Como mecanismos para monitorear la efectividad de la gestión de la metrología legal se realiza seguimiento mensual del avance del plan de acción y demás actividades realizadas, en diferentes reuniones como:

- Comité mensual de coordinadores
- Comité mensual de planeación
- Comité mensual de gestión
- Comité mensual de metrología legal
- Reporte con los soportes del avance mensual de las actividades del plan de acción a la Oficina Asesora de Planeación -OAP
- Revisión del líder de campaña de las comunicaciones de archivo, requerimientos y algunas actas de verificación, para ver que se realice de manera adecuada
- Control de documentos asignados para dar respuesta oportuna

Algunos de los ajustes que se han realizado producto de la evaluación y monitoreo a la gestión de Metrología legal son:

Se ha establecido regulación para instrumentos metrológicos a instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y a surtidores, medidores y dispensadores de combustibles líquidos respectivamente. En 2016 se designaron dos Organismos Autorizados de Verificación Metrológica - OAVM, que iniciaron sus actividades de verificación en el año 2018, año en el que obtuvieron su acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC.

Acompañado de todo lo anterior, el Sistema de Información de Metrología Legal -SIMEL, ya se encontraba en producción para el año 2018, no obstante, el primer uso que se dio a la aplicación móvil SIMEL, fue en 2018 con el inicio de las verificaciones metrológicas realizadas por los OAVM. Desde esta aplicación, el verificador carga los datos obtenidos de cada ensayo, y SIMEL calcula los errores de los instrumentos, y también si el instrumento es conforme o no conforme. Finalmente, el aplicativo genera un acta de verificación, que se firma por la persona que recibió la visita y por el verificador. Una vez esto sucede, el verificador sincroniza el acta y de ese modo la información queda registrada en SIMEL web, desde donde la SIC puede realizar diferentes consultas.

En 2018, también entraron en vigencia las Resoluciones 88918 de 2017 aplicable a taxímetros electrónicos y 88919 de 2017 aplicable a etilómetros, alcohosensores y alcoholímetros evidenciales. Año desde el cual, para su importación deben pasar a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.

Los cuatro reglamentos técnicos metrológicos, fueron expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, por su competencia de regular en temas de metrología legal, de acuerdo a lo indicado en el Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015.

Adicional a ello, la SIC realiza verificaciones metrológicas basadas en los reglamentos técnicos, a la vez que realiza requerimientos documentales a instrumentos sujetos a control metrológico con reglamento o sin reglamento vigente y realiza control de contenido a productos preempacados y empaques engañosos.

Es importante mencionar en atención a lo previamente expuesto, que al interior de la Dirección de Investigaciones de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología legal hay 4 grupos de trabajo así:

- Grupo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal.



- Grupo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos.
- Grupo de Inspección, Vigilancia e Investigaciones de Control de Precios.
- Grupo de Investigaciones Administrativas y Apoyo Jurídico en el cual se encuentra el tema de evaluadores.

Todos los temas adicionales que no han sido tratados en el aparte anterior, tendrán una breve descripción más adelante.

## 8.1. Mercadeo justo, información objetiva e imparcial

Desde el año 2015 se inició el proceso de tener un nuevo enfoque de control metrológico, desde allí, de acuerdo con lo especificado en el Decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1595 de 2015, la SIC reglamentó lo concerniente a dicho enfoque de control metrológico bajo las resoluciones 64189 y 64190 de 2015. En esta reglamentación, se menciona que la SIC designará unos Organismos Autorizados de Verificación Metrológica – OAVM, que podrán realizar las actividades de verificación metrológica de acuerdo con las disposiciones normativas que correspondan.

De esta manera, se inició con la expedición de reglamentos técnicos metrológicos, basados en las recomendaciones de la Organización Internacional de Metrología Legal - OIML. Inicialmente se expidieron las Resoluciones 77506 de 2016 aplicable a instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y 77507 del mismo año, aplicable a surtidores, dispensadores y medidores de combustibles líquidos y se designaron dos OAVM para realizar las verificaciones metrológicas a balanzas comerciales, básculas camioneras en vías y puertos y a surtidores de combustibles en las diferentes estaciones de servicio.

A continuación, se relaciona el número de verificaciones metrológicas realizadas desde el año 2018 hasta el año 2020. Es importante mencionar que los OAVM designados iniciaron sus actividades de verificación en mayo del año 2018, posterior a su acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC:

Verificaciones				
Tipo de instrumento				
año verificación	surtidor de combustibles	balanza	báscula camionera	total
2018	3132	5153	96	8381
2019	8697	10603	298	19598
2020	10294	9967	306	20567
Total	22123	25723	700	48546

Tabla. Verificaciones metrológicas realizadas.

Antes de poner en práctica este enfoque de control, la Superintendencia de Industria y Comercio realizaba las actividades de verificación, y en el ejercicio de esta actividad, en el mejor año se realizaron en total aproximadamente 1.500 verificaciones, lo que nos demuestra la efectividad de la implementación del enfoque actual.

Por otra parte, la SIC sigue realizando control de manera más focalizada, por lo que se ha concentrado en productos de mayor impacto a los consumidores. Un ejemplo de esto es el control a productos preempacados (se expidió un reglamento técnico actualizado en 2020 y una guía para empaques engañosos) en el marco de la emergencia sanitaria, tiempo en el que se han realizado verificaciones a alcohol etílico, ácido clorhídrico, guantes, jabón líquido, productos antibacteriales y productos que hacen parte de la canasta básica familiar principalmente.

A continuación, se remiten las cifras de lo realizado por la SIC en materia de control desde el año 2018:

INSTRUMENTO VERIFICADO	2018	2019	2020	Total
Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas)	136	298	439	873
Productos Preempacados	59	120	34	213
Productos preempacados engañosos	0	6	14	20
Sistema internacional	0	0	1	1
Surtidores de combustible líquido	71	173	38	282
Taxímetros electrónicos	0	30	0	30
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>627</b>	<b>526</b>	<b>1419</b>

Tabla. Actividades de control realizadas.

Por otra parte, el Grupo de Metrología Legal ha enfocado gran parte de su esfuerzo en sensibilizar a todos los actores del enfoque de control metrológico actual, especialmente desde el inicio de la emergencia sanitaria:

TEMA DE LA CHARLA	2020
Demostración de la conformidad - SIMEL VUCE	1
Alcohosensores	0
Enfoque de control metrológico	77
Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático	19
Magnitud volumen	7
Magnitud: masa y volumen	3
Productos preempacados	23
SIMEL	149
Surtidores de combustibles líquidos	74
<b>Total</b>	<b>353</b>

Tabla. Charlas sobre metrología legal.

En estas charlas y capacitaciones se sensibilizaron durante el año 2020 a 353 personas, esto, sin mencionar los espacios de capacitación que se han generado con actores del Sistema Nacional de Calidad – SICAL, como la Organización de las Naciones Unidas – ONUDI, Colombia Productiva, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, el Instituto Nacional de Metrología – INM y el Ministerios de Comercio, Industria y Turismo.

## 8.2. Inspección, vigilancia y control de reglamentos técnicos

El Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos fue creado mediante la resolución 87362 del 5 de noviembre de 2015, asignando las funciones de diseñar y planear campañas de inspección y vigilancia de reglamentos técnicos y de las disposiciones relacionadas con la distribución de combustibles líquidos en estaciones de servicio automotriz y fluvial, a partir de la evaluación de riesgo de las actividades. Teniendo en cuenta lo anterior, un grupo de profesionales interdisciplinario realiza visitas de inspección, requerimientos de información y recaudación de pruebas necesarias para verificar de manera preliminar el cumplimiento de las disposiciones anteriormente mencionadas, así mismo, realiza sensibilizaciones en los temas de su competencia llegando a toda la cadena de consumo, desde fabricantes, importadores, comercializadores, organismos evaluadores de la conformidad y comercializadores.

En el ejercicio de sus facultades y en aras de garantizar a los empresarios y consumidores un mayor nivel de confianza en las operaciones del mercado, el Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos

Técnicos ha llegado a 29 departamentos y 126 ciudades y/o municipios a nivel nacional en temas de control y vigilancia post-mercado.

Ahora bien, previo a la comercialización de productos sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos, la SIC evalúa de manera documental mediante el Registro Nacional de fabricantes, importadores y prestadores de servicios, haciendo la verificación de la inscripción en el registro y su vigencia; adicionalmente, realiza la verificación de requisitos previo a la importación de productos sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos por medio de la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE.

## VISITAS DE VERIFICACIÓN

Reglamento	Cantidad 2018	Reglamento	Cantidad 2019	Reglamento	Cantidad 2020
Acristalamientos de seguridad	15	Acristalamiento balas	6	Acristalamientos	1
Barras corrugadas	26	Acristalamientos	5	Acristalamientos resistentes a balas	12
Calzado y marroquinería	44	Barras corrugadas	24	Baldosas	2
Confecciones	39	Calidad de combustibles	5	Barras corrugadas	5
Frenos	27	Calzado	3	Calidad de combustible	17
Gasodomésticos	20	Cilindros GLP	3	Calzado y marroquinería	13
GNCV	9	Cintas retro reflectivas	10	Confecciones	16
Instalación interna de gas combustible	41	Cinturones	17	EDS GNCV	3
Juguetes	73	Confecciones	1	Frenos - mangueras	31
Llantas	39	Frenos	23	Gasodomésticos	4
Llantas reencauchadas	11	Gasodomésticos	1	GLP	16
Mallas	44	GLP	1	Juguetes	31
Mantenimiento tanques	18	GNCV estaciones de GNCV	22	Llantas	3
OEC	16	Instalaciones de gas	22	Mallas	5
Ollas	6	Juguetes	34	Mantenimiento de tanques	21
Pilas	28	Llantas nuevas	27	OEC	19
Pinturas	51	Llantas reencauchadas	5	Pilas de zinc carbón y alcalinas	13
Precios de combustible	9	Mallas electrosoldadas	33	Pinturas	7
RETIE	57	Mantenimiento de tanques	8	Precios de combustible	224
RETILAP	28	OEC	43	RETIE	26
RETIQ	16	Ollas	1	RETIQ	19
Seg. Activa y pasiva en vehículos	1	Precios de combustible	56	Vajillas	15
Talleres de conversión	1	Retie	85		
		RETILAP	82		
		RETIQ	1		
		Talleres de conversión	21		
<b>TOTAL GENERAL 2018</b>	<b>619</b>	<b>TOTAL GENERAL 2019</b>	<b>539</b>	<b>TOTAL GENERAL 2020</b>	<b>503</b>

Tabla. Visitas de verificación a productos.

## SENSIBILIZACIONES 2020

MES	CANTIDAD TOTAL
Febrero	14
Marzo	15
Abril	20
Mayo	88
Junio	43
Julio	41
Agosto	81
Septiembre	26
Octubre	3
Noviembre	8
Diciembre	15
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>354</b>

Tabla. Sensibilizaciones en 2020 sobre metrología legal.

### Temática abordadas

De las 354 sensibilizaciones, 309 fueron realizadas de manera virtual, 17 en la ciudad de Bogotá, 20 en la ciudad de Medellín y 8 en la ciudad de Valledupar de manera presencial. Los principales temas abordados fueron:

✓ Sensibilización importancia de los RT	✓ Instructivo de calidad de combustibles líquidos
✓ Capacitación usuario importador	✓ Pilas
✓ Cargue masivo	✓ Retie -forma excepcionales
✓ Estructura de precios de combustibles líquidos	✓ Sensibilización demostración de conformidad RETIE, RETIQ RETILAP

### Grupo de Inspección y Vigilancia de Control de Precios

La inspección y vigilancia a los regímenes de control de precios establecidos por el Gobierno Nacional en materia de medicamentos, agroquímicos, leche e hidrocarburos se encuentra encabeza de este Superintendencia por mandato legal.

En este sentido, se ejercen tales funciones con el propósito que se cumplan los precios máximos fijados para los medicamentos y dispositivos médicos regulados circunscribiéndose a las reglas dispuestas por la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos, lo cual genera fuertes ahorros de recursos al sistema general de seguridad en salud impactando de manera positiva a los consumidores.

Así mismo, se vela por el cumplimiento de los regímenes de precios de hidrocarburos establecidos por el Ministerio de Minas y Energía, garantizando que los consumidores, en la región que aplique, paguen por los combustibles el precio fijado por la ley o menos.

Unido a lo anterior, se vigila que a los productores de leche cruda les sea reconocido el precio justo, de conformidad con lo previsto por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, teniendo en cuenta las disposiciones normativas sobre liquidación del litro de leche respecto de su calidad, lo cual genera competitividad en el sector y por ende la obtención de un mejor producto que finalmente llegará a los consumidores.

En esta materia se desarrollaron actividades de control en relación con los reportes de información de precios que deben hacer los agentes obligados en materia de medicamentos, agroquímicos y leche, a los Ministerios competentes con el propósito que estos tomen decisiones de mercado informadas en beneficio de los consumidores.

Indicadores de inspección y vigilancia de control de precios.

### **VISITAS 2018 –Leche**

En el año de 2018 se realizaron 178 visitas por control de precios de leche cruda distribuidas de la siguiente manera:

- Marzo. 16 en los departamentos de Tolima, Cundinamarca y Meta
- Abril. 29 en los departamentos de Santander, Cundinamarca y Boyacá
- Mayo. 15 en el departamento de Bolívar
- Junio. 36 en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca y Caldas
- Julio. 15 en el departamento de Nariño
- Agosto. 15 en el departamento de Huila
- Septiembre. 20 en el departamento de Córdoba
- Octubre. 16 en el departamento del Cesar
- Noviembre. 16 en los departamentos de Risaralda y Caldas

### **VISITAS 2019 –Leche**

En el año 2019 se realizaron 283 visitas de control de precios de leche cruda distribuidas de la siguiente manera:

- Marzo 30 visitas departamento de Meta y Cundinamarca
- Abril 15 visitas departamento de Antioquia
- Mayo 15 visitas departamento Santander
- Junio 27 visitas departamento de Bolívar y Bogotá
- Julio 15 visitas departamento de Nariño
- Agosto 15 visitas departamento de Magdalena y Cesar
- Septiembre 60 visitas departamento de Caquetá, Valle del cauca, Norte de Santander, Caldas y Risaralda
- Octubre 72 visitas departamento de Antioquia, Nariño, Sucre, Córdoba y Huila
- Noviembre 31 visitas programadas en el departamento de Atlántico, Cauca, Cesar, Santander Y Caquetá
- Diciembre 9 visitas en el departamento de valle del cauca, Tolima y Bogotá.

### **VISITAS 2020 –leche**

En el año 2020 se realizaron 81 visitas de control de precios de leche cruda distribuidas de la siguiente manera:

- Marzo 12 visitas en el departamento de Boyacá
- Octubre 42 visitas en el departamento de Meta, Boyacá y Tolima
- Noviembre 21 visitas en el departamento de Santander, valle del cauca y Antioquia
- Diciembre 6 vistas en el departamento de Huila

### **VISITAS -Medicamentos-**

En el año 2018 se realizaron 12 visitas de control de precios de medicamentos. En el año 2019 se realizaron 13 y en el año 2020 se realizó 1 visita.



## **Sensibilizaciones -difusión**

En 2020 se realizaron 117 sensibilizaciones virtuales a agentes involucrados en la cadena de comercialización de la leche, ubicados en los departamentos de Cundinamarca, Antioquia, Nariño, Caquetá, Arauca, Valle del Cauca, Santander, Huila, Norte de Santander y Meta.

Además, se elaboró y envió de manera virtual el folleto “Control de Precios de Leche Cruda” a 3.384 agentes participantes en la cadena láctea en todo el país, así como el folleto “Seguimiento a Precios de Insumos Agro del Mercado” a 1.061 agentes obligados de conformidad con las bases de datos entregadas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, respecto de agentes obligados a efectuar reporte de precios de agroquímicos en todo el país.

## **Grupo de Inspección y Vigilancia de Avaluadores**

La Dirección para el control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, ha sido facultada por la ley 1673 de 2013 con las funciones de inspección, Vigilancia y Control de (i) Las Entidades Reconocidas de Autorregulación -ERA. (ii) Los organismos de evaluación de la conformidad que expidan certificados de personas en la actividad del evaluador y, (iii) Las personas que sin el lleno de los requisitos establecidos en la normatividad valuatoria desarrollen ilegalmente la actividad del evaluador.

En cumplimiento de dichas funciones, esta Entidad desarrolla diferentes actividades, dentro de las cuales se encuentra la de adelantar investigaciones administrativas sancionatorias, el estudio de solicitudes de reconocimiento y autorización de las entidades que desean operar como Entidades Reconocidas de Autorregulación, la elaboración de respuestas claras, concretas, de fondo y oportunas frente a las peticiones elevadas en materia de avaluadores y la divulgación de la Ley 1673 de 2013 y de la actividad del evaluador; garantizando la protección del consumidor final, la seguridad jurídica, y en términos generales, el cumplimiento del reconocimiento y marco normativo de la actividad del evaluador en Colombia.

En igual sentido, teniendo en cuenta que el objeto de la Ley 1673 de 2013, es regular y establecer las responsabilidades y competencias de los avaluadores, con el fin de prevenir riesgos sociales de inequidad, injusticia, ineficiencia, restricción del acceso a la propiedad, falta de transparencia y posible engaño a compradores y vendedores o al Estado, esta Entidad adelanta investigaciones administrativas que de encontrarse probados los incumplimientos a la norma, culminan en la imposición de sanciones respecto a las personas que ejerzan la actividad valuatoria de forma ilegal y sin el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Esto frente a las Entidades Reconocidas de Autorregulación que no cumplan con las funciones que le han sido asignadas por la ley en el marco del modelo de autorregulación y, respecto a los organismos de evaluación de la conformidad que incumplan las normas a las cuales se encuentra sujeta su labor como organismo acreditado en el marco de la expedición de certificados de personas.

En conclusión, atendiendo que la Ley 1673 de 2013 procura la regulación de la actividad del evaluador, definiendo las aptitudes que deben acreditar las personas naturales que desarrollan la actividad del evaluador, tales como contar con una debida formación académica que garantice la calidad de los avalúos que se elaboran y, el rol de las Entidades Reconocidas de Autorregulación ERA, como personas jurídicas a través de las cuales se desarrolla el modelo de autorregulación y se solicita la inscripción al Registro Abierto de Avaluadores RAA; la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones de control, inspección y vigilancia vela porque la actividad del evaluador sea ejercida en el marco de la Ley, garantizando que se desempeñe exclusivamente por avaluadores capacitados e idóneos, imprimiendo calidad en los servicios valuativos que se ofrecen en el país.

## 9.TALENTO HUMANO

GRI 103-1; 103-2 / PG 1 y 2

Contar con talento humano competente y velar por su bienestar laboral y personal es una prioridad para la Entidad. Por lo anterior, en la SIC se llevan a cabo acciones encaminadas al mejoramiento de sus competencias laborales e individuales, capacidades, conocimientos, habilidades y dimensiones de bienestar y formación.

El propósito en la gestión del talento humano es buscar siempre su bienestar personal y laboral, a través de la ejecución y desarrollo de actividades acordes para cada uno de los cargos existentes; así como la implementación de todos los requisitos mandatorios establecidos en la normatividad vigente, para dar cumplimiento no solamente desde el enfoque legal, si no también desde la ética y sin poner en riesgo la salud e integridad de las personas.

La Entidad ha establecido un plan de bienestar el cual tiene como finalidad incentivar a través de estímulos pecuniarios y no pecuniarios a los funcionarios públicos cuyo desempeño laboral se encuentre en niveles de excelencia, a efectos de construir una vida laboral que ayude al desempeño productivo y al desarrollo humano integral, así como a elevar los niveles de satisfacción, motivación, desarrollo y bienestar de los empleados, propiciando un ambiente laboral idóneo al interior de la Entidad.

Por medio del plan anual de capacitación, se promueven espacios de formación al interior de la SIC, tendientes a optimizar la gestión y el desempeño institucional, haciendo posible una mejor en el desempeño laboral, el ambiente de trabajo y el crecimiento personal.

En línea con lo anterior, a través de la política del Sistema Integrado de Gestión Institucional- SIGI, la SIC gestiona constantemente la cultura de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal; con fundamento en los procedimientos y demás elementos normativos del modelo de Empresa Familiarmente Responsable (efr) del cual hace parte; así se implementa y difunde el bienestar y desarrollo de los funcionarios y sus familias.

De igual forma, la Entidad trabaja en mantener óptimas condiciones de la salud y seguridad en el trabajo, que están orientadas a la mejora continua, al trabajo en equipo y a la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos existentes, que a su vez permiten analizar y minimizar las causas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

A través del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, se desarrollan programas de promoción y prevención tendientes a impulsar una cultura de autocuidado y la reducción en la generación de accidentes de trabajo en todas las personas que desarrollen sus funciones y actividades contractuales en la SIC. También, se ha implementado procedimientos seguros para el desarrollo de las actividades, se han realizado análisis de riesgos e intervención oportuna de los mismos, a través de programas para lograr un adecuado manejo de los riesgos prioritarios, así como la puesta en marcha de protocolos de bioseguridad según la Res. 666 de 2020.

El Grupo de Desarrollo de Talento Humano cuenta con un equipo de profesionales especialistas en el área del Sistema de Gestión de Salud y seguridad en el Trabajo -SGSST, encargadas de desarrollar, implementar, realizar, establecer y definir todos los aspectos relacionados con el asunto para dar cumplimiento al marco normativo pero en especial a los requisitos enmarcados en el Decreto 1072 de 2015, Resolución 312 de 2019 y actualmente con los requisitos establecidos por el Estado de Emergencia Sanitaria en la Resoluciones 666 de 2020.

Para el logro de los objetivos relacionados con el desarrollo del talento humano de la Entidad, se cuenta con el compromiso de la alta dirección en el suministro de los recursos necesarios, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

Para el desarrollo de toda la gestión del talento humano, la Entidad ha destinado recursos así:

- **Económicos.** Se cuenta con un presupuesto para la implementación de las actividades de bienestar y eventos de capacitación.
- **Tecnológicos.** Se cuenta con el manejo de herramientas tecnológicas, equipos de cómputo, y las publicaciones a través de la IntraSIC.
- **Humano.** Todo el Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano y los profesionales de Salud y seguridad en el trabajo -SST

Con el propósito de tener un canal de comunicación abierto con los trabajadores donde se pueden expresar inquietudes tranquilamente y cumpliendo con las respectivas normas de protección de datos de los trabajadores, la SIC ha dispuesto el correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), en donde cualquiera de los funcionarios y todo el personal que esté vinculado con la Entidad independientemente de su forma de contratación puede presentar su queja o reclamo frente a temas relacionados con el talento humano. A este correo se les hace un seguimiento permanente con los respectivos soportes en caso de que requieran alguna intervención específica que demuestre el cierre del hallazgo, queja o reclamo presentado.

### Evaluación de la Gestión del Talento Humano

#### GRI 103-3

Para medir la efectividad de la gestión del talento humano, la SIC realiza auditorías internas y cuenta con indicadores de gestión a los cuales se les hace seguimiento periódicamente. De igual forma se le hace seguimiento a la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo. Adicionalmente, todos los programas de gestión desarrollados por el grupo SGSST, cuentan con un indicador de efectividad. También se aplica la evaluación de estándares mínimos del Sistema de gestión de la Seguridad y la salud en el trabajo según la Res. 312 de 2019.

A partir de este seguimiento se puede concluir que según el Plan Institucional de Capacitación 2020 se cumplieron los objetivos en cuanto a la ejecución de acciones planteadas para desarrollar, y en general se considera que fue congruente con lo planeado. Esto sin dejar de lado el impacto a través de la medición de la eficiencia y eficacia, para lo cual se tuvo excelente calificación por parte de los funcionarios capacitados.

En cuanto a la medición del impacto de las acciones de bienestar, se reconoce que es en su mayoría cualitativa, razón por la que su eficacia y eficiencia se mide por la satisfacción y el sentido de pertenencia de los servidores públicos en la SIC, así como la generación de buenos resultados, un excelente clima laboral y un aumento de la productividad.

Lo anterior genera que los servidores de la Entidad adquieran un estado de satisfacción en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo que repercute en un bienestar familiar y social. Las actividades realizadas se ajustaron a los impases ocasionados por la Emergencia sanitaria y a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional a causa del COVID-19, y a la entrada en vigor de la Resolución 666 de 2020, debido a las medidas de distanciamiento.

## 9.1. Empleo y relaciones laborales

Información sobre empleados y otros trabajadores

GRI 102-8 / PG 6

En los últimos tres años se evidencia que la vinculación de mujeres en la planta de personal está por encima del 59%. En cuanto a los contratistas, la participación de las mujeres supera el 50%.

AÑO	Empleados directos			Empleados Externos		
	Hombres	Mujeres	TOTAL ANUAL	Hombres	Mujeres	TOTAL ANUAL
<b>2018</b>	237	360	<b>597</b>	719	740	<b>1.459</b>
<b>%</b>	39,7%	60,3%	<b>100%</b>	49,3%	50,7%	<b>100%</b>
<b>2019</b>	242	354	<b>596</b>	807	844	<b>1.651</b>
<b>%</b>	40,6%	59,4%	<b>100%</b>	48,9%	51,1%	<b>100%</b>
<b>2020</b>	242	364	<b>606</b>	699	771	<b>1.470</b>
<b>%</b>	39,9%	60,1%	<b>100%</b>	47,6%	52,4%	<b>100%</b>

Tabla. Distribución de empleados directos y externos de la SIC por género.

### Total de empleados directos y externos al final del periodo reportado, desglosados por región

LA SIC es una Entidad del orden nacional con sede única en la ciudad de Bogotá, por lo que todos los funcionarios adscritos a la planta de personal prestan sus servicios en esta jurisdicción. En las otras regiones se cuenta con personal externo como se presenta a continuación:

Región	2018	2019	2020
<b>Bogotá</b>	1334	1486	1311
<b>Armenia</b>	6	7	7
<b>Barranquilla</b>	9	7	13
<b>Bucaramanga</b>	8	19	9
<b>Cartagena</b>	10	12	16
<b>Guajira</b>	6	0	0
<b>Ibagué</b>	12	12	12
<b>Montería</b>	12	13	19
<b>Neiva</b>	9	10	14
<b>Pasto</b>	7	7	10
<b>Pereira</b>	9	12	9
<b>Popayán</b>	8	9	7
<b>San Andrés</b>	5	7	5
<b>Sincelejo</b>	8	10	13
<b>Tunja</b>	6	7	0
<b>Valledupar</b>	5	9	9
<b>Villavicencio</b>	5	11	9
<b>Sopó</b>	0	6	7
<b>Riohacha</b>	0	7	0
<b>Total</b>	1.459	1.651	1.470

Tabla. Distribución de empleados externos por región.

\*En la información reportada, se discrimina el número de contratistas que presta sus servicios en cada región, en este caso, para la prestación de los servicios en las casas del consumidor a nivel nacional

Si bien en la Entidad no se perciben factores externos como altas temporadas que indiquen variaciones en el número de empleados, es importante mencionar el incremento de empleados durante 2020 frente a los años 2018 y 2019, debido a la supresión de la planta temporal de la Entidad y creación de estos empleos en la planta permanente, a través del Decreto 1021 de 2020.

Para la recopilación de la información de empleados, existe una base de datos de empleados vinculados a la planta con su información y hay otra base de datos de contratistas vinculados mediante contrato de prestación de servicios; estas se construyen anualmente.

#### Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal GRI 401-1

La Entidad busca que sus trabajadores tengan permanencia laboral. En los últimos tres años se evidencia que la planta de personal de la Superintendencia es muy estable, en tanto no se alcanza al 10% de rotación tanto en ingreso como en retiros, demostrando incluso un mayor porcentaje de nuevas contrataciones que de retiros.

Número total de nuevas contrataciones					
País / Regiones	Género	Rango de edad	Funcionarios vinculados 2018	Funcionarios vinculados 2019	Funcionarios vinculados 2020
Bogotá D.C.	Hombres	Entre 18 y 30 años	5	11	8
		Entre 31 y 50 años	17	11	10
		Mayores de 51 años	1	1	1
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	7	5	14
		Entre 31 y 50 años	19	7	10
		Mayores de 51 años	0	0	0
Total			49	35	43

Tabla. Total de nuevas contrataciones desglosado por género y rango de edad.

Número total de retiros						
País / Regiones	Género	Rango de edad	Funcionarios retirados 2018	Funcionarios retirados 2019	Funcionarios retirados 2020	
BOGOTÁ D.C.	Hombres	Entre 18 y 30 años	5	6	5	
		Entre 31 y 50 años	16	8	13	
		Mayores de 51 años	1	3	0	
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	7	4	3	
		Entre 31 y 50 años	11	10	8	
		Mayores de 51 años	1	2	1	
Total			41	33	30	

Tabla. Total de retiros desglosado por género y rango de edad.

	2018	2019	2020
Número total de empleados al inicio del periodo	595	598	598

Número total de empleados al final del periodo	597	596	606
Tasa de nuevas vinculaciones	8,21	5,83	7,11
Tasa de rotación	6,87	5,5	4,96

Tabla. Tasa de vinculación y de nuevas vinculaciones.

#### Beneficios para los empleados de tiempo completo GRI 401-2

Existe un beneficio extralegal cuyo costo es asumido por la Entidad y se encuentra dirigido a los funcionarios de carrera administrativa vinculados con anterioridad a enero de 1995, el cual por restricciones normativas no puede ser extendido a todos los funcionarios

Beneficios Sociales	Descripción	Nivel Jerárquico	Beneficiarios		
			2018	2019	2020
<b>Seguro Médico</b>	Plan Complementario Compensar	-Asesor -Profesional -Técnico -Asistencial	65	63	62

Tabla. Beneficios extralegales 2018-2020

#### Licencias de maternidad y paternidad 401-3

Tanto el índice de reincorporación al trabajo como el de retención es del 100% para los tres años reportados. Así las cosas, se observa que todos los trabajadores han conservado sus trabajos 12 meses después de reincorporarse de la licencia de maternidad o paternidad.

		2018	2019	2020
Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres	8	6	2
	Mujeres	8	5	11
Número de empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	8	6	2
	Mujeres	8	5	11
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad	Hombres	8	6	2
	Mujeres	8	5	11
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación.	Hombres	8	6	2
	Mujeres	8	5	11

Tabla. Licencias de maternidad y paternidad.



## Sala de lactancia

La SIC es la Primera Entidad pública en convertirse en amiga de la lactancia materna en asocio con UNICEF Colombia. Esta sala es un espacio destinado para que las mujeres lactantes ya sean funcionarias, contratistas o ciudadanas que se acercan a las instalaciones de la Entidad por algún tipo de servicio, puedan contar con un espacio exclusivo para ellas. Este lugar está totalmente adecuado para las necesidades de las madres lactantes, un sitio donde podrán extraer la leche y conservarla con las medidas de higiene necesarias para preservar el alimento para sus bebés.

Para 2020 la prestación de este servicio se adecuó para dar cumplimiento a lo establecido en los protocolos de bioseguridad.



## 9.2. Gestión del talento humano y formación en el lugar de trabajo

La SIC es una Entidad pública comprometida con la capacitación integral de sus servidores; por tal razón, a través de la ejecución de los programas de inducción, reinducción y el desarrollo de competencias laborales, se espera potenciar y ampliar la profesionalización, mejorar conocimientos, habilidades y aptitudes frente a las necesidades propias de la Entidad, siendo clave que los propios empleados, propongan una participación activa de su propio aprendizaje para de esta forma construir conocimiento desde la experiencia, la realidad y los intereses.

El objetivo principal con la formación y capacitación de los trabajadores es optimizar la gestión y el desempeño institucional, posibilitando un mejoramiento del desempeño laboral, el ambiente de trabajo y el crecimiento personal a través de formación y capacitación idónea al interior de la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Plan Institucional de Capacitación – PIC tiene como objeto optimizar la gestión y el desempeño institucional, posibilitando un mejoramiento del desempeño laboral, el ambiente de trabajo y el crecimiento personal a través de formación y capacitación idónea al interior de la Entidad.

Año	Número de empleados formados		Horas totales de formación		Promedio de horas de formación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2019	611	1180	-	-		
2020	122	232	233	233	2	1

Tabla. Indicadores de formación 2019- 2020.

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  
**GRI 404-2**

Conforme a lo establecido en el Plan Institucional de Capacitación se han venido cumpliendo los objetivos en cuanto a la ejecución de acciones planteadas para desarrollar y en general se considera que fue congruente con lo planeado.

Nombre del Programa	Alcance
Plan Institucional de Capacitación - PIC 2018, 2019 y 20220	Los servidores públicos de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, provisionales y temporales de la SIC, fueron beneficiarios de los programas de capacitación planteados para cada vigencia.

*Tabla. Plan institucional de capacitación.*

Programas de ayuda a la transición proporcionados para la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.		
Nombre del programa	Descripción	Asistencia
Orientación al retiro 2018	Cómo prepararnos para el retiro.	26 participantes
Actividad de prepensionados 2019 - Taller de finanzas familiares y taller de habito de vida saludable	Aprender a manejar las finanzas y preparar tus propios alimentos saludables.	31 participantes
Programa prepensionado SIC desvinculación Asistida 2020	A través de las distintas estrategias de comunicación se esperaba impactar a los servidores públicos beneficiarios de acuerdo a la descripción propia de los pensionados de la SIC, en el marco de las políticas de pre retiro y el modelo integrado de Planeación y Gestión.	29 participantes

*Tabla: Programas de ayuda a la transición carrera profesional- Jubilación o desvinculación*

Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional  
**GRI 404-3**

La asignación de los objetivos laborales deben apuntar al desarrollo del ejercicio laboral de acuerdo con el nivel, área y funciones señaladas para el empleo desempeñado en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, donde el seguimiento demostrado a través de evidencias, debe dar cuenta del avance o cumplimiento de los resultados frente a los objetivos pactados y que a su vez constituyen los hechos o elementos que sirven de base para determinar su validez y que permita en la calificación asignar una valoración numérica objetiva al resultado alcanzado por el servidor público durante su periodo de evaluación.

Año	Hombres	Mujeres
2018	235	359
2019	241	355
2020	240	363

*Tabla. Número de empleados directos que recibieron evaluación de desempeño por género*

### 9.3. Condiciones de trabajo y protección social

La Entidad trabaja por el bienestar físico y emocional de todos los trabajadores. Anualmente se establecen actividades que son desarrolladas para mantener un equipo emocionalmente óptimo y físicamente saludable.

#### Bienestar

El Plan Anual de Bienestar y Estímulos se encuentra enmarcado dentro de las políticas nacionales e institucionales de la administración de personal para el fortalecimiento de las competencias, bienestar y motivación para los servidores públicos. El Decreto 1567 de 1998 establece que, para los servidores públicos, los Programas de Bienestar Social deben ser entendidos como “aquellos procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y su familia.”

La gestión del bienestar para los servidores públicos de la SIC tiene como objeto la intervención en las medidas de calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, igualdad de oportunidades y liderazgo y estilos de dirección, lo cual impacta en los ejes de calidad de vida laboral y en las áreas de protección y servicios sociales tendientes a lograr la participación del servidor público en el desarrollo organizacional.

Con el Programa de Bienestar Social y el Programa Institucional de Estímulos, se espera aumentar la calidad de vida laboral de los servidores públicos.

De acuerdo con lo establecido en el Plan Institucional de Bienestar y Estímulos, se cumplieron las actividades programadas en las respectivas vigencias. Para el 2020 se realizaron de manera virtual ajustándolas a los impases ocasionados por la emergencia sanitaria y a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional a causa del COVID-19, y a la entrada en vigor de la Resolución 666 de 2020, debido a las medidas de distanciamiento.

De otra manera, las actividades apuntaron a la política del MIPG que la define en 5 Rutas de Creación de Valor las cuales una vez implementadas con acciones efectivas estructurarán un proceso eficaz y efectivo de Gestión Estratégica del Talento Humano.

Categoría de Empleados	Hombres	Mujeres	No de Actividades
<b>2018</b>	237	360	28
<b>2019</b>	243	355	21
<b>2020</b>	242	364	69

*Tabla. Participantes en actividades de bienestar.*

#### Empresa Familiarmente Responsable – efr.

Por medio de esta estrategia se busca realizar medición de los programas de bienestar y de capacitación de la SIC, como también del Modelo efr, de acuerdo con la métrica efr en cuanto a conocimiento, uso, satisfacción y percepción. Para esto, se lleva registro de asistencias de las actividades de bienestar y capacitación realizadas con el fin de tabular la información y así elaborar el informe semestral.

Entre otras acciones realizada en pro del modelo de Empresa Familiarmente Responsable, se han desarrollado las siguientes:

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
✓ Evaluar la necesidad de incluir en el Plan Anual de Bienestar Social y Estímulos 2020 un día de " <i>Smart working</i> " como desagregación del teletrabajo (Trabajo fuera de la Entidad), como prueba piloto para los servidores de la alta dirección susceptibles de esta medida efr.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó los objetivos de mejora efr los cuales tienen como finalidad la intervención, calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y liderazgo y estilo de dirección</li> <li>➤ El 1 de junio de 2020 se solicitó mediante memorando 20-151211 a la ARL Positiva S.A. información técnica que permita viabilizar en materia de riesgos laborales la autorización del <i>smart working</i>.</li> <li>➤ Positiva Compañía de Seguros S.A. respondió el 9 de octubre de 2020 señalando que: "trabajo en casa: Tratándose de una situación ocasional, temporal y excepcional, es posible que el empleador autorice el trabajo en casa, en cualquier sector de la economía. Esta modalidad ocasional de trabajo es diferente al Teletrabajo, y no exige el llenado de los requisitos establecidos para este". El numeral 4 del artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 define como características del trabajo en casa que: "Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual."</li> </ul>
✓ Evaluar la necesidad de incluir en el Plan Anual de Bienestar Social y Estímulos 2020 la medida Escuela de Padres y Madres para los servidores de la Entidad con hijos hasta los 18 años en su núcleo familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entre los insumos empleados para elaborar el Plan de Bienestar y Capacitación se encuentra las encuestas de necesidades y uno de los ítems era abordar la necesidad de implantación de la actividad Escuela de Padres y Madres para los servidores con hijos hasta los 18 años, motivo por el cual esta actividad fue incluida en el plan de bienestar como <i>Travel Backpack</i> y fue aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 30 de enero del 2020.</li> <li>➤ Dicha actividad se realizó el 30 de junio del presente año de manera virtual con la charla sobre pautas de crianza.</li> <li>➤ La segunda actividad se realizó el viernes 13 de noviembre con la charla sobre el arte de ser padres.</li> </ul>
✓ Evaluar la necesidad de incluir en el Programa de Bienestar Social y Estímulos 2020 la ampliación de la medida efr 'Permiso remunerado' incluyendo permiso remunerado de un día para atender urgencias y citas médicas de padres y suegros debidamente justificado con certificado médico expedido. Así mismo, para atender urgencias veterinarias justificando con certificado del médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esta actividad fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 30 de enero del 2020 y fue incluida en las actividades del Plan de Bienestar Social y Estímulos como Valera Emocional.</li> <li>➤ Durante este 2020 no se utilizó la valera emocional debido a las diferentes medidas adoptadas por el Gobierno en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional a causa del COVID-19.</li> </ul>

veterinario y carnet o registro de propiedad de la mascota respectiva a nombre del servidor (a) público.	
✓ Evaluar la necesidad de incluir en el Plan Anual de Capacitación 2020 formaciones gerenciales en liderazgo transformacional para la alta y media dirección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Actividad fue incluida en actividades del Plan de Capacitación liderazgo de equipo y en las actividades del Plan de Bienestar Social liderazgo transformacional.</li> <li>➤ La charla de Liderazgo transformacional se realizó el 30 de junio</li> </ul>
✓ Evaluar la necesidad de incluir en el Programa de Bienestar Social y Estímulos 2020 convenios con guarderías y centros veterinarios para la atención de las mascotas de los servidores (as).	➤ Esta actividad fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y no se llevó a cabo durante este año por las diferentes medidas adoptadas por el Gobierno en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional a causa del COVID-19, y a la entrada en vigor de la Resolución 666 de 2020.
✓ Cuantificar la inversión para el año 2021 de las medidas efr de flexibilidad temporal	➤ Esta actividad se llevó a cabo en el mes de noviembre, se verificó con base en la remuneración el valor de las medidas efr de flexibilidad temporal.
✓ Evaluar la necesidad de incluir en el Programa de Bienestar Social y Estímulos 2020 la Feria Anual del Emprendimiento SIC para servidores públicos que sean emprendedores o empresarios, con énfasis en la innovación y emprendimiento femenino.	➤ Debido a la emergencia sanitaria esta actividad no se pudo realizar presencial lo que se hizo fue solicitarles a las funcionarias de la SIC que enviaran un video corto contando lo que hacen y sus datos y así impulsar el emprendimiento para que sus posibles clientes los contacten.
✓ Fortalecer la estrategia de Comunicación de las medidas efr existentes para promover un mayor uso de estas.	➤ A lo largo del año 2020 se ha cumplido con programación de comunicaciones aprobada y revisada por el manager y directora efr.
✓ Incluir la gestión de la conciliación en las actividades de divulgación de los valores institucionales y demás aspectos para la construcción de cultura organizacional.	➤ En el mes de octubre se realizó la Inclusión de la gestión de la conciliación en el Código de Integridad como se observa en su nueva versión y el 1 de octubre se socializó del código de integridad con la gestión de la conciliación.
✓ Evaluar la viabilidad normativa de incluir dentro de los acuerdos de gestión el cumplimiento del protocolo directivo efr.	➤ Mediante correo del 8 de noviembre de 2019, el coordinador del Grupo de Desarrollo de Talento Humano elevó la consulta jurídica a Juan Gabriel Jiménez y mediante correo electrónico del 29 de noviembre el señor Juan Gabriel envía respuesta a dicha consulta.

*Tabla. Acciones efr 2020*

## 9.4. Diálogo social, libertad de asociación y convenio colectivo

Acuerdos de Negociación Colectiva

GRI (102-41) / PG 3

Los acuerdos colectivos son beneficios dirigidos a todos los funcionarios de planta. Para garantizar los derechos sindicales y construir espacios de diálogo social, así como de discusión y análisis de las peticiones de los trabajadores, en el año 2016 la Entidad suscribió su primer acuerdo colectivo, siendo el último el pasado 17 de diciembre de 2020 celebrado entre la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y sus entidades adscritas y vinculadas – ASEMEXT y la Superintendencia de Industria y Comercio. A continuación, se describe la participación y porcentaje de empleados en este acuerdo:

	2018	2019	2020
Total de empleados beneficiados del acuerdo sindical	597	596	606
Número de empleados afiliados a la organización sindical	14	30	32
Porcentaje sobre el total de empleados de la Organización	2,35%	5,03%	5,28%

*Tabla. Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva.*

La SIC genera espacios de seguimiento al acuerdo sindical vigente. Entre estos se destacan las reuniones mensuales en las que se tratan temas solicitados por la Junta Directiva de la Organización Sindical. Se da estricto cumplimiento a las obligaciones generadas para la administración en el acuerdo sindical vigente.

Teniendo en cuenta la gestión anterior, en la Entidad no se evidencian situaciones de riesgo al derecho de libertad sindical y de negociación colectiva.

## 9.5. Creación de empleo y desarrollo de capacidades

La creación de empleo en el sector público debe cumplir con los fundamentos normativos para dicho trámite, entre ellos, contar con la aprobación del Gobierno Nacional y aprobación presupuestal.

Dadas las restricciones en materia fiscal de los últimos años, no ha sido viable para la Entidad crear nuevos empleos; sin embargo, en el año 2017, mediante Decreto 1241 de 2017, se crearon 19 empleos de carácter temporal hasta el 31 de diciembre de 2018.

De esta manera, de 599 empleos de la planta global más 19 empleos de la planta temporal con los que se iniciaron en el año 2018, se mantuvo ese mismo número de empleos hasta finalizar el año.

Dada la necesidad de mantener los 19 empleos de carácter temporal, se tramitó la prórroga del periodo inicial para el cual fueron creados, logrando una ampliación hasta el 31 de diciembre de 2020, mediante Decreto 2464 de 2018.

### 2018 y 2019

Tipo de Planta	Número de empleos al inicio del periodo	Número de empleos al finalizar el periodo	Número de empleos creados
Planta Global	599	599	0
Planta Temporal	19	19	0



*Tabla. Planta global y temporal años 2018 y 2019.*

## 2020

Para el año 2020, la SIC logró aprobación presupuestal y viabilidad por parte del Gobierno Nacional para crear 19 empleos en su planta global y suprimir los empleos en la planta temporal, mediante Decreto 1021 del 16 de julio de 2020. En esta oportunidad, los empleados que estaban de carácter temporal fueron incorporados directamente a la planta global para garantizarle sus derechos laborales.

Tipo de Planta	Número de empleos al inicio del periodo	Número de empleos al finalizar el periodo	Número de empleos creados
Planta Global	599	618	19
Planta Temporal	19	0	0

*Tabla. Planta global y temporal año 2020.*

## Otras acciones de bienestar- Voluntariado SIC:

La iniciativa de voluntariado en la Entidad nació aproximadamente hace 14 años, como una propuesta de colaboración promovida por funcionarios de la Superintendencia con la Asociación derecho del niño (ADN). Este es un grupo de hogares que tiene como actividad el cuidado y formación de menores entre los 0 y 5 años que viven en estado de vulnerabilidad y que residen en la parte alta de la localidad de Tunjuelito en Bogotá.

Lo que busca la SIC con el voluntariado es ser una Entidad socialmente responsable a través de actividades discrecionales e interesadas en contribuir con el crecimiento social, aportando a su vez al bienestar de los funcionarios y contratistas que participan en las actividades de VoluntarioSIC.

Durante la gestión del grupo de voluntariado de la SIC se han producido impactos como:

- Incentivar una cultura de colaboración y trabajo en equipo, de los funcionarios y contratistas de la Entidad, para apoyar la logística de esta actividad.
- Crear un fondo común con el Fondo de empleados (FESINCO), para recolectar recursos y así poder atender diferentes necesidades de los hogares comunitarios ADN, como la compra de material didáctico, comida o lo que necesitara la fundación.
- También ha permitido ampliar la visión de ayuda a otras fundaciones, como lo son FAVI, Procanitas, Proyecto Unión, Peluditos con futuro y Corazón canino, entre otras.

El grupo de voluntarios de la SIC logró estar conformado por un máximo de 61 servidores. Los recursos para el desarrollo de estas actividades provienen en su mayoría por aportes de los mismos voluntarios como los refrigerios, las bolsas de empaque y parte del transporte. Por su parte la Entidad brinda el tiempo para desarrollar las actividades planeadas y deja al servicio de esta actividad los vehículos tipo Van que tengan disponibles para transportar a los funcionarios y contratistas que realizarán la entrega.



*Foto. Actividades de Voluntariado SIC*

## **9.6. Salud y seguridad en el trabajo**

PG 1,2,6

El compromiso con la salud y seguridad de todo el personal que hace parte de la Entidad está orientado a la mejora continua, al trabajo en equipo, a la continua identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos existentes, para analizar y minimizar las causas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Adicionalmente se desarrollan programas de promoción y prevención tendientes a promover una cultura de autocuidado en todas las personas que desarrollen sus funciones y actividades contractuales en la SIC. El Superintendente está comprometido con toda esta gestión siendo esto un factor de gran importancia para poder cumplir a través de la aprobación presupuestal con toda la implementación de medidas según correspondan.

La Entidad tiene una posición de comunicación abierta y de escucha frente a todas las solicitudes y requerimientos que surgen permanentemente del equipo de SGSST que pertenece al Grupo de Desarrollo de Talento Humano - GDTH. Su principal objetivo es velar por la salud e integridad de los trabajadores.

La Entidad debe cumplir con la normatividad vigente en temas correspondientes a SGSST como por ejemplo el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 312 de 2019 y ahora en especial por el tema de Emergencia Sanitaria con las Resoluciones 666 de 2020 y las demás solicitudes establecidas por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social. Pero adicionalmente es una Entidad que se preocupa permanentemente por la salud e integridad de sus trabajadores, así como cumplir con los requisitos normativos y de otra índole, en materia de SST aplicable a la Entidad.

Los objetivos que se han determinado para la gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo son:

- Definir un plan de trabajo anual orientado a prevenir los peligros y riesgos propios de la SIC, minimizando las causas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, dirigidos a todos los niveles pertinentes de la Entidad.
- Promover una cultura de autocuidado en todas las personas que desarrollen sus funciones y actividades contractuales en la Superintendencia de Industria y Comercio, para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades laborales.
- Desarrollar las acciones necesarias que permitan la mejora continua del SG SST a partir del análisis de los resultados generados de las actividades ejecutadas.
- Desarrollar un plan de emergencias y reducir al mínimo las consecuencias o daños humanos y económicos que puedan derivarse de una situación de emergencia.
- Implementar los sistemas de control requeridos para evitar efectos adversos en funcionarios, contratistas, visitantes e instalaciones, generados por la magnitud de los factores de riesgo.

La Entidad ha definido mecanismos para el reporte de quejas y/o reclamos en cuanto a salud y seguridad en el Trabajo que permitan mejorar el reporte de actos y condiciones inseguras en los lugares de trabajo con el objetivo de implementar las medidas correctivas o preventivas que se requieran y así evitar la generación de accidentes e incidentes. Estos mecanismos son:

- Trabajadores: COPASST
- Comité de Convivencia Laboral
- Tarjeta te escucho (reporte de actos y condiciones inseguras).

Cuando las solicitudes son presentadas al COPASST o al Comité de Convivencia Laboral, se deben hacer reuniones únicamente con el personal que hace parte de estos comités y así lograr definir el adecuado plan de acción. A estos se les hace el respectivo seguimiento y control con el objetivo de verificar que se hayan desarrollado las acciones correctas y en lo posible se haya logrado el cierre del evento presentado.

En el caso de la “*Tarjeta te escucho*”, se define un plan de acción y se establece el responsable de la implementación y cierre del hallazgo reportado, con el objetivo de evitar la posible generación de un accidente e incidente y motivar al personal a realizar oportunamente estos reportes. De igual manera sirve para incentivar a personal y que se vincule participativamente en los procesos que le corresponden a la Entidad desde el área de SST.

### **Acciones para adaptarse a la pandemia por el COVID -19**

Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria declarada por el gobierno debido al COVID -19, el año 2020 fue un año que implicó realizar ajustes a varios procedimientos y programas pertenecientes al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Entre estos ajustes se encontró la necesidad de realizar cambios en la modalidad de trabajo, por lo que la gran mayoría de trabajadores adoptaron el trabajo en casa con el fin de evitar la propagación del virus. También fue fundamental implementar medidas como el tamizaje, señalización, suministro de EPPS, elementos de bioseguridad (alcohol glicerinado, gel antibacterial, EPPS específicos según el riesgo en el desarrollo de las actividades, implementación de medidas como instalación de acrílicos no solo en la sede principal, también sede alterna, casas locales y regionales), seguimiento y reporte de síntomas, implementación del Programa de Riesgo Biológico, suspensión de servicios de cafetería, cambio del uso del secador de manos eléctrico por toallas desechables, ubicación de desinfectantes en puestos de trabajo, señalización para lograr el aislamiento físico, demarcación del piso en ascensores, entre otras.

Adicionalmente se implementaron los siguientes protocolos:

Lavado de manos, Uso Reposición y Mantenimiento de EPPs, Distanciamiento Físico, Higiene, Limpieza y Desinfección, Ingreso a las Instalaciones de la Entidad, Medidas de Prevención para el Trabajo en Campo o Comisiones, Manejo de casos relacionados con Enfermedad Respiratoria Aguda, Salida y Regreso a Casa, Manejo de Residuos, Gestión Documental, Atención al Ciudadano, Conductores SIC.

### **Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo** **GRI 403-1 / PG 6**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SIC es transversal, es decir que aplica y contempla actividades que realizan funcionarios, contratistas persona natural, contratistas persona jurídica y tercerizados (Vigilancia, Aseo y Cafetería, Personal de apoyo tecnológico, gestión documental, transporte), usuarios y demás partes interesadas.

Dentro de los principales requerimientos legales que la SIC atiende y da cumplimiento en el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo se encuentran los siguientes:

- Ley 1010 2006
- Resolución 1401 2007
- Resolución 2346 2007
- Resolución 2646 2008
- Resolución 00000652 2012
- Resolución 0312 2019
- Decreto 1072 2015
- Decreto-Ley 1295 1994
- Resolución 2013 1986
- Resolución 2400 1979
- Así mismo, el sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo
  - Se basa en el estándar OHSAS 18001.
- Resolución 0312 de 2019

#### Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes GRI 403-2

Para realizar la identificación de peligros y valoración del riesgo se utiliza la GTC-45 (Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos) y el procedimiento de la Entidad de Identificación y Valoración del Riesgo. Por medio de esta metodología, se realiza el levantamiento de la Matriz de Identificación de Peligros y Valoración del Riesgo con su respectiva priorización. Para poder dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 que dé alcance a esta identificación de riesgos y peligros en todas las sedes y centros de trabajo, se realizó un análisis por áreas con riesgo semejante (ARS), donde se logró cumplir con este requisito.

La Entidad aplica la jerarquía de controles establecidos en la GTC 45 que concuerdan con la norma ISO 45001:2008 y que se puede ver claramente definida tanto en el procedimiento como en la Matriz de Identificación de Peligros y Valoración del Riesgo, es así como dependiendo del tipo de riesgo y tiempo de exposición o posible enfermedad laboral, se identifica el control que se debe implementar.

Para hacer seguimiento y evaluación a la gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Entidad, anualmente se realizan auditorías internas y se hace una autoevaluación teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Resolución 312 de 2019 “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”. Así mismo, el sistema cuenta con un plan de mejoramiento y se hace actualización a los programas de gestión implementados según las necesidades. Todo lo anterior, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y si existe algún caso específico como es el caso del COVID 19, para el cual el Gobierno Nacional ha venido estableciendo las diferentes formas de implementar sus controles por medio de Decretos y Resoluciones que han llevado a la Entidad a la creación e implementación de los Protocolos de Bioseguridad.

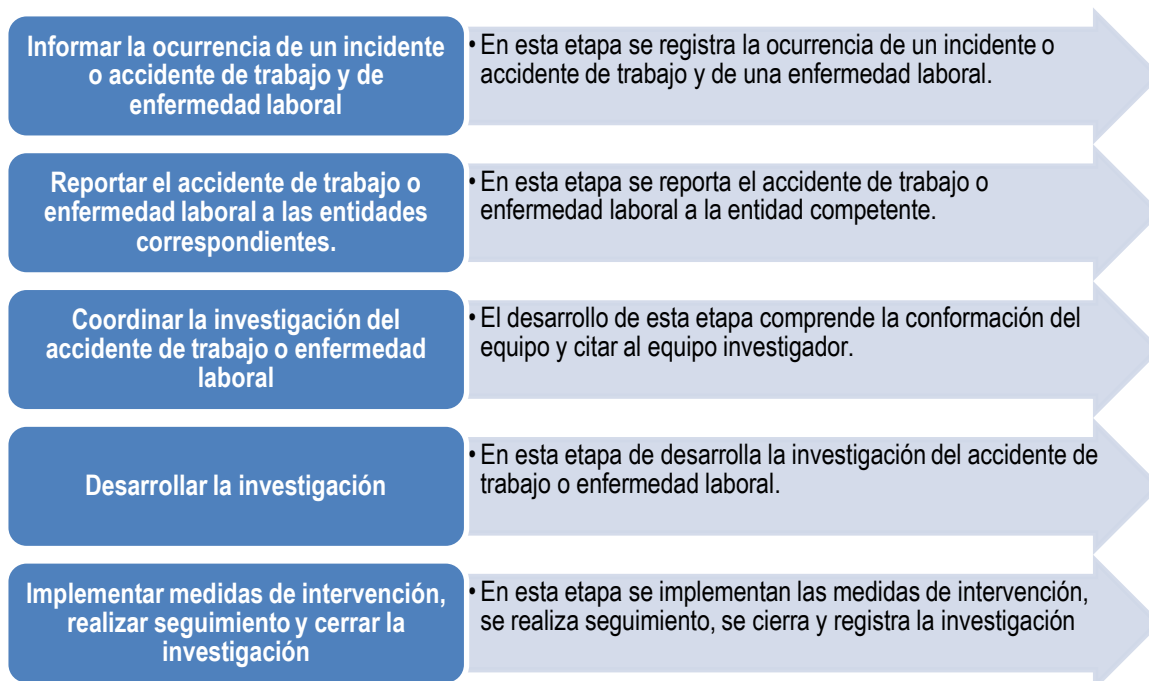
#### **Mecanismos para reportar situaciones de riesgo que puedan afectar la salud y seguridad en el trabajo**

Para este fin, la Entidad ha implementado diferentes herramientas como:

- Programa de Inspecciones, por medio del cual los diferentes grupos de interés pueden identificar condiciones o actos inseguros.
- Encuesta de Identificación de Peligros y Riesgos por medio de la cual se reportan dichas situaciones.
- Tarjeta te escucho, para reportar los actos inseguros, condiciones inseguras y condiciones de salud.

- Encuestas permanentes que se realizan desde el Sistema (Vacunación, preexistencias, estado psicológico, encuesta sociodemográfica entre otros).

De igual forma, la Entidad cuenta con un proceso para investigar los incidentes de salud y seguridad relacionados con el trabajo, con el fin de establecer medidas correctivas.



*Imagen. Proceso para investigar los incidentes de salud y seguridad relacionados con el trabajo*

Producto de toda esta implementación, en 2020 se reportó un total de 19 Accidentes de Trabajo (AT), los cuales han estado relacionados con riesgos Biológico (COVID-19). Todos los eventos han sido investigados de acuerdo con el procedimiento definido. Aproximadamente 6 de los casos o eventos han sido calificados por la ARL como de origen común y los otros están en proceso de estudio y verificación de soportes por parte de ARL.

En cuanto a investigación de Enfermedades Laborales (EL), a la fecha no se ha reportado ningún evento por parte de ARL o EPS que amerite realizar el procedimiento definido.

#### Servicios de salud en el trabajo **GRI403-3**

##### *Condiciones sanitarias:*

La Entidad cuenta en sus instalaciones con suministro de agua potable que cumple con los requisitos de las normas de saneamiento ambiental y salud pública.

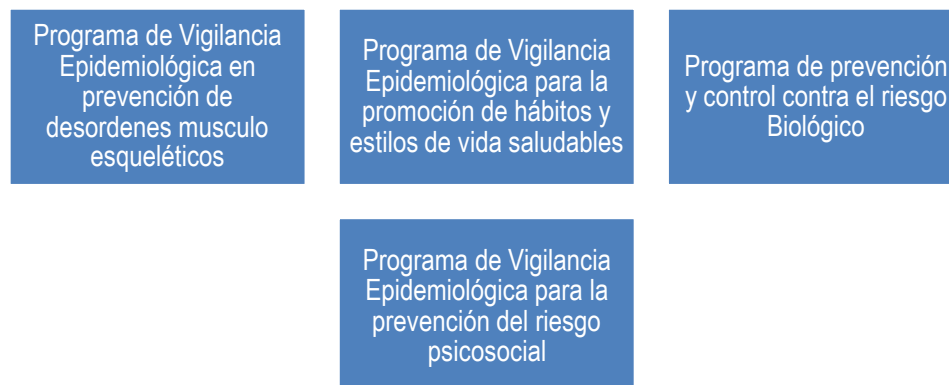
Para el manejo de los residuos generados que se generan en las instalaciones, se cuenta con el departamento de Gestión Ambiental quienes han implementado el Programa de Gestión de Residuos cumpliendo con todos los requisitos normativos aplicables y actualizados.

Para realizar la limpieza y desinfección de las áreas, se cuenta con una Empresa externa contratada, quienes se encargan de implementar todo lo requerido para el manejo adecuado de la desinfección de las áreas según lo establecido en la Resolución 666 de 2020 teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria.

Las instalaciones de la Entidad cuentan con zonas de cafetería en las que están implementados los protocolos de seguridad para garantizar la tranquilidad de los trabajadores y su seguridad y así cumplir con todos los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria.

En cuanto a los servicios de vigilancia de la salud de los trabajadores, la SIC da cumplimiento a la normatividad a través de la realización de exámenes médicos ocupacionales, de ingreso, periódicos, de egreso y post incapacidad. El mecanismo para la vigilancia se hace por medio de la formulación de profesiograma o documento donde se especifican y se acreditan las funciones que tiene un empleado en su puesto de trabajo. Este examen es aplicado por parte de médico especialista en SST, el cual a su vez establece una periodicidad de exámenes medico ocupacionales de acuerdo con la naturaleza de la Entidad, así como los diferentes perfiles. De acuerdo con el cargo a valorar, se realizan pruebas psicométricas, medicas ocupacionales, visiometría, audiometría, análisis de laboratorio, que permiten enriquecer los datos de los programas de vigilancia en salud que son osteomuscular, psicosocial, cardiovascular y biológico.

Adicionalmente, para la gestión de servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene, la Entidad cuenta con programas de gestión enfocados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad como:



*Para higiene y Seguridad Industrial se cuenta con los programas de:*

- Plan estratégico de Seguridad vial.
- Programa de Inspecciones y Programa de orden y aseo.

*Ergonomía:*

La Entidad cuenta con una contratista Fisioterapeuta especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo quien se encarga de valorar y controlar el riesgo biomecánico en actividades operativas y administrativas de la SIC, a través del Programa de Vigilancia Epidemiológica - PVE para la prevención de Desordenes Músculo esqueléticos- DME, para el cual se ha establecido un cronograma de trabajo anual que incluye la identificación de los determinantes individuales, organizacionales y extralaborales, y el establecimiento de controles.

La evaluación se realiza por medio de diferentes instrumentos de valoración como el formato para inspección de puesto de trabajo y la encuesta de morbilidad sentida.



De igual manera, la Entidad cuenta con una matriz de elementos de protección personal de acuerdo con los riesgos identificados, en la que se establecen la necesidad de uso de elementos de barrera que permita la protección de los trabajadores.

#### **Confidencialidad de la salud de los trabajadores:**

Los datos de los servidores siempre se tratan desde la confidencialidad; Para el caso de información privada relacionada con asuntos médicos, solo se tiene acceso a los datos por parte del funcionario, contratista o asesor quien tenga a su cargo el seguimiento al estado de salud de determinada persona. Igualmente, uno de los criterios del mapa de riesgos es el de la confidencialidad de la información relacionada con salud, para lo cual se ha establecido tener en las bases de datos contraseñas que impidan que cualquier otro trabajador pueda acceder fácilmente a este tipo de información.

#### *Servicios de primeros auxilios y tratamiento de urgencias:*

1. Se cuenta con el servicio de área protegida, que permite la atención médica de urgencia y emergencia en caso de ser requerida por cualquier persona que se encuentra en las instalaciones de la Entidad.
2. La atención de primeros auxilios y estabilización de pacientes se hace por parte de los brigadistas.

Desde el momento en que el país informó del primer contagio por COVID-19, la Entidad ha establecido estrategias que mitiguen el contagio, algunas de estas son:

- Información específica de prevención de contagio.
- Trabajo en casa.
- Establecimiento de protocolos de bioseguridad ajustados a las características físicas y de funcionamiento de la Entidad.
- Seguimiento de condiciones de salud de las personas contagiadas.
- Establecimiento de cerco epidemiológico temprano.
- Disminución de traslados misionales a solo lo estrictamente necesarios

En 2020, se incluyeron dentro la base de seguimientos 241 casos por COVID -19, de los cuales 77 fueron positivos.

#### **Participación, consulta y comunicación a los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo** **GRI 403-4**

El SGSST tiene en cuenta diferentes estrategias de comunicación interna y externa, que permitan promover la motivación, participación y consulta de funcionarios, contratistas, visitantes y demás partes interesadas, en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que lleva a mantener un ambiente laboral seguro donde el autocuidado es un elemento esencial del bienestar de cada una de las personas.

La SIC cuenta con distintos medios de comunicación interna dirigidos a funcionarios y contratistas quienes tienen acceso a estos medios. La socialización se lleva a cabo principalmente mediante la inducción, reinducción, capacitación y actividades establecidas en el cronograma de Seguridad y Salud en el Trabajo y se refuerza a través de los canales de comunicación establecidos en la Superintendencia como la Intrasc, carteleras digitales, correo electrónico, sistema de trámite, actas.

Adicionalmente se realizan talleres, charlas, capacitaciones, encuestas y cartillas. En estas actividades se brinda información de interés para todas las personas y algunas en especial se manejan para el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias específicas.

El Grupo de Desarrollo del Talento Humano que gestiona la Seguridad y Salud en el Trabajo realiza de manera permanente actividades tendientes a involucrar a los funcionarios, contratistas, visitantes y demás partes interesadas para que participen en los programas, talleres, capacitaciones y acciones de promoción y prevención en aras de fomentar el autocuidado como un hábito de vida y a su vez contribuir en el mantenimiento de un entorno laboral saludable y seguro.

La participación en las actividades lideradas por Seguridad y Salud en el Trabajo lleva a:

- Conocimiento, interiorización y cumplimiento de las políticas, objetivos, responsabilidad y lineamientos de SST.
- Reporte de actos y condiciones inseguras.
- Reporte de condiciones de salud.
- Participación en la identificación de peligros.
- Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
- Ser parte del COPASST, COE y Comité de Convivencia Laboral.
- Ser brigadista de emergencias.

*Asuntos de salud y seguridad en el trabajo que están cubiertos en el acuerdo con sindicatos:*

El pliego de peticiones suscrito por la Organización Sindical incluye un capítulo específico denominado: Salud ocupacional y otros. Así mismo, dentro del capítulo de Bienestar Social se incluyeron asuntos relacionados con aportes a la salud y plan exequial.

De 34 puntos que contenía el pliego de peticiones suscrito por la Organización Sindical, siete de ellos están relacionados con asuntos de salud y seguridad. Si bien fueron discutidos y abordados en las mesas de negociación, lo cierto es que no se llegó a un acuerdo total frente a todos, pues los asuntos relacionados con prestaciones sociales no pueden ser discutidos legalmente en las mesas de negociación individual por cuanto se trata de asuntos de competencia del Gobierno Nacional en las mesas nacionales. Sin embargo, se llegaron a acuerdos parciales en la medida de las competencias de la SIC.

#### Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-5

La capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo es un proceso sistemático, basado en la planificación de actividades educativas y de entrenamiento de acuerdo con los resultados obtenidos en los Programas de Vigilancia Epidemiológica, actualizaciones de la matriz de peligros, ejercicios de simulacros, análisis de las estadísticas de ausentismo, accidentalidad y enfermedad laboral, y la normatividad aplicable. Estas variables permiten generar el aprendizaje de nuevos conceptos, desarrollo de competencias y habilidades necesarias en los participantes para actuar de manera responsable y segura, contribuyendo no solo a la protección de su integridad física y la de los demás, sino en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

La mayoría de las capacitaciones son dirigidas a todos los trabajadores, sin embargo, existen actividades de capacitación específicas para:

- COPASST
- Comité de convivencia laboral
- Brigadistas
- Personal de conducción

Todos los meses se tienen programadas actividades de capacitación de SST en diferentes temas.

	Trabajadores directos	Trabajadores de proveedores y contratistas
Número de actividades de capacitación en salud y seguridad en el trabajo llevadas a cabo	606	1357
Total de trabajadores capacitados en salud y seguridad en el trabajo	568	828
Total de horas de capacitación desarrolladas	946	1242

*Tabla. Actividades de capacitación en SST.*

*Temas abordados en las capacitaciones:*

- Derechos y deberes de los trabajadores ante el SG-SST
- Inducción: "Normatividad generalidades de Copasst"
- Inspecciones planeadas de Seguridad
- Investigación de accidentes e incidentes de trabajo
- "Normatividad Funciones y Responsabilidades Comité de convivencia laboral"
- Resolución de conflictos
- Comunicación asertiva organizacional, manejo confidencial de la información y reserva de casos
- Higiene Postural
- Manipulación manual de Cargas
- Escuelas terapéuticas Miembros superiores, espalda y mixta
- "Prevención del Riesgo Cardiovascular (ECNT) Sesión 1 y sesión 2
- Actividad física
- Curso bioseguridad
- Prevención del Riesgo Biológico en las actividades ejecutadas en la SIC a nivel administrativo
- Retroalimentación del desempeño
- Participación y manejo del cambio
- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Reconocimientos
- Relaciones sociales en el trabajo
- Estrés desde diferentes perspectivas
- "Generalidades en Seguridad vial Actores viales "
- Preoperacionales
- "Hábitos saludables, Higiene Postural, Alimentación saludable, uso del tiempo libre"
- Primeros auxilios Básicos
- Primeros auxilios Intermedios
- Manejo defensivo
- Trabajo en equipo (Psicología de S.E.M.)
- Socialización de riesgos y peligros
- Orden y Aseo
- Curso de 50 y 20 horas en SST

El plan de capacitación se ha llevado a cabo de acuerdo con lo establecido. La modalidad virtual ha permitido incrementar el número de persona que participan en las diferentes actividades. Adicionalmente, hay temas de capacitación de obligatorio cumplimiento, como parte de los protocolos de bioseguridad establecidos en la Entidad.

Promoción de la salud de los trabajadores  
**GRI 403-6**

En la semana de la salud, la Entidad realiza jornadas en las que se ofrecen servicios para la promoción de la salud con el fin de abordar los principales riesgos para la salud no relacionados con el trabajo. Los trabajadores pueden acceder a los servicios por medio de créditos que ofrece el Fondo de Empleados.

Servicios y/o programas voluntarios de promoción de la salud (no ocupacionales)	Descripción	Riesgos sobre la salud abordados
Masajes relajantes	Actividades desarrolladas en la semana de la salud	Psicosocial
Técnicas de relajación con elementos externos		Psicosocial
Donación de sangre		Biológico
Salud visual		Físico
Sesiones de belleza		Psicosocial

*Tabla. Actividades para la promoción de la salud de los trabajadores.*

Así mismo, se llevan a cabo capacitaciones en temas generales relacionados con la salud, se realiza actividad física y clases de yoga con el fin de reducir el riesgo biomecánico de la salud física. La divulgación de las actividades se hace a través de la Intrasic y se envían invitaciones por correo electrónico en las que se especifica el tipo de actividad que se va a desarrollar, la hora y el enlace de acceso.

#### Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo GRI 403-8

El estar trabajando en las modalidades de teletrabajo y trabajo en casa ha permitido mayor participación de las personas en las diferentes actividades programadas. Para las tres vigencia, el 100% Tanto de empleados directos como de contratistas están cubiertos por el sistema de Salud y seguridad en el trabajo.

El Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo es auditado internamente. Las actividades programadas por SST se hacen extensivas a todas las personas, sin embargo, su participación depende de las actividades laborales que se tengan.

#### Accidentes relacionados con el trabajo GRI 403-9

En el 2020 la tendencia de accidentalidad estuvo relacionada principalmente con condiciones de seguridad y caídas a nivel, en donde la parte afectada fue pie y cabeza, generando en total cinco días de incapacidad.

Para el 2019, los accidentes presentados generaron un total de 49 días de incapacidad al generar lesiones como esguinces, torceduras, contusiones y traumatismos en manos, pies y brazos. Los accidentes tuvieron como riesgo principal las condiciones de seguridad (escaleras y pisos).

Para el 2018, los accidentes estuvieron relacionados con condiciones de seguridad, caídas a nivel, resbalones en escaleras y pasillos, generando un total de 24 días de incapacidad por afectaciones en pie, tobillos y manos.

Durante los años 2018,219 y 2020 no se han presentado muertes de trabajo ni accidentes de trabajo graves tanto en empleados directos como en contratistas de la Entidad.

Número y tasa de accidentes relacionados con el trabajo		
	Empleados directos	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización

	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	12	20	4	0	0	0
Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo <sup>11</sup>	4,6	5,2	1,1	0	0	0
Principales tipos de accidentes presentados	Caídas al mismo nivel. Atrapamientos (Grapadoras)	Caídas al mismo nivel	Contagio (COVID-19) Caídas al mismo nivel	0	0	0
Número total de horas trabajadas	275.257 Promedio mensual	289.598 Promedio mensual	304.878 Promedio mensual			

Tabla. Indicadores de accidentalidad en el trabajo.

#### Enfermedades relacionadas con el trabajo GRI 403-10

Las enfermedades laborales han sido estables durante 2018 a 2020. Las 11 enfermedades reportadas en 2018 están relacionadas únicamente con el riesgo biomecánico asociadas a las actividades propias del cargo y también influenciadas por la edad de cada persona. El Programa de Vigilancia Epidemiológica -PVE biomecánico es uno de los programas bandera de la Entidad, en el que se realizan pausas activas, actividad física, escuelas terapéuticas y envío de información relacionada con el tema, lo que ha permitido mantener estable este indicador. Es importante mencionar que a la fecha no se han presentado muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo durante los años 2018, 2019 y 2020.

Casos de enfermedades relacionadas con el trabajo 2018-2020						
	Empleados directos			Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0	0	0	0	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	11	0	0	0	0	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	Biomecánicos					
	1. Túnel de carpo					
	2. Tenosinovitis de Quervain					
	3. Tendinitis					

<sup>11</sup> Fórmula: (Número de accidentes empleado / total de horas de exposición) \* 100000

Peligros relacionados con el trabajo que representan riesgo de enfermedad				
Peligro o riesgo de enfermedad	¿Se presentaron enfermedades de trabajo asociados a este riesgo durante el periodo reportado? ¿Cuántos?			Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
	2018	2019	2020	
Enfermedades comunicables (Coronavirus)	0	0	77	Controles: Protocolos de PVE Bioseguridad de Biológico
Riesgo Biomecánico Lumbagos, espasmos	0	0	0	PVE Biomecánico y Psicosocial PVE estilo de vida saludable

Tabla. Indicadores de enfermedades relacionadas con el trabajo.

No hay exclusiones.

TRIF: Número de casos de accidente x 1000000 hombres trabajo / horas de exposición

TRILF: Número de casos de enfermedad x 1000000 hombres trabajo / horas de exposición.

La metodología que se usa para el cálculo corresponde a las métricas de reporte de HSE del estándar de la propia Entidad

## 10. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

GRI (103-1;103-2;103-3) PG 7, 8 y 9

El cuidado y protección del medio ambiente es relevante para la Entidad, por tanto, cada recurso es entendido como un elemento primordial para la supervivencia de todos los seres que habitan el planeta. Este asunto es gestionado desde la SIC por medio de los planes y programas que hacen parte del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), en donde se han establecido objetivos claros para crear conciencia ambiental entre la comunidad SIC, incentivando y promoviendo la racionalización de los recursos naturales en pro de un equilibrio social-económico que garantice un desarrollo sostenible.

La Entidad determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios, así como también sus impactos ambientales asociados. Teniendo en cuenta lo anterior, formula medidas de mitigación e implementa acciones de protección ambiental, establece programas de monitoreo, consumo racional de los recursos naturales, previene y controla los impactos ambientales generados por las actividades desarrolladas.

### 10.1. Gestión institucional ambiental

GRI 102-11 / PG 7

La gestión del cuidado del medio ambiente en la Entidad se realiza a través de la implementación de controles operacionales, desarrollo de campañas de sensibilización y jornadas lúdicas ambientales, capacitaciones a funcionarios y contratistas sobre la gestión ambiental de la Entidad, mantenimiento la mejora de condiciones locativas, desarrollo de simulacros de emergencias ambientales, entre otros. Es por eso que la Entidad, con base en la legislación ambiental vigente y con la finalidad de apoyar la protección ambiental, prevenir la contaminación y disminuir los impactos ambientales que derivan de sus actividades diarias, ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión Ambiental.

Para esto, la SIC ha definido una Política al Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, cuya última Revisión y publicación se dio en el mes de mayo del año 2020. En este sentido, el SIGI se orienta a la mejora continua, al trabajo en equipo y cuenta con el compromiso de la alta dirección en el suministro de los recursos necesarios, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes de las partes interesadas y otras disposiciones que apliquen para la integralidad del Sistema. Por lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC como organismo de carácter técnico, se compromete a:



*Establecer acciones para la protección del medio ambiente por medio de actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de las actividades de la Entidad, mediante los diferentes planes y programas enfocados al uso eficiente de los recursos naturales, el aprovechamiento y disposición final de los residuos, la prevención de la contaminación, la sostenibilidad ambiental y la implementación de compras públicas sostenibles.*

El Sistema de Gestión Ambiental<sup>12</sup> está enmarcado bajo los lineamientos de la ISO 14001:2015, los protocolos internacionales y la iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas. La Entidad ha identificado las partes interesadas y los responsables frente al Sistema de Gestión Ambiental, debido a que pueden afectar la capacidad de la Entidad para proporcionar sus servicios, lo que los hace relevantes para el mismo. Las partes interesadas se involucran principalmente a los siguientes actores:

PARTE INTERESADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
Alta dirección	Superintendente Secretaría General Director Administrativo Jefes de Oficina
Colaboradores (Servidores públicos y contratistas)	Funcionarios de carrera administrativa Funcionarios provisionales Contratistas
Vecindad	Empresas, comercio y vecinos que se encuentra alrededor de la Entidad
Usuarios	Asociaciones NO gubernamentales y organizaciones de voluntarios Grupos ecologistas Visitantes Usuarios
Gobierno	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Secretaría Distrital de Ambiente Secretaría Distrital de Salud
Proveedores de disposición final	Contratista de bienes y servicios
Ente certificador	

*Tabla. Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del Sistema De Gestión Ambiental SC03-F29*

Actualmente, el Sistema de Gestión Ambiental cuenta con 4 programas y 2 planes ambientales. Así mismo, cuenta con indicadores que se establecen anualmente y cuyo objetivo es mitigar y controlar los aspectos ambientales, definiendo acciones de mejora y dando cumplimiento a la normativa vigente, los cuales se indican a continuación:

### ***“Programa de Gestión para el Manejo y Disposición de Residuos Sólidos”***

**Objetivo:** Establecer los lineamientos para la caracterización de los residuos sólidos generados en la SIC y así establecer el manejo para su aprovechamiento y/o disposición final con el fin de minimizar los impactos generados por los mismos.

**Indicador:**

<sup>12</sup> La política ambiental puede ser consultada a través del siguiente enlace:  
[https://siji.sic.gov.co/SIGI/files/mod\\_documento/anexos/769/Pol%EDtica%20SIGI.pdf?q=161047770.1775](https://siji.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documento/anexos/769/Pol%EDtica%20SIGI.pdf?q=161047770.1775)

Indicador	Año	Meta	Resultado	Contexto
Aprovechamiento de los residuos generados	2018	35-75%	47%	Medir el aprovechamiento de los residuos generados.  $\frac{\text{Residuos aprovechados}}{\text{Residuos generados}}$
	2019	30%	44%	
	2020	43%	47%	

Tabla. Descripción del indicador de aprovechamiento de los residuos generados

### Programa de Gestión para el uso Eficiente y Racional de la Energía

**Objetivo:** Promover un consumo eficiente, racionalizado y responsable de la energía eléctrica, mediante acciones, cambios de hábitos y estrategias que ayuden al fortalecimiento de la cultura ambiental, en los funcionarios y contratistas de la SIC.

**Indicador:**

Indicador	Año	Meta	Porcentaje de variación (%)	Contexto
Variación del consumo de energía eléctrica trimestral de la SIC	2018	0-11%	-	Reducir el consumo de energía, buscando estrategias de aprovechamiento de la luz natural y el empleo de tecnologías que conlleven al uso eficiente de este recurso.  $\left[ \frac{\text{Promedio de consumo de energía trimestre actual (Kwh)}}{\text{Promedio de consumo de energía último trimestre en el trimestre (Kwh)}} \right] - 1$
	2019	1%	+2%	
	2020	1%	-25%	

Tabla. Descripción del indicador de variación del consumo de energía eléctrica trimestral de la SIC

### Programa de Gestión para el uso Eficiente y Racional del Agua

**Objetivo:** Establecer e implementar buenas prácticas en el uso eficiente y racional del agua, contribuyendo en la conservación del recurso, promoviendo el consumo responsable del agua durante el desarrollo de las actividades al interior de la Entidad.

**Indicador:** Debido a que las instalaciones de la Entidad son arrendadas y en la Sede Bochica no se cuenta con contadores individuales para las oficinas asignadas a la SIC, el arrendador incluye el valor del consumo de agua dentro del canon de arrendamiento, lo anterior, no nos permite tener un indicador de consumo de agua, ya que no se cuenta con facturas del servicio individual de este recurso.

### Programa de Compras Públicas Sostenibles

**Objetivo:** Incorporar criterios ambientales de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que se adelanten en la Superintendencia de Industria y Comercio.

### Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos.

**Objetivo:** Establecer los lineamientos internos para el manejo de los residuos peligrosos generados por las actividades que realiza la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento del Decreto 1076 de 2015 y demás normatividad vigente.

## Plan de Preparación y Respuesta ante una Emergencia Ambiental.

**Objetivo:** Establecer medidas de contingencia para el manejo de emergencias que comprometan la calidad del medio ambiente y sus recursos como una herramienta estratégica, que permita coordinar la prevención y el control de estas en el desarrollo de las actividades de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## Cumplimiento de actividades del Sistema de Gestión Ambiental

La Entidad realiza la evaluación y desempeño relacionada con el estudio de la gestión ambiental a través del plan de acción establecido en el Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos, adscrito a la Dirección Administrativa, el cual tiene a cargo el proceso del Sistema de Gestión Ambiental; en este plan se detallan las actividades establecidas en los cronogramas de los planes, programas, planeación estratégica, entre otros.

Mensualmente se reportan las evidencias de cumplimiento y porcentajes de ejecución de las actividades programadas en los cronogramas, mediante un informe de gestión, donde se exponen las acciones realizadas para dar cumplimiento a las labores, mostrando cual ha sido el desempeño de la Superintendencia de Industria y Comercio en su contribución con el medio ambiente y en el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

En consonancia de lo anterior, el Sistema de Gestión Ambiental tiene implementado un indicador que evalúa el cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia:

Indicador	Año	Meta	Resultados	Contexto
Cumplimiento de actividades programadas	2018	90%	99,81%	Registros internos de cada actividad, con sus respectivos soportes.
	2019	98%	100%	$\frac{\text{Actividades que se realizan en el semestre}}{\text{Actividades que se programaron en el semestre}}$
	2020	98%	100%	

Tabla. Descripción del indicador de cumplimiento de actividades programadas

## Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión Ambiental

Para la efectiva gestión y cumplimiento de los planes y objetivos relacionados con el cuidado del medio ambiente, en la Entidad, se cuenta con la Resolución No. 26472 de 2020, la cual en su artículo 3 determina los representantes del Sistema de Gestión Ambiental y sus responsabilidades.

Así mismo, la Resolución No. 26472 de 2020, en su artículo 4 indica que, el representante de la Alta Dirección y sus delegados asumirán funciones relacionadas con la gestión y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental - SGA.

## Recursos del Sistema de Gestión Ambiental

Son varios los recursos que nutren el Sistema Ambiental de la Entidad, los cuales resultan absolutamente necesarios, a saber:

- **Recursos Humanos:** Designación de un profesional responsable para el manejo y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental y la contratación de un profesional para apoyar las tareas que se requieren para el funcionamiento del Sistema.

- **De mantenimiento locativo:** Recursos necesarios para realizar el mantenimiento a los centros de acopio, puntos hidráulicos, mantenimiento de luminarias, entre otros.
- **Recursos financieros:** Recursos necesarios aprobados para actividades lúdicas de la semana ambiental y otras actividades programadas que requieren de inversión para la operación del Sistema.
- **Recursos infraestructura:** Incluye los bienes inmuebles, mobiliario, equipos de oficina, equipos de cómputo y ayudas audiovisuales que sirve como herramienta para la operación del SGA.

AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	OBSERVACIÓN
Prueba de calidad de agua \$565.719,12	Prueba de calidad de agua \$594.891	Prueba de calidad de agua \$641.135	Los recursos fueron dados por la caja menor a cargo de las Dirección Administrativa
	Mantenimiento y calibración de básculas \$1.301.000	Mantenimiento y calibración de básculas \$1.142.400	Recursos de funcionamiento
	Pre Auditoria ISO 14001:2015 \$4.664.800	Medición huella de carbono 2019 \$7.000.175	Recursos de la Oficina Asesora de Planeación
		Actividades ambientales \$5.000.000	Recursos del Grupo de Talento Humano
Contratista apoyo al SGA \$41.998.567	Contratista apoyo al SGA \$52.050.000	Contratista apoyo al SGA \$50.985.000	Mejoramiento en la calidad de la gestión estratégica de la superintendencia de Industria y Comercio

*Tabla. Recursos financieros para la ejecución y seguimiento del SGA.*

#### Comunicaciones con sentido ambiental:

**Comunicaciones Internas:** La Entidad cuenta con una INTRASIC para realizar todas las comunicaciones y publicaciones a nivel interno, con el apoyo del Grupo de Comunicaciones de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial - OSCAE, son coordinadas y diseñadas las piezas de comunicación que deben ser publicadas. Lo anterior, en observancia y aplicación de lo establecido en el Manual de Comunicaciones CS03-M02.

Estas publicaciones son planificadas a través de los cronogramas de trabajo de los planes, programas y otros temas ambientales estructurados en la planeación estratégica y el plan de acción del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.

Las solicitudes, inquietudes y sugerencias de los servidores y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio relacionadas con el tema ambiental, son comunicadas a través del correo electrónico [ambiental@sic.gov.co](mailto:ambiental@sic.gov.co), al correo de la líder del proceso y/o a los profesionales del sistema, las cuales son abordadas y contestadas formalmente.

**Comunicación Externa:** De igual manera, el público externo y partes interesadas de la Entidad, pueden participar en el mejoramiento del sistema a través de sugerencias enviadas por medio de los siguientes canales:

- Comunicados escritos (oficios, requerimientos)

- Correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

## Evaluación de la Gestión del Cuidado del Medio Ambiente

### GRI 103-3

La gestión del cuidado del medio ambiente es monitoreada a través del Sistema de Gestión Ambiental y del seguimiento mes a mes de los planes y programas que se establecen anualmente en la Entidad.

Otro mecanismo son las inspecciones que realizan los entes de control como la Secretaría Distrital de Ambiente o la Secretaría Distrital de Salud, las cuales verifican el cumplimiento normativo ambiental de la Entidad. Para el 2021 se tiene planeado realizar una auditoría externa, con el fin de dar cumplimiento y certificar el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001 versión 2015.

El Sistema de Gestión Ambiental ha evidenciado la necesidad de conocer, controlar y mitigar los impactos ambientales que se han identificado en las actividades diarias de la Entidad, de una forma planificada; esto permite que la Entidad aumente su eficiencia y eficacia en temas ambientales y tenga una buena imagen frente a las demás Entidades del Estado y frente a las partes interesadas.

### Acciones implementadas para el cuidado del medio ambiente por efectos del COVID19

El porcentaje de ocupación en la Entidad, debido a la implementación del protocolo de bioseguridad, como consecuencia de la propagación del COVID-19, ha generado un impacto positivo, reflejado en la disminución en la generación de residuos sólidos y peligrosos, en el consumo de energía y en el consumo de insumos como papel y tóner, dando lugar a cambios significativos que han llevado a la SIC a implementar procesos sistematizados, los cuales hacen que estos recursos no se consuman en altas cantidades respecto al promedio histórico.

## 10.2. Uso sostenible de los recursos

### Consumo de gasolina

La SIC cuenta con un parque automotor de catorce (14) vehículos los cuales son usados para el transporte de directivos de la Entidad. Así mismo, se tienen 2 vehículos que son de propiedad de la Unidad de Protección Nacional – UNP, a los cuales se les provee el servicio de gasolina por parte de la Entidad.

UNIDAD DE MEDIDA			2018	2019	2020
COMBUSTIBLE NO RENOVABLE CONSUMIDO	CORRIENTE	Galones	4160,28	3168,62	1506,61
	A.C.P.M	Galones	4134,52	4054,11	2629,90
<b>TOTAL CONSUMIDO</b>			<b>8294,80</b>	<b>7222,73</b>	<b>4136,51</b>

*Tabla. Consumo de combustible para operación de flota vehicular.*

A través de los años se evidencia que el consumo de combustible se ha venido reduciendo, esto debido a que se han tomado medidas para aprovechar al máximo este recurso, se realizan los mantenimientos preventivos a todos los vehículos y se realizan las revisiones técnico-mecánicas con el fin de que no se generen sobrecostos.

### Consumo de energía eléctrica

#### GRI 302-1

La Entidad cuenta con 2 servicios de energía:

- **DIESEL.** Registra la energía regulada - conexiones eléctricas de computadores, centros de cómputo y aires bioclimáticos.
- **CODENSA.** Registra la energía de las tomas normales y alumbrados de toda la Entidad.

Unidad de medida			2018	2019	2020
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	CODENSA	Kw/Hora	427.097	433.313	296.275
	DISEL	Kw/Hora	339.935	350.672	287.918
TOTAL CONSUMIDO			767.032	783.985	584.193
% de aumento o reducción del consumo			-	+2%	-25%
Promedio de servidores públicos			1.603	1.873	769

*Tabla. Consumo total de energía eléctrica.*

El consumo de la energía es proporcional al número de servidores públicos que se encuentran trabajando en el edificio, por tanto, en las vigencias 2018, 2019 y 2020 se puede observar la fluctuación en el consumo durante ese período.

En la vigencia 2019 se puede ver un aumento significativo de un 2% en comparación al año 2018 debido a que en este año aumentó el personal en la Entidad. Para el 2020, se presentó una reducción significativa en el consumo debido a la pandemia del COVID19 y las medidas implementadas para su prevención.

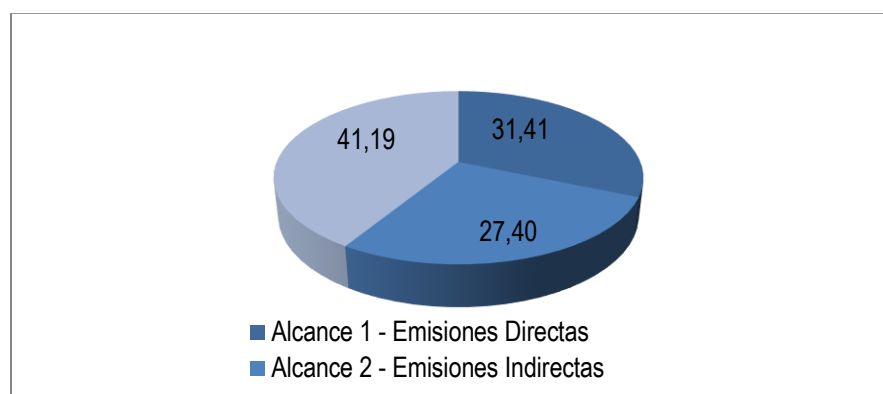
La metodología para conocer el consumo de energía de la Entidad se hace a partir de los registros de los consumos provenientes de los recibos de Diesel y Condensa en un formato determinado por la Entidad, que hace parte del Sistema de Gestión Ambiental.

### 10.3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

GRI305-5

Durante el período objeto de este informe la Entidad ha venido realizando diferentes estrategias para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. En el 2020 se realizó el primer cálculo de huella de carbono de las emisiones generadas en el período 2019, con el acompañamiento de la empresa Conservación & Carbono SAS de conformidad con la NTC ISO 14064-1, en donde se midieron las emisiones directas (Alcance 1), las emisiones indirectas (Alcance 2) y otras emisiones indirectas (Alcance 3), dando como resultado que la Entidad generó un total de 470,35 tCO<sub>2</sub>e representado porcentualmente de la siguiente manera:



*Gráfico. Huella de carbono de la SIC 2019. Porcentaje de participación de emisiones de GEI*



Para la gestión de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, en los años 2018 y 2019 se realizaron las siguientes estrategias:

- Campañas ambientales sobre el uso eficiente y racional de la energía (sensibilización en el apagado de los computadores y de las luces en áreas no comunes) y el uso mesurado y racional con el fin de crear una conciencia frente al tema del cambio climático.
- Desde el año 2016 con los contratos de mantenimiento locativo se ha venido realizando el cambio de las luminarias incandescentes por luces Led. Para el año 2019 se cumplió con el 100% de este cambio.
- Se cuenta con sistemas de suspensión en los computadores, teléfonos, impresoras, máquinas de snacks y café, lo cual hace que cuando no estén en uso cambien a un estado de bajo consumo de energía.
- Se cuenta con puntos ecológicos en todos los pisos de la Entidad y a través de campañas y actividades lúdicas se sensibiliza a los servidores públicos sobre la separación de residuos sólidos con el fin de reciclar todo lo que se pueda y reducir los residuos no aprovechables, para de esta forma mitigar el impacto de la sobrepresión en el relleno sanitario.
- Se cuenta con una circular interna sobre los lineamientos impartidos por la política cero papel, el cual tiene como objetivo generar pedagogía en los servidores públicos sobre el uso de papel reciclado, la reducción de copias, imprimir por ambas caras.
- Elegir un adecuado tipo de fuente para impresión de documentos, consultar documentos antes de imprimirlos, uso de firmas digitales, entre otras acciones las cuales permiten el ahorro del papel.

## 10.4. Prevención de la contaminación

### Gestión de Residuos GRI 306-2/ PG 7 y 8

Dentro del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, se han establecido acciones para la gestión integral de los residuos sólidos, peligrosos y no peligrosos que se generan por las actividades diarias de la SIC. A continuación, se presentan los pesos totales de los residuos generados en los años 2018, 2019 y 2020.

AÑO		2018	2019	2020
RESIDUOS NO PELIGROSOS	RESIDUOS NO APROVECHABLES (Kg)	17383,15	17697,88	8738,59
	RESIDUOS APROVECHABLES (Kg)	17956,4	13954,57	7777,75
	TOTAL (Kg)	35339,55	31652,45	16516,34
RESIDUOS PELIGROSOS	BIOSANITARIOS (Kg)	14	17	6
	RAEES (Kg)	0	0	973,2
	LUMINARIAS (Kg)	123	0	0
	PRODUCTOS QUIMICOS (Kg)	238,42	131,04	152,96
	TONERES (Kg)	413,84	272,43	39,97
	PILAS (Kg)	18,84	50	18
	MEDICAMENTOS (Kg)	0	63,27	34,43
	TOTAL (Kg)	808,10	533,74	1224,56

Tabla. Total de residuos generados.

**Nota:** El peso de los residuos no aprovechables, aprovechables, envases de productos químicos y de los tóneres son pesos que se realizaron en la Entidad antes de realizar la entrega de los mismos. En cuanto a los pesos de los demás residuos, los datos son tomados de las certificaciones dadas por las empresas a las cuales se les hizo la entrega.

### Disposición de residuos:

La disposición final de los residuos no aprovechables se realizó por medio del arrendatario CREMIL, este a su vez, hizo la entrega a la empresa PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS ESP, que es la encargada de prestar los servicios de manejo de residuos en algunas localidades de la ciudad de Bogotá D.C.

Los residuos aprovechables fueron entregados a GESTIÓN AMBIENTAL DE COLOMBIA – GEA, empresa que se encargó de realizar el transporte, almacenamiento y aprovechamiento de los residuos tales como el archivo, cartón, plástico, vidrio, carpetas, plegadiza, chatarra, entre otros.

Para el caso de los residuos peligrosos, estos fueron entregados a empresas que cuentan con licencias ambientales para hacer el almacenamiento, tratamiento y disposición final de acuerdo con la normatividad ambiental colombiana.

Estas empresas están avaladas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de su programa de posconsumo, estrategia dirigida a promover la gestión ambientalmente adecuada de los residuos peligrosos tales como: pilas usadas, medicamentos vencidos, computadores e impresoras en desuso, baterías usadas, bombillas fluorescentes usadas, llantas usadas y envases de plaguicidas.

En cuanto a los residuos biosanitarios ECOCAPITAL SAS ESP, es la única empresa avalada en la ciudad de Bogotá para realizar la disposición final de los residuos biosanitarios, anatomopatológicos, animales y cortopunzantes.

TIPO DE RESPEL	EMPRESA A QUIEN SE LE ENTREGA EL RESPEL	MÉTODO DE TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL
BIOSANITARIOS	ECOCAPITAL INTERNACIONAL S.A. E.S.P	Los <b>Residuos Biosanitarios</b> son tratados mediante desactivación de alta eficiencia por autoclave de calor húmedo, Los fardos de residuos resultantes del proceso de desactivación son enviados a frente común del Relleno Sanitario Doña Juana.
RAEES	CLICK ON GREEN	Los RAEES son tratados de la siguiente manera: 1.Determinación de la viabilidad de reacondicionamiento 2.Destrucción e inhabilitación no susceptibles de reacondicionamiento 3.Despiece y desarme manual 4.Clasificación, pre-acondicionamiento y separación de los componentes de manejo 5.Tratamiento y disposición final seguro
LUMINARIAS	ECOINDUSTRIAS SAS ESP - INNOVACIÓN AMBIENTAL – INNOVA SAS ESP	Tratamiento químico y desmercurización
PILAS	PILAS CON EL AMBIENTE	Reciclado de componentes
MEDICAMENTOS	CORPORACIÓN PUNTO AZUL	Incineración

*Tabla. Tratamiento de residuos peligrosos.*

En cuanto a los residuos de envases de productos químicos y tóneres, al ser parte de procesos contratados por terceros, es a ellos a quien se les hace entrega de los residuos para que realicen la gestión para la disposición final.

TIPO DE RESPALDO	EMPRESA A QUIEN SE LE ENTREGA EL RESPALDO	MÉTODO DE TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL
<b>PRODUCTOS QUÍMICOS</b>	LADOINSA SERVILIMPIEZA ASEAR	Transformación en materia prima
<b>TONERES</b>	INFOTIC CARVAJAL	Aprovechamiento a través de separación, desensamble, compactación y recuperación de materiales o esfuerzos de recomercialización

*Tabla. Tratamiento de residuos de productos químicos y tóneres.*

Los residuos no peligrosos han venido disminuyendo debido a que los servidores públicos han acatado todas las campañas y sensibilizaciones realizadas por el Sistema de Gestión Ambiental respecto a la gestión de los residuos sólidos. Para el año 2020, se ve una reducción considerable debido a que sólo el 30% del personal tuvo permitido el ingreso a la Entidad por la contingencia generada por el COVID19.

Los medicamentos y las pilas son campañas especiales que tiene el Sistema de Gestión Ambiental, la cual busca que los servidores públicos no depositen estos residuos en las basuras en sus hogares, pues causan grandes impactos ambientales y van a parar al relleno sanitario.

- Se evidencia que los tóneres han disminuido a través de los años, debido a que se han venido implementando estrategias para que los procesos de la Entidad sean digitales, lo cual lleva a que disminuya su consumo.
- Los productos químicos han tenido una utilización normal, estable, debido a que estos son utilizados diariamente por el personal de aseo para mantener las instalaciones aseadas y desinfectadas.
- Los residuos de luminarias únicamente se ven reflejadas en el 2018, ya que en este año se realizó el mayor cambio de luminarias tradicionales por luces Led. Para los años 2019 se concluyó este proyecto y tanto en esa vigencia como en 2020 la generación fue escasa, el proceso para la disposición final se realizó por medio del contratista de mantenimiento locativo.
- Para los RAEE's únicamente se ve reflejado en el año 2020, debido a que en este año el Grupo de Almacén realizó la baja de residuos eléctricos y electrónicos que ya habían cumplido con su vida útil.

En el caso de los residuos Biosanitarios también tuvieron un comportamiento estable en los años 2018 y 2019, contrario al 2020, en donde hubo una considerable reducción de estos debido a que, en el mes de marzo, inició la pandemia en Colombia y cesó la operación en las instalaciones físicas y por ende la del consultorio médico que no volvió a generar residuos Biosanitarios.

## 10.5. Compras públicas sostenibles

Evaluación a proveedores con criterios ambientales  
GRI 308-1 / PG10

El Sistema de Gestión Ambiental cuenta con el Programa de Compras Públicas Sostenibles, el cual tiene como objetivo incorporar criterios ambientales de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios y obras que se adelanten en la SIC. Esto con el propósito de mitigar los impactos ambientales generados por el cumplimiento de los objetos contractuales.

Para el período 2018-2020 se han incorporado criterios ambientales y/o de sostenibilidad a los siguientes contratos.

AÑO	TOTAL CONTRATOS
2018	18
2019	21
2020	15

*Tabla. Contratos con criterios ambientales*

## 11.DERECHOS HUMANOS

GRI 103-1; 103-2; 103-3

La SIC está comprometida con el respeto y promoción de los Derechos Humanos, por esta razón ha orientado su gestión en las directrices contempladas en plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresa 2020 -2022, el cual fue definido por el Gobierno Nacional y también basa su modelo de gestión en las políticas de MIPG relacionadas con Atención al Ciudadano y la política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. El desarrollo de este compromiso incluye a la alta Dirección de la Entidad, sus funcionarios y contratistas.

En línea con lo anterior, el Plan de Responsabilidad Social de la SIC se fundamenta en la ISO 26000 y la iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas, adoptando los 10 principios que lo componen y que actualmente están articulados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS. Es así como la estrategia a desarrollar para la promoción de los Derechos Humanos de la SIC, incluye la implementación anual de los planes de Derechos Humanos y Discapacidad.

Con la definición y gestión de estos planes, se busca promover y asegurar la no discriminación en la contratación de personal, lo que a su vez tiene como consecuencia mayores oportunidades laborales para las mujeres, así como mejorar las posibilidades de acceso a la información, trámites y servicios de la Entidad para ofrecer una óptima atención a la ciudadanía sin ningún tipo de discriminación. Para ello, los asesores encargados de la atención al público han sido capacitados en lengua de señas, y además se cuenta con un profesional en lengua de señas que brinda atención por video llamada a personas con discapacidad auditiva.

Las capacitaciones y sensibilizaciones son un elemento fundamental en el desarrollo de estos planes de acción, en tanto ofrecen espacios de formación presenciales y virtuales para el abordaje de temas como la responsabilidad social, la sostenibilidad, los derechos humanos, la discapacidad y la equidad de género, entre otros. Así mismo, se han adelantado actividades relacionadas con la accesibilidad Web y actividades de voluntariado, así como cartillas digitales que sensibilizan sobre los derechos humanos. Todo esto con la finalidad de promover el respeto de los derechos humanos en los servidores y contratistas.

El Grupo de Desarrollo del Talento Humano que gestiona la Seguridad y Salud en el Trabajo realiza de manera permanente actividades tendientes a involucrar a los funcionarios, contratistas, visitantes y demás partes interesadas para que participen en los programas, talleres, capacitaciones y acciones de promoción y prevención en aras de fomentar el autocuidado como un hábito de vida y a su vez contribuir en el mantenimiento de un entorno laboral saludable y seguro.

Dentro del Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas, la SIC tiene cuatro compromisos que son liderados por la Secretaría General y en donde se involucran diferentes Delegaturas y Oficinas de la Entidad. Estos compromisos tienen fecha de finalización para el año 2022 y se relacionan a continuación:

1. Identificar en las empresas de telecomunicaciones en Colombia cuáles son los mecanismos para garantizar el debido proceso ante los derechos de petición presentados por clientes o ciudadanía, desde el marco operacional.
2. Identificar en las empresas de telecomunicaciones en Colombia cuáles son sus acciones o estrategias para tramitar o reparar las consecuencias negativas reales y potenciales de su operación.
3. Definir la política integral de Derechos Humanos de la Entidad, que fortalezca las acciones existentes en esta materia y con el involucramiento de las áreas pertinentes se puedan garantizar mejoras en las áreas misionales y de apoyo que se relacionen con temas de derechos humanos.
4. Brindar asistencia técnica a las empresas para el diseño y fortalecimiento de sus mecanismos de reclamación con enfoque en derechos humanos y empresas.

La Entidad ha puesto todo su esfuerzo en el cumplimiento de estas acciones, y en el próximo Reporte de Sostenibilidad mostrará los avances y la ejecución de estos compromisos, ya que son actividades que aún no finalizan.

El propósito de esta gestión es generar una cultura de respeto y promoción de los Derechos Humanos, tanto en las áreas operativas como en las misionales de la SIC. Así mismo, implementar acciones que permitan una mejor y efectiva atención al ciudadano, garantizando el acceso y la debida diligencia en derechos humanos.

De otra parte, todos los requerimientos en materia de Derechos Humanos son respondidos por la Secretaría General de la Entidad de acuerdo con las directrices en materia de plazos y mecanismos a requerimientos realizados por la ciudadanía, otras entidades públicas y entes de control.

### **Evaluación de la Gestión en Derecho Humanos**

#### **GRI103-3**

Los mecanismos que se han dispuesto para el seguimiento y monitoreo de la gestión en derechos humanos son:

- Informe de Trimestral de PQRS de la Entidad.
- Seguimiento semestral al cumplimiento del Plan Nacional de DDHH.
- Seguimiento que Control Interno realiza a los planes de trabajo de las políticas MIPG.
- Comité de Convivencia Laboral - Resolución No. 81182 de 2020.

El seguimiento a la gestión en materia de derechos humanos ha permitido que la Entidad mejore su desempeño institucional, fortaleciendo algunos aspectos en materia de atención al ciudadano.

También se ve reflejado en el fortalecimiento de los conocimientos y competencias de los servidores cuando reciben capacitación en estos asuntos. Es así como en el capítulo de Gestión del Talento Humano se pueden identificar los avances en materia de Derecho Humanos, a partir de medidas como el modelo efr y la relación con el sindicato, que son resultado de este compromiso.

Algunas de las acciones que están planteadas para el trabajo en derechos humanos en la Entidad son:

- Crear directrices formales al interior de la Entidad (política en derechos humanos)
- Destinar recursos o presupuesto que permita gestionar el asunto.
- Revisar la posibilidad de contratar personal que se dedique de manera exclusiva a los asuntos relacionados con derechos humanos.

- Divulgar las buenas prácticas de la Entidad en la materia, contando con el apoyo del área de comunicaciones.

## Acciones por efectos del COVID-19

El Plan Nacional de Derechos Humanos fue actualizado a la luz de los efectos generados por la pandemia; no obstante, los compromisos suscritos por la Entidad solo fueron modificados en lo concerniente a los plazos. En materia de atención al ciudadano, la Entidad adelanta las acciones necesarias para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 frente a su compromiso de accesibilidad.

### 11.1. No discriminación y grupos vulnerables

#### GRI 405-1

Durante los últimos tres años se evidencia que el 60% de la plantilla directa en la SIC ha estado compuesta por mujeres. El rango de edad de los funcionarios más predominante está entre los 30 y 50 años, como se observa en la siguiente gráfica.

2018									
Categoría	Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	Género	#	%	#	%	#	%	#	%
DIRECTIVO (ÓRGANOS DE GOBIERNO)	Hombres	0	0,00%	10	1,68%	2	0,34%	12	2,01%
	Mujeres	0	0,00%	7	1,17%	1	0,17%	8	1,34%
	Total	0	0,00%	17	2,85%	3	0,50%	20	3,35%
ASESOR	Hombres	1	0,17%	7	1,17%	0	0,00%	8	1,34%
	Mujeres	1	0,17%	6	1,01%	1	0,17%	8	1,34%
	Total	2	0,34%	13	2,18%	1	0,17%	16	2,68%
PROFESIONAL	Hombres	33	5,53%	84	14,07%	34	5,70%	151	25,29%
	Mujeres	47	7,87%	162	27,14%	45	7,54%	254	42,55%
	Total	80	13,40%	246	41,21%	79	13,23%	405	67,84%
TÉCNICO	Hombres	4	0,67%	20	3,35%	14	2,35%	38	6,37%
	Mujeres	0	0,00%	21	3,52%	13	2,18%	34	5,70%
	Total	4	0,67%	41	6,87%	27	4,52%	72	12,06%
ASISTENCIAL	Hombres	4	0,67%	13	2,18%	11	1,84%	28	4,69%
	Mujeres	8	1,34%	35	5,86%	13	2,18%	56	9,38%
	Total	12	2,01%	48	8,04%	24	4,02%	84	14,07%
TOTAL		98	16,42%	365	61,14%	134	22,45%	597	100%

Tabla. Plantilla SIC por cargo, género y grupo etario 2018.

2019									
Categoría	Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	Género	#	%	#	%	#	%	#	%



DIRECTIVO (ÓRGANOS DE GOBIERNO)	Hombres	0	0,00%	9	1,51%	1	0,17%	10	1,68%
	Mujeres	0	0,00%	8	1,34%	2	0,34%	10	1,68%
	Total	0	0,00%	17	2,85%	3	0,50%	20	3,36%
ASESOR	Hombres	1	0,17%	8	1,34%	0	0,00%	9	1,51%
	Mujeres	0	0,00%	7	1,17%	1	0,17%	8	1,34%
	Total	1	0,17%	15	2,52%	1	0,17%	17	2,85%
PROFESIONAL	Hombres	30	5,03%	94	15,77%	35	5,87%	159	26,68%
	Mujeres	41	6,88%	157	26,34%	50	8,39%	248	41,61%
	Total	71	11,91%	251	42,11%	85	14,26%	407	68,29%
TÉCNICO	Hombres	3	0,50%	16	2,68%	17	2,85%	36	6,04%
	Mujeres	1	0,17%	19	3,19%	17	2,85%	37	6,21%
	Total	4	0,67%	35	5,87%	34	5,70%	73	12,25%
ASISTENCIAL	Hombres	3	0,50%	14	2,35%	11	1,85%	28	4,70%
	Mujeres	6	1,01%	34	5,70%	11	1,85%	51	8,56%
	Total	9	1,51%	48	8,05%	22	3,69%	79	13,26%
TOTAL		85	14,26%	366	61,41%	145	24,33%	596	100%

Tabla. Plantilla SIC por cargo, género y grupo etario 2019.

Categoría	2020								
	Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
	Género	#	%	#	%	#	%	#	%
DIRECTIVO (ÓRGANOS DE GOBIERNO)	Hombres	0	0,00%	8	1,32%	1	0,17%	9	1,49%
	Mujeres	0	0,00%	8	1,32%	3	0,50%	11	1,82%
	Total	0	0,00%	16	2,64%	4	0,66%	20	3,30%
ASESOR	Hombres	1	0,17%	7	1,16%	0	0,00%	8	1,32%
	Mujeres	2	0,33%	6	0,99%	1	0,17%	9	1,49%
	Total	3	0,50%	13	2,15%	1	0,17%	17	2,81%
PROFESIONAL	Hombres	22	3,63%	100	16,50%	39	6,44%	161	26,57%
	Mujeres	33	5,45%	163	26,90%	58	9,57%	254	41,91%
	Total	55	9,08%	263	43,40%	97	16,01%	415	68,48%
TÉCNICO	Hombres	2	0,33%	17	2,81%	17	2,81%	36	5,94%
	Mujeres	2	0,33%	18	2,97%	20	3,30%	40	6,60%
	Total	4	0,66%	35	5,78%	37	6,11%	76	12,54%
ASISTENCIAL	Hombres	2	0,33%	15	2,48%	11	1,82%	28	4,62%

	Mujeres	8	1,32%	30	4,95%	12	1,98%	50	8,25%
	Total	10	1,65%	45	7,43%	23	3,80%	78	12,87%
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>11,88%</b>	<b>372</b>	<b>61,39%</b>	<b>162</b>	<b>26,73%</b>	<b>606</b>	<b>100%</b>

Tabla. Plantilla SIC por cargo, género y grupo etario 2020.

## 11.2. Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres

### GRI 405-2

En los años reportados, el salario de los hombres en el nivel directivo, asesor y técnico frente al de las mujeres fue mayor, con una mayor tendencia en el nivel asesor. De otro lado, para los niveles profesional y asistencial las mujeres perciben un mayor salario que los hombres en un pequeño porcentaje que varía entre el 2% y 5%. Como se evidencia en los datos presentados, se está trabajando al interior de la SIC para identificar las causas de las brechas identificadas y establecer mecanismos de cierre que permitan asegurar igualdad en la retribución para hombres y mujeres.

Categoría empleados	de	Salario Base 2018		
		Hombres	Mujeres	Relación
<b>Directivo</b>		15.864.794,00	14.456.180,00	8,88
<b>Asesor</b>		11.823.147,00	9.300.038,00	21,34
<b>Profesional</b>		4.392.064,00	4.456.185,00	-1,46
<b>Técnico</b>		2.929.371,00	2.918.406,00	0,37
<b>Asistencial</b>		2.170.052,00	2.170.904,00	-0,04

Tabla. Relación de salario base por cargo 2018.

Categoría empleados	de	Salario Base 2019		
		Hombres	Mujeres	Relación
<b>Directivo</b>		16.953.826,00	15.031.639,00	11,34
<b>Asesor</b>		13.797.334,00	10.300.657,00	25,34
<b>Profesional</b>		4.527.141,00	4.717.710,00	-4,21
<b>Técnico</b>		3.057.963,00	3.045.561,00	0,41
<b>Asistencial</b>		2.264.302,00	2.250.943,00	0,59

Tabla. Relación de salario base por cargo 2019.

Categoría empleados	de	Salario Base 2020		
		Hombres	Mujeres	Relación
<b>Directivo</b>		18.043.263,00	16.101.868,00	10,76
<b>Asesor</b>		15.417.924,00	10.357.736,00	32,82
<b>Profesional</b>		4.721.595,00	4.968.396,00	-5,23
<b>Técnico</b>		3.202.354,00	3.195.196,00	0,22
<b>Asistencial</b>		2.456.682,00	2.382.578,00	3,02

Tabla. Relación de salario base por cargo 2020.

### 11.3. Comité de convivencia Laboral

GRI 406-1

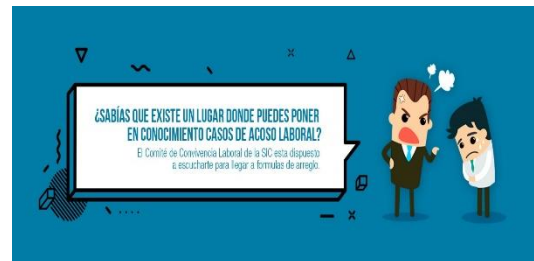
El Comité de Convivencia Laboral vela por la prevención de las situaciones que configuren acoso laboral al interior de la Entidad, lo anterior con el fin principal de disminuir el riesgo psicosocial, ocasionado por el estrés laboral que pueden generar estas conductas.

La Superintendencia de Industrias y Comercio, comprometida con una política de no permitir ni tolerar que se presenten conductas de acoso laboral al interior de la Entidad, constituye cada 2 años la integración de los miembros que hacen parte del Comité de Convivencia Laboral mediante acto administrativo.

El comité de convivencia laboral de la SIC está conformado por 2 representantes de los empleados de la Entidad, con sus respectivos suplentes y 2 representantes de la Entidad con sus respectivos suplentes. Su función principal es, prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Dicho comité se reúne al menos cada 3 meses y sesiona con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

El Comité de Convivencia Laboral realiza seguimiento y solicita información relacionada con la gestión de los programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial al Grupo de Desarrollo de Talento Humano de la SIC, con el fin de emitir sus recomendaciones a la administración. Durante el periodo del presente informe, el Comité tuvo información sobre programas adelantados al interior de la Entidad como:



- Campañas de sensibilización: manual de trabajo en casa en el cual hay un capítulo especial sobre Salud Mental.
- Guías para la Gestión de la Salud Psicosocial en tiempos de pandemia: manejo emocional en familias contagiadas, manejo emocional en niños, manejo del tiempo en familia, guía práctica de planificación de tareas, ritmos de trabajo y carga laboral en casa, comunicación que asegura lazos afectivos entre las familias, sesiones de relajación y actividad física y programa de capacitación riesgo psicosocial.



El Comité de Convivencia Laboral, está comprometido con su labor y con brindarle a los funcionarios las herramientas necesarias para que puedan conocer de su existencia como de la forma de acceder al mismo, para lo cual durante 2018 a 2020 realizó divulgaciones de manera permanente por medio de comunicación interno, de correo electrónico y la IntraSIC

### 11.4. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

406-1

Para el manejo de los casos de discriminación en la SIC, siempre se realiza el debido análisis, se determinan recomendaciones y se establece un plan de mejoramiento.

Durante el periodo del reporte se presentó un incidente de discriminación, cuya tipología está relacionada con una queja ante el Comité de Convivencia Laboral de la Entidad, por presunto acoso laboral que podría contemplar acciones discriminatorias por razón a la edad (funcionaria de avanzada edad).

El incidente fue tratado según el procedimiento del Comité de Acoso Laboral establecido en la Resolución 84564 de 2016, el cual establece que se debe recibir y analizar la queja, luego de ello se citan las partes involucradas para escuchar individualmente una ampliación de los hechos narrados en la queja y para finalizar se genera un espacio de conciliación en el que se adquieren compromisos por las partes, si tienen ánimo conciliatorio y se remiten recomendaciones a la administración.

Con base en lo anterior, se debe formular un plan de mejoramiento concertado entre las partes involucradas y hacer seguimiento al mismo. Los resultados de las actividades y compromisos generados se encuentran verificados en informes trimestrales y anuales que se deben realizar por parte del Comité.

El incidente se encuentra en investigación, se está verificando el ánimo conciliatorio de las partes con el fin de citar a reunión de conciliación. Las partes ya fueron escuchadas por parte del Comité de forma independiente.

### 11.5. Capacitaciones en derechos humanos, accesibilidad y discapacidad

En 2020 la SIC llevaron a cabo diferentes espacios de formación liderados por la Secretaría General, tendientes a sensibilizar y capacitar a los funcionarios de la Entidad:

Temática	Número de asistentes
<b>Derechos Humanos con enfoque en el servicio al ciudadano:</b> Capacitación dirigida al personal de seguridad de la SIC	24
<b>Ruta de empleabilidad y ajustes razonables (Discapacidad visual):</b> capacitación para el Grupo de Recursos Administrativos y Físicos. Capacitación dirigida al personal de este grupo para conocer temas de infraestructura que deben ser modificados para los servidores de la Entidad que presentan algún tipo de discapacidad y las mejoras que se deben hacer en el espacio del edificio principal para la atención al ciudadano	10
<b>Capacitación sobre entrevistas y pruebas de ingreso para población con discapacidad visual</b>	6
<b>Capacitación sobre accesibilidad web</b> Dirigida a todos los servidores de la Entidad	32
<b>Capacitación sobre criterios de Accesibilidad AA Web:</b> Dirigida a funcionarios y contratistas que participan del proyecto de actos administrativos accesibles	9
<b>Capacitación sobre accesibilidad web:</b> Dirigida a funcionarios y contratistas que participan del proyecto de actos administrativos accesibles	21
<b>Capacitación de integración cultural</b>	7
<b>Capacitación Informe de Sostenibilidad, Grupos de Interés y Derechos Humanos</b>	28

Tabla. Capacitaciones derechos humanos, accesibilidad y discapacidad 2020

## 12. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

GRI 105-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización			
<b>1. Perfil de la Organización</b>	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios			
	102-3 Ubicación de la sede			
	102-4 Ubicación de las operaciones			
	102-5 Propiedad y forma jurídica			
	102-6 Mercados servidos			
	102-7 Tamaño de la Organización		6	8
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		6	8
	102-9 Cadena de suministro			
	102-10 Cambios significativos	Durante el periodo del reporte no se presentaron cambios significativos		
	102-11 Principio de precaución		7	7,12
<b>1. Perfil de la Organización</b>	102-12 Iniciativas externas			
	102-13 Afiliación a asociaciones			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			
<b>2. Estrategia</b>	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales			

<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		10	
<b>3. Ética e integridad</b>	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		6	8
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-18 Estructura del gobierno corporativo		6	8
<b>4. Gobernanza</b>				
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités			
	102-25 Conflictos de intereses			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-40 Lista de grupos de interés			
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		3	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-45 Entidades incluidas en los Estados Financieros	La Superintendencia de Industria y Comercio no consolida o agrega información con otras entidades. Por corresponder a una sola unidad ejecutora dentro del Presupuesto General de Nación designada con el código 35-03-00.		
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	En cada capítulo del reporte se analizan en específico estos elementos para cada tema en particular.		
	102-47 Lista de temas materiales			



	102-48 Re-expresión de la información	No se presentan re-expresiones.		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Se usa la Metodología del Estándar GRI		
	102-50 Período objeto del informe			
	102-51 Fecha del último informe			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			
	102-55 Índice de contenidos GRI			
	102-56 Verificación externa	El presente informe no contó con verificación externa para este Informe de Sostenibilidad		
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>BUEN GOBIERNO</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido			8

	201-4 Asistencia financiera recibidas del gobierno	La Entidad gestionó sus propios recursos (Ingresos y Gastos) y no recibe asistencia financiera del gobierno. No obstante, se aclara que la SIC, es una Entidad de Gobierno con patrimonio 100% público y los recursos que gestiona son 100% públicos percibidos por mandato legal.		
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		1	1
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		10	8
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		10	8
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		10	8
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales			
<b>DATOS PERSONALES</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión			

<b>GRI 418: Privacidad de los clientes 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos			
<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los Clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos sobre la seguridad de los servicios			
	416-2 Incidentes de incumplimiento relativos a la salud			
<b>PROPIEDAD INDUSTRIAL</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia			
<b>ASUNTOS JURISDICCIONALES</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia			

PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA				
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia			
METROLOGÍA LEGAL				
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		1, 2 y 6	5
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal			8
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			8
	401-3 Permiso parental			5
<b>GRI 402: Relaciones Trabajador- Empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			

<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		6	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			
	403-9 Lesiones por accidente laboral			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales			
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			4
<b>CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7,8 y 9	12 y 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			

	103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización			12
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-5 Reducción de las emisiones de GEI			
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		7 y 8	12
<b>GRI 308: evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		8	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>ESTÁNDAR GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA</b>	<b>PG</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		6	8
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres			
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			