



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

SIC VIGENCIA 2021



Superintendente de Industria y Comercio (E):

Juan Camilo Durán Téllez

Secretario General (E):

Reinaldo Sánchez Gutierrez

Redacción y contenido:

Bibiana Teresa Rodriguez Beltrán

Katterine Pauna Díaz

Revisión y estilo:

Katterine Pauna Díaz

Concepto gráfico, diseño y diagramación:

July Andrea Navarro Salinas

Fotografía y apoyo gráfico:

Jorge Ernesto Ramírez

Contenido

04

1. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- 1.1. Acerca de este informe
- 1.2. Mensaje del Superintendente a los grupos de interés
- 1.3. Perfil de la organización
 - 1.3.1. Estructura de Gobierno
 - 1.3.2. Marco Estratégico Institucional
 - 1.3.3. Modelo de Sostenibilidad (grupos de interés y materialidad)
 - 1.3.4. Protección de los derechos de los consumidores y de los ciudadanos

26

2. BUEN GOBIERNO

- 2.1. Buen Gobierno de la SIC
 - 2.1.1. Principales resultados de la Gestión de Buen Gobierno
 - 2.1.2. Logros y retos de Buen Gobierno
- 2.2. Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético
- 2.3. Rendición de Cuentas
- 2.4. Respeto y gestión de las partes interesadas
- 2.5. Prácticas en materia de participación y ciudadanía activa
- 2.6. Gestión contractual de la SIC
- 2.7. Finanzas públicas

55

3. DATOS PERSONALES

- 3.1. Delegatura para la Protección de Datos Personales
 - 3.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura para Protección de Datos Personales
 - 3.1.2. Logros y retos de la Delegatura para la Protección de Datos Personales
- 3.2. Programa Integral de Protección de datos personales SIC
 - 3.2.1. Principales resultados del Programa Integral de Protección de Datos Personales SIC:

64

4. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- 4.1. Delegatura para la protección del Consumidor
 - 4.1.1. Principales resultados de la Gestión de la Delegatura para la Protección del Consumidor
 - 4.1.2. Logros y retos de la Delegatura para la Protección al Consumidor

74

5. PROPIEDAD INDUSTRIAL

- 5.1. Delegatura para la Propiedad Industrial
 - 5.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura de Propiedad Industrial
 - 5.1.2. Logros y retos Delegatura para la Propiedad Industrial

Contenido

84

6. ASUNTOS JURISDICCIONALES

6.1. Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales

6.1.1. Principales resultados de la Gestión de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales

6.1.2. Logros y retos de Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales

96

7. PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

7.1. Delegatura para la Protección de la Competencia

7.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura para la protección de la Competencia

7.1.2. Logros y retos Delegatura para la Protección de la Competencia:

108

8. REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

8.1. Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

8.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura de Metrología Legal en 2021

8.1.2. Logros y retos Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

119

9. PRÁCTICAS LABORALES

9.1. Gestión del talento Humano SIC

9.1.1. Principales resultados de las prácticas laborales

9.1.2. Salud y seguridad en el trabajo

9.1.3. Logros y retos de las prácticas laborales

136

10. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

10.1. Gestión ambiental en la SIC

10.1.1. Principales resultados de la gestión del Sistema de Gestión Ambiental 2021

10.1.2. Logros y retos Sistema de Gestión Ambiental

147

11.DERECHOS HUMANOS

11.1. Gestión de los derechos humanos en la SIC

11.1.1. Principales resultados de la gestión en derechos humanos de la Entidad

11.1.2. Logros y retos en derechos humanos

151

12. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

01

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)

Este es el cuarto Informe de Sostenibilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, la información aquí reportada cubre el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, un ejercicio de reporte anual que iniciaremos este año. Fue elaborada de conformidad con los Estándares de la *Global Reporting Initiative* – GRI, cumpliendo con la opción esencial “de conformidad”. Aquí se presentan los principales aspectos del desempeño económico, social y ambiental de la Entidad a partir de su Estrategia, teniendo en cuenta el aporte al respeto y protección de los Derechos Humanos, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este reporte ha sido elaborado con la información identificada como material para la Entidad en un ejercicio realizado en el 2021 y sus contenidos han sido revisados y aprobados por las diferentes Delegaturas y Oficinas de la SIC que año a año suministran información para incluir en el reporte. Cualquier aclaración o excepción a la cobertura, se expone a lo largo del texto y los contenidos GRI reportados se identifican a través del código respectivo y en el índice de contenidos GRI ubicado al final.

Para más información sobre este reporte a memoria puede comunicarse con la Secretaría General de la Entidad, en los correos electrónicos secregal@sic.gov.co, lpauna@sic.gov.co y 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 entendemos que nuestra labor de protección de los derechos de los consumidores y de los ciudadanos contribuye al crecimiento económico del país, a la estabilidad de la sociedad y al bienestar de los colombianos. Adicionalmente, adelantamos una gestión eficiente que tiene en cuenta y administra los impactos operacionales en materia ambiental, en el relacionamiento con los diferentes grupos de interés y en la promoción de la ética y del respeto por los derechos humanos.

Como elemento clave en el logro de ese objetivo, hemos desarrollado este cuarto Informe de Sostenibilidad, el cual presenta la gestión del año 2021. Este ejercicio es producto de un proceso interno de análisis y seguimiento de las actividades, que nos ha permitido avanzar en la identificación y caracterización de los impactos, en la comprensión y gestión de las principales preocupaciones de nuestros grupos de interés y en la verificación del cumplimiento de los compromisos institucionales con la ética, la integridad, la libre competencia y la propiedad intelectual.

Como miembros activos del Pacto Global desde el año 2015 y representantes de la nación en diferentes foros y organismos multilaterales, trabajamos de manera decidida en la promoción de la transparencia y la equidad a través del desarrollo de nuestro Modelo de Responsabilidad Social, presentado en 2021 y que tiene a los grupos de interés y al buen gobierno corporativo, en el centro de su estrategia.

Esta herramienta, diseñada con el propósito de hacer explícita la relación de los procesos de la Entidad con la gestión de los impactos operacionales, contribuye además al fortalecimiento de la credibilidad de la SIC como principal órgano de respaldo para los consumidores, las empresas, las organizaciones, las entidades públicas y la ciudadanía en general.

Mediante este Modelo, hemos establecido como elementos clave de la prospectiva institucional el trabajo en equipo, la adaptación al cambio y el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Frente a los ámbitos de la sostenibilidad, en materia ambiental, implementamos el Sistema de Gestión Ambiental bajo los estándares de la norma ISO 14001:2015, el cual se encuentra integrado al Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIGI. En diciembre de 2021 obtuvimos la certificación ambiental "CQR CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S.", la cual nos impone el reto de mantener y mejorar nuestro Sistema y desempeño ambiental.

Por otro lado, el cierre de brechas en materia de equidad de género e igualdad de oportunidades fue otro de los aspectos en los que la Entidad presentó logros significativos. Con la expedición de la Política de Equidad de Género y Diversidad, que busca además de garantizar los principios de equidad y no discriminación, prevenir cualquier tipo de acoso y conducta que vaya en contravía de los valores y principios de la Entidad.

Las Delegaturas, entre otras cosas, aportaron al logro de los objetivos institucionales en materia de formación para la vigencia 2021, a través de espacios como el "VII Congreso Internacional de Derecho de los Mercados", liderado por la Delegatura de Asuntos Jurídicos y logró un total 1.414 inscritos.





Por su parte la Delegatura de Protección de la competencia llevó a cabo el Congreso Internacional de Libre Competencia Económica y la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la SIC realizó el Congreso Internacional Vigilancia de Mercados Regulados. De igual forma, esta Delegatura junto con el Instituto Nacional de Metrología - INM, organizaron el Congreso Virtual Congreso de Mediciones para la Salud.

Adicionalmente, el Grupo de Formación adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, atendió el 100% los requerimientos académicos de las Delegaturas. Lo anterior, por medio de capacitaciones virtuales y videoconferencias, con el objetivo de fortalecer la cultura y la implementación de buenas prácticas en todos los ámbitos misionales. En 2021, 24.380 personas participaron de las videoconferencias y 8.481 en los 110 cursos de formación virtual ofertados por la Entidad.

Por otro lado, durante esta vigencia avanzamos de manera significativa en el logro de nuestra visión generando mayor cercanía con la ciudadanía a través de la ejecución de diferentes programas. Por ejemplo, el de Propiedad Industrial para emprendedores PI-e, que busca apoyarlos en la identificación de activos intangibles que puedan ser susceptibles de protección por medio de la propiedad industrial. A través de esta iniciativa, 1.127 emprendedores se beneficiaron a través orientación personalizada y del acompañamiento institucional que busca impulsar la generación de desarrollos propios, innovación tecnológica local y registro de patentes.

Adicionalmente, como miembros de la Red Latinoamericana de Propiedad Intelectual y Género, trabajamos a través de la Superintendente Delegada para la Propiedad Industrial en la promoción de la Propiedad Intelectual como elemento clave en el cierre de brechas. Así mismo, impulsamos en conjunto con la Organización Mundial de Propiedad Intelectual -OMPI el curso piloto sobre Propiedad Intelectual para mujeres en carreras STEM (ciencia, tecnología, ingeniería o

matemáticas), con el objetivo de favorecer la incorporación de mujeres profesionales de estas disciplinas en el desarrollo de emprendimientos tecnológicos, que realicen además un efectivo uso de la Propiedad Intelectual.

La apertura de un nuevo Centro de Apoyo a la Tecnología y a la Innovación (CATI) en el departamento de Nariño, con el que se completan 33 en el país, y el trabajo articulado con la OMPI, facilitaron el acceso y uso estratégico de la información tecnológica y de la propiedad industrial a los innovadores. Con este grupo realizamos 66 talleres, que contaron con 985 participantes y contribuyeron a la presentación de 114 solicitudes de patentes, 263 peticiones de diseños industriales y 2.012 solicitudes de marcas registradas en 2021.

Por su parte, la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales tramitó 279 medidas cautelares, lo que significó un aumento del 58% respecto del período anterior. También finalizó 23.114 procesos relacionados con el consumidor, en temas como competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial. A través de un evento virtual, esta Delegatura también lanzó la herramienta tecnológica de relatoría que incluye 613 casos con sus respectivas decisiones en video, audio o texto, y la correspondiente asignación de descriptores y restrictores de búsqueda.

Adicionalmente, la Delegatura para la Protección del Consumidor implementó el modelo de vigilancia preventiva para usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales, turismo y grandes almacenes. Como resultado, logró la realización de 292 investigaciones y encontró merito para imponer sanciones por un valor que asciende a los \$12.778.427.190. También impuso 53 multas por infracciones relacionadas con publicidad engañosa por un valor total de \$8.629.456.854; sancionó a 11 grandes almacenes por infracciones a las normas de protección al consumidor por un valor de \$3.468.506.610 e impuso multas por un valor total de \$45.628.197 a 6 constructoras, en el marco de la protección al consumidor inmobiliario.

Con la Ruta del Consumidor llegamos a todos los rincones del país, es así que la Delegatura para la Protección del Consumidor realizó en el departamento de Amazonas, una capacitación sobre la Ley 1480 de 2011 a la comunidad indígena Tikuna, ubicada en el resguardo Macedonia, a 80 km de Leticia.

Ahora bien, frente a la gestión de la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal alcanzó varios logros. Entre ellos está el fortalecimiento del control previo de reglamentos a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE con 48.352 registros tramitados. También participó activamente en la estructuración del Sistema de Administración de Riesgos –SAR de la VUCE, lo anterior con el fin de reducir los tiempos de respuesta en los procesos de importación, cuyo principal objetivo es lograr que el 5% de los registros sean aprobados en un periodo de 3 a 4 minutos, cuando actualmente se maneja un término de 24 horas.

Continuando con logros de gestión misional, la Delegatura para la Protección de Datos Personales avanzó en las conversaciones en esta materia con la Comisión Europea, Argentina y Uruguay e inició diálogos con el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (UK). De igual manera, esta Delegatura, aumentó un 25% la capacidad de atención de quejas ciudadanas respecto del periodo anterior. Como resultado de esta gestión, el número de sanciones presentó un incremento del 23%, las cuales representaron \$11.902.508.430 en multas.

Por su parte, la Delegatura de Protección de la Competencia atendió el 92% de las solicitudes de integraciones empresariales dentro de los términos establecidos como meta, los cuales están por debajo de los términos de Ley para cada una de las fases de preevaluación (Ley 1340 de 2009 Art. 10 - Resolución 2751 de 2021). Dentro de toda esta labor, fueron impuestas 8 sanciones en materia de libre competencia que ascendieron a un total de \$10.425.496.811.

Los invitamos a conocer en mayor detalle las actividades de la SIC en las páginas de este informe, documento en el cual no solo analizamos las acciones emprendidas en el marco del cumplimiento de nuestra misionalidad, sino que también presentamos la evaluación de los impactos operacionales frente a los retos globales expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Estas acciones hacen parte de un proceso permanente que hemos emprendido con el fin de seguir mejorando y avanzar en el objetivo de ser cada vez más ágiles, cercanos y eficientes. Lo anterior, para contribuir de forma significativa al bienestar de los consumidores y empresarios colombianos.


Juan Camilo Durán Téllez
Superintendente de Industria y Comercio (E)



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

La Entidad es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica, 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, 4886 de 2011 y 092 de 2022.

La ubicación de la sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá, Colombia en la Carrera 13 No. 27 – 00, La Entidad a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, cuenta con 22 puntos de atención al ciudadano (PAC) a nivel nacional, servicios que presta a través de las Casas del Consumidor (ver mapa).

En cualquiera de estos puntos los ciudadanos pueden solicitar asesorías sobre los servicios que presta la Entidad, para trámites y demás solicitudes o necesidades.

Las actividades y servicios que presta la Entidad son de carácter presencial y virtual así:

Protección al Consumidor - temas Estatuto del consumidor y Datos Personales: Atención de denuncias y realización de investigaciones por: la presunta violación a las normas de Protección al consumidor. Disposiciones legales del habeas Data y el manejo de la información contenida en las bases de datos.

Protección al Consumidor - Temas Control de precios, reglamentos técnicos y metrología legal: Atención de denuncias y realización de investigaciones por:

- El presunto incumplimiento de los requisitos de seguridad, calidad e información fijados por el Gobierno Nacional.
- El presunto incumplimiento de las políticas establecidas por el Gobierno en materia de precios de productos y servicios.
- Ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre algunos actores del modelo de autorregulación del sector valuatorio dispuesto en la Ley 1673 de 2013.
- Administración del registro de Productores e Importadores.

Protección al Consumidor - Temas Jurisdiccionales: Atención de demandas en materia de Protección al Consumidor y de competencia desleal y propiedad Industrial.

Propiedad Industrial: Administrar el Registro Nacional de la Propiedad Industrial en materia de Signos Distintivos y de Nuevas Creaciones. Fomentar la protección a la innovación y la transferencia de conocimiento.

Protección de la Competencia: Denuncias por posibles actos de competencia desleal en uso de las facultades administrativas. Denuncias e investigaciones por prácticas comerciales restrictivas. Atención conceptos de Abogacía y control previo a integraciones Empresariales.

Asuntos de Carácter General: Atención de consultas, derechos de petición. Brindar la información sobre estado de una denuncia o investigación. Formación temas misionales. Orientaciones en temas de datos personales, integraciones, prácticas comerciales, reglamentos técnicos, propiedad industrial, Cámaras de Comercio, protección al Consumidor.

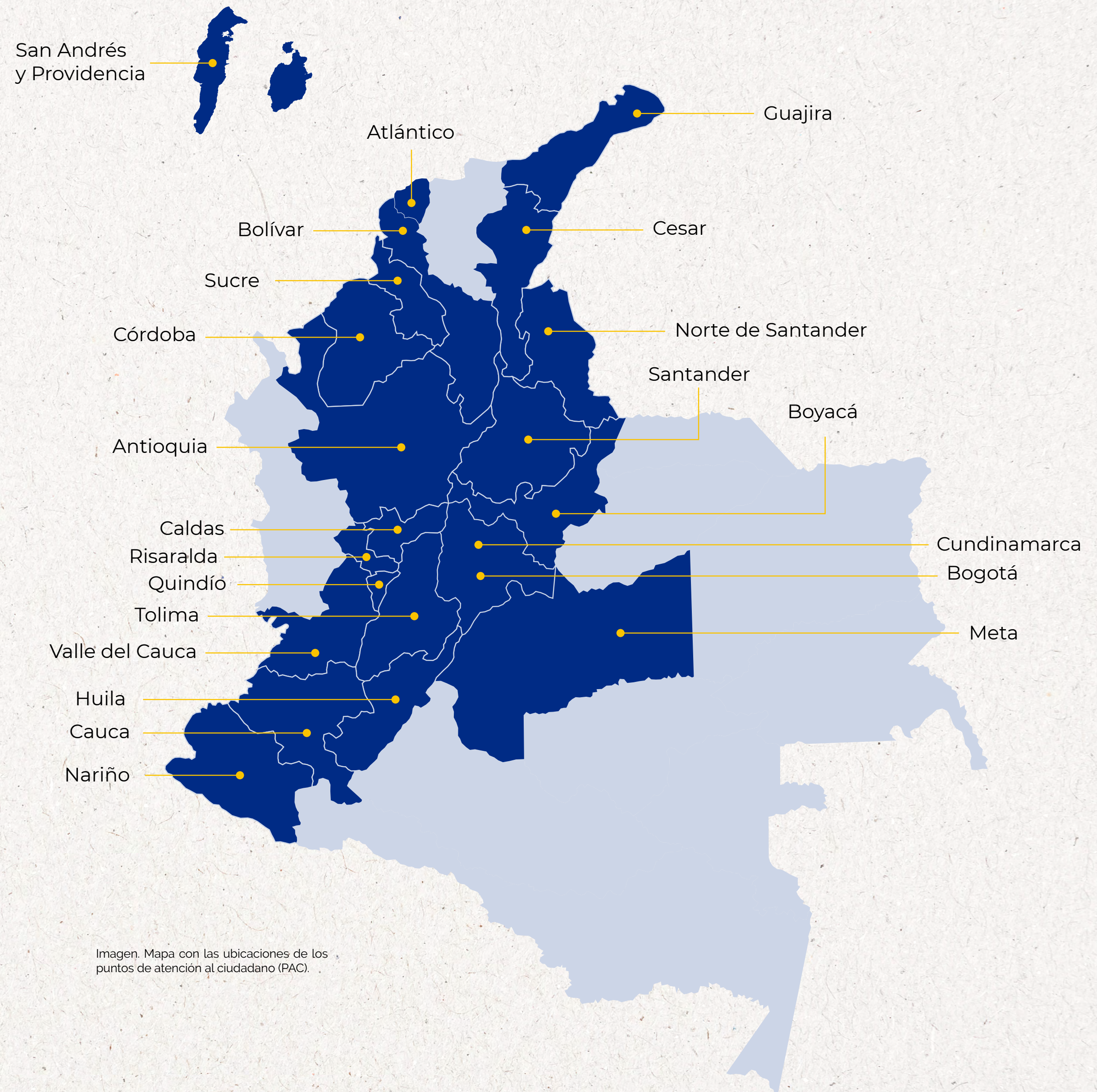


Imagen. Mapa con las ubicaciones de los puntos de atención al ciudadano (PAC).

Dimensiones de la Entidad:

GRI (102-7) PG6

2021



Número total de empleados
activos directos al final del
periodo reportado

607



Número total de
contratistas al final
de periodo reportado

1.713



Valor total de ingresos netos*
de la Entidad durante el periodo
reportado

\$413.528.761.491 COP



Valor de los activos totales de la
Entidad durante el periodo reportado

\$1.345.160.253.315 COP

* La SIC recauda ingresos fiscales no tributarios y no
tiene a cargo la prestación de bienes.



Iniciativas Externas y Afiliaciones:

GRI (102-12; 102-13)

La SIC hace parte de las siguientes iniciativas externas y afiliaciones como miembros activos en donde se aporta con insumos útiles para el país:



Pacto Global Red Colombia desde 2015



Autoridades de Privacidad de Asia Pacífico (APPA).



Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales (RIPD)



Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD - Organization for Economic Co-operation and Development)

- Miembro del Grupo de trabajo "Digital Citizen and Consumer Working Group" (DCCWG) de la OCDE.
- Miembro del Grupo de trabajo "Digital Education Working Group" (DEWG) de la OCDE.



Privacy Assembly (GPA). Miembro y Secretaria del Grupo de trabajo "International Enforcement Working Group" (IEWG).

- Miembro del Grupo de trabajo "Digital Citizen and Consumer Working Group" (DCCWG).
- Miembro del Grupo de trabajo "Digital Education Working Group" (DEWG).



Global Privacy Enforcement Network (GPEN).



Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD - United Nations Conference on Trade and Development)



Red Internacional de Autoridades de Protección al Consumidor (ICPEN - International Consumer Protection and Enforcement Network)



Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)



Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) - Organización de Estados Americanos (OEA)



Comunidad Andina de Naciones (CAN)



Alianza del Pacífico (AP)



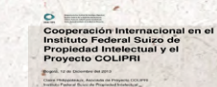
País miembro de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual – OMPI



País miembro del Sistema de cooperación técnica entre las oficinas de Propiedad Industrial de América del Sur – PROSUR



Programa Iberoamericano de Propiedad Industrial – IBEPI



Convenio de Cooperación Colombo-Suizo - COLIPRI



Organización Internacional de Metrología Legal -OIML, en cabeza del delegado Juan Camilo Durán. Específicamente, la participación en la Mesa Redonda de la Organización de Metrología Legal Regional (RLMO-RT).

- Colombia, estado miembro de la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML), también hace parte del Comité del Sistema de Certificación OIML-CS, el cual emite, registra y utiliza certificados de conformidad OIML y tiene asociación al tipo de evaluaciones/pruebas de modelo de instrumentos de medición, los cuales se basan en los requerimientos de la Organización.



Red Internacional de Competencia (ICN) por sus siglas en inglés

Convenio Especial de Cooperación entre la SIC, Minciencias y red JOINN

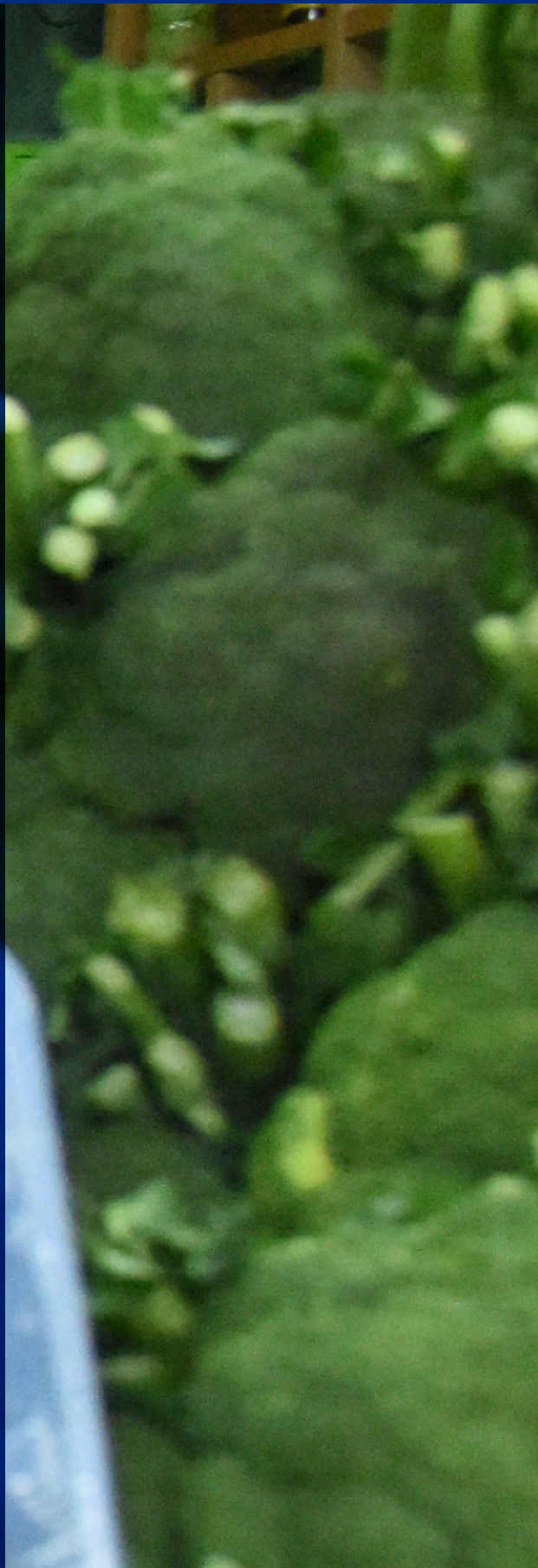
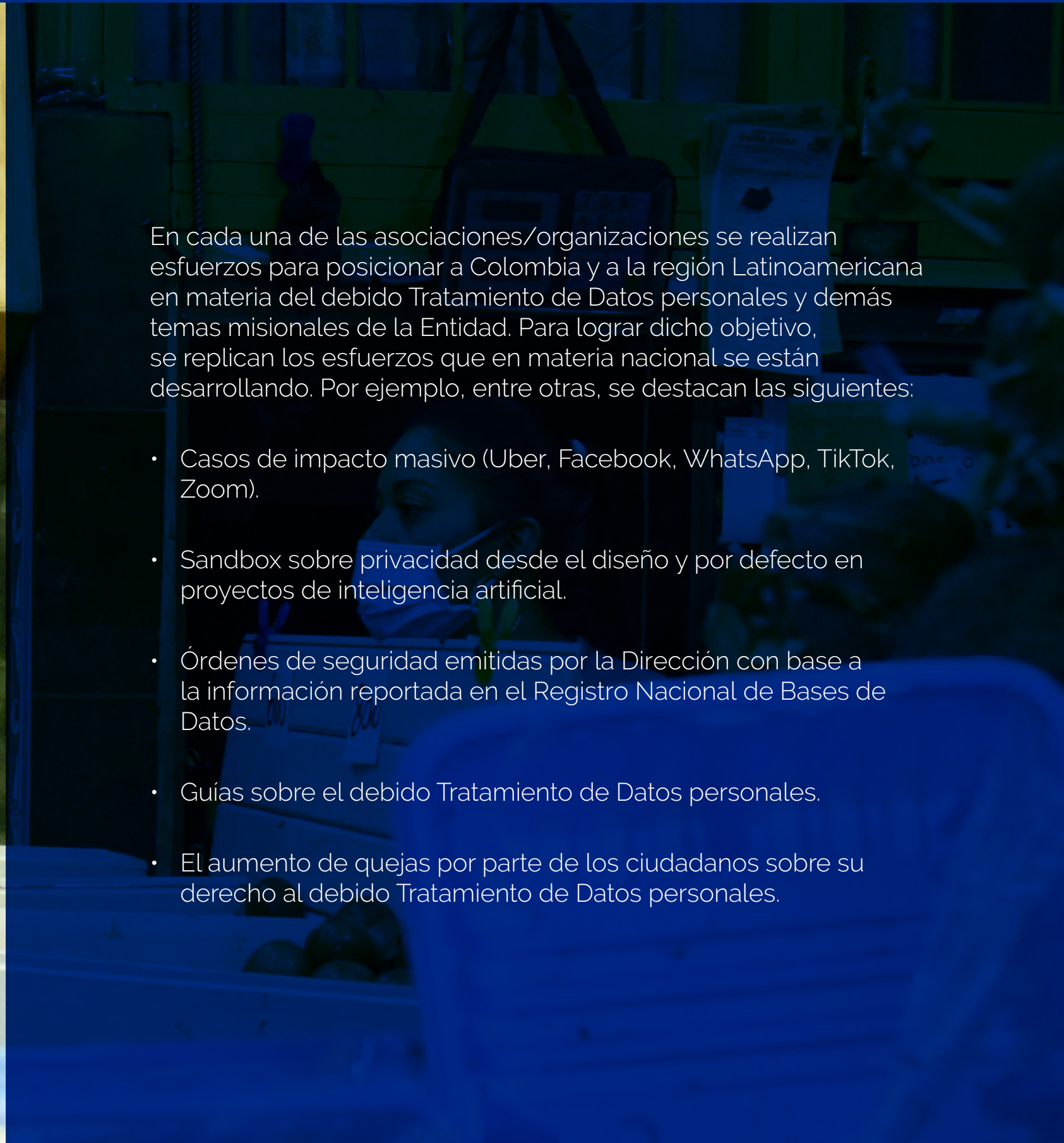
Convenios interadministrativos y Convenios de asociación CATI

CONPES 4012 de 2020 Política Nacional de Comercio Electrónico



En cada una de las asociaciones/organizaciones se realizan esfuerzos para posicionar a Colombia y a la región Latinoamericana en materia del debido Tratamiento de Datos personales y demás temas misionales de la Entidad. Para lograr dicho objetivo, se replican los esfuerzos que en materia nacional se están desarrollando. Por ejemplo, entre otras, se destacan las siguientes:

- Casos de impacto masivo (Uber, Facebook, WhatsApp, TikTok, Zoom).
- Sandbox sobre privacidad desde el diseño y por defecto en proyectos de inteligencia artificial.
- Órdenes de seguridad emitidas por la Dirección con base a la información reportada en el Registro Nacional de Bases de Datos.
- Guías sobre el debido Tratamiento de Datos personales.
- El aumento de quejas por parte de los ciudadanos sobre su derecho al debido Tratamiento de Datos personales.



★ Premios, reconocimientos y certificaciones 2021:

★ Delegatura para la Protección del Consumidor:

Ganadores del concurso DATAJAM 2021 reto 1 "Aproximación a la construcción de índices TIC para Colombia". Comisión de Regulación de Comunicaciones

★ Delegatura Para la Propiedad Industrial:

Certificación de la calidad estadística de la operación "Estadísticas de Nuevas Creaciones en Colombia" 2021

★ Delegatura para la Protección de la Competencia:

La SIC organizó y presidió una sesión del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)

★ Delegatura para la Protección de la Competencia:

Reconocimiento a esta Superintendencia por parte de la Autoridad de competencia de Hong

Kong con la publicación de la entrevista en la cual comparten en su website una descripción de la autoridad de competencia colombiana junto a los homólogos de las repúblicas de Irlanda, Singapur, Filipinas, China e Indonesia.

★ Delegatura para la Metrología Legal:

El Ingeniero Pedro Pérez dictó una capacitación presencial en temas de productos preempacados en Guatemala, por solicitud de ese país

★ Dirección Financiera:

Participación en la iniciativa de banco de Capacitadores SIC a través de la capacitación de Presupuesto Público.

★ Dirección Administrativa - Sistema de Gestión Ambiental:

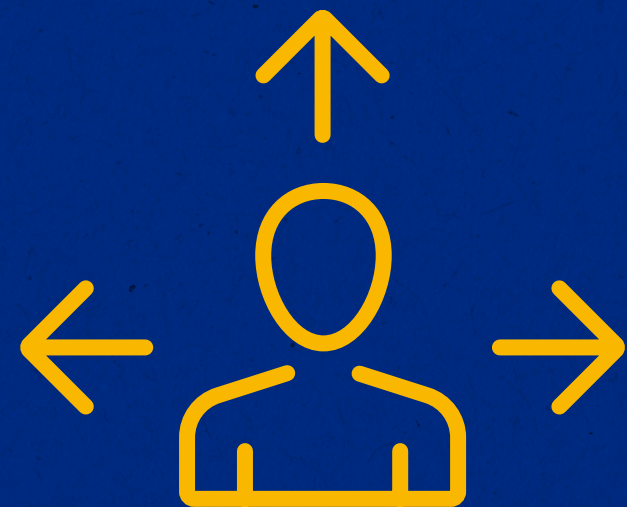
La SIC, logró certificar los procesos estratégicos, misiones y de apoyo, bajo la norma ISO 14001:2015 en Gestión Ambiental

★ Gestión del Talento Humano y Administración de Personal:

- CRIP- Premio colombiano de sostenibilidad a las buenas prácticas laborales. Primer puesto en la categoría de Entidades del Sector Público.
- Certificación Sala amiga de la familia lactante (Secretaría de Salud)
- Mantenimiento certificación modelo efr (Fundación más familia)
- Certificación Ambiente laboral sobresaliente (Great Place to Work)

★ Secretaría General:

La Superintendencia de Industria y Comercio participó durante el 2021 en la tercera edición del Concurso Nacional de Integridad y Transparencia Institucional- CNIC realizada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República bajo el liderazgo de la Vicepresidencia de la República, en el cual ocupó el segundo lugar con la postulación de la iniciativa "Tour de la SIC:



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 está definida en el Decreto 4886 de 2011 y modificada por el Decreto 092 de 2022, por medio del cual se modifica la estructura de la Entidad y se determinan las funciones de sus dependencias.



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 4 Jefaturas, cuya distribución por género es de 6 mujeres y 6 hombres. Los funcionarios que hacen parte del órgano de gobierno cuentan con una antigüedad en la Entidad de entre 9 y 10 años.

Comités:

Los comités que tienen que ver con la toma de decisiones en materia económica, ambiental y social, son:

- 1. Comité Directivo:** Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la Entidad y por el eficiente desempeño de las funciones técnicas y administrativas de la misma.
- 2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** 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.
- 3. Comité Asesor de Contratación:** Órgano asesor y consultivo, cuando el ordenador del gasto lo requiera.
- 4. Comité de Conciliación:** El Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses públicos a cargo de la Entidad.
- 5. Comité de Convivencia laboral:** Prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- 6. Comité Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):** 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.

- 7. Comité Técnico de Sostenibilidad Contable:** Prestar apoyo permanente, seguimiento y asesoría a los responsables de la información financiera, económica y social; y propender por la cultura de autocontrol en los procesos y procedimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 8. Comisión de Personal:** 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.
- 9. Comité de Cartera:** Órgano que en todo caso se encargará, entre otras, de efectuar las recomendaciones a que haya lugar en relación con la depuración de la cartera de imposible recaudo. Así mismo, la Entidad cuenta con otros comités permanentes o transitorios especiales para el estudio, análisis y asesoría en temas alusivos a la Superintendencia.
- 10. Comité de Coordinación de control Interno:** Coordinar y asesorar el diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno institucional.
- 11. Comité de Coordinación y Seguimiento:** El seguimiento a la gestión es un componente de la Dirección estratégica y del sistema de aprendizaje institucional que tiene la finalidad de proporcionar conocimientos sobre desempeño de la organización, permite establecer las desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, desarrollar habilidades para la solución de problemas críticos.
- 12. Comité de Gestión:** El seguimiento a la gestión es un componente de la Dirección estratégica y del sistema de aprendizaje institucional que tiene la finalidad de proporcionar conocimientos sobre desempeño de la organización, permite establecer las desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, desarrollar habilidades para la solución de problemas críticos.
- 13. Consejo Asesor:** Órgano auxiliar de carácter consultivo. Trata temas relacionados con asuntos de promoción de la competencia.



1.3.2. Marco Estratégico Institucional

Dentro del marco estratégico de la SIC se tienen encuentran además de sus funciones, el Plan Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los compromisos en CONPES, de sector e internos misión, la visión y los objetivos estratégicos, Políticas, Plan Estratégico Institucional y Sistema de Gestión Institucional.

Modelo de operación:

El modelo implementado por la Entidad es un modelo de operación por procesos, que permite armonizar la misión y visión institucional al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El modelo de operación está conformado por macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procedimientos e instructivos y la realización de actividades permanentes de mejora continua. Las interrelaciones de entrada y de salida se encuentran definidas en las caracterizaciones de cada uno de estos. Para la definición de los macroprocesos que conforman la operación de la Entidad, se tuvo en cuenta las disposiciones legales que le asignan las funciones a la SIC y el conjunto de planes y programas establecidos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los macroprocesos fueron clasificados teniendo en cuenta su naturaleza y su función, así:



Procesos estratégicos: son aquellos procesos en los cuales se determinan, políticas, estrategias, se fijan objetivos y se retroalimenta a la alta dirección sobre la gestión institucional.

Procesos misionales: son aquellos que permiten dar cumplimiento las funciones asignadas a la Entidad y tienen impacto en los ciudadanos que reciben los productos y servicios de la Entidad.

Procesos de apoyo: son aquellos en los cuales se gestionan los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control.

Procesos de seguimiento, evaluación y control: son aquellos que permiten verificar que las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado y el grado en el que se obtuvieron los resultados previstos.

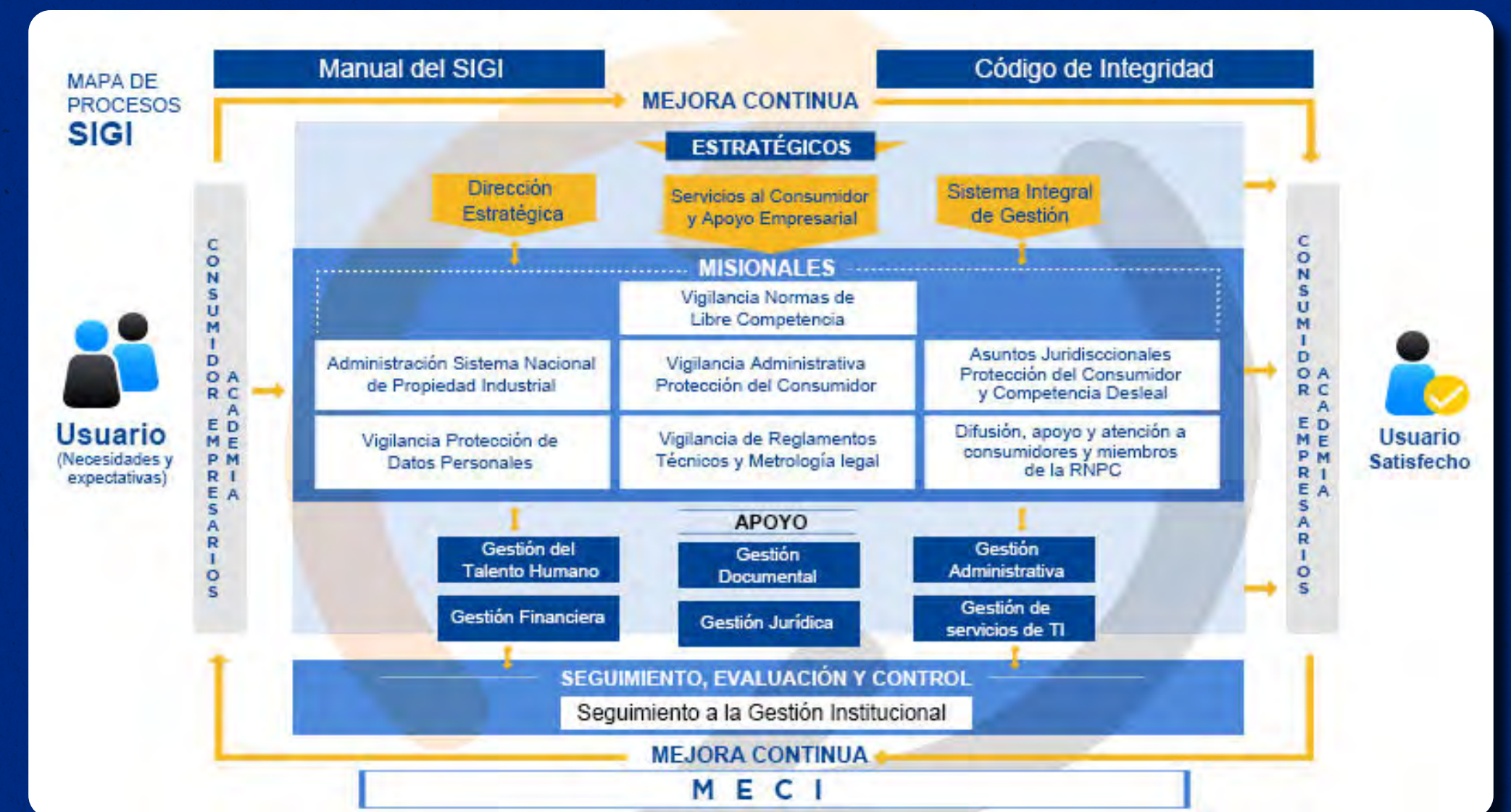


Imagen. Mapa de procesos de la SIC



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.

Esto 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

- 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.
- 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.
- Mejorar la infraestructura, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información.
- Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano.
- Fortalecer los servicios de formación y divulgación de los derechos y deberes de ciudadanos y empresarios.
- 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

- Implementar las mejores prácticas en materia de gestión documental.
- Perspectiva aprendizaje y crecimiento
- Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación.
- Afianzar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable.
- Fortalecer procesos de analítica institucional para la toma de decisiones.

Perspectiva financiera

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)

La Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de fortalecer la relación con los ciudadanos y garantizar la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en la Entidad, realiza el ejercicio de caracterización de los grupos de valor cuyas particularidades, necesidades y prioridades permitirán establecer estrategias coherentes y pertinentes en cuanto a la participación ciudadana se trata.

Este ejercicio consiste en la identificación de los principales usuarios y sus principales características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, permitiéndole de este modo a la Entidad una orientación apropiada de sus acciones y su focalización, la realización de ajustes en la oferta institucional, el fortalecimiento de su función pública hacia la sociedad y la articulación permanente con los ciudadanos potenciales para la creación de estrategias.

Grupo Interés	Definición
Ciudadanía en general	Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes.
Personas en condición de vulnerabilidad	Grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.
Grupos étnicos	Son aquellas comunidades que comparten un origen, una historia, una lengua, y unas características culturales y/o rasgos físicos comunes, que han mantenido su identidad a lo largo de la historia como sujetos colectivos.
Empresa Privada	Una empresa privada es una organización con fines de lucro que es propiedad de inversionistas particulares. Así, el socio mayoritario no obstante es una persona, sino que también puede ser otra compañía, siempre y cuando este no pertenezca al Estado.
Personas en condición de discapacidad	Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.
Comunidad LGBTIQ+	El movimiento LGBTIQ+ o movimiento por una libre orientación sexual, hace referencia a un movimiento social en el que se lucha por la causa de personas con una garantía de los derechos humanos integrales que debe tener cualquier grupo con orientación sexual distinta a la heterosexual, en busca de la aceptación y humano en el mundo de hoy.
Empresa Pública	Son creadas por el Gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas Entidades que pertenecen al Estado, y tienen personería jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio. Se crean para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.



Grupo Interés	Definición
Instituciones de Educación Superior	Son las Entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior en el territorio colombiano.
	Las IES se clasifican en: A, según su carácter académico, y B, según su naturaleza jurídica.
	Clasificación A:
	El carácter académico constituye el principal rasgo que desde la constitución (creación) de una institución de educación superior define y da identidad respecto de la competencia (campo de acción) que en lo académico le permite ofertar y desarrollar programas de educación superior, en una u otra modalidad académica.
	Según su carácter académico, las Instituciones de Educación Superior (IES) se clasifican en:
Instituciones Educativas	Instituciones Técnicas Profesionales
	Instituciones Tecnológicas
	Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas Universidades
Veeduría	Clasificación B:
	Según la naturaleza jurídica, la cual define las principales características que desde lo jurídico y administrativo distinguen a una y otra persona jurídica y tiene que ver con el origen de su creación. Es así que con base en este último aspecto las instituciones de educación superior son privadas o son públicas.
	Es un conjunto de personas y bienes, promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y la media.
Asociaciones	Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las Entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.
	La Asociación o Corporación surge de la voluntad de varias personas pueden ser naturales o jurídicas cuyo objeto social va dirigido hacia la comunidad en general o a un grupo de asociados o corporados para propender el bienestar de determinado sector social, colectividad o gremial.

Grupo Interés	Definición
ONG y Fundación	Son personas jurídicas sin ánimo de lucro creadas por iniciativa privada o pública, para atender una finalidad altruista o de interés social determinada en los estatutos, para lo cual requiere de un aporte realizado por su fundador o fundadores.
Entidad Pública-Orden Territorial	Son las Entidades cuyo campo de acción es el respectivo territorio, entendido como municipio, distrito o departamento, son de creación del concejo o las asambleas departamentales.
Entidad Pública-Orden Nacional	Son aquellas Entidades cuyo campo de acción es en todo el territorio nacional, las cuales pueden tener origen constitucional o legal.
Organismos de Control	Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público.
Personerías	Son organismos de control y vigilancia de las respectivas Entidades territoriales, que ejercen la función de Ministerio Público y que están encargadas de la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos en su jurisdicción, así como de ejercer el control disciplinario en el municipio, la guarda del interés público y de los principios del Estado Social de Derecho y de la promoción del control social de la gestión pública.
Fuerzas Militares y de policía	Las Fuerzas Militares están constituidas por el Ejército, la Armada y la Fuerza Aérea, cuya finalidad primordial es la defensa de la soberanía, la independencia, la integridad del territorio nacional y del orden constitucional. La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.
Funcionarios de la Entidad	Son personas naturales que ejercen función pública, tienen una relación con el estado. Persona natural con una relación laboral con el estado.
Contratistas de la Entidad	Un contratista es la persona o empresa que ejecuta un contrato que le ha sido encargado por el contratante, para que lo realice de forma independiente pero de acuerdo a los lineamientos estipulados en el contrato respectivo.

Asuntos clave y preocupaciones planteadas por los grupos de interés

Para la Entidad, es muy importante conocer y escuchar las preocupaciones de los grupos de interés, por ello durante el periodo del presente reporte, la ciudadanía evidenció interés en algunos temas como:

En materia de **Protección al Consumidor**,

- Conocer sobre el tema de Garantías, el Estatuto del Consumidor y los tiempos de respuesta de los trámites relacionados ya que consideran que son prolongados.
- Realizar mayor divulgación sobre el estatuto del consumidor en especial cuando se encuentran relacionados proveedores como las Aerolíneas, Agencias de viajes, Constructoras, Inmobiliarias, estaciones de servicio y Grandes Superficies.
- Conocer acerca del proceso que lleva a cabo la SIC frente a los reclamos en contra de prestadores de servicios de telecomunicaciones. Adicionalmente, temas de regulación de cobros como la reconexión de servicios.
- Conocer acerca de los mecanismos para proteger datos en el comercio electrónico, en las Entidades financieras y en la misma SIC. De igual forma, se observa gran interés con relación al manejo de reportes en Centrales de Riesgo, en especial respecto a la aplicación e incidencias de la nueva ley de "Borrón y cuenta nueva".

En respuesta a lo anterior, la Entidad dio contestación a estas preocupaciones manifestadas por parte de los ciudadanos y consumidores así:

Durante 2021 se realizaron 3 ferias virtuales de atención al ciudadano dirigidas a los consumidores de todo el territorio nacional, en donde los proveedores de servicios de telecomunicaciones pudieron atender a los usuarios de forma rápida y directa.

Respecto de los términos para adelantar acciones en esta materia, debe resaltarse que la Delegatura para la Protección del Consumidor desarrolla cada una de sus actuaciones de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento administrativo sancionatorio previsto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1480 de 2011 y la Ley 1341 de 2009, respetando los términos allí establecidos para cada etapa del proceso.

De otra parte, conviene advertir que la Delegatura tiene la facultad de imponer sanciones en un periodo máximo de tres (3) años contados a partir de la ocurrencia de la infracción y un término máximo de un (1) año para resolver los recursos interpuestos, so pena de perder la competencia y entenderse falladas a favor del recurrente.

En 2021, fueron impuestas 53 multas por infracciones relacionadas con publicidad engañosa por un valor total de \$8.629.456.854. Fueron sancionados 11 grandes almacenes por infracciones a las normas de protección al consumidor por un valor de \$3.468.506.610. Adicionalmente, en asuntos de protección al consumidor inmobiliario, fueron impuestas multas por un valor total de \$45.628.197 a 6 constructoras.

De conformidad con el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, el 50% de las multas impuestas por la Delegatura tienen como destino el presupuesto de esta Superintendencia, mientras que el otro 50% se destina al fortalecimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

Así mismo, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, la Delegatura para la Protección del Consumidor realizó 5 mesas de diálogo con las autoridades regionales de las ciudades de Medellín, Armenia, Barranquilla, Cartagena y Santiago de Cali, relacionadas con protección del consumidor en el sector inmobiliario. Además, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones realizó 36 mesas de trabajo con los operadores y autoridades, un foro de atención al cliente, 2 cursos virtuales de autoformación y emitió 3 piezas pedagógicas. Finalmente, la Delegatura fue anfitriona de 3 congresos de protección al consumidor.

En cuanto a **Protección de datos**, los ciudadanos consultan acerca de:

- Los mecanismos para proteger datos en el comercio electrónico, en las Entidades financieras y en la misma SIC.
- El manejo de reportes en Centrales de Riesgo, en especial respecto a la aplicación e incidencias de la nueva ley de "Borrón y cuenta nueva".

Adicionalmente a la publicación de las guías sobre el Tratamiento de Datos Personales en la Propiedad Horizontal, el tratamiento de las fotos como Datos Personales, la gestión de incidentes de seguridad en el Tratamiento de Datos Personales y los avances en la guía sobre el Tratamiento de Datos Personales en las Entidades Estatales; fueron emitidas cuatro (4) órdenes de impacto masivo frente a WhatsApp LLC (Resolución 29826 19/05/21), Zoom Inc (Resolución 74519 23/11/20), ByteDance Ltd, TikTok, Inc y TikTok Pte. Ltd. (Resolución 62132 5/10/20) y Google LLC (Resolución 53593 3/09/20), impactando cerca de 39 millones de usuarios en Colombia.

Continuando con el proceso para lograr que Colombia sea catalogado como un país con nivel adecuado en la Protección de Datos Personales, la Delegatura de Protección de Datos ha avanzado con la Comisión Europea, Argentina y Uruguay, e iniciado conversaciones con el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (UK). El pasado 26 de agosto de 2021, este último incluyó a Colombia dentro del listado de países prioritarios para considerar el nivel adecuado.



En materia de gestión, se aumentó un 25% la capacidad de atención de quejas ciudadanas respecto del periodo anterior y se incrementó en un 23% el número de sanciones, pasando de 119 a 146, llegando a la cifra de \$11.902.508.430 en multas. El 90% de las quejas ciudadanas están relacionadas con reportes a centrales de información financiera dentro de los cuales se identificaron situaciones de suplantación de identidad.

Con respecto al tema de **Propiedad Industrial**, las consultas de los ciudadanos hacen referencia a:

- Los tiempos de los procesos de marcas y patentes ya que algunos ciudadanos consideran que actualmente son muy elevados.
- Conocer si la SIC cuenta con programas de apoyo financiero para inventores o para Mipymes y mayores descuentos en registro a este tipo de empresas.

Para ello, la Entidad continuó apoyando a las Mipymes, emprendedores, inventores y universidades en la presentación de solicitudes de Propiedad Industrial y consulta de la información tecnológica a través de los programas: Centros de Apoyo a Tecnológica y la Innovación CATI, el Programa de Asistencia a Inventores PAI y Propiedad Industrial para emprendedores PI-e. Dando como resultado la radicación de 1.860 solicitudes de marcas, 181 solicitudes de diseño industrial y 93 solicitudes de patentes.

Además de los 4 conversatorios con la ciudadanía, la Delegatura de Propiedad Industrial organizó y llevó a cabo varias actividades de socialización y eventos dirigidos a los usuarios de la propiedad industrial, entre los que se destacan los eventos virtuales de inteligencia Artificial y el Comercio Electrónico; de Promoción del Programa de Asistencia a Inventores PAI en Colombia con acompañamiento de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI y el conversatorio "La importancia de la Propiedad Industrial en los modelos de negocio".

Respecto a los trámites administrativos, el tiempo promedio de decisión de las solicitudes de patentes de invención fue de 26 meses, el del modelo de utilidad de 11 y el de diseños industriales de 5,5. De 1.297 patentes concedidas, 239 fueron otorgadas a invenciones colombianas, es decir un 18,4%; en cuanto a modelos de utilidad, el 83,7% fueron otorgados a colombianos es decir 108, además, se resolvieron 528 recursos.

El tiempo de decisión de solicitudes de marcas y lemas comerciales, con o sin oposiciones, fue de 6,9 meses, lo que representa una mejora considerable respecto del periodo anterior; se resolvieron 10.064 recursos de apelación en segunda instancia en un tiempo promedio de 3,98 meses, lo que representa una reducción sustancial frente a los 9,9 meses del periodo anterior.

En lo referente a **Asuntos Jurisdiccionales**, los ciudadanos se muestran interesados en conocer:

- El motivo de los tiempos elevados para tener resolución de una demanda.
- La dificultad para radicar cada uno de sus procesos, ya que actualmente se hace énfasis en la virtualidad y no todos poseen los conocimientos necesarios al respecto.

Para ello, en materia de competencia desleal y propiedad industrial entre septiembre de 2020 y agosto de 2021, se presentaron 334 demandas y 270 solicitudes de medidas cautelares. Finalizaron 343 procesos, es decir, 141 más que en el ciclo inmediatamente anterior y se tramitaron 279 medidas cautelares, lo que significó un aumento del 58% respecto del periodo anterior.

Se presentaron 68.111 demandas en ejercicio de la acción de protección al consumidor de las cuales se calificaron de 65.816, se admitieron 28.926 y se inadmitieron 36.609, se resalta que en el 98% de las demandas admitidas la calificación se adelantó en menos de los 30 días que establece el Código General del Proceso, ello significa un aumento del 0,7% respecto del lapso inmediatamente anterior. Se finalizaron 23.074 procesos, lo que representa un aumento del 18% respecto del periodo anterior, en el que se finalizaron 19.526. En cuanto al término en el cual se deben resolver los procesos, es importante resaltar que el Código General del Proceso en el art. 121 dispone que estos deben ser tramitados en el término de un año prorrogable hasta por 6 meses adicionales.

En lo que tiene que ver con los fallos proferidos en procesos que se tramitan en el ejercicio de la acción de protección al consumidor, se tiene que el 68,63 % son a favor del consumidor y el 31,37 % en su contra.

Se han celebrado 8.423 audiencias virtuales con un porcentaje de asistencia del 97,6%, lo cual demuestra que la ciudadanía ha tenido una buena adaptación a la experiencia de la justicia virtual. Y a través de los aplicativos del expediente virtual se han numerado 168.960 providencias.

En términos de la calidad de las decisiones proferidas, se evidencia el alto índice de sentencias susceptibles de apelación que quedan en firme, que corresponde al 97,0% en materia de competencia desleal y propiedad industrial y al 97,8% en los procesos de protección al consumidor.

Con relación a los temas de **Reglamentos Técnicos y Metrología Legal**, se encontraron algunos comentarios de los ciudadanos frene a:

Solicitud de estadísticas sobre las licencias de importación aprobadas por la SIC y sobre las investigaciones llevadas a cabo por incumplimientos sobre metrología.

Durante el periodo, se fortaleció el control previo de reglamentos a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE con 48.352 registros tramitados y se participó activamente en la estructuración del Sistema de Administración de Riesgos -SAR de la VUCE, para la reducción de tiempos de respuesta en los procesos de importación, pues cerca del 5% de los registros se podrían aprobar en 3 o 4 minutos, cuando actualmente se maneja un término de 24 horas.



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 en 2021 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:



Proceso de análisis interno de materialidad

2018 - 2021



INFORME SOSTENIBILIDAD

2016 - 2020



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

Plan estratégico, anuales, otros.



DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL

Pág web, Sistema de gestión



INFORMES DE GESTIÓN SECTORIAL

Mincomercio - SIC



RENDICIONES DE CUENTAS

2019 - 2020



MONITOREO DE MEDIOS

Medios nacionales

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 de 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 - 2021

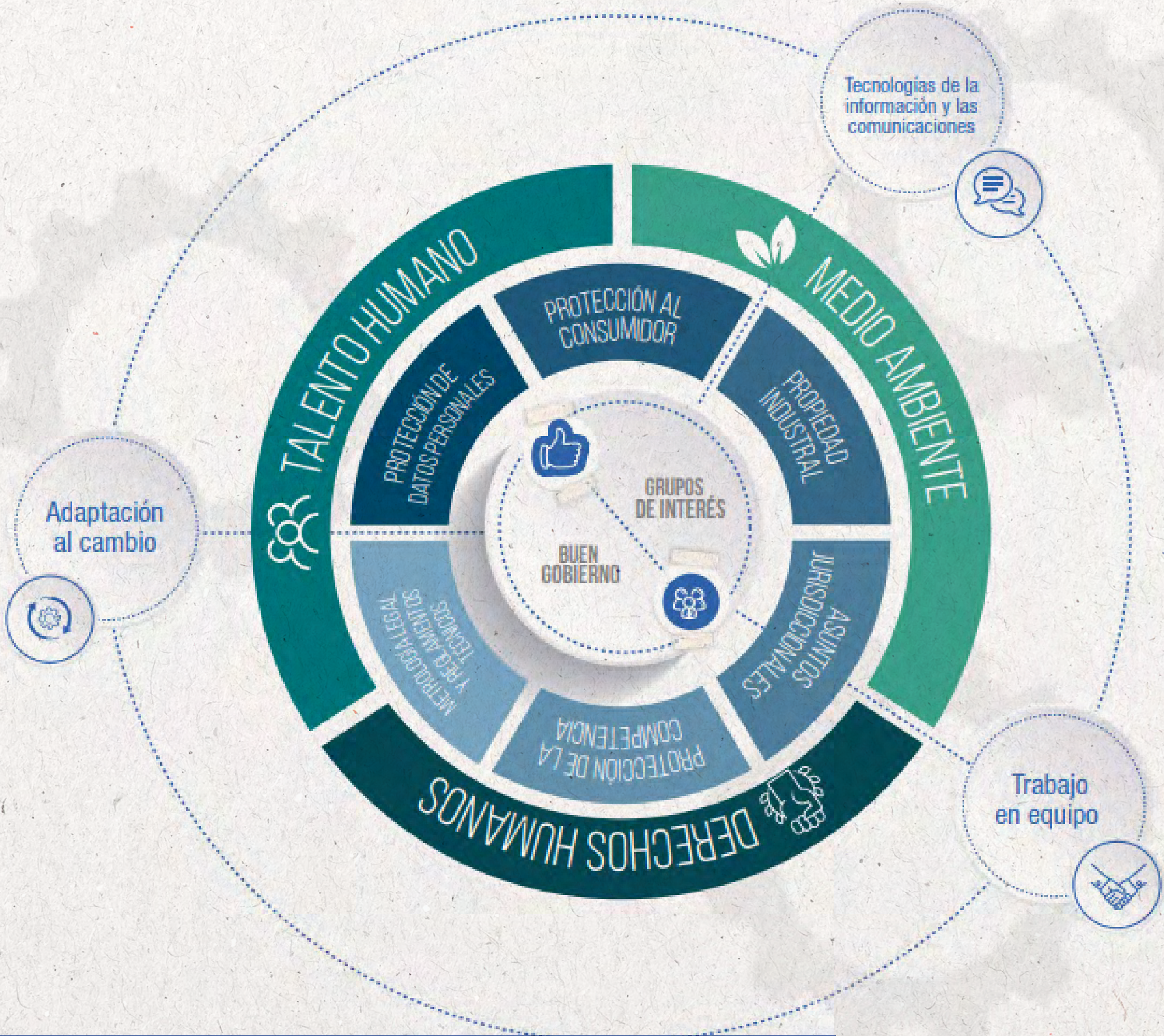
- ✓ BUEN GOBIERNO
- ✓ DATOS PERSONALES
- ✓ PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
- ✓ METROLOGÍA LEGAL
- ✓ PROPIEDAD INDUSTRIAL
- ✓ PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA
- ✓ ASUNTOS JURISDICCIONALES
- ✓ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- ✓ CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
- ✓ DERECHOS HUMANOS

Imagen. Temas materiales de la SIC.

Modelo de Sostenibilidad

En 2021 desde la Secretaría General de la SIC, se diseñó el primer Modelo de Responsabilidad social de la SIC, basado en la metodología del estándar GRI.

Gráfico. Modelo de Sostenibilidad 2021



Los grupos de interés y el buen gobierno son el núcleo o corazón del modelo. Seguido de esto, se encuentran los procesos misionales, en donde se gestiona el talento humano, el medio ambiente y el respeto de los derechos humanos, que permiten el desarrollo de competencias tendiente al eficiente trabajo en equipo, la adaptación al cambio y el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

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

GRI: (102-15; 102-43)

La SIC trabaja por la protección de los derechos de los consumidores y de los ciudadanos, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida, generando beneficios a la sociedad y a la economía a nivel nacional. Lo anterior, por medio de las actividades desarrolladas por cada una de las delegaturas, proyectando confianza y respaldo a los consumidores, las organizaciones, Entidades públicas y ciudadanía en general, así:

Por medio de la **Delegatura de Protección al Consumidor**, se protegen los derechos de los consumidores realizando actividades como:

Llevar a cabo investigaciones.

Imponer sanciones a las organizaciones que vulneran los derechos de los consumidores.

- Realiza visitas de inspección a diferentes establecimientos con el fin de encontrar irregularidades que atentan contra la seguridad de los consumidores.
- En materia de seguridad de producto se han suscrito diferentes convenios con el fin de conformar la Red Nacional de Consumo Seguro.
- Promover la prevención y abordar las causas de los incumplimientos de los operadores de telecomunicaciones, por medio de un modelo de vigilancia preventiva, denominado **PrevenSIC**, que no solo incentiva la prevención, la autorregulación, la solución al usuario en el primer contacto, así como a promover los mecanismos alternativos de solución de controversias, sino que es un ejemplo de cómo las actividades que ejecuta la SIC tienen un impacto directo en el bienestar de la sociedad. En el desarrollo del modelo se adelantan mesas de trabajo con los operadores y gremios del sector de telecomunicaciones, postales, televisión por suscripción y televisión comunitaria, las cuales permiten ajustar el modelo.

Por su parte, la **Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal** impacta directamente en los consumidores al:

- Expedir actos administrativos e imponer sanciones relacionadas con los reglamentos técnicos, metrología legal, avaluadores y control de precios.
- Realizar verificaciones a instrumentos sujetos a control metrológico, por medio de los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica -OAVM designados por la SIC.
- Fortalecer el control previo de reglamentos técnicos a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, adicionalmente se participó en la estructuración del Sistema de Administración de Riesgos – SAR de la VUCE, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta en los procesos de importación.

La **Delegatura de Protección de Datos Personales**, con respecto a datos personales lleva a cabo actividades como:

- Adelantar 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 personales¹.
- Realizar la publicación de diferentes guías relacionadas con el tratamiento de datos personales. Con estas actividades se demuestra la relación directa que tiene la Entidad con los ciudadanos.

La SIC como autoridad única en competencia, liderada por la **Delegatura de Protección de la Competencia**, realiza acciones como:

- Monitorear mercados para prevenir infracciones al régimen de libre competencia.
- Trabajar en el fortalecimiento de capacidades y conocimiento en libre competencia en gobiernos locales.
- Adelantar trámites por presuntas prácticas comerciales restrictivas de la Competencia y por actos de Competencia desleal administrativa.
- Liderar junto con las autoridades de Hong Kong y Noruega los proyectos del grupo de abogacía de la Red Internacional de Competencia (ICN por sus siglas en inglés) como copresidentes del Grupo de Abogacía de la Red Internacional de Competencia. Estos proyectos tienen un alcance global y tratan sobre materias que son cruciales para el desempeño de las autoridades de competencia como: recuperación económica y la economía digital.

¹ Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

La **Dirección de Cámaras de Comercio** desarrolló actividades como:

Impartir 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 lleva a cabo:

- Atención, capacitación y divulgaciones a consumidores y empresarios en materia de protección al consumidor.
- Visitar diferentes ciudades del país para atenciones y capacitaciones en temas de protección al consumidor por medio del programa **“rutas del consumidor”**, lo que permite acercar la Entidad a todos los consumidores, pues se llega a en lugares que no son comúnmente visitados y cuya población tiene un grado de desconocimiento respecto de sus derechos como consumidores.

La SIC en su función registral, liderada por la **Delegatura para la Propiedad Industrial** ejecuta acciones como:

- Tramitar y decidir las solicitudes de patentes y registro de marcas y lemas comerciales.
- Declarar la protección de denominaciones de origen, garantizando la protección de los ciudadanos en estos temas e impulsando el crecimiento económico del país.
- Facilitar el acceso a información y el uso de la Propiedad Industrial en favor de la innovación y crecimiento económico del país, por medio de los Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI.
- Llevar a cabo programas orientados a incentivar e impulsar que los emprendedores se acerquen a la Propiedad Industrial, para mencionar algunos están el programa PI-e Propiedad Industrial, PI Moda, Programa de Asistencia a Inventores – PA, la estrategia Maratón de Marcas, Sácale jugo a tu patente, programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y la Consolidación, el cual trae como beneficios, la orientación especializada y gratuita, el establecimiento de tasas preferenciales para el registro de marcas dirigidas a productores relacionados con el posconflicto.

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 litigios y la consolidación de justicia 100 % virtual, a través de un expediente virtual, con acceso remoto tanto para usuarios como para los colaboradores, garantizando la consulta de las actuaciones en tiempo real y con la debida seguridad de la información

Es así como la Entidad a través del ejercicio de sus funciones, salvaguarda los derechos de los consumidores, emprendedores, organizaciones y ciudadanía en general, a través de las diferentes acciones desarrolladas por las delegaturas. También ejerciendo un rol preventivo se acerca a los grupos de valor para capacitarlos y construir en conjunto estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los servicios ofrecidos.

Atención de riesgos y oportunidades

Las oportunidades de la Entidad se abordan y se materializan a través del Plan Estratégico Sectorial y Plan de Acción Institucional. Para los riesgos, la Entidad cuenta con un sistema de gestión de riesgos asociados a cada uno de los procesos en pro de facilitar y fortalecer las actividades misionales que se desarrollan. El sistema se estructura a partir de la Política de Administración de Riesgos y la Metodología de Administración de Riesgos, desde donde se proporcionan lineamientos que deben ser tenidos en cuenta por los líderes de proceso para la identificación y tratamiento de los riesgos de gestión y corrupción.

La SIC es consciente de que en el desarrollo de sus actividades se generan riesgos o eventos no deseables que pueden afectar el desempeño de sus objetivos, por ellos 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 realiza las siguientes actividades:

- Identificar las potenciales actividades que puedan generar un riesgo.
- Definir los riesgos asociados a las actividades y su tipología.
- Analizar y calificar la probabilidad e impacto del riesgo antes de controles.
- Identificar, clasificar y valorar los controles que permitan prevenir y mitigar su materialización.
- Analizar y calificar los riesgos después de controles.
- Formular los planes de tratamiento de los riesgos.
- Formular planes de contingencia en caso de materialización de un riesgo.
- Monitorear la gestión del riesgo de manera trimestral.
- Realizar evaluación independiente por la Oficina de Control Interno.

Con ellos se da cumplimiento a los compromisos legales, la normatividad vigente aplicable, la Política y la Metodología de Administración de Riesgo definida por la Entidad.





Adicionalmente, la administración del riesgo requiere de un análisis inicial desde un punto de vista estratégico de la Entidad. Para ello se lleva a cabo un estudio del contexto del riesgo que es fundamental para identificar las fuentes que pueden dar origen al mismo. Este es analizado en el marco de la planeación estratégica y la administración de riesgos de la SIC mediante el análisis DOFA, en el cual cada área identifica sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Desarrollado el estudio del contexto, la identificación y priorización de los riesgos se realiza a través de:

- El análisis de los objetivos de los procesos los cuales están relacionados directamente a las funciones de la Entidad.
- El análisis de las actividades críticas relacionadas a los procesos, estas actividades son identificadas como críticas 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.

De otra parte, las oportunidades 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.

En el ejercicio de planeación estratégica para la vigencia 2021, se identificaron las siguientes amenazas y oportunidades para la Entidad:



Amenazas:

- Aumento en los ataques cibernéticos
- Imposibilidad de llegar a todo el territorio Nacional por factores de orden público, sanitario y decisiones autónomas de autoridades locales.
- Incremento en el número de denuncias debido a la coyuntura de salud pública que atraviesa el país
- Constantes cambios normativos
- Riesgos emergentes asociados a la seguridad de la información
- Fuga del capital humano por mejores condiciones económicas ofrecidas por empresas externas y firmas de abogados
- Imposibilidad de crecer en la estructura organizacional
- Posibles incumplimientos por debidos cambios normativos
- Ocurrencia de fenómenos de pandemia, fenómenos naturales que afecten la ejecución de los planes, programas y proyectos del área.
- Vulneración por seguridad de la información
- La fluctuación en el tipo de cambio debido a que constantemente se adquieren equipos que deben ser importados
- Proveedores o contratistas ineficientes
- Austeridad de gasto
- Reducción de recursos



Oportunidades:

- Acceso tecnológico de los consumidores para la radicación de quejas de manera más rápida son eficiente.
- Ciudadanos cada día más informados sobre sus derechos como consumidores
- Líneas y canales de atención habilitadas
- Oportunidad en la atención al usuario
- Tendencias hacia la virtualidad lo que fortalece el uso de la plataforma de aprendizaje virtual de la Entidad
- Interacción positiva con actores gubernamentales y privados
- Posibilidades de crear alianzas con otras Entidades
- Las TIC's como política de Gobierno
- Implementación de actividades para mejorar el medio ambiente
- Auge en el uso de redes sociales
- La normatividad anti-trámites
- Lineamientos de contratación pública y acuerdos marco
- Asignación vigencias futuras

Seguimiento a la gestión del riesgo en la Entidad

La administración de riesgos de la Entidad favorece el seguimiento y monitoreo permanente, así como gestionar y tratar los riesgos de manera preventiva, lo que da lugar al mejoramiento continuo y la disminución de la frecuencia de la materialización de los riesgos. Por medio de los monitoreos se conoce el avance de las actividades de los planes de tratamiento de los riesgos, que dan lugar a fortalecer controles, además de abordar las causas generadoras del riesgo, prevenir o mitigar la materialización de situaciones no deseadas e identificar nuevos mecanismos de prevención.

En razón de lo antes expuesto, la SIC define trabajar los siguientes retos a mediano plazo (3 a 5 años) frente a la gestión de los riesgos y oportunidades identificadas:

- Fortalecer la operación del módulo de riesgos para reducir operatividad en la gestión de los mismos.
- Fortalecer los controles asociados a cada riesgo para evitar la materialización de estos.
- 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 el compromiso en la materia.
- Mantener el continuo mejoramiento de las herramientas de planeación estratégica, para abordar todas las oportunidades y amenazas identificadas en la gestión de la Entidad, lo cual se decanta anualmente en el instrumento de Plan de Acción.

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, acogiendo dentro de su Sistema Integrado de Gestión Institucional una metodología de administración del riesgo.



BUEN GOBIERNO

GRI:103-1; 103-2

2.1. Buen Gobierno de la SIC

La Gestión del buen Gobierno de la Superintendencia de Industria y Comercio posibilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, así como una gestión efectiva, transparente, colaborativa y participativa. Esto de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, marco de referencia que brinda instrumentos para la dirección, planeación, ejecución, seguimiento y control de las acciones necesarias para el cumplimiento de la misión institucional de forma articulada con el Sistema Integral de Gestión Institucional -SIGI.

La SIC, ha estructurado e implementado el SIGI, con el propósito de brindar mejores servicios a las partes interesadas y fortalecer la eficiencia institucional. En este esfuerzo, ha sido clave el compromiso que desde la Alta Dirección ha orientado a la consecución de los objetivos definidos en el marco estratégico de la Entidad, y que, adherido a buenas prácticas de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y ajustado a los lineamientos de gestión de una Empresa Familiarmente Responsable -efr, le apunta a la mejora continua y al buen uso de los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta cada uno de los procesos institucionales.



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 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 consultar en el enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

En este contexto, el propósito de la SIC al gestionar el Buen Gobierno es aumentar la confianza de los ciudadanos en la Entidad, garantizando la calidad y oportunidad para cumplir con las funciones otorgadas por la Ley. El desarrollo del MIPG se da a través de la siete (7) dimensiones que agrupan 19 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 los siguientes líderes de política para impulsar su implementación y desarrollo:

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:

2 políticas

Oficina de Control Interno:

1 política

Cada líder de política tiene dentro de sus funciones articular a las dependencias con responsabilidades para la implementación de las políticas a su cargo, asegurando el cumplimiento de los planes, programas y estrategias formulados para tal fin. De igual forma, deben asegurar que los reportes de información requeridos se generen de manera articulada, oportuna y consistente.

La implementación de cada una de las políticas que componen al MIPG tiene un propósito específico en lo que se refiere al Buen Gobierno, dado que abarca desde ejercicios de planeación participativa, que involucran grupos de interés y de valor, hasta aspectos específicos en los que la Entidad puede cocrear con los ciudadanos algunos proyectos específicos que impacten su calidad de vida. Para lograrlo, la Entidad genera herramientas tecnológicas para una gestión más efectiva de los servicios y facilidades para ciudadanos y consumidores, así mismo se fomentan espacios de participación y rendición de cuentas, buen uso de la gestión documental, instancias de gestión de conocimiento e innovación, entre otros instrumentos.

La SIC define su política de operación, orientada al compromiso en la realización de actividades que permiten el cumplimiento de la misionalidad y la materialización de la visión, de una forma eficaz, eficiente y efectiva, con una orientación a resultados y guiándose por los siguientes lineamientos:

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



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:

- 01 *Afianzar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable*
- 02 *Mejorar la eficiencia en el gasto público*
- 03 *Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano*
- 04 *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) y Rendición de cuentas a la ciudadanía.
- **Secretaría General:** Lucha contra la corrupción (Formación sobre políticas anti-corrupción, 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.
- Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co.
- Chat virtual 7*24.
- Herramienta SIC Facilita: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>.
- 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 (PAI), 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.

2.1.1. Principales resultados de la Gestión de Buen Gobierno

GRI 103-3

De las **34** fichas que componen el PAI (Plan anual Institucional) 2021, **28 cumplieron al 100%** las metas de las actividades programadas para este periodo. **5** registraron un cumplimiento entre el **90%** y el **99.9%**.
Un (1) registro un cumplimiento del **87,5%**.

De las **34** fichas, **20** tienen un nivel de eficiencia del **100%**, **14** un nivel de eficiencia entre **90%** y **99,9%**.

En promedio el Plan de Acción de la Entidad, tuvo un resultado de eficacia del **99,5%** y eficiencia del **99,1%**.

2.1.2. Logros y retos de Buen Gobierno

LOGROS 2021 | BUEN GOBIERNO

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Implementar el proceso de planeación estratégica 2022	Se realizó el proceso de planeación estratégica 2022, mediante el uso de instrumentos diseñados para la revisión del contexto estratégico y formulación de productos a partir de la metodología propuesta.	1. Capacitar al equipo directivo, enlaces y colaboradores que participan del ejercicio 2. Ajustar las herramientas de planeación estratégica 3. Revisar y consolidar el ejercicio
Seguimiento a la ejecución presupuestal	Se elaboraron y socializaron al equipo directivo de la SIC, seguimientos mensuales a las metas de ejecución presupuestal, brindando alertas tempranas para la toma de decisiones en materia presupuestal.	1. Construir reportes de ejecución presupuestal 2. Enviar información al equipo directivo
Construir boletines con cifras relevantes para cada área de la Entidad	En el marco de la política seguimiento y evaluación del desempeño institucional, se implementaron boletines focalizados por áreas, con el fin de brindar información y cifras relevantes relacionadas con los resultados de la gestión; esta información fue uno de los insumos para la formulación de la planeación estratégica 2022.	1. Compilar información relevante por área 2. Construir los boletines 3. Compartir información con las áreas
Ejecutar planes de trabajo para la implementación de las políticas del MIPG	Se formularon y ejecutaron planes de trabajo par a fortalecer e implementar las políticas del MIPG en la Entidad.	1. Formular planes para cada política del MIPG 2. Ejecutar los planes de trabajo 3. Realizar seguimiento a las acciones planteadas
Fortalecer la política de gestión estadística en el marco de los lineamientos del DANE para operaciones estadísticas	Frente a la política de Gestión de la Información Estadística, se priorizaron acciones para la generación, procesamiento y fortalecimiento de la información estadística, participando en la mesa de Estadística de Educación Ciencia y Tecnología; de igual forma se finalizó el proceso de documentación de la operación estadística "Estadísticas de Nuevas Creaciones en Colombia", bajo la Norma Técnica NTC:PE1000 2017.	1. Formular plan de trabajo para la documentación de la operación estadística de la Entidad 2. Ejecutar el plan de trabajo incluyendo procesos de documentación y cumplimiento de la NTC: PE 1000 2017

RETOS 2022 | BUEN GOBIERNO

RETOS

OBJETIVO

Fortalecer la planeación institucional, a través de la vinculación activa de la participación ciudadana y de los grupos de valor

Planeación estratégica 2023 con procesos de participación ciudadana

Fortalecer la descripción de los controles definidos para tratar los riesgos de los procesos

Control de riesgos fortalecidos

Continuar mejorando los resultados del Índice de Desempeño Institucional - IDI

Superar los resultados del IDI 2021

Depurar el directorio preliminar de todos los registros administrativos identificados en la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos y criterios impartidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Registros administrativos depurados

Puesta en operación de los aplicativos de planeación y presupuesto, con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios de planes de acción, planes anuales de adquisiciones y proyectos de inversión

Aplicativos de planeación y presupuesto operando al 100%

2.2. Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético

GRI: (102-17;) PG 10

Según los índices de las políticas de gestión y desempeño en el marco de MIPG, la SIC obtuvo una calificación de

94,1/100

en la política de integridad en la vigencia 2021.

En la política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción se obtuvo una calificación de

94,7/100

en la vigencia 2021.

Gráfico: Resultados Índice de la Política de Transparencia y la Política de Integridad de la Entidad en 2021

La SIC a través de la Secretaría General lleva a cabo la implementación de las políticas de Integridad y Transparencia de la Entidad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

Para este propósito, ha elaborado los planes de trabajo respondiendo 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 para comunicar las herramientas asociadas al fortalecimiento del comportamiento ético y la integridad, así como los procedimientos anticorrupción de la Entidad a la totalidad de funcionarios y contratistas de la Entidad, incluyendo funcionarios del nivel directivo, a través de diversos medios.

En este contexto, en la vigencia 2021 se realizó una programación de las socializaciones y publicaciones en el marco de estas políticas, dirigidas a la totalidad de los funcionarios y contratistas de la Entidad, divulgadas a través banners en la página web de la Entidad, referidas a distintos aspectos de estas políticas, incluyendo 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.

Por lo tanto, se realizaron una serie de capacitaciones que tienen como propósito realizar la sensibilización y socialización de forma constante y cercana en estos temas, de conformidad con la programación establecida en la Circular interna 005 de 2021. Para este propósito, se elaboró un cronograma de capacitaciones dirigido a todas las dependencias y grupos de trabajo de la Entidad, las cuales participan a través de delegados en estas capacitaciones. Igualmente se realizó este 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 de transparencia e integridad de la SIC.

Código de Integridad de la Entidad

GRI: (102-16; 102-25)

Como aspecto central de la política de integridad, se encuentra la difusión y apropiación del Código de Integridad en la Entidad, mecanismo a través del cual se divulgan los valores éticos en el servicio público, con el propósito de orientar las actuaciones de los funcionarios en su día a día y cuando se encuentren ante dilemas éticos complejos. Este documento fue suscrito por el Superintendente de Industria

y Comercio y adoptado en 2019 por funcionarios de distintos niveles y contratistas; su actualización se llevó a cabo en 2020. Este se encuentra disponible en la página web de la Entidad [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/C%C3%B3digo%20de%20Integridad%20SIC%202020%20\(1\).pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/C%C3%B3digo%20de%20Integridad%20SIC%202020%20(1).pdf) para su consulta por parte de ciudadanos, funcionarios y contratistas.

Los valores éticos que deben orientar a los servidores públicos de la Entidad se encuentran consignados en el Código de Integridad, estos son:

01

Honestidad:

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

02

Respeto:

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

03

Compromiso:

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

04

Diligencia:

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

05

Justicia:

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Imagen, Valores éticos SIC

Estos valores deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los servidores y contratistas. El Código de Integridad, 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. El código es único y general para todas las Entidades públicas en Colombia.

Dentro de la Entidad, la Secretaría General 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. Esta instancia ha liderado la implementación de una estrategia encaminada a que los servidores públicos de la SIC conozcan, comprendan e interioricen el Código de Integridad, los valores que lo componen y qué comportamientos se deben realizar en aplicación de los mismos.

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.

De otro lado, en 2021 se estableció una obligación contractual en los contratos de prestación de servicios de la Entidad, con el propósito de garantizar que los contratistas de la Entidad 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. Este Código fue adoptado en la Entidad en el 2019 y actualizado en el 2020. Para la apropiación del código se han aplicado metodologías de cambio cultural que inciden en 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.

Además, 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 declaración de conflicto de interés a su superior jerárquico.

Así mismo, se han tomado medidas para garantizar el uso adecuado del canal de denuncias por corrupción de la Entidad, a través del cual los ciudadanos pueden reportar presuntos hechos de corrupción y comportamientos antiéticos por parte de servidores públicos y contratistas de la Entidad.



El código de Integridad, se constituye 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.

A través de este canal, se garantiza el anonimato de los denunciantes, con el fin de incentivar el uso del canal por parte de la ciudadanía. Igualmente, la SIC 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 contexto, se ha realizado una articulación con la Secretaría de Transparencia que permita hacer una retroalimentación sobre el balance del uso del canal de denuncias de corrupción, con el fin de adoptar recomendaciones y replicar buenas prácticas en la materia, y se contempló la realización de una campaña para la cualificación de las denuncias de corrupción.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1 / PG 10

Para la SIC es de vital importancia la prevención, mitigación y el control de los riesgos (Riesgos de gestión, corrupción, datos personales y seguridad de la información) asociados a sus procesos. Por lo anterior y consciente que en el desarrollo de sus actividades se generan riesgos o situaciones indeseadas 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, evalúa y hace seguimiento a la gestión.



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.

Todo lo anterior dando cumplimiento a los compromisos legales, la normatividad vigente aplicable, la Política de Administración de Riesgo definida y el procedimiento SC01-P03 “Metodología para la Administración del Riesgo”.

En el marco de la Administración de riesgos de la Entidad y como lo estableció 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 SIC que equivale al 100% de la operación han identificado por lo menos un riesgo de corrupción en su mapa de riesgos. En total para la vigencia 2021 se identificaron 48 riesgos de corrupción.

Es importante precisar que anualmente los líderes de proceso realizan las actividades de revisión y actualización (en caso de ser necesario) de los riesgos, para el caso de los riesgos de corrupción esta actualización se consolida en el componente No. 1 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC. Este PAAC 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>

De otra parte, en el ejercicio periódico de seguimiento y monitoreo realizado por los líderes de proceso, no se han identificado riesgos de corrupción materializados, por lo que se puede concluir que la gestión de riesgos en la Entidad ha aportado a la prevención de la corrupción. El reporte del monitoreo de riesgos (gestión, corrupción y seguridad de la información) es socializado con el Comité Institucional de Control Interno y con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Comunicación y formación sobre políticas y procesos de anticorrupción

GRI 205-2 / PG 10

Las capacitaciones en materia de transparencia e integridad adelantadas por la Entidad a través de la Secretaría General, ofrecen un entrenamiento en temas asociados a la prevención de corrupción. En ellas han participado los delegados; jefes de área y coordinadores de grupos de trabajo.

Igualmente, se han propiciado espacios en los que se socializan las estrategias contempladas en el marco de las políticas de transparencia e integridad, a los miembros del órgano de gobierno corporativo, como al Comité de Desempeño Institucional y al Comité de Control Interno.

De otro lado, se han contemplado estrategias para incrementar el porcentaje de funcionarios del nivel directivo que reciban entrenamiento en anticorrupción. Para este propósito, se llevó a cabo el 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.

En este contexto, 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 las dependencias en las cuales estos funcionarios participen de dichas actividades.



El 100%
de los miembros del órgano de gobierno recibieron comunicación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización



El 100%
de los funcionarios y contrastistas recibieron comunicación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización

Entrenamiento:

El 20%
*de los miembros del máximo órgano de gobierno que equivale a **5 personas**, recibieron entrenamiento en anticorrupción en 2021*

Entrenamiento:

1.464 (contratistas): 100%
140 (funcionarios): 23%

*lo anterior equivale al **77,7%** del total de funcionario y contratista*

La implementación de las políticas de transparencia e integridad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, han permitido identificar la necesidad de fortalecer el componente de pedagogía a partir de dos estrategias que se desarrollaron durante el periodo, de conformidad con lo establecido en la Circular Interna 005 de 2021, así:

- Se logró incorporar una obligación contractual en los contratos de prestación de servicios de la Entidad, con el propósito de garantizar que los contratistas de la realizaran el curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP. De este modo, se aseguró que el 100% de los contratistas (1.464 contratistas) recibían este entrenamiento en materia de anti corrupción.
- Con relación a los funcionarios de la SIC, la Secretaría General en la vigencia 2021, realizó una serie de capacitaciones con delegados de la totalidad de las dependencias, de conformidad con el plan de trabajo establecido para tal fin, a través de la cual se capacitan alrededor de 140 funcionarios de los 600 aproximados con los que cuenta la Entidad. En ese mismo orden de ideas, se realizaron capacitaciones adicionales solicitadas por distintos grupos de trabajo, dirigidas a la totalidad de sus integrantes, en cumplimiento de las actividades previstas en la Matriz de Riesgos de Corrupción.



Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

GRI 205-3 / PG 10

Según las condiciones expresadas en las definiciones que proceden a actos de corrupción y resaltando que solo bajo una sanción que manifieste la comisión de una falta por hechos de corrupción (Ley 1952 de 2019), en 2021 no se presentaron casos de corrupción en la Entidad.

Durante la vigencia 2021, se han allegado denuncias que presuntamente implicaban un acto de corrupción, sin embargo, las mismas bajo la debida indagación o investigación del caso, no han conllevado a la identificación de algún hecho por parte de funcionarios de la SIC que se identifique corrupto en la comisión de la falta.

De los fallos sancionatorios que se han emitido al interior del Grupo de Control Disciplinario Interno y dentro de la vigencia 2021, ninguno corresponde a hechos por corrupción.

Las sanciones o amonestaciones que se han impuesto no implican la suspensión de un contrato toda vez que los funcionarios públicos son vinculados a través de resolución de nombramiento lo cual solo podrían conllevar a la destitución e inhabilidad del cargo



2.3. Rendición de Cuentas

La SIC estableció en su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021, en la cual se establecieron todas las acciones que adelanta la Entidad de cara a generar espacios de información, diálogo y responsabilidad con sus grupos de valor.

Dada la coyuntura del COVID19, la gran mayoría de las actividades se desarrollaron a través de medios virtuales.

Es así como en 2021, el indicador de rendición de cuentas se cumplió en un 100% al realizar las 27 acciones de información previstas que se presentan a continuación:



ACCIONES REALIZADAS EN 2021 | RENDICION DE CUENTAS SIC

- Campaña con enfoque educativo dirigida a la ciudadanía, para dar a conocer las acciones y conceptos emitidos por la Entidad
- Guía de integraciones en inglés, publicada
- Manual de Denominaciones de Origen, Marcas Colectivas y Marcas de certificación, publicado
- Guía sectorizada para el examen de patentes publicada
- Guía de protección al consumidor para el comercio electrónico, elaborada y socializada
- Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos, ejecutado
- Campaña SIC a un clic, divulgada en el territorio nacional
- Seguimientos al Plan Estratégico Institucional, publicados en la página web
- Plan de trabajo para la audiencia pública de rendición de cuentas, ejecutado
- Documento de preguntas frecuentes versión 2021, publicado
- ABC para el ciudadano divulgado
- Capacitaciones virtuales realizadas
- Newsletter sectorizado, elaborado
- Campaña de difusión y divulgación en materia de Libre Competencia Económica, realizada
- Campaña de comunicación ejecutada
- Campaña Sombrilla de Propiedad Industrial realizada
- Estrategia de divulgación para el fortalecimiento de la Protección de Datos Personales, realizada
- Publicaciones en materia de Protección de Datos Personales, publicadas y difundidas
- Programa Formación Aprende con la SIC sobre temas misionales, implementado
- Programa Formación "Propiedad Industrial e innovación", implementado
- Estrategia de Sensibilización a niños y jóvenes en los temas misionales de la Entidad, implementada
- Estrategia de Sensibilización en los temas misionales de la Entidad, a ciudadanos en condición de discapacidad, implementada
- Jornadas de capacitación externas en materia de Competencia dirigidas a diversos sectores, realizadas
- Capacitaciones a operadores/usuarios de servicios de telecomunicaciones, televisión y postales, realizadas
- Magazine Podcast Institucional NOTISIC publicado
- Programa SIC TEVE emitido
- Jornadas de divulgación realizadas

2.4. Respeto y gestión de las partes interesadas

La gestión del relacionamiento con las partes interesadas es uno de los componentes más importantes para la Entidad. Por medio del dialogo se fortalecen las relaciones de confianza y respeto que permiten además conocer las necesidades de la ciudadanía en general. Es así como para 2021 se desarrollaron 16 acciones de diálogo para este fin:

ACCIONES REALIZADAS EN 2021- RENDICION DE CUENTAS SIC

- Tres mesas de diálogo sectoriales, realizadas
- Análisis de Impacto Normativo - AIN expost para evaluación del reglamento técnico metrológico aplicable a surtidores de combustible, culminado
- Análisis de Impacto Normativo - AIN expost del reglamento técnico metrológico aplicable a instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático, culminado
- Primera fase del proyecto de acto de modificación al reglamento técnico metrológico 88919 de 2017 (aplicable a alcohosensores), realizada (proyecto de acto administrativo y matriz de comentarios/único entregable)
- Proyecto de acto de modificación al reglamento técnico metrológico 64190 de 2015 (aplicable a instrumentos de medición), realizado
- 6. Proyecto de acto de modificación al reglamento técnico metrológico 64189 de 2015 (aplicable a OAVM), realizado
- Proyecto de acto de modificación al reglamento técnico metrológico 64191 de 2015 (aplicable a evaluadores), realizado
- Espacio de diálogo audiencia pública de rendición de cuentas, ejecutado
- Evento Dialoguemos sobre SIC Facilita versión 3, realizado
- Dos eventos en materia de protección a la Competencia realizados
- Cuatro conversatorios para la promoción de la Propiedad Industrial
- Cuatro talleres jurídicos, contables, administrativos y/o financieros a las cámaras de Comercio, realizados
- Ligas del Consumidor capacitadas en la implementación y oferta de servicios de las Entidades que hacen parte del Subsistema Nacional de Calidad
- Casas del Consumidor de Bienes y Servicios a nivel nacional en operación
- Rutas del consumidor con operación en el territorio nacional
- Servicios de orientación y atención brindados a los consumidores y usuarios en el territorio nacional

Imagen. Acciones que fortalecen el relacionamiento con las partes interesadas

2.5. Prácticas en materia de participación y ciudadanía activa

PG 1

SIC Facilita

En el año 2015 la SIC puso en marcha una novedosa plataforma virtual para facilitar la comunicación entre consumidores y proveedores, agilizar los procesos, evitar llegar a una demanda, y así pudieran conciliar de forma fácil, rápida, con contacto directo entre ellos y mediada por la Superindustria.

‘SIC Facilita’ es una herramienta virtual que permite que el proveedor, a quien la Superindustria invitó a ser parte, tenga contacto directo con los consumidores. La SIC evidenció en ese momento que la mayoría de las reclamaciones eran para casi los mismos proveedores de siempre, así que fueron invitados a que se unieran a este canal y hablar directamente con los consumidores que tenían algún tipo de reclamación y evitarse el engorroso proceso de una demanda, con abogados y tiempo invertido. Estos proveedores son más susceptibles a recibir quejas, debido a la cantidad de público que atienden a diario.

Actualmente, ya hacen parte de la plataforma 142 proveedores entre almacenes de grandes superficies o de cadena, almacenes de ropa, agencias de viajes, empresas de telecomunicaciones, concesionarios y gimnasios, entre otros.

Las ventajas de ‘SIC Facilita’ son muchas, pero se pueden destacar tres:

- 01 Resolver los problemas cotidianos del consumidor, lo cual constituye aproximadamente el 85% de los casos que llegan a la Superindustria.
- 02 Los proveedores también tienen una solución a su favor para resolver inconvenientes con el consumidor.
- 03 Se hace uso de la tecnología para facilitar la vida.



En el año 2021 se gestionaron en total 30.028 chats de mediación, de los cuales se presentaron 3.484 inasistencias por parte de los consumidores y proveedores, es decir el 88,49% asistieron a los chats programados.



Servicio de orientador jurídico

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

ESTADO	LÍNEA	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	TOTAL
Atendida	16	4	2586	2606
No Atendida	-	1	147	148
Anulada	3	1	131	135
Cancelada	-	-	33	33
Total general	19	6	2897	2922

Tabla. Resultados servicio orientador jurídico² 2021

Encuestas de satisfacción

Con el fin de conocer cuál es el nivel de satisfacción general con la atención recibida en los canales dispuestos para atención al ciudadano como los son el chat, la línea telefónica y la video llamada, en 2021 se obtuvo el siguiente resultado:

2021	Excelente	Bueno	Muy Malo	Regular	Malo	Total
Resultados	117.722	26.156	13.534	5.611	2.673	165.696
Participación	71%	16%	8%	3%	2%	100%

Tabla. Resultado de la encuesta de satisfacción 2021

2 **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.

En el año 2021 se alcanzó un indicador de satisfacción del 87%, por lo que se continúa trabajando en pro de incrementar de la satisfacción de los ciudadanos, brindando un servicio de calidad, suministrando información clara y guiando a los usuarios para la realización de sus trámites ante la Entidad.

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%
2021	71%	16%	8%	3%	2%	100%

Tabla. Porcentaje de participación de las respuestas 2021

Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE)

La SIC en el marco de la Política de participación ciudadana adopta e implementa prácticas para fortalecer la prestación de servicios al ciudadano a nivel nacional, para facilitar la efectiva participación, y contribuir con la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía.

La Entidad cuenta con la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE); la cual brinda apoyo transversal a las áreas misionales, participando, desarrollando y ejecutando las políticas, planes, programas y proyectos definidos en materia de Atención al Ciudadano, Formación y Comunicación. Desde esta oficina se desarrollan acciones para dar cumplimiento a la Política de Participación Ciudadana y se brinda 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.

Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano (GTAC):

Trabaja en procura de atender 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, y para velar por el cumplimiento del trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la SIC, llevando el respectivo control y seguimiento.

La gestión de GTAC se desarrolla a partir de lo definido en el plan de acción anual y en el que se definieron para la vigencia 2021 las siguientes actividades:

1. Atención efectiva a los ciudadanos en los diferentes canales de servicio, realizada.
2. Documento de preguntas frecuentes versión 2021, publicado.
3. Instructivo de implementación de actividades de calidad y monitoreo a los canales de atención al ciudadano, realizado.
4. Boletines estadísticos de la atención al ciudadano, realizados y socializados.
5. Documento comparativo de diagnóstico de canales de atención y participación ciudadana, realizado y socializado.
6. Evento Dialoguemos sobre SIC Facilita versión 3, realizado.
7. Campaña en Intrasic "Tips y buenas prácticas para la respuesta oportuna a derechos de petición y la atención al ciudadano", realizada.
8. Servicio virtual hold, en la línea de atención al ciudadano, implementado.



*Durante 2021 se atendieron **628 llamadas** por el servicio de "Virtual Hold" el cual hace parte del canal telefónico que la SIC tiene disponible para los ciudadanos. El objetivo de este servicio es que el ciudadano no tenga un tiempo mayor de espera para ser atendido, por lo tanto si escoge esta opción continúa en la fila de atención sin permanecer conectado a la línea.*

*Adicionalmente, se dio **reapertura a quince puntos de atención presencial** en el territorio nacional y dos quioscos informáticos, los cuales no estaban operando debido a la emergencia sanitaria decretada en 2020.*

Respeto y Protección de los Derechos humanos desde la Atención al Ciudadano:

Desde la atención al ciudadano la premisa es ofrecer un trato igual a todas las personas y un trato preferente para quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad que les impiden acceder en igualdad de condiciones a los servicios de la Entidad. En este sentido, se aplican acciones diferenciales acordes con las necesidades particulares de las personas.

Así mismo, se dan a conocer los mecanismos para escuchar, procesar y solucionar las quejas de la comunidad y la ciudadanía, así como establecer los canales necesarios para recibir las, en pro de la protección de los Derechos Humanos.

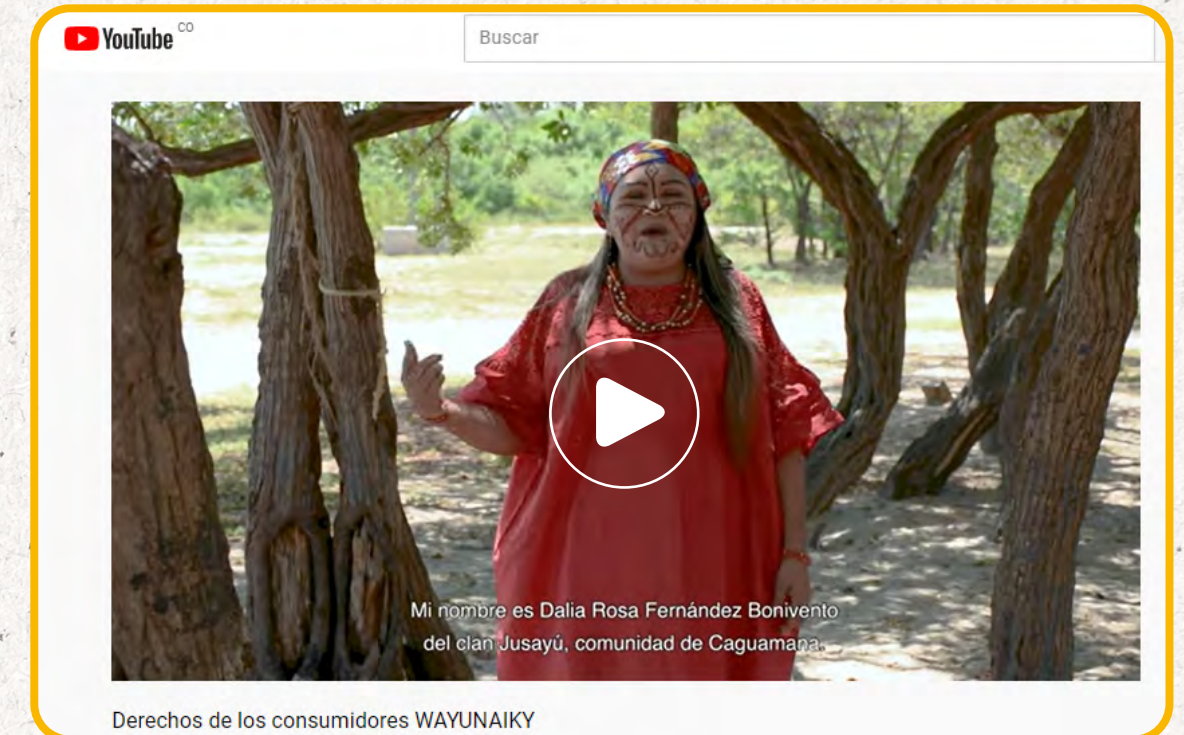
La SIC mantiene relaciones transparentes con la comunidad y ciudadanía en general, libre de soborno o cualquier otro método para ejercer influencia en funcionarios del gobierno y/o la magistratura.

La Entidad gestiona sus actividades con el interés de que los ciudadanos tengan acceso a la información completa, adecuada, necesaria, oportuna, veraz, accesible y con un lenguaje claro para que puedan tomar decisiones objetivas y acertadas.

Acciones incluyentes:

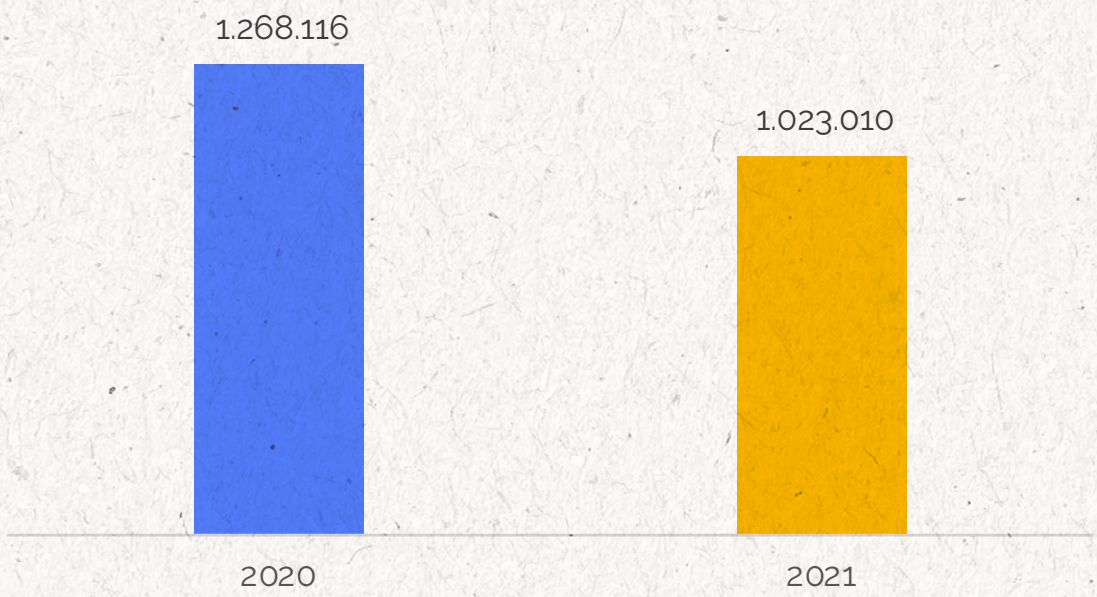
En 2021, la Entidad llevo a cabo una serie de campañas y videos en diferentes lenguas indígenas con el fin de que los grupos étnicos del territorio nacional sepan que la SIC trabaja por proteger los derechos de todos los consumidores indistintamente de su raza, etnia, edad, color, religión y orientación sexual; así como para dar a conocer los canales de atención con los que la SIC cuenta. Buscando a su vez dar un mensaje a los grupos étnicos de que es posible acceder a la atención y que la Entidad está dispuesta a brindarles orientación en relación con sus derechos como consumidores.

Se realizaron siete (7) videos para grupos étnicos, tal y como se detalla a continuación:



- Derechos de los consumidores WAYUNAIKY, link: <https://www.youtube.com/watch?v=lrxbflsYqs>
- Derechos de los consumidores NASA YUWE, link: <https://www.youtube.com/watch?v=ZspokmCoyko>
- Derechos de los consumidores MISAK, link: <https://www.youtube.com/watch?v=BNvAsfQu3w>
- Derechos de los consumidores EMBERA KATIO EYABIDA, link: <https://www.youtube.com/watch?v=UXYwRcGXMmY>
- Derechos de los consumidores EMBERA CHAMI, link: <https://www.youtube.com/watch?v=JzK6pvxCawM>
- Derechos del consumidor CREOLE, link: <https://www.youtube.com/watch?v=rmsuivoh2c4>
- Derechos del consumidor ARHUACO, link: <https://www.youtube.com/watch?v=rEhu21hW1ig>

Principales resultados de la gestión del Grupo de Atención al Ciudadano



Gráfica. Atenciones realizadas 2020-2021

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Entidad se caracteriza por su servicio ágil y oportuno. En 2021 realizó 1.023.010 atenciones de solicitudes que se recibieron por los diferentes canales; telefónico, virtual, escrito y presencial, un 18% menos que en 2020. Esto, debido a que el año 2020 fue un año atípico por el inicio de la pandemia COVID 19, en el cual los puntos de atención presencial fueron cerrados, y se migró la atención de los canales virtuales y telefónico.

Canales de atención:

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación que la SIC pone a disposición de la ciudadanía para gestionar sus peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, y todo lo relacionado con los diferentes servicios y trámites que se adelantan en la SIC.

La Entidad cuenta con 4 canales de atención, los cuales son: telefónico, virtual, escrito y presencial, y a través de ellos, se brinda atención a los ciudadanos, se dan respuestas y se hace seguimiento a las solicitudes.

- **Canal Telefónico:** Por este canal es posible la interacción verbal entre la Entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Está habilitado por medio de la línea local (601)5920400 y línea gratuita nacional 018000910165, que funciona de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 p.m.
- **Canal Virtual:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico, entre otros.
- **Canal Escrito:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/o orientación. Se realiza a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, radicación física a nivel nacional o a través de la línea telefónica, página web, servicios virtuales y por el quiosco de autogestión.
- **Canal Presencial:** Este es un canal en el que ciudadanos y la Entidad interactúan en persona para realizar los trámites, solicitar servicios, información, orientación y radicación física, en los PACS y Casas del Consumidor. Adicional se cuenta con el quiosco informático, el cual es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas, peticiones y radicaciones con el apoyo de un asesor quien lo guiará en el proceso.

Logros y retos de Grupo de Atención al Ciudadano:

LOGROS 2021 | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
*La SIC puso a disposición de la ciudadanía el servicio de atención "Virtual Hold	"Virtual Hold, el cual, consiste en el servicio virtual de recepción de llamadas, donde se capturan los datos básicos de contacto, como nombre, teléfono móvil, teléfono fijo y la solicitud o inquietud del ciudadano, para que en un tiempo posterior, un asesor le devuelva la llamada para suministrar la información requerida.	Se realizó un documento con el flujograma y protocolo de servicio virtual hold, y se elaboró informe de medición de atenciones recibidas en el canal de atención virtual hold
Evento Dialoguemos sobre SIC Facilita versión 3.	El 29 de octubre de 2021, se realizó el 'PRIMER ENCUENTRO INTERNACIONAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE. SIC FACILITA' "ODR (Online Disputes Resolution) en tiempos de pandemia, dificultades, retos y oportunidades".	Presentación los retos que plantean las plataformas gratuitas en mediación de manera remota en las disputas y conflictos con énfasis en protección del consumidor a nivel internacional, y su impacto en el mercado, las ventajas y logros, la importancia de la satisfacción del consumidor y los acuerdos exitosos con los clientes. Así mismo, se conocieron algunos casos de éxito y buenas prácticas en la relación proveedor-consumidor, y las tendencias globales, en cuanto a las ODR- Resolución de Disputas en Línea. En este evento participaron 150 personas.

RETOS 2022 | GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RETOS

Atención efectiva a los ciudadanos en los diferentes canales de servicio

OBJETIVO

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, y garantizar poner a disposición los canales de atención con que cuenta la Entidad de manera ininterrumpida.

Documento de preguntas frecuentes actualizado y publicado

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, ofreciendo a los usuarios un espacio de búsqueda de respuestas de una forma rápida y directa, de información clara, pertinente y comprensible en los temas relacionados con las funciones y trámites de la SIC.

Reporte trimestral de atenciones por canal y análisis de indicadores de gestión

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, a través de un seguimiento constante del comportamiento de las atenciones por los diferentes canales y del nivel de satisfacción, eficiencia y eficacia de los servicios prestados.

Informe de seguimiento y generación de alertas a las diferentes áreas en relación con la gestión de PQRSF, realizados y socializados

Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano, a través del fortalecimiento del conocimiento de los responsables de gestión de PQRSF, y desarrollo de acciones para garantizar la respuesta dentro del término de ley

Campaña interna de PQRSF

Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación, con la realización de una campaña interna que busca implementar una estrategia de fortalecimiento del conocimiento de los responsables de gestión de PQRSF, y mejorar la oportunidad y calidad en la atención de estos trámites.

Campaña de divulgación de los Servicios de atención al ciudadano dirigido a la ciudadanía

Mejorar el conocimiento y la comunicación con los ciudadanos, en relación con las funciones, trámites y servicios brindados por la SIC, a través de la realización de una campaña dirigida a la ciudadanía, que adicional permita potencializar los canales de atención que la Entidad tiene dispuestos con baja demanda.

Campaña interna de divulgación de servicios de atención al ciudadano y Evento Dialoguemos sobre SICFacilita.

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, a través de la realización de una campaña interna, que fortalezca el conocimiento de la Entidad en relación con los servicios y canales dispuestos para atender a la ciudadanía.

Caracterización de grupos de valor y de interés de la SIC a partir de las bases de datos administradas por la OSCAE, elaborada y publicada

Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano, a través de espacios de socialización interna y desarrollo de acciones directas que impacten a los diferentes grupos de interés

Acciones que permitan mejorar las condiciones de accesibilidad de los ciudadanos y servidores de la Entidad

Mejorar la infraestructura, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información, a través del desarrollo y conservación de la planta física, infraestructura y equipamiento para el correcto funcionamiento y prestación del servicio por parte de la Entidad.

Socialización y capacitación para las personas del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en materia de prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal administrativa

Implementar las mejores prácticas en materia de gestión documental, por medio de capacitación y/o socialización al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en materia de prácticas restrictivas de la competencia, con el fin de minimizar los inconvenientes que se están presentando en la radicación de entrada de los documentos y comunicaciones de la Delegatura

Grupo de Formación:

Por medio del cual se desarrollan acciones tendientes a 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; permitiendo el acceso y participación de la ciudadana y de los funcionarios de la Entidad.

El Grupo de Formación administra y brinda soporte a la plataforma de aprendizaje virtual de la Entidad, desarrollando jornadas / capacitaciones dirigidas a la ciudadanía en relación con las funciones, trámites y servicios institucionales, incluida la programación del sistema de propiedad industrial, y diseña e implementa estrategias para garantizar una oferta académica inclusiva

- En 2021, desde el grupo de Formación se cubrió el 100% de la oferta académica para las delegaturas con las que cuenta la Entidad, por medio del desarrollo de capacitaciones en las modalidades virtual y videoconferencia buscando generar culturas de buenas prácticas en todos los ámbitos misionales.

En consecuencia de lo anterior, dentro del proceso de fortalecimiento de la oferta académica del Grupo de Formación, se generaron los siguientes nuevos productos:

- Estrategia Diversamente Hábiles: con contenidos de diferentes temas misionales, diseñados para personas en condición de discapacidad visual o auditiva.
- Estrategia SIC Educa Junior: contenidos de sensibilización en los diferentes temas misionales, dirigidos a niños y adolescentes.
- Estrategia Industrias Culturales y Creativas: busca sensibilizar a empresarios de estos sectores, sobre la importancia de obtener las protecciones que ofrece la Propiedad Industrial, para el desarrollo de sus proyectos.
- Con colaboración de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual-OMPI, fueron actualizados 2 cursos virtuales de la oferta en materias de Propiedad Industrial.

Respeto y Protección de los Derechos humanos desde la Formación:

El Grupo de Formación aporta al respeto y promoción de los derechos humanos, toda vez que se garantiza el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proveer acceso real y efectivo a información relacionada con las funciones, trámites y servicios brindados por la Entidad.

Derecho a la educación:

Se han implementado estrategias para llevar el conocimiento en materias competencia de la SIC, no solo a los niños y niñas, sino también a todos los ciudadanos sin ningún tipo de distinción, procurando servicios cada vez más incluyentes, como



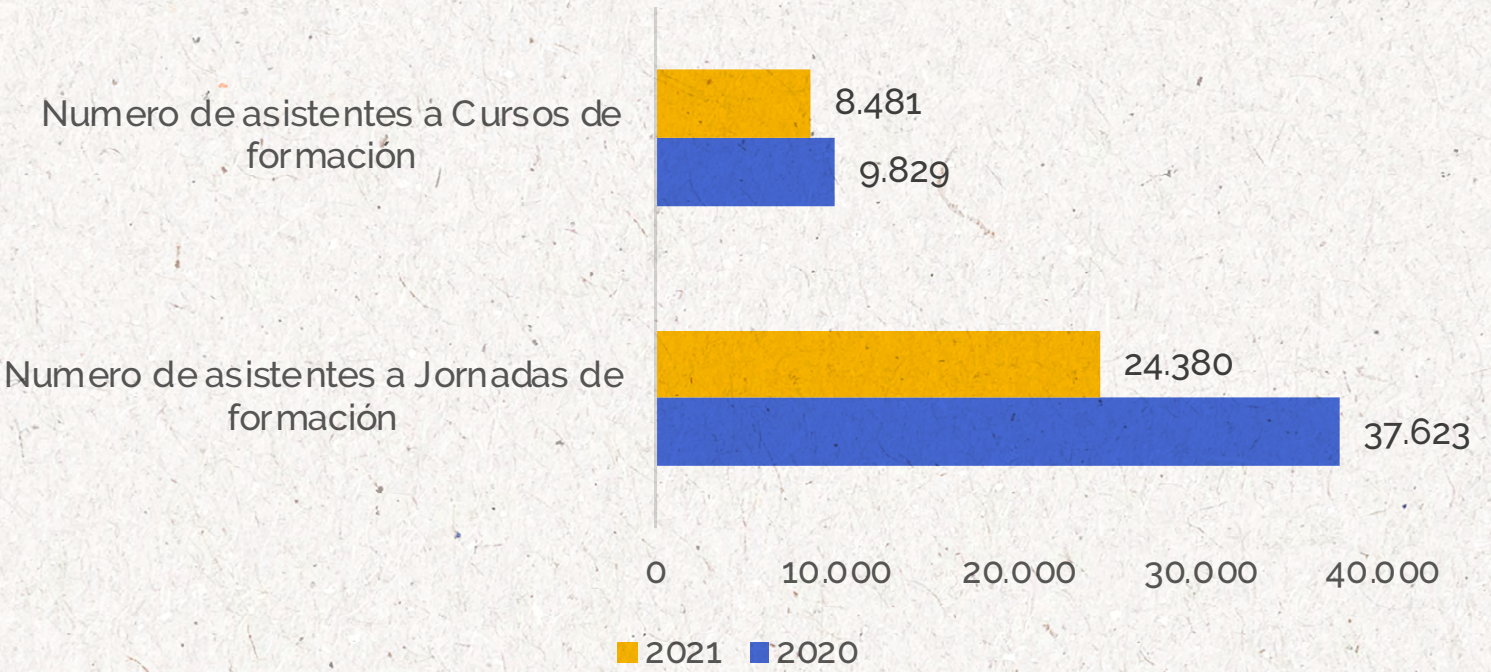
Una de las estrategias implementadas para afrontar las restricciones de movilidad y realización de eventos derivadas de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno Nacional por el Covid -19, fue incrementar la capacidad de licenciamiento en salas virtuales exclusivas para jornadas de formación, esto permitió mantener un nivel de participación ciudadana optimo en jornadas - modalidad videoconferencia. Esta ampliación también permitió que programas de formación llegaran a más lugares del país con opción a conectividad.

lo es la estrategia de sensibilización a ciudadanos en condición de discapacidad, ampliando la oferta académica para la población con discapacidad visual y auditiva.

Derecho a la cultura y a la ciencia:

A través de jornadas académicas y cursos virtuales, se procura acercar la propiedad industrial a todos los ciudadanos, dando a conocer sus mecanismos de protección para el desarrollo de cualquier tipo de actividad emprendedora, en los campos cultural, técnico, científico, industrial, académico, etc.

Principales resultados de la gestión del Grupo de Formación 2021:



Gráfica. Número de asistentes a jornadas y cursos de formación 2021

Durante el año 2021 el número de asistentes a las jornadas de capacitación en modalidad videoconferencia presentó una disminución de -35,2% respecto al año inmediatamente anterior, esto en consecuencia a diferentes aspectos como el retorno de la presencialidad de forma gradual y progresiva de algunos sectores, lo que limitó el tiempo de las personas para capacitarse.

De igual forma, el número de participantes en formación mediante los cursos virtuales presento una disminución de -13,7%. Este espacio en formato virtual y modalidad asincrónica está disponible para ser desarrollado de manera autónoma o autodirigida por cualquier ciudadano interesado en la oferta académica del Campus virtual. Sin embargo, durante el año 2021 la ciudadanía reflejó un agotamiento en la virtualidad, la falta de socialización entre pares y refuerzo del aprendizaje obtenido con el docente fueron aspectos por las que la formación en la virtualidad ha disminuido respecto al año 2020.

En 2021, Se consolidó al interior del Grupo de Formación un componente pedagógico, con el objetivo de fortalecer en este aspecto, los contenidos tanto presenciales, videoconferencias como virtuales, además de brindar a los docentes del Grupo herramientas pedagógicas y didácticas para seguir afrontando el reto de la formación a través de la modalidad de videoconferencias.





Cursos virtuales de formación			
	2020	2021	Variación
Número de inscritos en cursos virtuales de formación	20.848	17.370	-16,68%
Número de asistentes en cursos virtuales de formación	9.829	8.481	-13,71%
Número de aprobados en cursos virtuales de formación	7.288	6.412	-12%
Número de cursos realizados	95	110	15,8%

Tabla. Número de inscritos, asistentes y aprobados en cursos virtuales de formación

En la vigencia 2021 aumentó el número de cursos en formación virtual en un 15,8% en relación con la vigencia 2020, logrando de esta manera mantener la participación activa pese al agotamiento que la virtualidad trajo consigo en actividades de capacitación.

Actualmente el Grupo de Formación continúa implementando mecanismos de seguimiento para reducir la brecha entre inscritos y aprobados.

Jornadas de capacitación presenciales/virtuales

Durante el 2021 Protección al Consumidor reflejó un incremento en su participación de 4.4 puntos porcentuales respecto al año 2020 convirtiéndose de esta manera en una de las temáticas de preferencia por la ciudadanía.

Con respecto a Propiedad Industrial y Protección de Datos Personales no presentaron variaciones significativas, se mantienen como temáticas de gran interés.

Finalmente, en la vigencia 2021 no se realizaron jornadas en las temáticas de Asuntos Jurisdiccionales y Generalidades de la SIC

Temáticas - % de asistentes presenciales

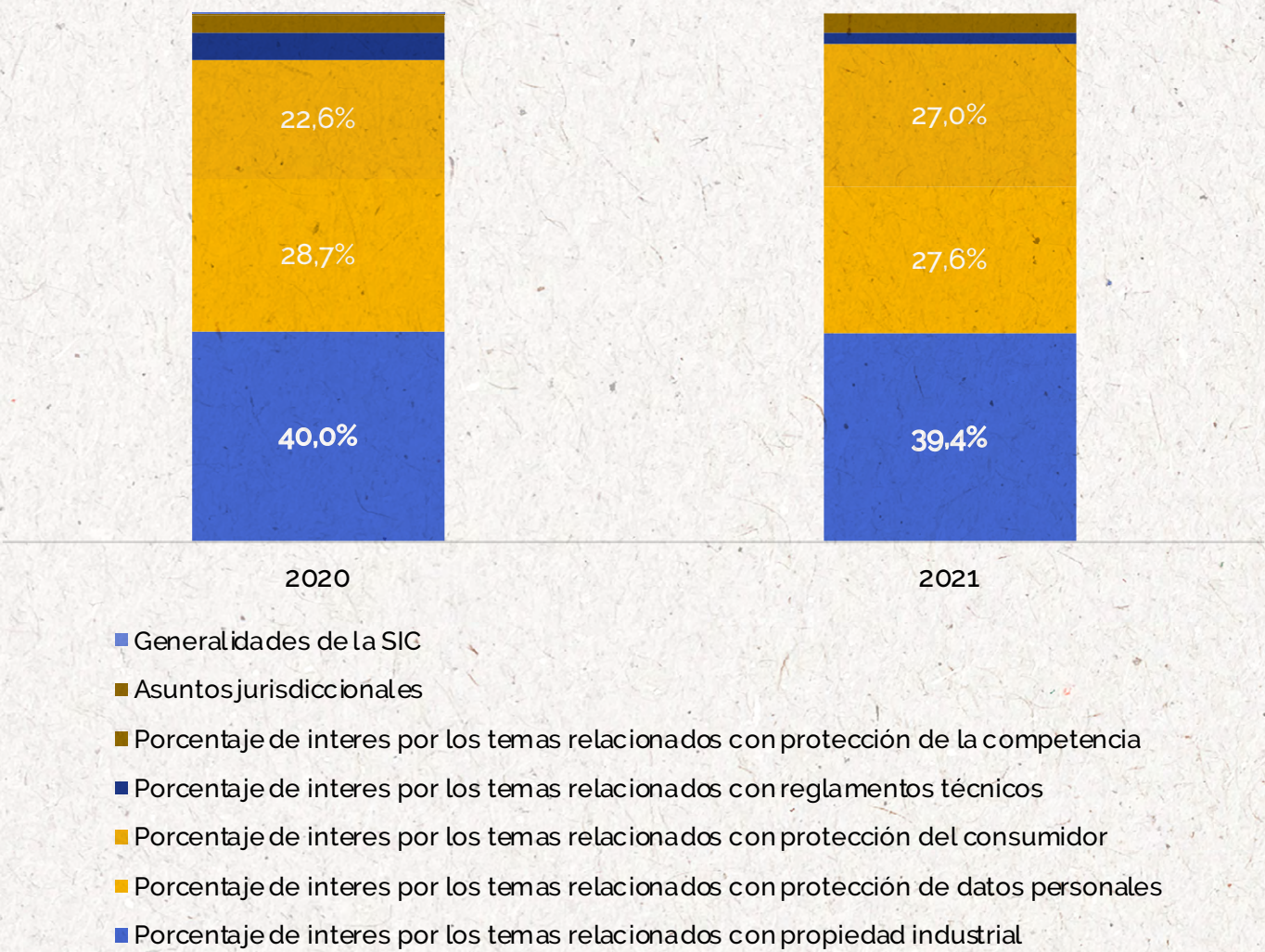


Gráfico. Jornadas de capacitaciones presenciales 2020-2021

Cursos Virtuales

Protección de datos personales se mantiene como principal temática de interés de los asistentes a los cursos virtuales respecto al 2020.

Temáticas - % de asistentes virtuales

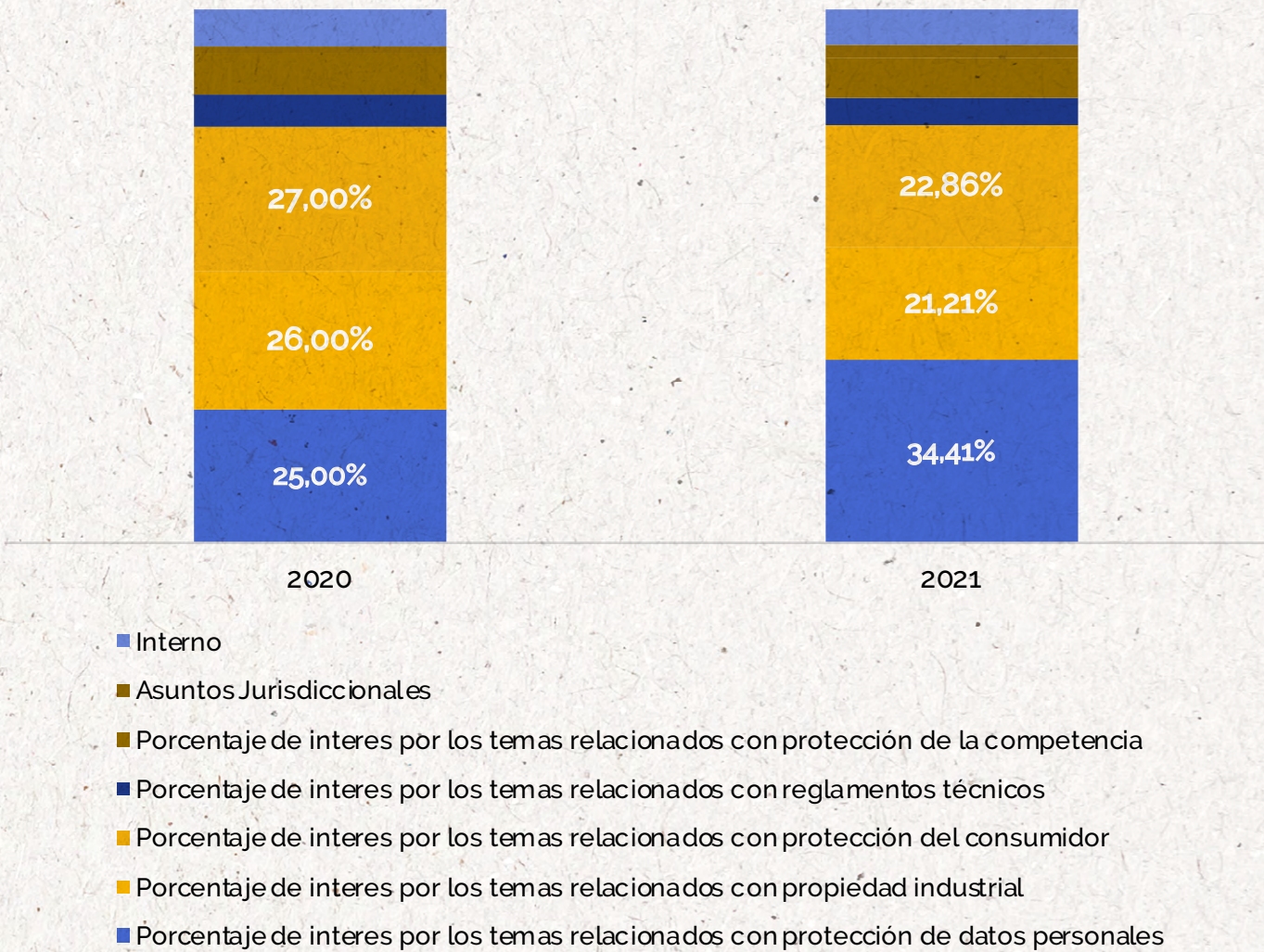


Gráfico. Cursos virtuales 2020-2021

Logros y Retos Grupo de Formación:

LOGROS 2021 | GRUPO DE FORMACIÓN

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Programa AprendeConLaSIC	Se llevó a la ciudadanía en general, la oferta académica en contenidos relacionados con los temas misionales de la Entidad, a través el Ciclo Aprende con la SIC, que se realiza mensualmente y es abierto para todos los interesados, contemplando dentro de su programación los temas indicados por el gobierno nacional a través del CONPES de Comercio Electrónico. Lo anterior, además de la opción de solicitud de jornadas académicas por parte de empresas e instituciones de diversa índole, interesadas en los temas. A demás de lo anterior, la oferta virtual se ha fortalecido con nuevos temas de interés ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">Definición e implementación de la oferta académicaActualización de la versión de <i>Moodle</i> de la plataforma de aprendizaje virtual entre otras.
Programa “Propiedad Industrial e Innovación”	La oferta académica en materias de Propiedad Industrial, fue puesta a disposición de la ciudadanía en general, por una parte, en la modalidad de videoconferencia, a través del Ciclo Miércoles de Propiedad Industrial. Además de llegar con estos conocimientos a empresas, universidades, emprendedores convocados por las cámaras de comercio y otras Entidades aliadas, buscando promover y divulgar el sistema de Propiedad Industrial como herramienta de desarrollo. Lo anterior, además de la oferta virtual, parte de la cual fue actualizada con el apoyo de la OMPI.	<ul style="list-style-type: none">Definición e implementación de la oferta académica en Propiedad Industrial.Definición e implementación de la oferta académica a Artesanías de Colombia en el marco de los compromisos derivados del convenio vigente entre las partes.
'Estrategia Sensibilización a niños y jóvenes	<p>Implementar el enfoque pedagógico dentro de la propuesta de formación para niños, niñas y adolescentes en cada uno de los temas misionales de la SIC, promoviendo una cultura de protección de datos personales, innovación y creatividad a través de la propiedad industrial y generando una cultura de consumo responsable en torno a la protección del consumidor.</p> <p>El alcance de las jornadas de formación se evidenció en diversas regiones del país y permitió validar la propuesta pedagógica divulgando y promoviendo la oferta de formación para menores edad en Colombia.</p>	<ul style="list-style-type: none">Creación de recursos educativos e implementación de parámetros y estructura didáctica.Desarrolló de fase pilotaje de los recursos elaborados correspondientes al Kit pedagógico de los tres temas misionales que ofertó SICEDUCA Jr., validando la pertinencia y adecuación de éstos y realizando los ajustes correspondientesRealización de jornadas dirigidas a niños, niñas y jóvenes, a través de estrategias sincrónicas remotas y potencialmente presenciales para fortalecer procesos de aprendizaje significativo
Estrategia Sensibilización a ciudadanos en condición discapacidad	<p>Acercamiento de la SIC a los ciudadanos con condición de discapacidad, mediante la socialización de los temas misionales de la Entidad, ampliando la oferta académica a población con discapacidad visual y auditiva, respondiendo adecuadamente a sus particularidades, y de esta manera, aportando a la inclusión y accesibilidad.</p> <p>Para las personas con discapacidad auditiva, con una propuesta metodología para realizar jornadas de sensibilización con el apoyo profesional de intérpretes de lengua de señas.</p> <p>En el desarrollo de los contenidos se enfatizará en estimular el sentido visual, a través de gráficos, imágenes, infografías, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none">Se generaron contenidos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad visual y auditiva.Se diseñaron y elaboraron los contenidos del material didáctico accesible (rompecabezas- cartillas) de los temas misionales: Propiedad Industrial, Protección al Consumidor y Protección de Datos Personales.Se contó con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana - LSC en las sensibilizaciones con población sorda.Se gestionó capacitación interna virtual para funcionarios y contratistas de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial OSCAE, en el tema de: "Documentos digitales accesibles" impartido por el INCI.Se gestionó capacitación interna virtual en el tema: "Crea un entorno virtual de aprendizaje accesible para todos", ofrecido de manera gratuita por la empresa Edulabs.Se realizaron alianzas estratégicas con instituciones públicas como el Instituto Nacional para Ciegos INCI y el Instituto Nacional para Sordos INSOR, como también con la fundación de carácter privado Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos CRACSe realizaron jornadas de sensibilización de los temas misionales: Propiedad Industrial, Protección al Consumidor y Protección de Datos personales.
Premio Nacional al Inventor Colombiano	Se llevó a cabo un nueva versión del Premio Nacional al Inventor Colombiano, afrontando el gran reto de la virtualidad buscando una mayor cobertura territorial en la participación de los inventores colombianos.	<ul style="list-style-type: none">Diseño y publicación de bases del concurso.Consolidación de información de los postulados, evaluada por la Dirección de Nuevas CreacionesPublicación de los finalistas.Realización de la ceremonia de premiación.

RETOS 2022 | GRUPO DE FORMACIÓN

RETOS	OBJETIVO
Programa de formación a la ciudadanía en temas misionales de la Entidad	Dar continuidad a la implementación del programa de formación de la Entidad, llevando de manera didáctica e innovadora los conocimientos de los derechos y deberes del consumidor y de los empresarios en las relaciones de consumo, incluidos los temas del cumplimiento de los reglamentos técnicos y la observancia de los parámetros de metrología legal; aspectos relacionados con derechos y deberes de los empresarios en la competencia en el mercado; derechos y deberes de los ciudadanos como titulares de su información personal y los parámetros legales que deben observar quienes hagan tratamiento de información personal de personas naturales en el país. La mayoría de programas se destacan por su gratuidad.
Estrategia de sensibilización en PI, Datos y Consumidor, a ciudadanos en condición de discapacidad	Llevar los conocimientos de todos los temas misionales de la SIC a la población con condición de discapacidad fomentando alianzas con otras Entidades.
'Estructuración y ajuste de herramientas digitales de la estrategia de sensibilización SICEUCA Junior dirigida a niños y jóvenes en los temas misionales de la Entidad	Contar con herramientas digitales con enfoque pedagógico que permitan mejorar la experiencia de aprendizaje en niños y niñas, en relación con los temas misionales de la SIC.
Implementar una herramienta tecnológica para el agendamiento de jornadas académicas	Contar con una herramienta tecnológica para el agendamiento de jornadas, y de esta forma mejorar los tiempos en atención al ciudadano frente a inscripción de las jornadas académicas, haciendo de este un proceso más amigable y eficiente; fortaleciendo la tecnología como un factor importante para el desarrollo de la formación virtual.
Premio Nacional al Inventor Colombiano 2022	Dar continuidad a la realización de Premio Nacional Colombiano que con el apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual –OMPI, genera un escenario para incentivar la creatividad de los inventores que hacen una importante contribución al desarrollo tecnológico y económico del país.



Grupo Comunicaciones:

A través de este grupo de trabajo, se gestionan las actividades de divulgación y comunicación organizacional de la SIC, para fortalecer con ellas la idEntidad corporativa y aumentar el conocimiento entre los públicos de interés, de iniciativas, servicios, canales de atención y decisiones institucionales; siempre a través de un lenguaje claro, conciso y oportuno.

El grupo de Trabajo de Comunicaciones apoya en el diseño y puesta en práctica de las estrategias de comunicación y divulgación, coordina las labores de diseño y diagramación de las publicaciones, colabora en la corrección de estilo de los diferentes documentos de divulgación y promoción, coordina y es responsable de la operación de redes sociales, y diseña y realiza las campañas de comunicaciones requeridas para mejorar el conocimiento y la comunicación con los ciudadanos, en relación con las funciones, trámites y servicios brindados por la Entidad.

Respeto y Protección de los derechos humanos desde la comunicación:

Desde la gestión del Grupo de Comunicaciones se aporta al respeto y protección de los Derechos humanos, toda vez que se garantiza el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proveer acceso real y efectivo de la información relacionada con el portafolio de trámites y servicios de la SIC, necesaria para el adecuado ejercicio de sus derechos como consumidores, a través de campañas de divulgación y canales de comunicación como son redes sociales y el programa institucional SIC-TEVE.



Principales resultados de la gestión del Grupo de Trabajo de Comunicaciones

En 2021 en cumplimiento de las acciones definidas en plan de acción, se contó con los siguientes resultados:

- Se llevó a cabo la divulgación del ABC para el ciudadano, campaña transversal para posicionar sus diferentes áreas misionales y contarle al consumidor, ciudadano y empresario los servicios que ofrece la SIC
- Publicación de Magazine Podcast Institucional NOTISIC: Se emitieron 15 Magazine Podcast en el portal de la SIC
- Publicación del Magazine Podcast Interno El Gallo 2.0: Se emitieron 15 Magazine Podcast interno difusiones realizadas en la Intrasic.
- Se ejecutó el plan de trabajo para la adopción de criterios de accesibilidad A y AA, ejecutado, diagnóstico de resultados de las Fases I y II
- Se emitió el Programa SIC TEVE: Se emitieron 45 capítulos del programa institucional SIC -TEVE
- Se realizó el Foro Institucional SIC: socializar y reconocer ante todo el equipo de la SIC, la gestión realizada por las diferentes áreas durante el año 2021
- Apoyo en gestión de realización de eventos de divulgación: Se celebraron 17 eventos virtuales, conforme lo establecido en el plan de acción con un total de 11.617 participantes virtuales



- Se ejecutaron campañas de divulgación de los diferentes canales de atención virtuales con el fin de mostrarle a los ciudadanos alternativas distintas para realizar trámites y acceder a información misional en medio de un contexto de aislamiento, como fue la campaña SIC digital, Campaña Transversal ABC de la SIC, Campaña SIC a un Clic.
- Se dio prelación a la realización de eventos para la divulgación en temas misionales de la SIC en modalidad virtual.

Redes sociales:

El aumento en el número de seguidores de la Entidad en las redes sociales es evidente. Al cierre del año 2021 todas las redes sociales de la SIC en relación con el año inmediatamente anterior, crecieron en número de seguidores. La que presenta el mayor incremento es Facebook con más de 24.000 nuevos seguidores y la que menos es Instagram, con cerca de 6.000. En total, se obtuvieron más de 63.000 nuevos seguidores durante el año.

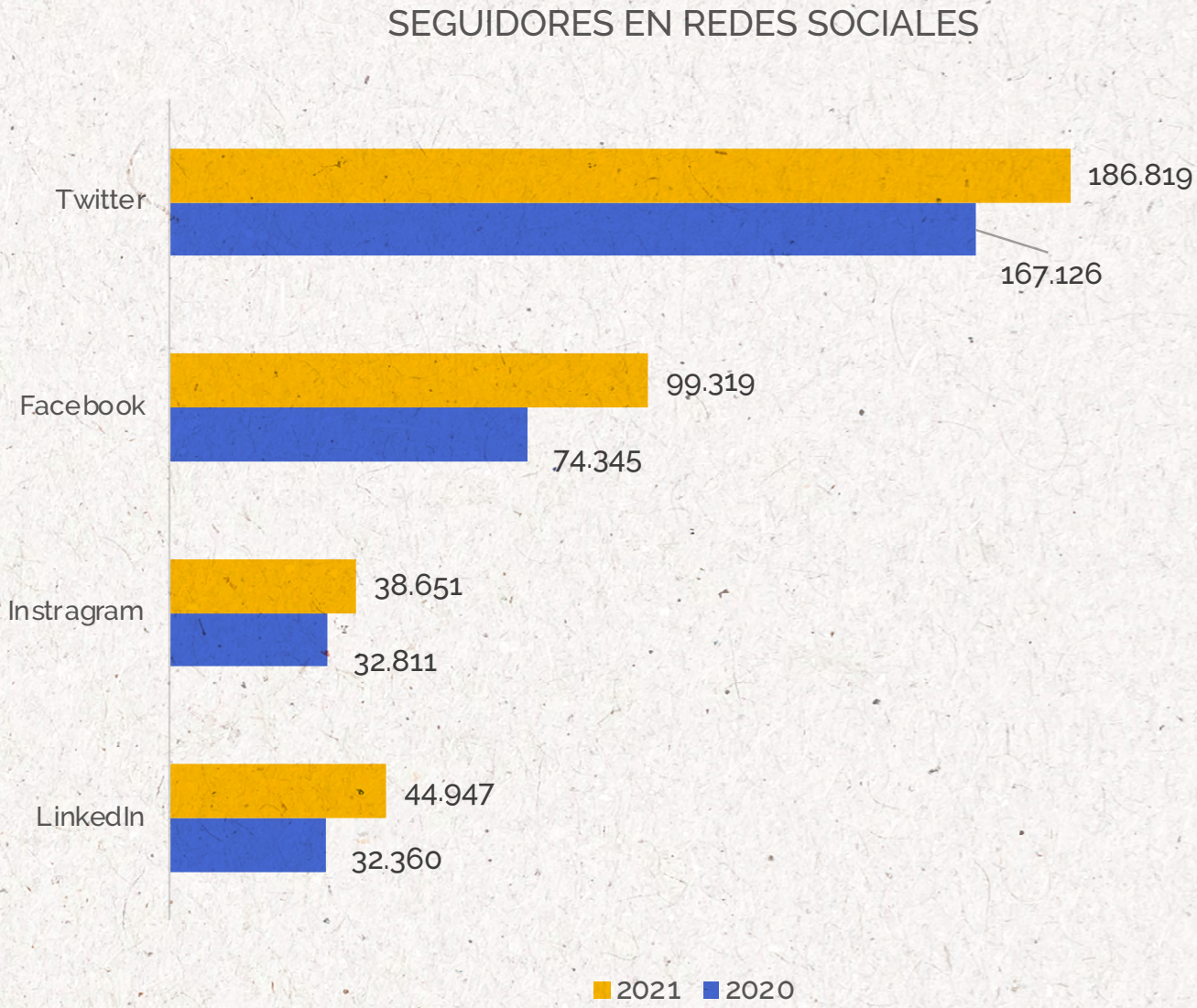


Gráfico. Seguidores en redes sociales 2020-2021

Logros y Retos del Grupo de Trabajo de Comunicaciones:

LOGROS 2021 | GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Se difundieron 13 campañas de comunicación a través de las redes sociales, radio y prensa	Campañas estratégicas integrales a nivel nacional e internacional en temas de la Delegatura para la Protección al Consumidor (6) Campaña con enfoque educativo dirigida a la ciudadanía Campaña SIC a un Clic, divulgada en el territorio nacional Campaña de apropiación del Sistema de Control Interno Campaña de difusión y divulgación en materia de Libre Competencia Económica Campaña de comunicación de Dirección de Cámaras de Comercio Campaña Sombrilla de Propiedad industrial ABC para el ciudadano de Comunicaciones SIC Digital	1. Identificación de las necesidades de las áreas de la SIC, para comunicar sus temas misionales. 2. Propuesta conceptual y graficas presentadas por el grupo de trabajo de comunicaciones a las áreas. 3. Definición final de los temas y mensajes a difundir a toda la ciudadanía. 4. Publicación y difusión de los contenidos.
	VI Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones IV Congreso Internacional de Seguridad de Producto "La Seguridad de los Productos en un Mercado Digital Globalizado" Segundo foro de informática forense -Revolución, innovación y herramientas en pro del mundo digital: cambios y desafíos potenciales en medio de una pandemia. Primer Encuentro Internacional Resolución De Conflictos Online VII Congreso Internacional de Libre Competencia Económica (2) 1°Conversatorio: La importancia de la Propiedad Industrial en los Modelos de Negocio Retos y oportunidades 1° Conversatorio La importancia de la Propiedad Industrial en los Modelos de Negocio Congreso Internacional de Propiedad Industrial Últimos avances en materia de PI y retos para el 2022 Congreso Internacional de Propiedad Industrial VI Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones IV Congreso Internacional de Seguridad de Producto "La Seguridad de los Productos en un Mercado Digital Globalizado" Lanzamiento de la Herramienta Tecnológica de Relatoría Día Internacional de la Protección de Datos VIII Congreso Internacional de Protección de Datos Internacionales Foro Institucional SIC	1. Descripción de las necesidades de las áreas 2. Elaborar y enviar la agenda definitiva del evento 3. Realizar el evento

RETOS 2022 | GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES

RETOS	OBJETIVO
Consolidar los canales de comunicación de la Entidad, como SIC TE VE, NOTISIC	Dar a conocer los temas misionales de la SIC a través de canales de comunicación audiovisuales.
Incrementar la divulgación de los temas misionales de la SIC a través de las redes sociales	Dar a conocer de una manera más directa a los ciudadanos información útil sobre los temas misionales de la Entidad.



Todos los procesos de contratación de la SIC, garantizan los principios de igualdad, transparencia y oportunidad para los proponentes que quieran presentarse a las convocatorias públicas que ofrece la Entidad

2.6. Gestión contractual de la SIC

Cadena de suministro

GRI 102-9

La gestión de la cadena de abastecimiento en la SIC, se realiza a partir de los lineamientos y políticas que direccionan las actividades para la adquisición de bienes y servicios en la Entidad. De esta manera se da cumplimiento a los compromisos definidos en el Plan Anual de Adquisición. Todos los procesos de contratación de la SIC, garantizan los principios de igualdad, transparencia y oportunidad para los proponentes que quieran presentarse a las convocatorias públicas que esta ofrece.

El marco normativo por el que se rige el Grupo de Contratación es:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 80 de 1993 - Estatuto General de Contratación
- Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivo
- Ley 850 de 2003 - Reglamentación Veedurías Ciudadanas
- Ley 1150 de 2007 - Eficiencia y Transparencia en la Ley 80 de 1993
- Decreto 1082 de 2015 - Decreto Único Reglamentario
- Manuales y Guías expedidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública CCE
- Procedimientos, formatos y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la SIC
- Manual de Contratación de la SIC

Así mismo, el proceso de contratación se fortalece por medio de la realización constante de capacitación sobre la ejecución contractual a quienes ejercen el rol de supervisores de contratos. El Grupo de Contratación de la SIC es cada vez más eficiente en la prestación de servicio al usuario interno procurando la rapidez en los tiempos de gestión.

Principales resultados de la gestión de la cadena de suministro

01

Apoyo en los procesos de contratación para la certificación en el Sistema de Gestion Ambiental ISO 14001-2015.

02

Se virtualizó en un 100% el procedimiento de contratación tanto para personas naturales como jurídicas.

03

Se virtualizó en un 100% el tramite de solicitudes y/o requerimientos relacionados con contratación.

Número de proveedores por periodo

La Entidad adelanta su gestión de adquisición a partir del plan anual de adquisiciones el cual se desarrolla optimizando los recursos y de acuerdo a las necesidades de las diferentes dependencias de la SIC. En 2021 se contó con 131 proveedores un 8,3% más que en 2020.

Vigencia	Proveedores	8.3%
2020	121	más proveedores que en 2020, adelantando de manera oportuna desde el Grupo de Trabajo de Contratos el trámite administrativo para la suscripción de contratos o convenios según la necesidad de las áreas.
2021	131	

Tabla. Número de proveedores por periodo.





En 2021, el concepto de prestación de servicios es el más recurrente dentro de las causales de contratación de la Entidad, alcanzando un 49,62%.

Concepto	% de contratación 2020	% de contratación 2021
Arriendo	5,67	5,34
Compraventa	24,11	24,43
Consultoría	0,71	
Convenio	12,06	8,40
Obra	0,71	0,76
Prestación de servicios	51,07	49,62%
Seguros	1,42	2,29
Suministro	2,13	5,34
Suscripción	2,13	3,82

Tabla. Distribución de las contrataciones por causas.

Ubicación geográfica de las contrataciones

Toda la gestión contractual se lleva a cabo desde la ciudad de Bogotá. En algunos casos se prestan servicios en otras ciudades, teniendo en cuenta las obligaciones que se tienen como Entidad, por ejemplo con las Casas del Consumidor en el territorio nacional. En cuanto a las contrataciones en el exterior, estas se presentan cuando se trata de únicos proveedores o expertos en la materia.

En 2021 un 87,79% del total de las adquisiciones se realizó con proveedores ubicados en la ciudad de Bogotá. Las otras contrataciones que se llevaron a cabo se hicieron con proveedores con ubicación geográfica en distintas ciudades del territorio nacional. Las contrataciones extranjeras representan un 3,82% lo que evidencia que las contrataciones locales de bienes y servicios son más representativas.

2021		
Ciudad	Porcentaje	Cantidad
Barranquilla	1,53	2
Bogotá	87,79	115
Bucaramanga	0,76	1
Cartagena	0,76	1
Cota	0,76	1
Chía	0,76	1
Extranjera	3,82	5
Medellín	0,76	1
Risaralda	0,76	1
Santa Marta	0,76	1
Tuluá	0,76	1
Tunja	0,76	1
Total anual	100%	131

Tabla. Distribución de las contrataciones por ubicación.

Porcentaje de Contratos por modalidad de contratación

La SIC adquiere bienes y servicios de la mejor calidad a los mejores precios por medio de las diferentes modalidades de contratación. En 2021 la contratación directa es la categoría con más recurrencia con un porcentaje de 46,56% y cuya variación equivale a un 2,02% menos que lo contratado en 2020.

Modalidad	% de contratación 2020	% de contratación 2021	Variación
Selección abreviada	38,23	37,40	-2,21
Mínima cuantía	9,22	12,98	40,78
Licitación pública	4,26	2,29	-46,24
Contratación directa	47,52	46,56	-2,02
Concurso de méritos	0,71	-	-
Régimen especial	-	0,76	-
Total	100%	100%	

Tabla. Distribución de las contrataciones por modalidad de contrato.

Nuevos proveedores que fueron seleccionados con criterios sociales e identificación de impactos

GRI 414-1; 414-2

La SIC es misionalmente social, característica que garantiza igualdad, equidad y transparencia en sus procesos de contratación, conforme a lo establecido en la normatividad y principios vigentes en la Contratación pública. Todo proceso de contratación de bienes y servicios se lleva a cabo dando cumplimiento a las normas establecidas por el Gobierno Nacional.

En 2021 en la Entidad se celebraron contratos con 112 nuevos proveedores resultantes de procesos de contratación

En el 100% de las convocatorias públicas desarrolladas por la Entidad se incluyeron reglas de desempate, encaminadas a criterios sociales, tales como:

- Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros
- Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia, mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar o de la persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente
- Preferir la propuesta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad
- Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley
- Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, rom o gitana
- Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación
- Preferir la oferta presentada por una Mipyme

Asi mismo, en este periodo no se presentaron casos en la cadena de suministro con impactos sociales negativos. Sin embargo, se ha capacitado con mayor frecuencia a los Supervisores de los Contratos, con el fin de evitar que tanto en los contratos que se encuentran en ejecución como en los futuros se presente algún tipo de incumplimiento del contrato o un impacto contradictorio.



LOGROS 2021 | CONTRATACIÓN

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Inclusión del programa de compras públicas sostenibles a todos los procesos de Contratación de la Entidad	Se garantizó la contratación de bienes y servicios bajo los criterios ambientales establecidos por la Entidad	Se implementó e incluyó dentro de los estudios previos, la verificación de la aplicabilidad de los criterios ambientales a los procesos de selección
Uso de la plataforma SECOP II	Implementación de la plataforma para la adquisición de bienes y servicios de la Entidad	Se implementó el uso de la plataforma al 100%
Capacitaciones en principios de planeación y talleres de supervisión de contratos a Supervisores	Se cumplió con las capacitaciones a supervisores planeadas en el plan de acción	Se efectuaron las capacitaciones planeadas

RETOS 2022 | CONTRATACIÓN

RETOS	OBJETIVO
Robustecer el aplicativo de gestión contractual, para incluir todas las modalidades de contratación y modificaciones que surjan de ellas	Mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes de contratación de las diferentes áreas
Capacitar constantemente a Contratistas, Enlaces y Supervisores en temas precontractuales, contractuales y poscontractuales	Mantener actualizada a la población de interés en la gestión contractual de la Entidad

2.7. Finanzas públicas

La Gestión financiera y presupuestal de la SIC se desarrolla bajo los siguientes lineamientos:

- En materia Presupuestal se siguen las políticas establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el DNP y en materia Contable la SIC aplica los lineamientos establecidos por la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública en convergencia para Entidades de Gobierno.
- El Plan de Acción 2021 de la Entidad, en el que se incluyen acciones para mejorar la gestión en los sistemas de información de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Así mismo, se ha establecido un compromiso con respecto al cumplimiento de la meta de ejecución presupuestal.

Algunas de las acciones implementadas en 2021 para mejorar la gestión financiera de la Entidad son:

1. Se culminó el proceso de la desmaterialización de Títulos de Depósito Judicial y tramite directo a través del portal electrónico del Banco Agrario para todos los trámites relacionados con este proceso, y en especial el beneficio a los usuarios con el abono en cuenta, evitando el desplazamiento y mejorando los tiempos de respuesta y de seguridad.
2. Se acogió a la iniciativa de estado Joven establecida por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Trabajo, contratando un estudiante en proceso de culminación de su carrera.
3. Se implementó la Herramienta Power BI para la generación de reportes de la cartera por multas
4. Se estableció y documentó el procedimiento al interior de la Dirección Financiera para el cálculo y cobro de contribuciones por seguimiento de condicionamientos y garantías.
5. Al interior de la Dirección Financiera se reorganizaron los grupos de trabajo para desagregar a nivel del Sistema Integrado de Gestión Institucional el proceso de Gestión de Ingresos y devoluciones para mejorar la gestión del presupuesto de ingresos y las actividades relacionadas con las devoluciones y Títulos de Depósito Judicial



En 2021, la puesta en marcha del Sistema de Pagos de la Dirección Financiera, permitió a los usuarios la radicación de la solicitud del pago en línea. Así mismo, permitió al equipo de trabajo de la Dirección Financiera gestionar y realizar el pago en línea a través del trabajo en casa minimizando el riesgo de contagio tanto de los funcionarios como los usuarios del Covid-19, atendiendo los lineamientos dado por Gobierno Nacional y la Entidad en materia de Salud Pública.

Ajuste de los procedimientos con el fin de adelantar los tramites de la Dirección Financiera de manera virtual, así como la desmaterialización de los títulos de depósito judicial evitando que las personas tuvieran que desplazarse a las oficinas de la SIC a reclamarlos.

Respeto y protección de los derechos humanos por medio de la gestión financiera de la SIC:

Como ejecutores del presupuesto General de la Nación garantizando a través de los procesos financieros y presupuestales la disposición de recursos tendientes a proteger y promover efectivamente los derechos de los consumidores, el buen funcionamiento de los mercados y el fortalecimiento del sistema de propiedad industrial, facilitando la rendición de cuentas y transparencia.

Así mismo, el respeto y protección de los derechos humanos a través de la gestión financiera se promueve a través de:

- La implementación del Sistema de derecho al turno, el cual garantiza la igualdad de condiciones en los pagos a los contratistas.
- La prestación del servicio de alta calidad humana, ética y de respeto.

De otra parte, algunas de las acciones con impacto sociales desde la gestión financiera de la Entidad se evidencian a través del mejoramiento en los tiempos de respuesta de las cuentas por pagar, derechos de petición, peticiones internas, devolución de recursos y desarrollos e implementación de sistemas de información que permiten los tramites en línea.



Principales resultados de la gestión financiera de la SIC

Se mejoró el indicador de gestión presupuestal en el FURAG evaluado en la vigencia 2021, el cual impactó de manera positiva el índice de desempeño institucional.

Se disminuyó en un **108%** el rezago presupuestal en la vigencia 2021 con relación a la vigencia 2020.

Participación en la iniciativa de banco de Capacitadores SIC a través de la **capacitación de Presupuesto Público**

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

Conceptos		2020	2021
Valor económico generado (VEG)	Ingresos	\$ 222.219.446.601,47	\$ 413.528.761.491
	Costes operativos	\$ 128.390.507.456,64	\$ 183.316.788.858
Valor económico distribuido (VED)	Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 67.383.257.695,07	\$ 66.314.269.784
	Pagos a gobierno	\$ 573.413.745,06	\$ 626.407.903
TOTAL		\$ 196.347.178.896,77	\$ 250.257.466.545
Valor económico retenido (VER)	Calculado como VEG - VED	\$ 25.872.267.704,70	\$ 163.271.294.946

Tabla. Valor económico generado y distribuido SIC, 2020-2021

► **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 (como otros) y en los otros costos aquellos correspondientes a depreciaciones amortizaciones subvenciones y operaciones interinstitucionales.

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 plan complementario en salud este último otorgado por ley para algunos funcionarios de la Entidad. La variación positiva entre los años 2020 y 2021 se debe principalmente al incremento salarial y al incremento en el contrato de ayudas de transporte. De otra parte se presenta variación negativa para rubro de cotizaciones sociales y o aportaciones periódicas que se reflejan en la variación total de salarios y beneficios sociales.

► **Pagos a proveedores de capital:**

La SIC durante 2021 no utilizó fondos de terceros para cumplir con sus obligaciones.

► **Pagos a gobierno:**

El valor reportado incluye cuota de fiscalización y auditaje a la Contraloría General de la República; impuestos por vehículos y Gravamen a los Movimientos Financieros. El incremento con respecto al año 2020 se debe principalmente al incremento de la cuota de auditaje que aumentó en un 18%.

► **Inversiones en la comunidad:**

Durante 2021 la SIC no realizó inversiones a la Comunidad. No obstante, se debe tener en cuenta que los costos de operación en que incurre la SIC reportados en los literales B, C y E, 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.

Logros y retos Dirección Financiera

LOGROS 2021 | DIRECCIÓN FINANCIERA

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Implementación de módulo de cálculo de deducciones realizadas en los pagos personas naturales	Se incluyó módulo automático de cálculo de deducciones para la liquidación del pago de personas naturales, con el fin de mejorar los tiempos en el proceso de pago, tener alta precisión en los cálculos de las deducciones y seguimiento a las mismas	<ol style="list-style-type: none">1. Planeación de la Solución2. Establecimiento líneas base de requerimiento3. Construcción componente de Software4. Realización de pruebas5. Construcción de manuales6. Implementación y capacitación
Interoperabilidad entre el sistema de cartera por multas y módulo de recaudos	Se levantó requerimiento técnico para viabilidad de construcción de componente de software que permita la interoperabilidad entre el módulo de recaudos y el sistema de cartera por multas con el fin de lograr la actualización permanente de la cartera de la Entidad	<ol style="list-style-type: none">1. Planeación de la Solución2. Establecimiento líneas base de requerimiento En la vigencia 2022 se está llevando a cabo el levantamiento de historias de usuario para determinar viabilidad del desarrollo
Interoperabilidad entre el aplicativo de devoluciones SIPI y sistema de devoluciones por otros conceptos, así como desarrollo de módulo de generación de reporte de devoluciones	Se construyó componente de software para centralizar la gestión y seguimiento de las devoluciones por todos los conceptos al interior de la Dirección Financiera y se generó reporte de devoluciones para control y seguimiento	<ol style="list-style-type: none">1. Planeación de la Solución2. Establecimiento líneas base de requerimiento3. Construcción componente de Software4. Realización de pruebas5. Construcción de manuales6. Implementación y capacitación
Implementación de canal de recaudo PSE para el pago de multas	Llevar a cabo la apertura de un nuevo canal de recaudo para el pago de multas, con el fin de optimizar la gestión de recaudo e identificación de ingresos por dicho concepto, así como facilitar el pago por parte de la ciudadanía	<ol style="list-style-type: none">1. De manera conjunta con la Entidad Bancaria se estableció el requerimiento y necesidad a satisfacer2. Se construyó módulo de pagos PSE al interior de la Entidad y se realizó interoperabilidad con el operador logístico de pagos3. Se realizaron pruebas con usuarios externos y se encuentra pendiente el paso a producción.

RETOS 2022 | DIRECCION FINANCIERA

RETOS	OBJETIVO
Interoperabilidad final entre los sistemas de Cartera - Cobro Coactivo, Recaudo (mejoras-CUS - código de barras) y Títulos de Depósito Judicial	Garantizar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información contable financiera y económica de la SIC con el fin de mejorar la prestación del servicio a los usuarios internos y externos en lo que tiene que ver con los registros y recaudos de los ingresos no tributarios a cargo de la Entidad, a través de las interoperabilidades de los distintos sistemas con el sistema de multas.
Interoperabilidad entre el Sistema de Pagos y Estudios Previos para las modificaciones contractuales y construcción de consulta de históricos de la solicitud de pago, diseñado	Realizar el estudio y diseño que permita desarrollar la mejora al aplicativo de pagos en cuanto a la totalidad de la información contractual previa al proceso de pagos.
Módulo de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones integrado con el sistema GPS, diseñado	Realizar el estudio y diseño que permita crear el módulo de Plan Anual de Adquisiciones para las actividades a cargo de la Dirección Financiera, el cual hace parte del sistema GPS-OAP
Interoperabilidad entre el Sistema de Devoluciones y el inicio para la gestión de pago (Derecho al Turno), operando	Lograr la interoperabilidad entre los sistemas de devoluciones y derecho al turno para facilitar la gestión y consolidación de la información desde el inicio de la devolución hasta el pago y notificación al usuario.



Impactos económicos indirectos significativos

GRI 203-2

En 2021, desde el grupo de Estudios Económicos de la Entidad se llevaron a cabo 5 estudios relevantes que aportan al conocimiento de las tendencias de los mercados. Un actor del mercado informado es mucho más consciente a la hora de tomar decisiones en comparación a uno que desconoce sus derechos. A continuación se describen los estudios realizados durante el periodo, los que se pueden consultar en los enlaces suministrados:

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

El estudio llamado Economic Analysis and Evidence of Market Power: Contribution from Colombia realiza un análisis de casos de estudio como insumo de los impactos de la concentración del mercado sobre los consumidores y la economía en general Link: <https://bit.ly/3M3tvMz>

► **Desarrollo económico en zonas con elevada incidencia de pobreza y Disponibilidad de productos y servicios para personas con bajos ingresos**

El estudio sobre el mercado del huevo en Colombia evidencia una alta inestabilidad de la demanda ante un cambio del precio de este insumo. Estos resultados tienen efectos importantes en la población más pobre cuyo producto es relevante en la canasta de consumo. Un ejemplo importante es, el incremento de precios evidenciado en los meses de mayo - junio del 2021. Link: <https://bit.ly/3z9rQIM>

Este estudio identifica la elasticidad de la demanda sobre el precio del huevo permite conocer las dinámicas en productos esenciales en la canasta familiar que tiene un impacto importante en la sociedad.

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

El estudio llamado El Tejido Empresarial Colombiano: Caracterización Regional Eje Cafetero y Antioquia evidencia una baja densidad empresarial del país, la cual es más evidente en los municipios pequeño, acompañada de una alta presencia de microempresas o empresas con menos de 10 trabajadores, así como la concentración de unidades empresariales en la actividad de comercio seguida por las actividades profesionales y manufacturas. Enlace: <https://bit.ly/3GwYyPH>

► **Impacto económico del cambio de localización de operaciones o actividades**

El estudio sectorial llamado El tejido empresarial Colombiano: Caracterización Regional - Región Pacífica evidencia una alta dependencia a la ciudades junto a un concentración en el comercio con mayor participación de la microempresas debido a la baja diversidad empresarial. El tejido empresarial es frágil a la vez que los índices de pobreza en la región son altos. Link: <https://bit.ly/3PSIP2v>

Los estudios de tejido empresarial muestran una radiografía sobre las dinámicas empresariales en las regiones. La importancia radica en identificar cuáles son los problemas y limitantes para el desarrollo empresarial en la región que al final se traduce en un crecimiento a nivel país. Así mismo, los impactos de una demanda inelástica ante un aumento del precio de huevo son importante en especial para las poblaciones más vulnerables al ser un producto relevante dentro de la canasta de consumo. En consecuencia, un aumento del precio como lo vivido a mitad de 2021 tiene efectos más importantes sobre la población vulnerable en comparación a las demás.

DATOS PERSONALES

GRI:103-1; 103-2

3.1. Delegatura para la Protección de Datos Personales

La Delegatura para la Protección de Datos Personales como autoridad colombiana de protección de datos y dada la responsabilidad de ejercer de manera eficaz las funciones designadas, aporta al cumplimiento de las metas estratégicas de la Entidad así:

- Garantizando que se respeten los derechos de las personas respecto del tratamiento de sus datos personales.
- Fortaleciendo la eficiencia del control y vigilancia a los sujetos obligados y,
- Promoviendo el conocimiento de los titulares y vigilados sobre la normatividad del derecho de protección de datos personales.

Así mismo la Delegatura para la Protección de Datos Personales, aúna esfuerzos en 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.

03

La SIC, como autoridad colombiana de protección de datos y para consolidar una cultura de debido y responsable tratamiento de los datos personales, soportado en la Ley 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" y la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"; con el fin 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 formuló un proyecto de inversión orientado 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.

El proyecto de inversión de esta Delegatura tiene como objetivo general "Fortalecer la protección de datos personales en el país". Está orientado a incrementar y fortalecer las actividades de supervisión y vigilancia, administrar el Registro Nacional de Bases de Datos, mantener y actualizar el Sistema Integral de Supervisión Inteligente - SISI e implementar y mantener una herramienta para la optimización y aprovechamiento de la información contenida en el Sistema Integral de Supervisión Inteligente - SISI. Para esto se previó lo siguiente:

1. Aumentar la eficiencia del control y vigilancia a los sujetos obligados

Producto 1: Servicios de inspección vigilancia y control para la protección de los datos personales

- Actividades:
- Administrar el Registro Nacional de bases de datos.
 - Mantener y actualizar el Sistema Integral de Supervisión Inteligente - SISI y el Registro Nacional de Bases de Datos.
 - Realizar Procesos de supervisión.
 - Implementar y mantener una herramienta para la optimización y aprovechamiento de la información contenida en el Sistema Integral de Supervisión Inteligente - SISI.
 - Participar en las diferentes actividades programadas por organismos nacionales e internacionales.
 - Capacitar al recurso humano en temas de protección a datos personales.

2. Promover el conocimiento de los titulares y vigilados sobre la normatividad del derecho de protección de datos personales

Producto 2: Servicios de educación informal en temas de la SIC.

Actividades: i) Realizar capacitaciones sobre el cumplimiento de deberes de los sujetos obligados, realizar capacitaciones para promover y divulgar el derecho fundamental a la protección de datos personales a los Titulares y vigilados.

Producto 3: Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC

Actividades: Realizar campañas de divulgación en materia de protección de datos personales, realizar foros y eventos de divulgación en materia de protección de datos personales dirigidas a Titulares y Vigilados, generar y divulgar guías y cartillas relacionadas con las funciones de la SIC en materia de protección de datos personales.

Adicionalmente el proyecto se enfocó 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 eventos y emisión de publicaciones dirigidas a los Titulares de la Información y a vigilados.

EJECUCIÓN RECURSOS DEL PROYECTO	
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2021	VALOR
Total presupuesto 2021	\$6.316.692.367
Total ejecutado en la vigencia 2021	\$6.074.246.000
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	96%

Durante la vigencia 2021, con el objetivo de mejorar el servicio a los ciudadanos, la Delegatura para la Protección de Datos Personales automatizó la respuesta en etapa preliminar, para atender el creciente volumen de quejas y dar respuesta en el menor tiempo, dado al crecimiento de las quejas que los ciudadanos interpusieron en la vigencia 2021. Crecimiento del 75% 2020 versus 2021.

Así mismo se realizó la implementación de procedimientos para accesos virtuales a los expedientes.

Respeto y protección a los Derechos Humanos desde la Delegatura de Datos Personales:

La SIC, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, tiene dos funciones principales: la primera consiste en garantizar el Derecho de 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". La segunda función, se basa en exigir el debido Tratamiento de los Datos personales. Es decir, que respeten los derechos y demás garantías constitucionales cuando recolectan, usan, circulan o realizan cualquier actividad (Tratamiento) con la información de las personas.

Por tanto, la razón de ser de esta Delegatura parte de la protección de un derecho fundamental y humano, esto es, la Protección de los datos personales. Además, el derecho a la protección de datos está ligado de manera directa con los derechos humanos a la intimidad, la honra, la privacidad, entre otros.

Las actividades que se han realizado para promover el derecho a la protección de datos personales son, entre otras, las siguientes:

1. Realización de seis (6) investigaciones de impacto masivo: se iniciaron de oficio investigaciones de impacto masivo que afectan a millones de ciudadanos colombianos y, en algunos casos, a niños, niñas y adolescentes. Como resultado de estas investigaciones se dictaron algunas órdenes que tuvieron como fin que compañías que realizan Tratamiento de datos personales de millones de colombianos implementen medidas que, en la práctica, garanticen un Tratamiento de datos seguro y cumpliendo la Ley colombiana en la materia -Ley Estatutaria 1581 de 2012-. Las órdenes fueron las siguientes: Facebook Inc -beneficio: 31 millones de usuarios -, Uber Technologies Inc -beneficio: 267,000 usuarios-, Tik Tok -beneficio: 10,513,714, usuarios adultos y 1,933,835 usuarios menores de edad-, Google LLC -beneficio: 38.962.184 usuarios adultos y 1.847.592 usuarios menores de edad colombianos-, WhatsApp LLC -39 millones de usuarios- y Zoom.
2. Alternativas de solución de controversias SICFACILITA: Ese mecanismo ha demostrado ser útil para el ciudadano (Titular del dato) ya que ha servido para solucionar positivamente cerca del 80% de las solicitudes ciudadanas. Adicionalmente, el tiempo de respuesta para solucionar cada caso es de 20 días en promedio.

- 3. Sandbox sobre privacidad desde el diseño y por defecto en proyectos de inteligencia artificial: se inició en agosto de 2021 la realización de tres sandbox sobre inteligencia artificial (IA) en temas de comercio electrónico y marketing. El objetivo de este proyecto es que las empresas respeten los derechos humanos de las personas y cumplan con la Ley de protección de Datos desde el comienzo de sus iniciativas, con independencia de la tecnología que se esté usando para realizar Tratamiento de Datos.
- 4. Capacitaciones gratuitas y disponibles de manera digital para promover el debido Tratamiento de los datos personales. La Delegatura para la Protección de Datos en la vigencia 2021 realizó en cada semestre un ciclo de cinco (5) conferencias sobre debido Tratamiento de Datos Personales.



3.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura para Protección de Datos Personales

GRI 103-3

- 01 Primer evento virtual **"Día de la Protección de Datos Personales"**
- 02 **VIII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales** - Virtual
- 03 Publicación de la campaña de divulgación sobre **suplantación de idEntidad en las redes sociales y página web de la Entidad**
- 04 Elaboración las guías publicadas en la página web de la Entidad para consulta:
 - "Guía sobre el tratamiento de datos en las Entidades estatales"
 - "Riesgo sobre el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes"
- 05 10 capacitaciones virtuales de acceso público en temas relacionados con la **importancia de la protección de los datos personales**
- 06 **1.147 investigaciones** y/o actuaciones administrativas con base en la información obtenida del SISl
- 07 **23 visitas de inspección** en ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga


Denuncias o quejas de protección de datos personales

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.

Indicador		2020	2021
Número quejas de la ciudadanía		18.941	31.274
Sanciones	Número de sanciones emitidas	76	173
	Valor de las sanciones emitidas en millones de pesos	\$7.847.275.787	\$ 13.544.935.685

Tabla. Denuncias o quejas de protección de datos 2020-2021

El número de quejas que la Delegatura recibió en la vigencia 2021 aumento en un 65% respecto del año anterior. Así mismo la cantidad de sanciones interpuestas aumento en un 127% respecto del año anterior.



Los motivos de las quejas principalmente tienen que ver con el incumplimiento del principio de veracidad o calidad de la información que para 2021 alcanzó un **83%** del total de las quejas provenientes de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. Sobre la ley 1581 de 2012 los motivos de las quejas se deben en su mayoría a la no autorización con un **84%** y actualización de la información con un **5%**.

Valor de las sanciones desglosado por ley

Se evidencia un crecimiento del 109% del monto de las sanciones por la Ley 1266, y en general de las leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008, aumenta el valor de las sanciones respecto a la vigencia 2020 en un 72%.

Año	Indicador		
	Valor de las sanciones Ley 1266	Valor de las Sanciones Ley 1581	Crecimiento anual
2020	\$4.092.896.209	\$3.754.379.578,0	72%
2021	\$8.555.301.887	\$4.989.633.498	

Tabla. Valor de las sanciones emitidas por quejas de ciudadanos 2020- 2021

Cantidad de sanciones Ley Estatutaria 1266 de 2008 vs Ley Estatutaria 1581 de 2012.

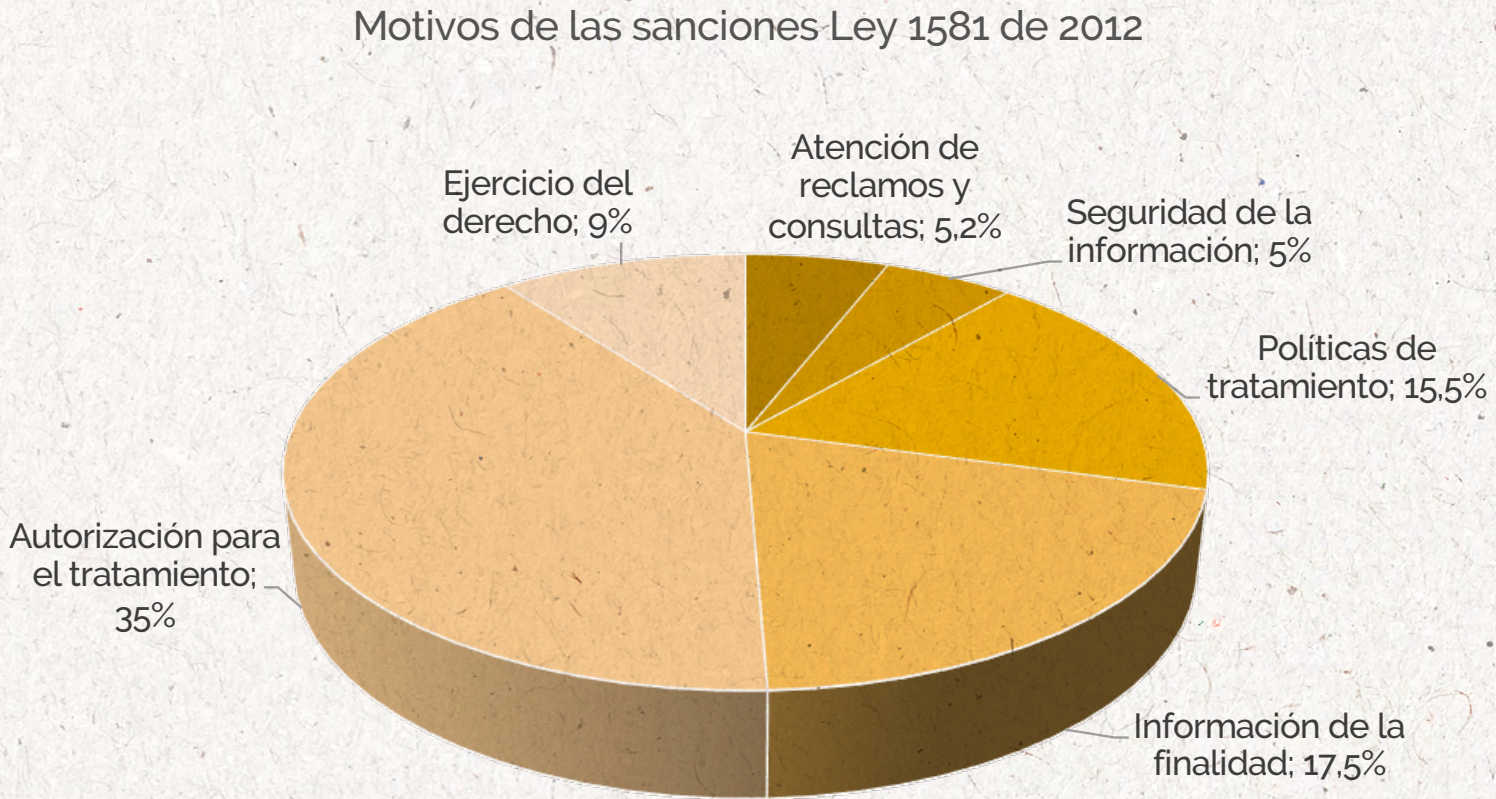
Año	Ley 1266	Ley 1581
2020	27	49
2021	87	86

Tabla. Cantidad de sanciones desglosadas por ley.

Se evidencia un incremento significativo en la cantidad de sanciones que la Delegatura interpuso respecto de la vigencia anterior así: respecto de la Ley 1266 tuvo un crecimiento del 222% y respecto a la Ley 1581 tuvo un crecimiento del 75%, el motivo de dicho incremento correspondió a que entre las vigencias de 2019 y 2020 se realizaron múltiples aperturas de investigación que culminaron en la vigencia 2021.

Motivos de sanción Ley Estatutaria 1581 de 2012

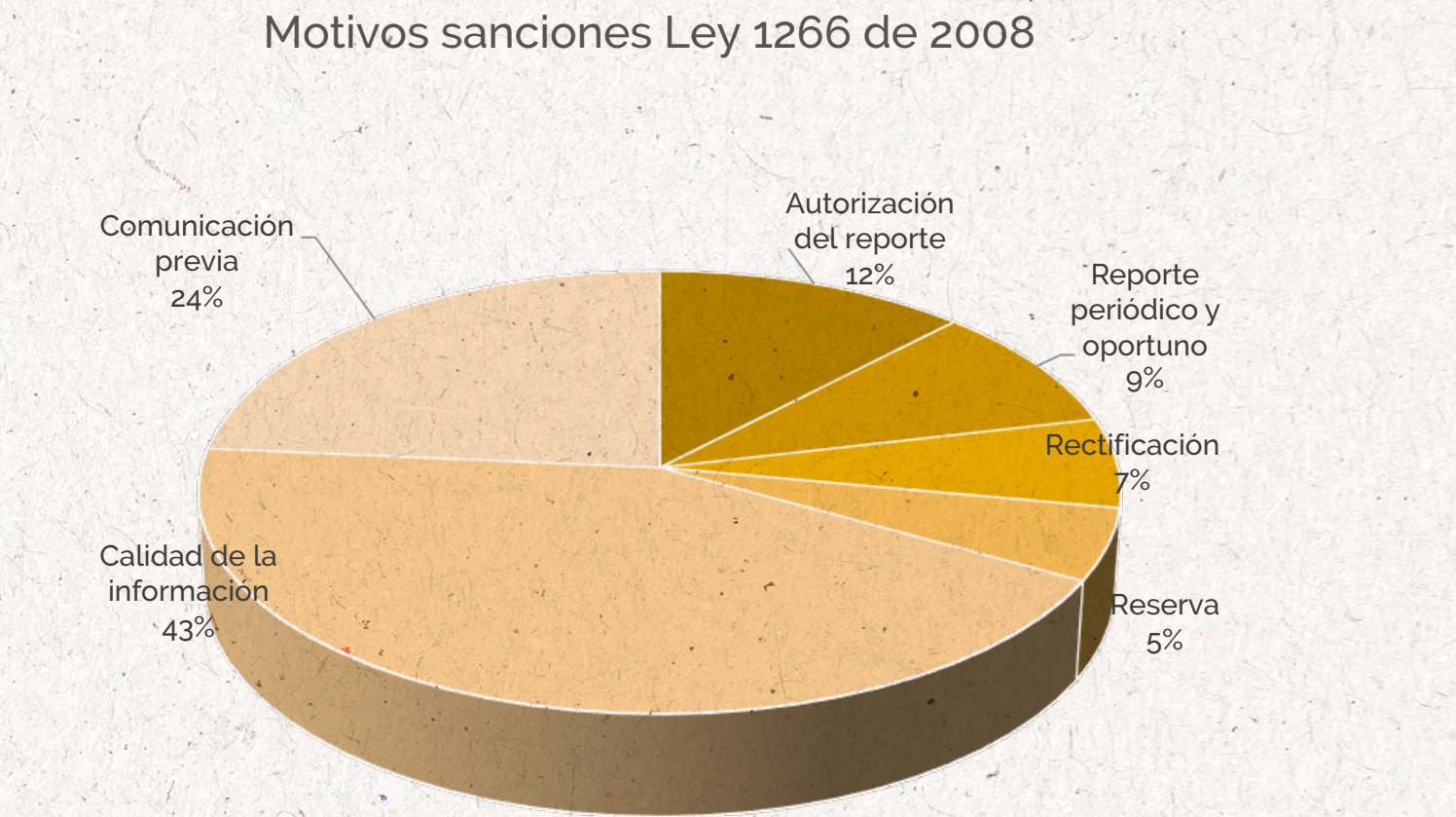
Se evidencia un aumento en los motivos correspondientes a políticas de tratamiento y de la información de la finalidad del tratamiento de los datos personales.



Gráfica. Motivos de sanción Ley Estatutaria 1581 de 2012. (Año 2021)

Motivos sanción ley Estatutaria 1266 de 2008

Se evidencia que la calidad de la información y comunicación previa son los motivos de sanción que más prevalecen



Gráfica. Motivos de sanción Ley Estatutaria 1266 de 2008. (Año 2021)

3.1.2. Logros y retos de la Delegatura para la Protección de Datos Personales

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Herramienta de inteligencia artificial (IA).	En total, se atendieron 1.484 quejas a través de esta herramienta, logrando así, una reducción inicial del 30% en el tiempo de atención.	<p>Desde mayo de 2021 se inició la puesta en marcha del proceso de ajuste y pruebas de la herramienta de inteligencia artificial para la atención al usuario que ha permitido la sistematización de los procesos de atención de quejas y la reacción de la atención dado el incremento de quejas que ha venido presentándose a la Delegatura de Protección de Datos Personales.</p> <p>Agosto de 2021 fue el mes cero de puesta en marcha del proceso por medios automatizados.</p> <p>Se realizaron 7 eventos con la RIPD en la vigencia 2021:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Día Internacional de la Protección de Datos -40 Aniversario del Convenio 108, realizado el 28 de enero de 2021.2. Jornada sobre "Estrategias de las Autoridades de Protección de Datos para luchar contra la violencia digital en Iberoamérica con un enfoque de género", el 4 de marzo de 2021.3. Jornadas (Webinario) sobre "Innovación y Privacidad. Protección de datos ante la disrupción tecnológica: computación en nube e inteligencia artificial", el 14 y 15 de abril de 2021.4. "VIII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales", el 1 de julio de 2021.5. Webinario "Compliance en el Sector Público: el Oficial de Protección de Datos y Certificación", el 14 de octubre de 2021.6. XIX Encuentro de la Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales, el 22 de octubre de 2021.7. Webinario: "La Privacidad desde el Diseño", el 14 de diciembre de 2021
Presidencia de la Red Iberoamericana de Protección de Datos - RIPD para el periodo 2021-2022.	La SIC en cabeza de la Delegatura para la Protección de Datos Personales es presidente de la Red Iberoamericana de Protección de Datos.	
Avance en la Comisión Europea, Argentina y Uruguay, e iniciado conversaciones con el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (UK).	Proceso para lograr que Colombia sea catalogado como un país con nivel adecuado en la Protección de Datos Personales.	Durante la vigencia 2021 se continuo con el proceso para que Colombia sea catalogada con nivel adecuado de protección de datos, se realizaron reuniones y acercamientos con: i) la Unión europea , ii) el 31 de agosto de 2021 se inició el proceso ante la República Oriental de Uruguay , Reino unido , iii) se realizaron 4 reuniones en los meses de abril, agosto, noviembre y diciembre de 2021 con el Reino Unido Gran Bretaña E Irlanda del Norte , iv) el 31 de agosto de 2021 se inició el proceso con la Republica Argentina .

RETOS 2022 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RETOS	OBSERVACIONES
Realizar capacitaciones y difusión pedagógica sobre la implementación del régimen de transición de la Ley Estatutaria, comúnmente conocida como de “borrón y cuenta nueva”, que modifica la Ley Estatutaria 1266 de 2008 sobre habeas data financiero, que representa el 90% de las quejas ciudadanas que recibe la Delegatura. Asimismo, realizar las modificaciones que sean necesarias al Título V de la Circular Única de esta Superintendencia.	Se realizarán las modificaciones al Título V de la Circular Única de esta Superintendencia
Efectuar un nuevo estudio de seguridad basado en los datos del Registro Nacional de Bases de Datos RNBD del año 2021, sobre las medidas de seguridad que han implementado empresas y Entidades públicas para recolectar, almacenar, usar, circular o tratar datos personales. Y, de ser necesario, emitir órdenes con fundamento en dicho estudio, para que las organizaciones implementen medidas adecuadas de seguridad para proteger la información de los ciudadanos.	La Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales finalizando la vigencia 2022, realizará el estudio de seguridad y evaluará la información recolectada a través del informe, para continuar con la labor de emitir órdenes de seguridad.
Iniciar la Etapa II de la implementación de herramientas de Inteligencia Artificial.	La etapa II, corresponde a aumentar la cobertura de respuesta de las quejas de los ciudadanos, con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta, de las quejas que interponen.
Culminar el proyecto de “Sandbox sobre Privacidad desde el Diseño y por Defecto en Proyectos de Inteligencia Artificial” y, según el caso, analizar la necesidad o no de incluir en la regulación de Datos Personales la Privacidad desde el Diseño y por Defecto.	Ejecutar el plan de trabajo en todas sus etapas de acuerdo con los proyectos seleccionados.
Creación de una nueva Dirección en la Delegatura para la Protección de Datos Personales.	Teniendo en cuenta el incremento de las quejas que se evidencia vigencia a vigencia, se vio la necesidad de iniciar una solicitud de modificación de la delegatura de forma estructural, para crear una nueva Dirección que fortalezca la atención oportuna de las quejas que en un 90% corresponden a habeas data.



3.2. Programa Integral de Protección de datos personales SIC

La gestión de la Protección de datos en la SIC se realiza a partir de la Ley 1581 de 2012 y demás Decretos Reglamentarios, hoy integrados en el Decreto 1074 de 2015, conforman el marco normativo Habeas Data de Personas naturales, en el cual se basa la gestión de la protección de datos personales de la SIC.

Así mismo, la gestión del Programa Integral de Gestión de Datos Personales tiene como fundamento la política, circulares, guías y manuales expedidos por la SIC en esta materia.

Las actividades concernientes al Plan de acción se basan en la consolidación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales como un proceso transversal a las demás áreas:

- La Identificación de los procesos, procedimientos, instructivos y formatos que conforman el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- La promoción de una cultura de la privacidad entre las áreas de la SIC, a través de capacitaciones.
- La identificación y documentación de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales por áreas y procesos.
- La centralización de las consultas y reclamaciones acorde a los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.



Durante el año 2021 se adelantaron actividades relacionadas con los impactos sociales de la Entidad desde el enfoque de Protección de Datos Personales. La Entidad formó a niños en torno al cuidado y la protección de datos personales, lo anterior como consecuencia del acercamiento entre la superintendencia y los colegios bogotanos. En total, 700 niños recibieron capacitaciones en materia de Protección de Datos Personales, a través de la Estrategia SicEducaJr.

3.2.1. Principales resultados del Programa Integral de Protección de Datos Personales SIC

La construcción, diseño e implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) durante el año 2021, consolidó un Plan de Capacitaciones enfocado hacia las particularidades de cada área.

De conformidad con lo anterior, a través del Plan de Capacitaciones se cumplieron los siguientes cinco (5) objetivos específicos:

1. Actualizar y profundizar en los conocimientos necesarios de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
2. Combinar una visión global de la protección de datos con su aplicación práctica.
3. Dar a conocer medidas de seguridad, las obligaciones en materia de confidencialidad y uso de la información en el desempeño de la actividad como funcionarios y/o contratistas de la SIC.
4. Fomentar un clima de responsabilidad en el lugar de trabajo, referido a la protección de datos de carácter personal.
5. Complementar la formación necesaria con la sensibilización del personal en la importancia de la política de tratamiento de datos personales, para obtener su implicación en el cumplimiento de la normativa.

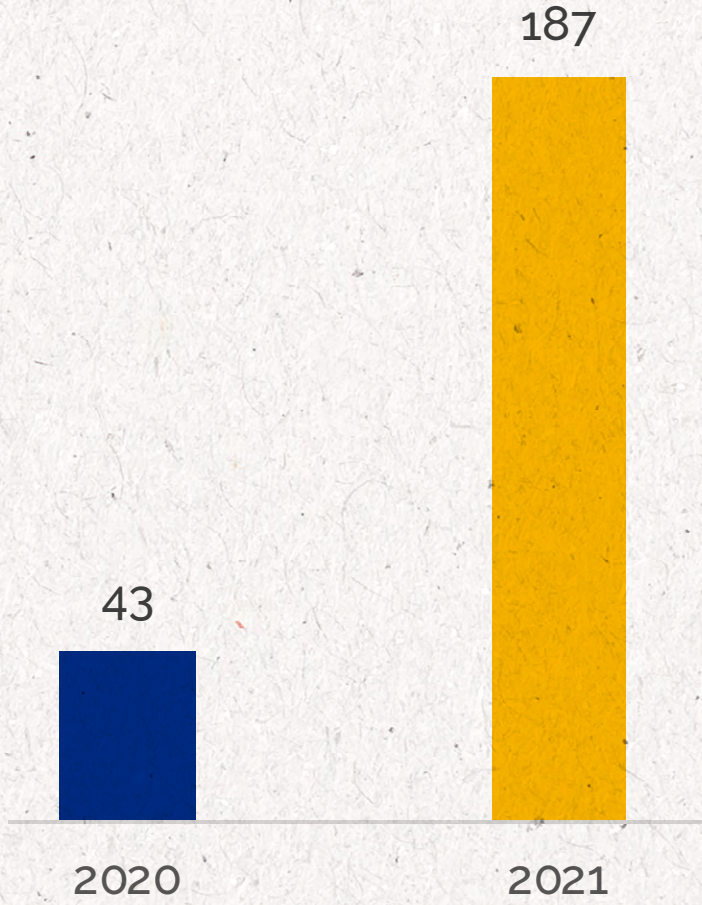
Quejas y/o reclamaciones por incumplimiento de obligaciones de privacidad y pérdidas de datos de los clientes

GRI 418-1

Se recibieron ciento ochenta y siete (187) peticiones de terceros y fundamentadas por la Entidad durante el año 2021. De las 187 peticiones setenta y uno (71) versaron sobre la actualización oportuna de la información en las bases de datos. Ochenta (80) peticiones versaron sobre la seguridad de los registros almacenados. Igualmente, de las ciento ochenta y siete (187) peticiones, treinta y uno (31) versaron sobre la rectificación inmediata de la información incorrecta, y cinco (5) peticiones versaron sobre mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular, o suprimir la información. No se recibieron reclamaciones de los órganos reguladores durante el año 2021.

Se detecta en las redes de tráfico de datos digitales la oferta de una base de datos de usuarios y contraseñas de la SIC. El colCERT (Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia) accede a la información ofrecida y observa un listado de usuarios, contraseñas, nombres y direcciones de correo electrónico. Como acciones correctivas, se realiza la actualización de los datos de acceso de los usuarios activos dentro de las bases de datos.

Para la vigencia 2021, el Oficial de Protección de Datos Personales de la Entidad recibió y atendió 187 peticiones sobre privacidad y protección de los datos. Como se observa estas aumentaron considerablemente durante el año 2021, debido a las acciones de difusión internas programadas para una adecuada identificación de las peticiones, y, de esta forma, centralizar la recepción de las consultas y los reclamos en los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 en un área determinada de la Entidad. Igualmente, influyó la masificación de los servicios en línea durante el segundo año de la pandemia por el Covid-19.



Gráfica. Peticiones sobre privacidad y protección de datos



La Protección de Datos Personales aporta al respeto y promoción de los derechos humanos, como quiera que, La Ley 1581 de 2012 y demás Decretos Reglamentarios, hoy integrados en el Decreto 1074 de 2015, reglamentan el acceso y la garantía de protección del Derecho Fundamental de Hábeas Data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Nacional.

3.2.2. Logros y retos Programa de Protección de Datos Personales SIC:

LOGROS 2021 PROGRAMA DE PROTECCION DE DATOS SIC		
ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Formular los Indicadores de Cumplimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP).	Herramienta de medición que permita establecer los controles del programa y los niveles de cumplimiento de este.	Definir los controles del Programa conforme a lo documentado en la Guía de Responsabilidad Demostrada de la SIC. Establecer por cada control un nivel cumplimiento y un nivel de madurez. Se identificaron 70 controles.
Capacitar y promover la sensibilización en el marco del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP).	A través del plan de sensibilización se ha fomentado la cultura de privacidad y de protección de datos personales.	Actualizar y profundizar en los conocimientos necesarios de la normativa vigente en materia de protección de datos. Combinar una visión global de la protección de datos. Dar a conocer las políticas de seguridad y fomentar un clima de responsabilidad en el lugar de trabajo respecto de la protección de datos de carácter personal.
Implementar estándares de manejo de riesgos asociados al tratamiento de datos personales.	Sistema que permite el análisis de los riesgos que se desprenden del tratamiento de los datos personales al interior de la SIC.	Se implementó el manejo de riesgos asociados al tratamiento de datos personales, a partir de la combinación de dos dimensiones, una desde la visión general de la Entidad y otra integrada a la metodología de administración de riesgos por procesos de la Entidad, que incluye además de los asociados al tratamiento de datos personales, los de gestión, de seguridad de la información y los de corrupción, que permiten abordar la administración de riesgos asociados al tratamiento de datos personales tanto a nivel global como a nivel de detalle, conforme a las particularidades de cada área.
Actualizar el Registro Nacional de Bases de Datos.	Las obligaciones administrativas y legales relacionadas con el Registro Nacional de Bases de Datos fueron cubiertas durante el año 2021.	Se actualizó las bases de datos y se reportaron los respectivos reclamos en el Registro Nacional de Bases de Datos.

RETOS 2022 PROGRAMA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
RETOS	OBJETIVO	OBSERVACIONES
Incorporar el Programa Integral de Gestión de Datos Personales como un Proceso dentro del Sistema Integral de Gestión Institucional.	Incorporar a la cadena de valor del modelo de operación por procesos del Sistema Integral de Gestión, los procesos y Procedimientos internos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.	Esta actividad actualmente se encuentra contemplada en el Plan Anual del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
Desarrollar el Manual de Procedimientos internos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.	Formular y formalizar un Manual que comprenda transversalmente los procedimientos internos que se derivan del cumplimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales. Este Manual documenta los límites y las responsabilidades de cada área encargada de tratar datos personales.	El Manual se encuentra en construcción y hace parte del Plan Anual del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
Continuar con los planes de Capacitación y sensibilización por áreas acorde al Programa Integral de Gestión de Datos Personales.	Mantener los planes de sensibilización y capacitación a las áreas que lo requieran como parte integral de la gestión de riesgos de cada una de ellas.	Se vienen adelantando capacitaciones cada mes. Igualmente, esta actividad se encuentra contemplada en el Plan Anual del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

GRI:103-1; 103-2

4.1. Delegatura para la protección del Consumidor

La Delegatura para la Protección del Consumidor vigila el cumplimiento de las normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre los consumidores, los productores, proveedores y expendedores, entre otras, en las siguientes temáticas: fallas en un producto o producto de baja calidad, problemas en la prestación de un servicio, incumplimiento de garantías, información engañosa, incumplimiento de incentivos ofrecidos, inconvenientes con el precio de un producto o el pago de un servicio, operaciones mediante sistemas de financiación, telecomunicaciones y servicios postales.

La gestión adelantada por la Delegatura resulta relevante para el cumplimiento de las metas estratégicas de la Entidad, en la medida en que la SIC, como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor en Colombia, 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.

La Delegatura para la Protección del Consumidor está conformada por dos Direcciones:

- i. La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor y
- ii. La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

La primera, 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. La segunda tramita y decide las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales por presuntas infracciones al régimen de protección a los usuarios de estos servicios.

Adicionalmente, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones ha implementado el modelo de vigilancia preventiva PrevenSIC, desde el 2019, el cual busca prevenir el incumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y postales, bajo un esquema de cooperación de los diferentes grupos de interés que intervienen en la prestación de los servicios. Este modelo 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 mejores prácticas internacionales de la Organización para la Cooperación el Desarrollo Económico (OCDE).

Con el proyecto de inversión de la Dependencia se busca el mejoramiento de las actividades de supervisión de las normas de protección al consumidor, la generación de una cultura de respeto a los derechos del consumidor y adelantar un plan de ajuste a la normatividad y regulación vigente, acorde a las actuales relaciones de consumo, las exigencias de los consumidores y el fortalecimiento internacional de la política en materia de protección al consumidor.

Objetivo 1: Mejorar los niveles de atención y oportunidad de los trámites y denuncias en materia de Protección al Consumidor.

Producto a: Servicios de protección al consumidor dentro de las competencias de la SIC.

Actividades:

- i. Atender trámites de Protección al Consumidor.
- ii. Capacitar al recurso humano.
- iii. Participar en las diferentes actividades programadas por organismos nacionales e internacionales.

Objetivo 2: Promover el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección al consumidor por parte de los vigilados.

Producto a: Servicios de educación informal en temas de la SIC

Actividades:

- i. Elaborar talleres para el fortalecimiento de la Red Nacional de Consumo Seguro.
- ii. Realizar charlas de difusión de los derechos de los consumidores en diferentes municipios del país.

Producto b: Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC.

Actividades:

- i. Generar y divulgar contenidos en cartillas o folletos en medio digital o impreso.
- ii. Realizar programas educativos en medios masivos.
- iii. Realizar foros y/o eventos de carácter nacional e internacional.

EJECUCIÓN RECURSOS DEL PROYECTO

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2021	VALOR
Total presupuesto 2021	\$12.056.420.369,00
Total ejecutado en la vigencia 2021	\$11.349.115.379,73
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	94,13%

En la vigencia 2021, la vinculación de contratistas mediante contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión estuvo distribuida así:

Despacho Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor: **13**

Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor: **91**

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones: **74**.

Las competencias de la Delegatura para la Protección del Consumidor están previstas en el Decreto 4886 de 2011 y, en atención a estas, da aplicación 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).

Para la vigencia 2021, se trabajó en algunos productos en pro de garantizar y proteger los derechos de los consumidores, dentro de los que se destacan:

- Realización de campañas estratégicas integrales a nivel nacional e internacional.
- Desarrollo de herramientas tecnológicas, para facilitar una interacción más cercana y eficiente entre los consumidores y la Entidad.
- Elaboración de una guía de protección al consumidor para el comercio electrónico



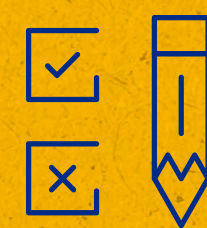
En 2021, se ofrecieron 3 ferias denominadas “Y ahora ¿cómo me quejo?” en donde fue posible atender 538 usuarios de todo el país.

Acciones con impacto social desde la Delegatura de Protección al Consumidor

Las acciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor están dirigidas a velar y garantizar la protección de los derechos de los consumidores en el país, de ahí que, con el ejercicio de sus facultades esta busca generar el mayor bienestar posible en el marco de las relaciones de consumo que se celebran en el mercado. En ese sentido, todas las acciones, logros, reconocimientos y retos tienen como finalidad reconocer los derechos de los consumidores, la correcta observancia de las normas del régimen de protección al consumidor por parte de los vigilados, la difusión del conocimiento a todos los actores involucrados, el impulso de mecanismos que propendan por la solución rápida y efectiva de controversias, así como por la optimización de trámites que permitan mayor agilidad para el pronunciamiento de esta Entidad en los casos en los que se amerite.

En el marco de las actividades e iniciativas de la Delegatura para la Protección del Consumidor a nivel internacional, como colideres, junto con la Comisión Federal de Estados Unidos (FTC - Federal Trade Commission) del “**Grupo de Trabajo sobre Protección al Consumidor bajo el contexto del Covid-19**” de ICPEN, durante el 2021 llevó a cabo un seminario web titulado “Working from Home: Conducting Market Surveillance and Investigations in a Virtual World”, cuyo principal objetivo fue el de reunir a las autoridades de protección al consumidor en torno a experiencias, ejemplos de casos exitosos y buenas prácticas frente a cómo éstas autoridades han tenido que adaptarse a las disrupciones ocasionadas por la pandemia, y cómo han venido llevando a cabo sus labores de inspección, control y vigilancia de los mercados de manera virtual.

Como resultado de este seminario web, a finales del 2021 Colombia y Estados Unidos, como colideres del grupo, desarrollaron y lanzaron un “Tip Sheet” para todos los miembros de ICPEN. Este recogió las conclusiones, recomendaciones y *tips*, derivados tanto del evento como de las sugerencias de los miembros del grupo, con el fin de brindarle herramientas suficientes y eficaces a las autoridades de protección al consumidor alrededor del mundo para que puedan desarrollar sus actividades de inspección, vigilancia y control de una manera óptima bajo el contexto de la pandemia y la virtualidad.



La Dirección de Investigación para la protección del Consumidor realizó la inspección, vigilancia y educación al consumidor, para aquellos proveedores que comercialicen bienes en el marco de los días exentos del impuesto del IVA.

En marzo de 2021, finalizó otra de las actividades de este grupo de trabajo que consistió en un “sweep” o barrido en línea, cuyo principal objetivo fue el de ayudar a las autoridades de protección al consumidor a identificar, evaluar y analizar aquellas nuevas conductas fraudulentas, engañosas y desleales derivadas de la pandemia que han perjudicado o podrían llegar a perjudicar a los consumidores de todo el mundo.

Como resultado de esta actividad, a mediados del 2021, los colideres del grupo, en colaboración con algunos de sus miembros, desarrollaron y compartieron con todos los miembros de la Red un “Sweep Report”. Este refleja las respuestas, hallazgos, resultados, conclusiones, recomendaciones y demás, con el fin de que las autoridades de protección al consumidor tuviesen un referente de cómo fueron las dinámicas y los sectores respecto de los cuales se evidenciaron la mayor cantidad de quejas y reclamos, así como los sectores frente a los cuales potencialmente podrían presentarse inconvenientes, infracciones e irregularidades en el mediano plazo.

A finales de 2021 los colideres del grupo circularon un “*Questionnaire on enforcement, consumer education, and regulatory efforts in the second year of the pandemic*” con el fin de evaluar cómo ha evolucionado la protección al consumidor en el contexto del Covid-19 entre el primer y el segundo año de la pandemia.

De igual forma, durante el año 2021 por medio de la **Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones** se ofrecieron soluciones en las ferias de atención al usuario, continuando con la implementación de nuevos escenarios de participación, desarrollando 3 ferias denominadas “Y ahora ¿cómo me quejo?”. Estos espacios de acercamiento también han permitido gestionar y dar respuesta a los usuarios en primer contacto. En la vigencia del 2021 fue posible atender y sensibilizar a 538 usuarios de todo el país.

Por su parte, la **Dirección de Investigaciones para la Protección del Consumidor** desarrolló las acciones que se mencionan a continuación:

En 2021 se adelantaron acciones de inspección, vigilancia y educación al consumidor, para garantizar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y las normas de protección al consumidor en las jornadas de exención del impuesto sobre las ventas – IVA – creadas por el Gobierno Nacional para reactivar la economía des-



pués del impacto que generó el COVID-19. En este sentido, se impartieron instrucciones y órdenes para aquellos proveedores que comercialicen bienes en el marco de los días exentos del impuesto del IVA con el fin de que se cumplan con los deberes legales en materia de protección al consumidor.

Se desarrollaron labores de monitoreo para identificar publicidad posiblemente engañosa de productos a los que se atribuían beneficios de protección y/o prevención del COVID-19, advirtiendo que alguna de esta publicidad provenía de figuras públicas e influenciadores, por lo cual, se agudizó el seguimiento a redes sociales. Lo anterior, derivó en una orden administrativa a una reconocida modelo en Colombia, disponiendo el retiro de los anuncios relacionados con el producto Dióxido de cloro, que afirmaba era capaz de prevenir el contagio del COVID-19 y reducir el impacto de los síntomas a quienes se habían contagiado.

Se impartieron dos órdenes de retiro de publicidad y cese de la comercialización del producto Dióxido de cloro, a personas que le atribuían bondades contra el COVID-19.

Respeto y protección de los derechos humanos desde la la Delegatura de Protección al Consumidor

En desarrollo de la Política de Derechos Humanos adoptada por la Entidad, la Delegatura para la Protección del Consumidor reconoce y promueve su cumplimiento, tanto de las directrices y mecanismos generales para asegurar el respeto de los Derechos Humanos, en ejercicio de sus funciones, como de las directrices específicas relacionadas con sus funcionarios, la comunidad y la ciudadanía con quien se

relaciona, y los proveedores que conforman la cadena de suministro de la Dependencia.

La Delegatura para la Protección del Consumidor tiene a su cargo vigilar y dar aplicación a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- y demás normas concordantes. En ese sentido, debe precisarse que dentro de los principios de la citada ley se encuentra el proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad. Teniendo en cuenta lo anterior, las labores de esta Entidad buscan la protección de la vida y la seguridad de las personas, ambos asuntos consagrados y reconocidos como derechos humanos.

Adicionalmente, esta Delegatura se encarga de promover el derecho a la educación, de tal manera que se promocionó, de manera gratuita, generalizada y en condiciones de igualdad para toda la ciudadanía, el curso virtual "Aprende a Ejecutar tus Derechos como Consumidor". Esta iniciativa busca sensibilizar a los ciudadanos de la importancia de los deberes y derechos del sector de telecomunicaciones, el cual estuvo publicado en la página web de la Entidad y constaba de 4 ciclos, como resultado tuvo 163 ciudadanos inscritos y 55 aprobados. De igual forma en el curso virtual "Televidente Informado, Derecho Asegurado", que tenía como objetivo identificar los derechos y deberes de los consumidores en el contexto de la televisión cerrada.

De igual forma, vale la pena resaltar que los trámites administrativos adelantados ante la Delegatura para la Protección del Consumidor se conducen bajo los principios de la Ley 1437 de 2011, entre ellos: debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

4.1.1. Principales resultados de la Gestión de la Delegatura para la Protección del Consumidor

GRI 103-3

- 01

Implementación de modelos de vigilancia preventiva en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales; así como en los sectores de turismo y grandes almacenes.
- 02

Ganadores del concurso DATAJAM 2021 reto 1 "Aproximación a la construcción de índices TIC para Colombia". Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC
- 03

Suscripción del acuerdo marco SIC-MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA. para impedir el ofrecimiento y comercialización de productos inseguros en la plataforma.
- 04

Expedición de la Guía para la protección del consumidor en el comercio electrónico, en atención al compromiso CONPES 4005 de 2020.
- 05

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor atendió 25.081 trámites y la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones atendió 43.860, para un total de 68.941.
- 06

Implementación de estrategias y mecanismos de autocomposición para la promoción de soluciones en primer contacto, así como soluciones directas y efectivas.
- 07

Implementación de herramientas tecnológicas para la optimización de trámites al interior de las dependencias de la delegatura.
- 08

En la vigencia de 2021, en 292 investigaciones se encontró merito para imponer sanciones por un valor que asciende a \$12.778.427.190

Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor -DIPAC:

AÑO	2020	2021	Descripción o análisis
Número de diálogos sectoriales	3	5	Se realizaron cinco (5) mesas de diálogo con autoridades de los entes territoriales en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Cartagena y Cali, en dichas sesiones se abordaron temas específicos sobre "La protección del consumidor en el sector inmobiliario" focalizadas en proteger, a través de diferentes acciones conjuntas, los derechos patrimoniales y fundamentales de los consumidores de vivienda.
Número de actuaciones administrativas de las unidades de inspección, vigilancia y control regional en materia de protección al consumidor	70	120	Acorde con las funciones de inspección y vigilancia asignadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se realizaron visitas en diferentes regiones del país, con miras a verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Estatuto del Consumidor, por parte de productores y proveedores. Así las cosas, se realizaron visitas en San Andrés, Providencia, Santiago de Cali, Palmira, Yopal, Cartagena, Barranquilla, Medellín, Popayán, Bucaramanga, Neiva, Ibagué, Pereira y Bogotá.
Número de actuaciones administrativas de manera oficiosa en el sector de grandes almacenes	10	30	Dado que uno de los sectores con mayor número de denuncias por conductas relacionadas con la publicidad engañosa, régimen de promociones y ofertas, entre otros, son las grandes superficies, la DIPAC ha venido priorizando dicho sector mediante visitas de inspección que permitan verificar la garantía de los derechos de los consumidores, especialmente, aquellos relacionados con la información, la indicación de precios, vueltas exactas, publicidad engañosa, entre otros.
Número de campañas de educación al consumidor	4	6	1. Mes de Prevención contra el Fraude 2021 - publicidad con proclamas medioambientales. 2. The Consumer marketplace of the Future. 3. Turismo. 4. Seguridad vial 5. Folleto sobre seguridad de producto 6. Campaña video para el Congreso Internacional de Seguridad de Producto y Plenario de la RCSS de la OEA - La seguridad de los productos en un mercado digital globalizado.

Trámites

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 4886 de 2011, corresponde a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, tramitar y decidir las actuaciones administrativas por presuntas violaciones a las normas de protección al consumidor, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer las medidas y sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en la ley. Adicionalmente, el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, dispone que las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor resultan aplicables a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de productores y proveedores, en todos los sectores de la economía en donde no exista una regulación especial.

Así mismo, la ley ha otorgado competencia especial a esta Dependencia, para garantizar la protección a los consumidores en diferentes sectores de la economía, aplicando de manera preferente la normatividad especial y de manera suplementaria el Estatuto del Consumidor, como es el caso de las competencias asignadas en materia de turismo, espectáculos públicos y tabaco.

La información de los trámites atendidos por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor se discrimina así:



Gráfica. Trámites Dirección de investigación de Protección al Consumidor 2021

Denuncias por publicidad engañosa 2021

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, durante la vigencia 2021 inició 701 investigaciones administrativas sancionatorias por presuntas violaciones a las normas de protección al consumidor, dentro de las cuales, 130 correspondieron a la presunta publicidad engañosa emitida o utilizada, cuyo mensaje no corresponda a la realidad o es insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión de los consumidores.



Quejas o denuncias por mal servicio

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, durante la vigencia 2021, inició 132 investigaciones administrativas sancionatorias por conductas relacionadas con calidad de los bienes y servicios que se ofrecen o se ponen en circulación en el mercado.

AÑO	Número de investigaciones iniciadas por asuntos relacionados con calidad de bienes y servicios en asuntos de protección al consumidor	Número de denuncias recibidas por falta de disponibilidad del servicio
2020	18	5.120
2021	132	5.107

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Capacitaciones

AÑO	Número de usuarios capacitados	Número de mesas de trabajo realizadas	Porcentaje de favorabilidad de las solicitudes de usuarios, en el marco del programa de autocomposición
2020	5.134	79	70%
2021	1.064	52	61%

Tabla. Número de usuarios capacitados / Número de mesas de trabajo realizadas

Las cifras correspondientes a SIC-Facilita hacen parte de la información manejada por la oficina de atención al ciudadano.

Trámites



Gráfica. Atención de trámites Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones 2021

Motivos de tutelas tramitadas por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

Durante 2021, los motivos de tutelas se redujeron en un 85,7% respecto de 2020. Esta reducción atiende a un ejercicio de mejora constante en la Dirección lo que hace que los usuarios no tengan que acudir a esa instancia.

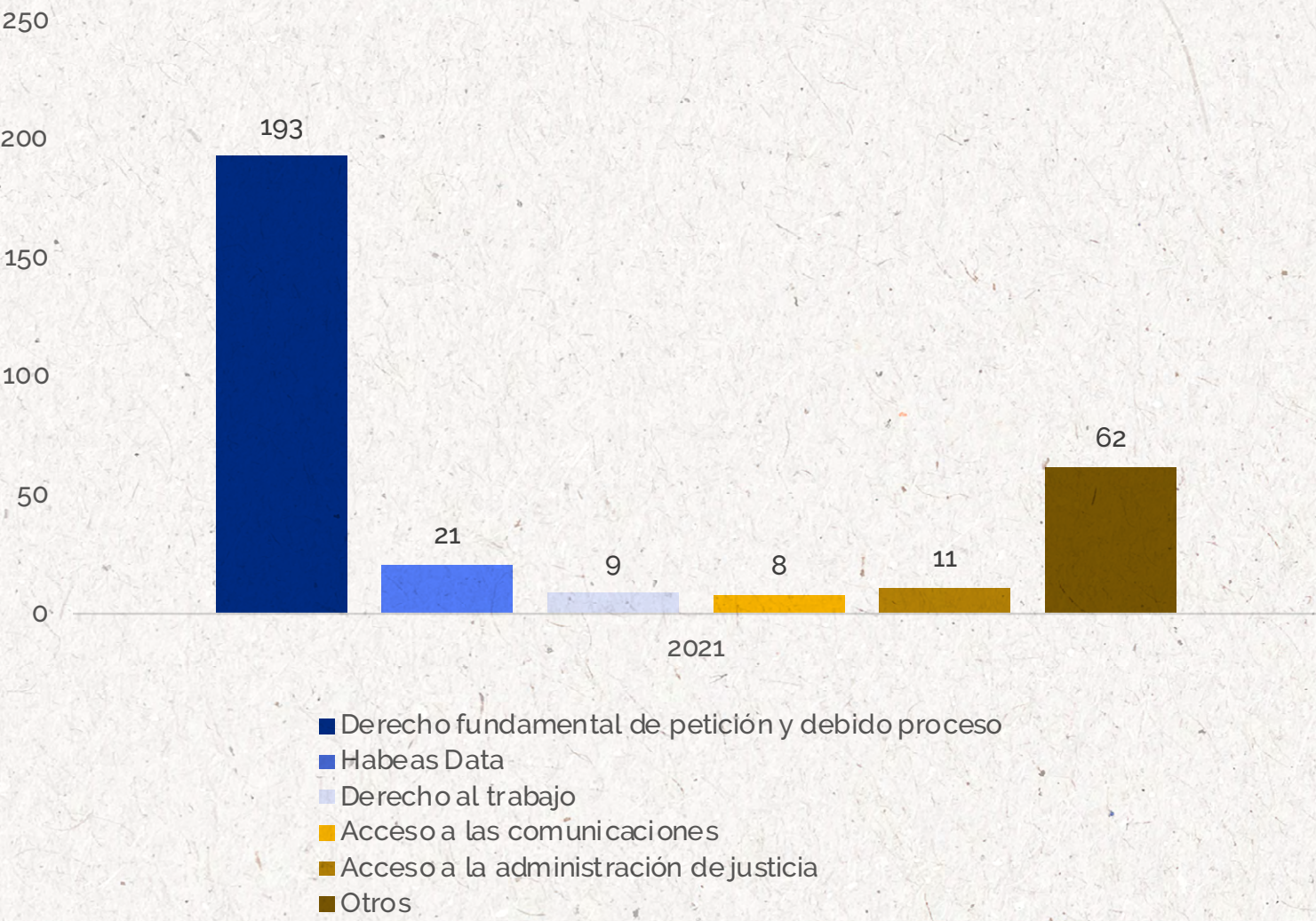
Motivo Tutela	2020	2021
Debido proceso	640	193
Derecho de petición	475	-
Falta de competencia	24	-
Habeas data	621	21
Derecho al trabajo	-	9
Acceso a las comunicaciones	-	8
Acceso a la administración de la justicia	-	11
Otros temas	374	62
TOTAL GENERAL	2.134	304

Tabla. Principales motivos de tutelas 2021.



El Porcentaje de investigaciones por productos evaluados que generan afectaciones en la salud y seguridad de los consumidores fue de 41% en 2021.

Motivos de tutelas tramitadas por la Dirección de Comunicaciones 2021



Gráfica. Motivos de tutelas Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones 2021

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. Su 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 2021, se realizó la apertura de 19 investigaciones, relacionadas con productos que ponen en riesgo la salud de los consumidores, así:

- 1. 15 de estas investigaciones son referentes a cilindros cargados con gas hidrógeno, altamente explosivo, en lugar del gas helio generalmente usado para inflar globos destinados a entretenimiento o decoración.
- 2. Al fabricante del producto denominado: "CALENDULA OFFICINALIS, marca DOLOLED" que pudo ocasionar el consumo no informado de un componente de origen de síntesis química que podría desencadenar un evento adverso para la salud de los consumidores.
- 3. A los miembros de la cadena de construcción del EDIFICIO PEÑAS BLANCAS, porque al parecer, no garantizaron la seguridad de la fachada.
- 4. Por la comercialización del producto denominado: "ROCK 'N PLAY SLEEPER - FISHER-PRICE" que hace parte de una campaña de seguridad por encontrarse involucrado en muertes infantiles, después que los bebés se voltearan hasta quedar sobre el estómago, asfixiándose.

De otra parte, durante el año 2021 el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, impartió 161 órdenes a productores y/o proveedores de bienes a los que se atribuían bondades contra el COVID-19, sin aclarar el soporte de dichas afirmaciones, así como a quienes ofrecían productos sin contar con registro sanitario otorgado por el INVIMA, y que por esta razón se presumen inseguros de conformidad con lo señalado en el numeral 14 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

También, durante la citada vigencia, el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, realizó las siguientes acciones para garantizar el derecho a la seguridad de los consumidores:

- Campaña para inspeccionar establecimientos en los que se venden globos inflados, con el fin de verificar si el gas usado para inflar los globos corresponde a Helio, o podrían contener hidrógeno en lugar de helio.
- Campaña de educación al consumidor sobre seguridad vial, para la cual se realizaron dos videos, uno para informar a los consumidores acerca de las campañas de seguridad, y el otro para instar a que los consumidores verifiquen antes de comprar un carro que este es seguro.
- Folleto sobre seguridad de producto, consistente en una campaña dirigida a consumidores, profesionales de la salud y otros profesionales que apoyan la Red Nacional de Consumo Seguro, para dar a conocer qué es la seguridad de producto, cómo identificar posibles accidentes relacionados con productos defectuosos y qué es una campaña de seguridad.
- Organización del Congreso Internacional de Seguridad de Producto para compartir experiencias en la materia y educar, tanto a consumidores como a empresarios sobre la importancia de la seguridad de producto y las acciones que deben y pueden iniciar cuando se encuentren en presencia de un producto inseguro.



- Lanzamiento del Nuevo Portal de Seguridad de Producto que permite a los consumidores conocer las campañas de seguridad iniciadas en todos los sectores de la economía, pues, unifica los portales de automotores y producto de consumo en uno solo. Aunado a lo anterior, permite que los consumidores denuncien posibles productos inseguros a través de la herramienta o informen si tienen en su poder uno de los productos que hacen parte de las campañas de seguridad.
- La Entidad asumió la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos, así como la administración del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas - SIAR, que recoge las campañas de seguridad iniciadas en los países de América, lo cual, facilita la recepción de información sobre productos inseguros que podrían ingresar al país y la sitúa como líder en materia de seguridad de producto en la región. Antes de asumir la administración del SIAR, la Entidad actualizó y modernizó la herramienta para facilitar la consulta de las campañas de seguridad a los consumidores, y el cargue de información a los Estados parte.

4.1.2. Logros y retos de la Delegatura para la Protección al Consumidor

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Acciones de inspección y vigilancia en el marco de la emergencia sanitaria	Visitas de inspección en establecimientos físicos, con el fin de verificar el cumplimiento a las normas de protección al consumidor relacionadas con los días sin IVA.	Durante las jornadas de exención del IVA en la vigencia 2021, se adelantaron en total 579 actuaciones administrativas, de las cuales 364 corresponden a visitas de inspección a páginas web, aplicaciones y redes sociales y 215 a visitas de inspección en establecimientos físicos, con el fin de verificar el cumplimiento a las normas de protección al consumidor. Se impartieron 14 órdenes administrativas de retiro de publicidad en la que se atribuían beneficios contra la Covid-19 de productos de aseo.
Expedición de Guías	Guía para Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico.	Expedición de una Guía para la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico, cumpliendo así con la finalidad de crear una herramienta que le permita al sector empresarial y a los consumidores acercarse de manera pedagógica a sus derechos, deberes y obligaciones en la celebración de relaciones de consumo a través de comercio electrónico. Así, el contenido de la guía busca presentar de manera sencilla y clara algunas recomendaciones sobre los temas más relevantes del comercio electrónico.
Expedición de órdenes administrativas	Ordenes administrativas para fortalecer el sector turismo y su inscripción en el Registro Nacional de Turismo	Con ocasión de las distintas visitas adelantadas en diferentes ciudades del país, las nuevas competencias atribuidas (Ley 2068 de 2020) y en procura del fortalecimiento del sector de turismo, se emitieron 17 órdenes administrativas dirigidas a 799 prestadores de servicios turísticos en Cartagena, Barranquilla y San Andrés y Providencia, para que ajustaran sus conductas a las normas en materia de turismo, particularmente lo relacionado con actualizar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
Acuerdos de cooperación	La SIC suscribió el Acuerdo Marco de Cooperación No. 1559 con Mercadolibre Colombia Ltda., que busca, entre otras cosas, compartir información de productos inseguros y campañas de seguridad, así como impedir que el mercado digital sea permeado por la comercialización de productos que pongan en riesgo la vida e integridad física de los consumidores.	Suscripción del Acuerdo Marco de Cooperación con Mercadolibre Colombia Ltda. El 29 de junio de 2021.
Imposición de Sanciones	Mérito para imponer sanciones	En la vigencia de 2021, en 390 investigaciones se encontró mérito para imponer sanciones por un valor que asciende a \$23.739.793.388

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Atención a inquietudes de los ciudadanos	Multas por publicidad engañosa; infracciones a las normas de protección en el sistema financiero y asuntos de servicios turísticos.	<p>En la vigencia de 2021, imposición de 44 multas por infracciones relacionadas con publicidad engañosa por un valor total de \$6.100.752.090; (ii) se sancionaron 43 investigados por infracciones a las normas de protección relacionadas con el comercio de operaciones mediante sistemas de financiación por un valor de \$3.006.321.534; y (iii) en asuntos de servicios turísticos, fueron impuestas multas por un valor total de \$1.362.789.000 a 70 prestadores.</p> <p>De conformidad con el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, el 50% de las multas impuestas por la Delegatura tienen como destino el presupuesto de esta Superintendencia, mientras que el otro 50% se destina al fortalecimiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor.</p>
Expedición de circulares	<p>Circular Externa No. 004 de 2021 "Por la cual se deroga el literal b) del numeral 2.1.2.1 y el literal e) del numeral 2.1.2.2 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio"</p> <p>Circular Externa 006 de 2021, mediante la cual se imparten instrucciones a los proveedores que comercialicen bienes en los días exentos de IVA, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de normas de protección al consumidor.</p>	Expedición de Circulares.
Herramienta Tecnológica - Automatización de Recursos de Apelación	Buscó que a través de la digitalización de los procesos de DIPUSC, se Implementara, mejorara y fortaleciera el módulo de resoluciones a través de una herramienta que permita automatizar los recursos de apelación para la toma de decisiones esto permitió agilizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de los datos en el sistema de información.	Se diseñaron e implementaron herramientas tecnológicas para optimizar trámites - Automatización de Recursos de Apelación.
Sistema de Traslados y Requerimientos – SISTRO	Los operadores visualizan los documentos trasladados por la SIC, reportan por el medio digital los radicados o números de CUN con los que dieron respuestas, responden a los requerimientos de información de la SIC, reciben respuestas automáticas de las prórrogas.	Ejecución de una de las herramientas para gestión, seguimiento y control de trámites.



RETOS 2022 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

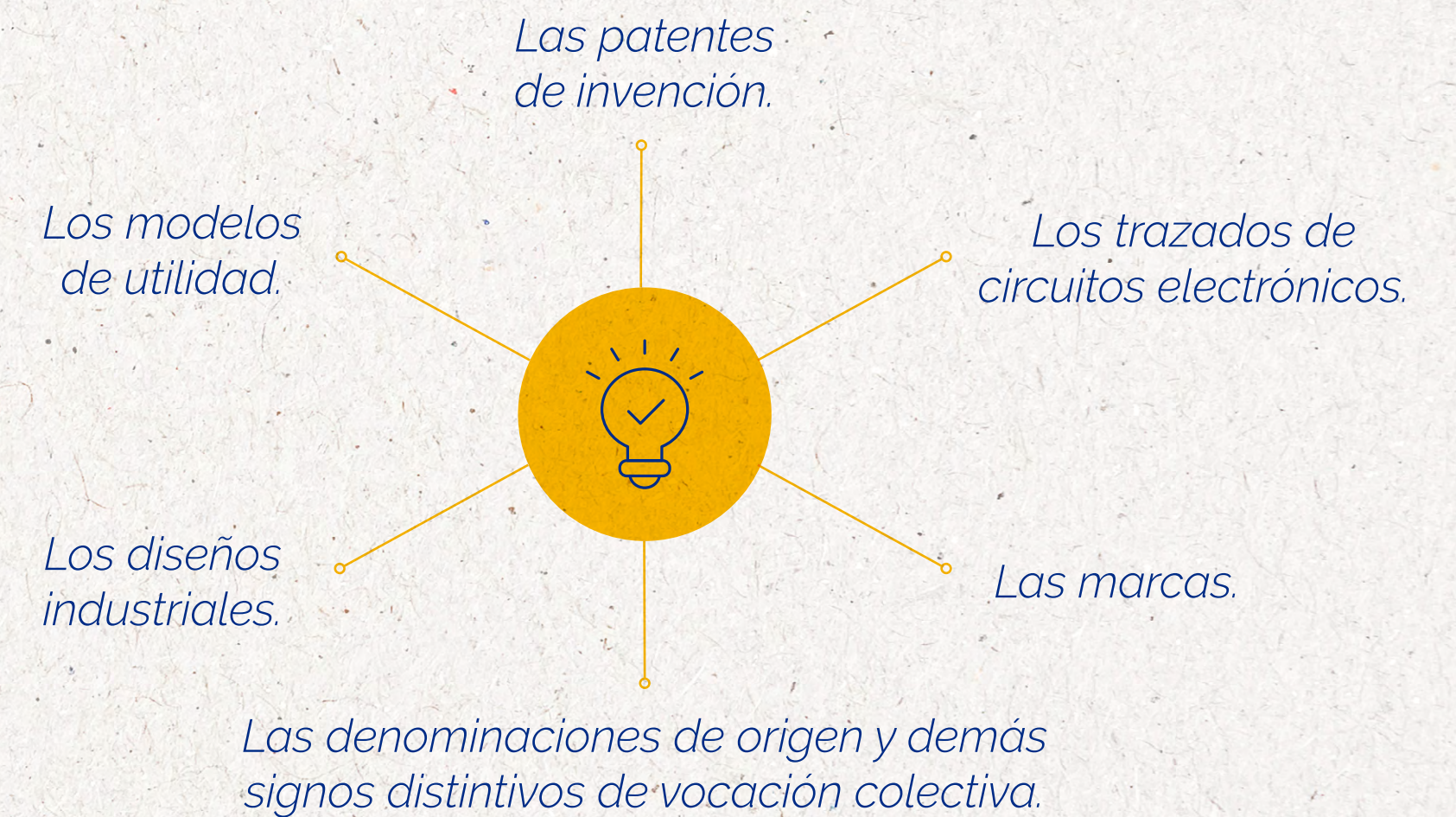
RETOS	OBJETIVO	OBSERVACIONES
Continuar con el trabajo conjunto con los actores del sector TIC.	Establecer objetivos en común e impulsar la adopción de herramientas que beneficien a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	Tiene como fin la solución al primer contacto y la implementación de mecanismos alternativos de solución de controversias para el beneficio de los usuarios.
Seguir desarrollando los modelos de vigilancia preventiva: PREVEN-SIC.	Seguir desarrollando el modelo de vigilancia preventivo PrevenSIC en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales, el cual está alineado con recomendaciones y mejores prácticas internacionales de la OCDE.	El modelo busca la protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales en el marco de la economía digital y tiene como pilares la legalidad, la innovación, la satisfacción del usuario y la eficiencia. Además, busca incentivar la prevención, la autorregulación, la solución al usuario en el primer contacto, así como promover el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias.
Presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos -OEA.	La SIC se ha propuesto promover un consumidor informado y empoderado que tome mejores decisiones de consumo, especialmente de cara a la seguridad de los productos que adquiere, ya que es este el principal propósito de esta Red. En este mismo sentido, la SIC se propone promover la cooperación transfronteriza y el trabajo conjunto entre las autoridades de protección al consumidor que hacen parte de la Red, en pro de la defensa de los derechos de los consumidores, velando por su salud, vida e integridad, especialmente en entornos de comercio electrónico, e identificando los productos inseguros que se encuentren en los mercados digitales para tomar medidas específicas y coordinadas en la materia.	La Presidencia para el periodo 2021-2022 de esta importante Red a nivel regional fue asumida por Colombia, en cabeza de la SIC en diciembre de 2021.
Poner en marcha la nueva plataforma del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas- SIAR 2.0, que será administrada por esta Entidad.	En relación con la administración que asumió esta Superintendencia del nuevo portal del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR 2.0) sobre Seguridad de Producto de la RCSS, su principal objetivo es el de facilitar la interacción de esta herramienta con otros portales de gestión de alertas de países de la región y de otras organizaciones internacionales, así como, la actualización de la información en tiempo real, con el fin de lograr una comunicación global oportuna y eficaz en materia de seguridad de producto.	<p>En la V Reunión Ordinaria Anual/Plenaria de la RCSS, se planteó la necesidad de contar con un nuevo administrador del SIAR y la SIC se ofreció para realizar esta tarea; por lo que, en el 2019, durante la VI Reunión Ordinaria Anual/Plenaria de la RCSS, se firmó un convenio entre la Secretaría General- SG de la OEA y la SIC, denominado Acuerdo de Cooperación, que otorgaba la administración estratégica de la plataforma SIAR a la SIC. Sin embargo, este Acuerdo no pudo ejecutarse debido a inconvenientes asociados a factores técnicos, tecnológicos y a la falta de información relevante y necesaria para trasladar la administración del SIAR a la SIC.</p> <p>Luego de un riguroso estudio y análisis efectuado por parte de la SIC a la arquitectura de software de la plataforma SIAR, se sugirió la creación de una nueva plataforma para el sistema, que facilitara el traslado de la administración entre los países que hacen parte de la RCSS, contara con una interfaz de usuario renovada, intuitiva y más dinámica, cumpliera con los estándares de las últimas tecnologías del mercado, y cuyo mantenimiento y soporte se diera de manera ágil y sencilla. Dicho propósito quedó consignado en un nuevo Acuerdo de Cooperación suscrito entre la SIC y la SG de la OEA en el 2021.</p> <p>Esta Superintendencia asumió la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos, en el mes de noviembre del 2021.</p> <p>El Sistema Interamericano de Alertas Rápidas se implementó y entró en operación en la vigencia 2021, este sistema es utilizado por los países miembros de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos y puede ser consultado por los consumidores ubicados en cualquier lugar del mundo que deseen conocer las campañas de seguridad iniciadas en los países de América, esta Superintendencia administra el sistema y presta soporte técnico.</p>

05

5.1. Delegatura para la Propiedad Industrial

La SIC es la Entidad competente para "administrar el Sistema Nacional de Propiedad Industrial y tramitar y decidir asuntos relacionados con la misma", de acuerdo a lo establecido en el numeral 57 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011. Por lo anterior, 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.

Las funciones en materia de Propiedad Industrial que le corresponden a esta Entidad son las de ser la oficina de concesión y registro de los títulos de propiedad industrial, en concreto lo relacionado con:



PROPIEDAD INDUSTRIAL

GRI:103-1; 103-2

Los 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; a este aspecto procedimental, se le debe agregar las disposiciones referentes al trámite fijado en el Título X de la Circular Única de la SIC.

De igual manera, la Entidad cumple la función de asesorar al Gobierno Nacional en la formulación de políticas respecto a todo lo relativo a la propiedad industrial en diversos sectores de la economía y participar en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, la promoción y protección de la competencia, la propiedad industrial, la protección de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones.

Las políticas o lineamientos que direccionan las actividades relacionadas con la gestión de esta Delegatura en la SIC son:

Constitución Política de Colombia, Decisión 486 de 2000 Comunidad Andina, Protocolo de Madrid, Tratado sobre el Derecho de Marcas (TLT), Tratado de cooperación en Materia de Patentes (PCT), Plan nacional de desarrollo 2018-2022, Plan Estratégico Sectorial, Decreto 4886 de 2011, Decreto 1074 de 2015, Circular Única de la SIC, Conpes 4062 de Propiedad Intelectual.

De igual forma la Delegatura para la Propiedad Industrial realiza su gestión a partir de las actividades contempladas en el Plan Estratégico Sectorial- PES:

- Programa de transferencia de tecnología diseñado y puesto en marcha (Sácale jugo a tu patente)
- Boletines tecnológicos publicados
- Jornadas de sensibilización y orientación en Propiedad Industrial para emprendedores a través de programas de emprendimiento, desarrolladas
- Instrumentos para promover la Propiedad Industrial, **fortalecidos** (Programa Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI; Maratón de Marcas; Programa “Sácale jugo a tu patente. De la invención a la innovación”)

La Delegatura para la Propiedad Industrial cuenta con el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la atención y promoción de trámites y servicios en el marco del Sistema de Propiedad Industrial a nivel nacional” el cual cuenta con dos objetivos: i) Mejorar la atención de trámites y servicios en materia de Propiedad Industrial y ii) Aumentar la cobertura en la difusión del sistema de Propiedad industrial y sus beneficios. Para el cumplimiento de los mismos se cuenta con 4 productos y 9 actividades.

Productos:

1. Servicio de registro de propiedad industrial e información tecnológica
2. Servicio para promover la propiedad industrial
3. Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC
4. Servicios de educación informal en temas de la SIC

Actividades:

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

En 2021 se realizó la atención de todos los servicios de manera virtual, lo cual favorece la prestación del servicio de orientación especializada, dado que facilita la interacción del usuario con el Sistema de Información para la Propiedad Industrial- SIPI y la comprensión de los contenidos expuestos durante el servicio. Adicionalmente, los usuarios que se encuentran en lugares distantes, pueden acceder a los servicios sin tener que invertir tiempo en desplazamientos.

9. Realizar talleres de formación dentro del programa CATI

Para la vigencia 2021 el proyecto de inversión contó con la asignación de \$8.695.774.102 millones de pesos, de los cuales fueron comprometidos \$8.371.956.720 y obligados \$8.367.902.286,14 lo que corresponde al 96.23% de la asignación.

Con el fin de medir la gestión realizada por la Delegatura, se cuenta con indicadores de efectividad y eficacia sobre los cuales se muestra el promedio de los resultados obtenidos en el cumplimiento del plan de acción para el periodo reportado así:

Concepto	2020	2021
Eficacia	99,44%	99,53%
Eficiencia	99,96%	99,53%

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

Se evidencia un incremento en el indicador de eficacia asociado al Plan de Acción, lo que permite dar cuenta del cumplimiento de las actividades. Ahora bien, el indicador de eficiencia decreció en razón al reporte tardío del cumplimiento de dos actividades.

Acciones sociales desde la Delegatura de Propiedad Industrial:

Durante el año 2021 se lanzó por parte de la Delegatura para la Propiedad Industrial y la Alta Consejería Presidencia para la Estabilización y Consolidación el Programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y Consolidación, dirigido a aquellos empresarios pertenecientes a algún programa relacionado con el posconflicto (como por ejemplo sustitución de cultivos ilícitos, reincorporación, víctimas, restitución de tierras). A través de este programa se sensibiliza y orienta a dichos empresarios con proyectos productivos, contando además con una tasa especial para el registro de marca de \$69.000. Durante el 2021 se realizaron 3 jornadas de sensibilización, 74 orientaciones y se atendieron 308 personas.

Respeto y protección de los derechos humanos desde la Delegatura de Propiedad Industrial

La Delegatura para la Propiedad Industrial, aportó al respeto y protección de los derechos humanos, dando cumplimiento especialmente a los siguientes ítems de la Política de Derechos Humanos de la Entidad:

- Mantener relaciones transparentes con la comunidad y ciudadanía en general, libre de soborno o cualquier otro método para ejercer influencia en funcionarios del gobierno y/o la magistratura.
- Velar por que los ciudadanos tengan acceso a la información completa, adecuada, necesaria, oportuna, veraz y accesible para que puedan tomar decisiones objetivas y acertadas de consumo.

Los derechos humanos como el respeto, la igualdad y la justicia se cumplen dentro de la labor realizada por la Delegatura, mediante la respuesta oportuna a los derechos de petición y a las solicitudes de información tecnológica, y la atención de las orientaciones especializadas realizadas por los CATI a todos los ciudadanos que lo requieren, sin ninguna distinción, ni discriminación. Así mismo, al dar cumplimiento oportuno y veraz a las consultas de los ciudadanos se genera confianza y transparencia en los procesos gestionados por la Delegatura.

Así mismo, desde 2021, la Superintendente Delegada para la Propiedad Industrial hace parte de la Mesa de Trabajo en Asuntos de Género e Inclusión de la SIC, que se creó en el marco de la Política de Equidad de Género y Diversidad que se encarga de velar por un ambiente de trabajo libre de discriminación, y de la identificación y búsqueda de alternativas para soluciones relacionadas con la igualdad de oportunidades al interior de la Entidad.

Publicación del "Documento de análisis de la presencia de las mujeres en las marcas colectivas y en las denominaciones de origen" que se realizó desde la Delegatura para la Propiedad Industrial en el año 2021. El documento resalta temas relativos a las técnicas, tradiciones y oficios del sector artesanal en Colombia, en los cuales la presencia de la mujer es determinante para el mantenimiento de los factores humanos claves para alcanzar las Denominaciones de Origen.

Link de consulta:

https://issuu.com/quioscosic/docs/documento_de_analisis_de_la_presencia_de_las_muejr





5.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura de Propiedad Industrial

GRI 103-3

Dirección de Signos distintivos

Actualizó el Manual de Denominaciones de Origen, Marcas Colectivas y Marcas de Certificación

Diseñó el Plan de Fortalecimiento de las Denominaciones de Origen Agroalimentarias a ejecutarse en 2022

Decidió más de **48.000** solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales con y sin oposición

Dirección de Nuevas Creaciones

Elaboró dos guías sectorizadas para el examen de solicitudes de patentes, la primera de ellas dirigida al estudio de las solicitudes de patentes sobre anticuerpo y la segunda orientada al estudio de las invenciones implementadas por computador

Se decidieron **761** solicitudes de registro de diseños industriales y se emitieron **3.244** requerimientos de fondo

Grupo de trabajo definido como (CIGEPI)

Atendió **199** búsquedas tecnológicas y **31** búsquedas de diseños industriales

Publicó **3** boletines, realizó **46** jornadas de sensibilización de PI-e, donde participaron **1.151** emprendedores, **46** jornadas de orientación de PI-e, donde participaron **1.127** emprendimientos, aportó al sistema de propiedad industrial **1.129** solicitudes de PI radicadas por emprendedores en el marco del PI-e

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

12.157 orientaciones

789 asistencias en la búsqueda de información tecnológica y diseños industriales

467 asistencias en la búsqueda de información tecnológica en patenes y **322** asistencias en búsquedas de diseños industriales

2.389 radicados de Propiedad industrial (2012 marcas, 263 diseños y 114 patentes)

Maratón de marcas

5 jornadas de sensibilización, donde participaron **158** usuarios

5 jornadas de orientación, donde participaron **99** usuarios

64 solicitudes de marcas

Sácale Jugo a tu patente

En diciembre fueron seleccionados los **30 beneficiarios** para la etapa de alistamiento y gestión comercial. El listado de los seleccionados se encuentra publicado en la página web: <https://sacalejugoatupatente.com>

Programa de Asistencia a Inventores – PAI

24 postulaciones con **12** beneficiados

Registro de marcas y otros signos distintivos 2021

Solicitudes presentadas registro de marcas y otros signos distintivos:

Número de solicitudes radicadas año 2021:

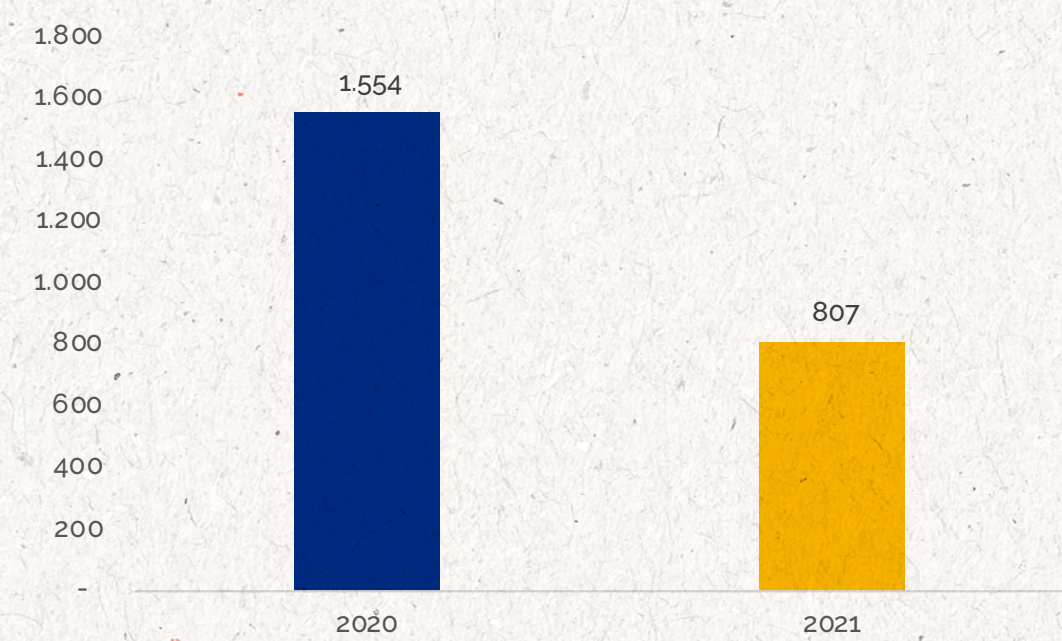
En 2021 se recibieron 55.125 solicitudes radicadas de signos distintivos un 8,7% más que en 2020 el cual tuvo 50.705 solicitudes. Durante el presente periodo, el 97,5% de las solicitudes se presentó para el registro de marcas.

CLASES CONTENIDAS EN LAS SOLICITUDES DE SIGNOS DISTINTIVOS						
		Marca de productos y servicios			Otros signos distintivos	
AÑO	Marcas	Lemas comerciales	Nombres Comerciales	Enseñas Comerciales	Marcas Colectivas	Marcas de Certificación
2020	49.270 (97%)	894 (2%)	299 (1%)	169 (0%)	25 (0%)	48 (0%)
2021	53.728 (97,5%)	763 (1,4%)	348 (0,6%)	221 (0,4%)	33 (0,1%)	32 (0,1%)

Tabla. Solicitudes de signos distintivos 2020-2021.

Cancelaciones presentadas 2021

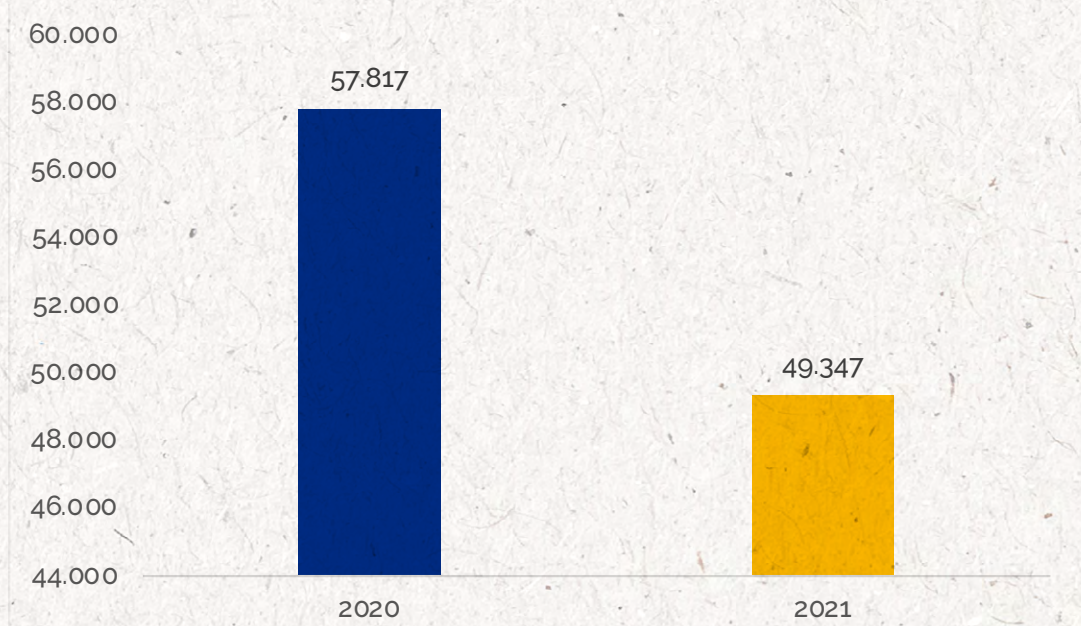
Durante el año 2021 fueron radicadas un total de 807 solicitudes de cancelación por no uso, notoriedad y vulgarización, un 48% menos que en 2020.



Gráfica: Cancelaciones presentadas (2020-2021)

Solicitudes decididas de registro de marcas y otros signos distintivos 2021

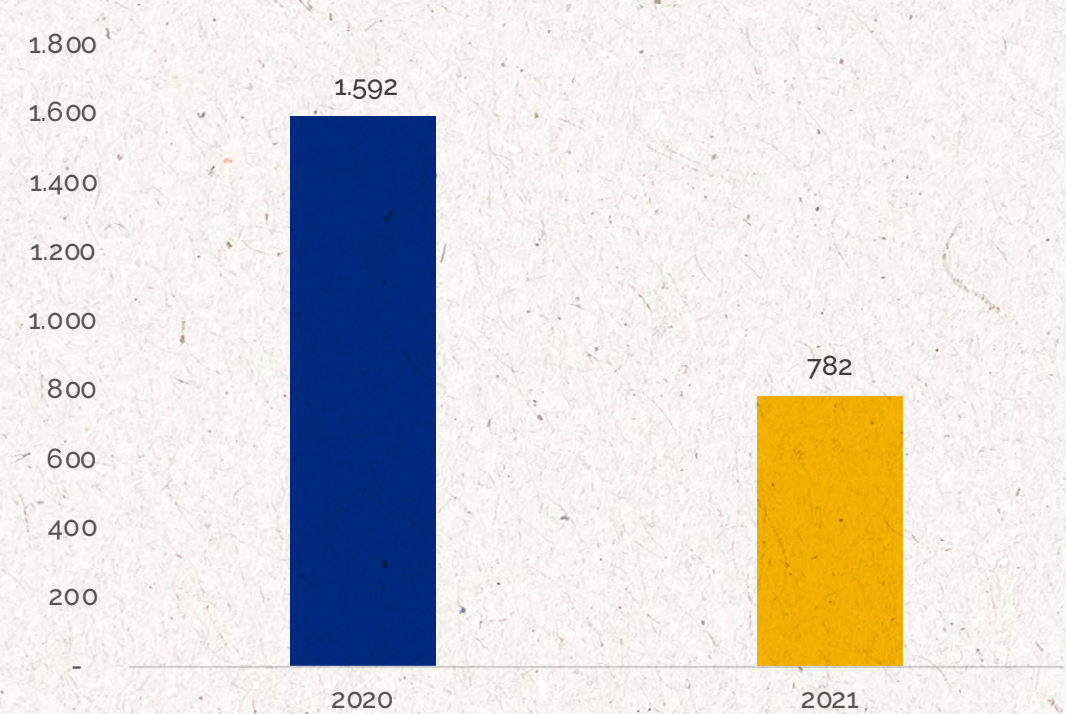
En cuanto a solicitudes de registro de marcas y otros signos distintivos, en el año 2021 se decidieron 49.347 solicitudes, un 14,7% menos que en 2020, debido a que en el año 2020 hubo un plan de contingencia para decidir 13.000 solicitudes que se encontraban atrasadas.



Gráfica: Solicitudes decididas de registro de marcas y otros signos distintivos (2020-2021)

Cancelaciones decididas en el periodo 2021

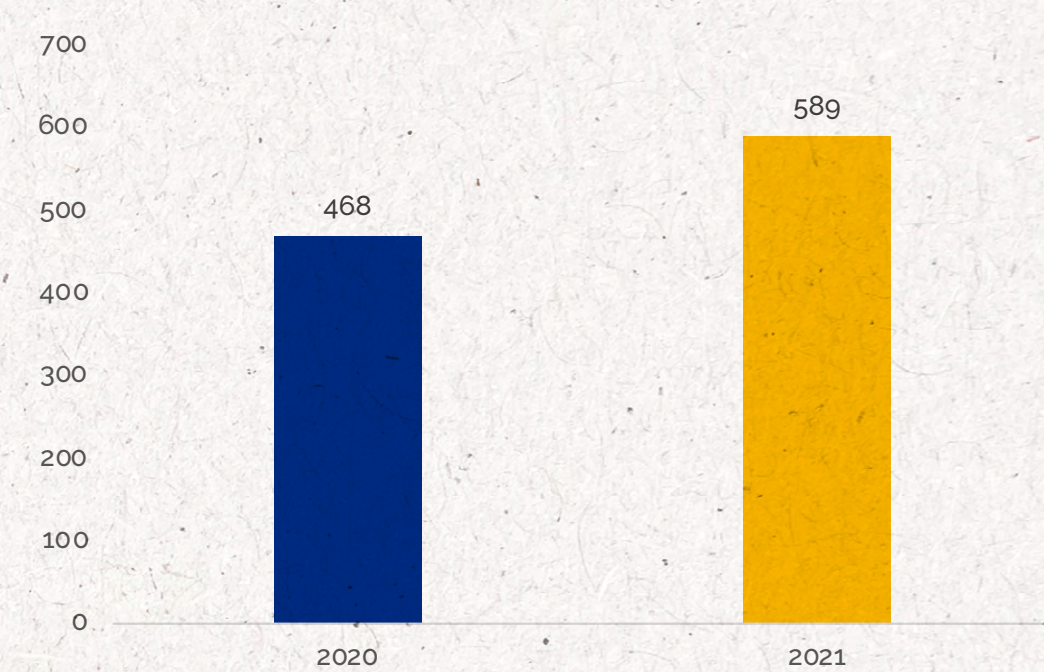
En lo que se refiere a acciones de cancelación de signos distintivos, durante el año 2021 se decidieron solicitudes de cancelación por no uso, notoriedad y vulgarización 782 cancelaciones decididas, un 51% menos que en 2020.



Gráfica: Cancelaciones decididas en el periodo 2020-2021

Nombres y Enseñas Comerciales decididas en el periodo 2021

Durante el año 2021 el número de decisiones de este tipo de solicitudes fue de 589, un 26% más con respecto a 2020.



Gráfica: Nombres y Enseñas Comerciales decididas en el periodo 2020-2021





Nuevas creaciones sobre patentes y nuevas creaciones 2021

Número de Solicitudes de Patentes de Invención presentadas por Residentes y no Residentes

Durante 2021, se recibieron 1.855 solicitudes de patentes de invención, un 5,9% más con respecto a 2020, año en que se recibieron 1.752 solicitudes de patente de invención, los incrementos en el número de solicitudes presentadas por no residentes son el resultado de que el país le resulte económicamente atractivo a los solicitantes de una tecnología y por ello, decidan solicitar la protección vía patente de invención. Durante el mismo periodo, se evidenció un incremento del 17% en las solicitudes presentadas por residentes, las cuales pasaron de 369, presentadas en 2020, a 432 solicitudes, reportadas en 2021. Posiblemente, este aumento en el número de solicitudes colombianas sea consecuencia de la convocatoria "Crearle no es suficiente", mediante la cual el Ministerio de Ciencia y Tecnología apoyaba la protección de invención vía patente.

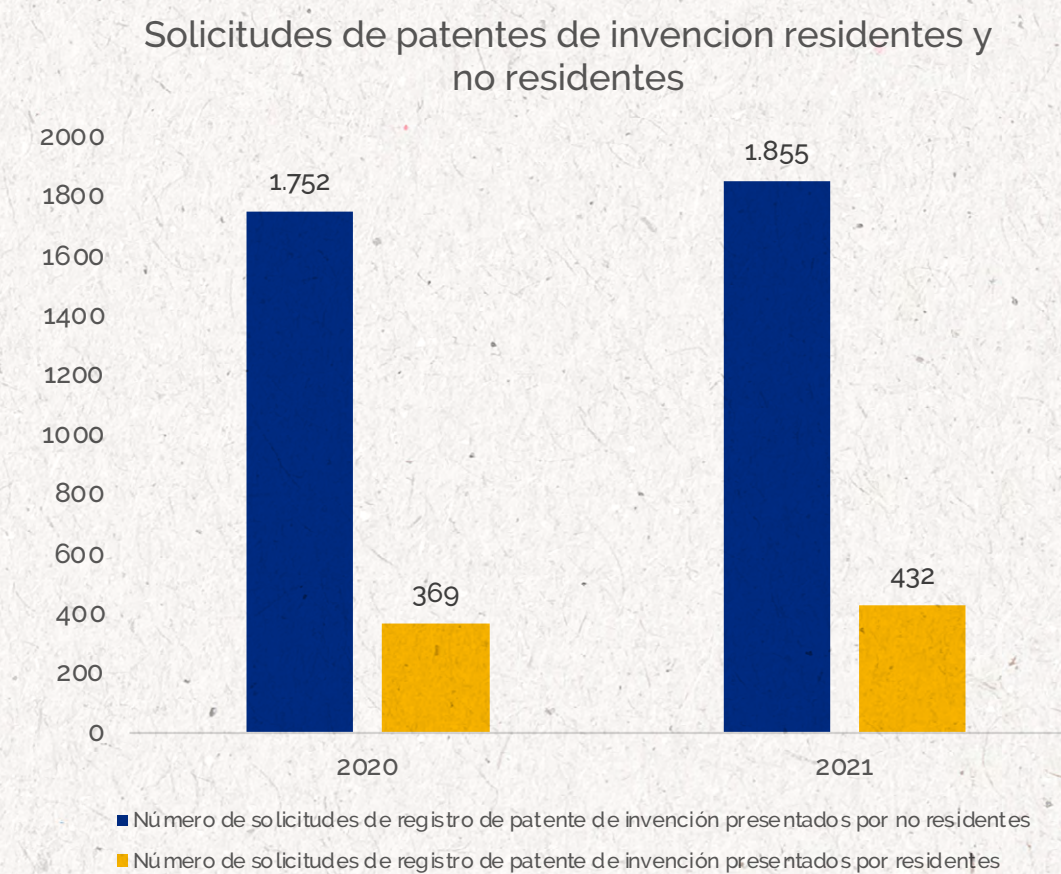


Gráfico. Solicitudes de patentes de Invención residentes y no residentes 2020-2021

Número de Solicitudes de Patentes de Modelo de Utilidad presentadas por Residentes y no Residentes

Durante 2021, se recibieron en total 145 solicitudes de patentes de modelos de utilidad, un 28,5% menos con respecto a 2020, año en que se presentaron 203. Durante el mismo periodo, se evidenció una disminución del 30,7% en las solicitudes presentadas por residentes. En el caso de las solicitudes de patentes de modelo de utilidad la actividad en ciencia y tecnología por parte de los residentes tiene un efecto directo sobre el número total de solicitudes presentadas, puesto que históricamente, más del 90% de solitu-

des de este tipo son radicada por colombianos. Siendo así, la disminución en el número total de patentes de modelos de utilidad nacionales, también afectó el número de solicitudes totales.

Ahora bien, tal disminución puede deberse a que el impulso dado por la convocatoria "Crearle no es suficiente" del Ministerio de Ciencia y Tecnología priorizó la presentación de patentes de invención, las cuales de no cumplir el requisito de nivel inventivo pueden ser convertidas a patentes de invención y al hecho que la pandemia de COVID-19 afectara la inversión en ciencia y tecnología y la presentación de este tipo de patentes por parte de solicitantes colombianos.

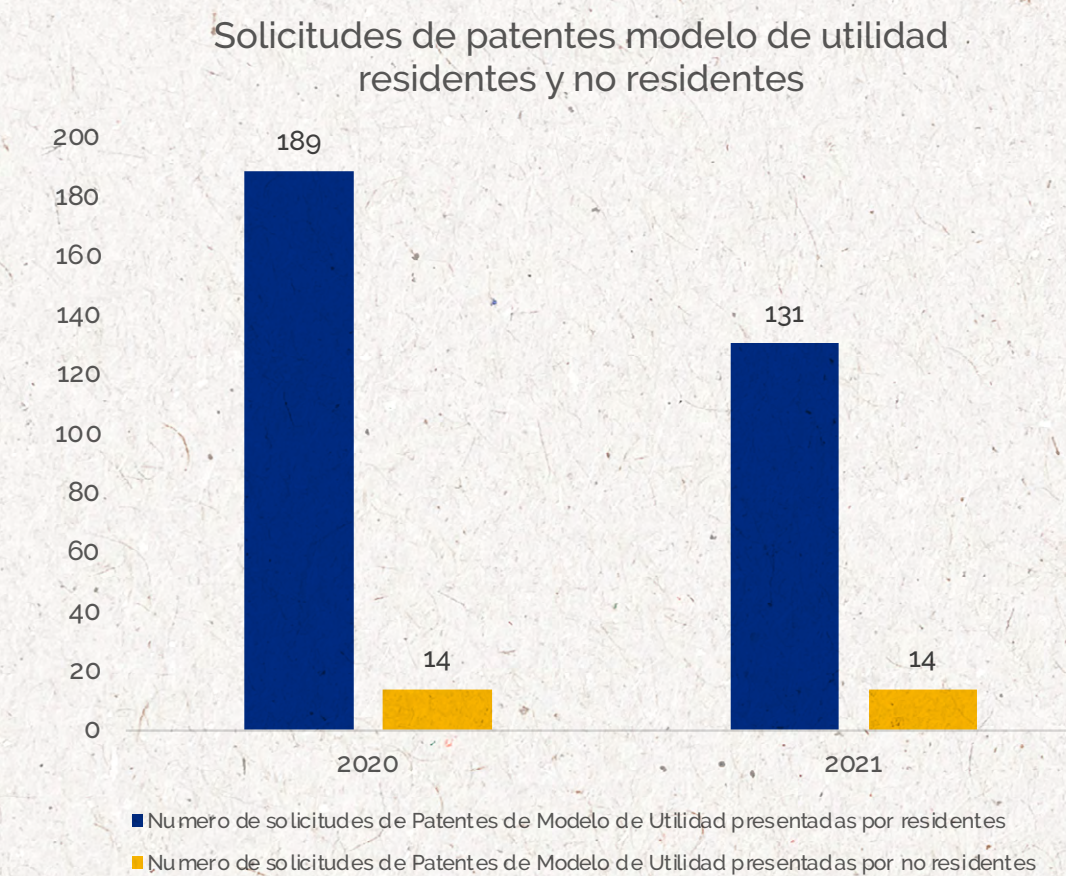


Gráfico. Solicitudes de Patentes de Modelo de Utilidad presentadas por Residentes y no Residentes 2020-2021

Número de Solicitudes de Diseños industriales

Durante 2021, se recibieron en total 952 solicitudes de registro de diseños industriales, un 20% más con respecto a 2020, año que ya registraba un aumento importante y en el que se reportó un total de 792 solicitudes de registro. Durante el mismo periodo, se evidenció un incremento del 33% (121 solicitudes) en las solicitudes presentadas por residentes.

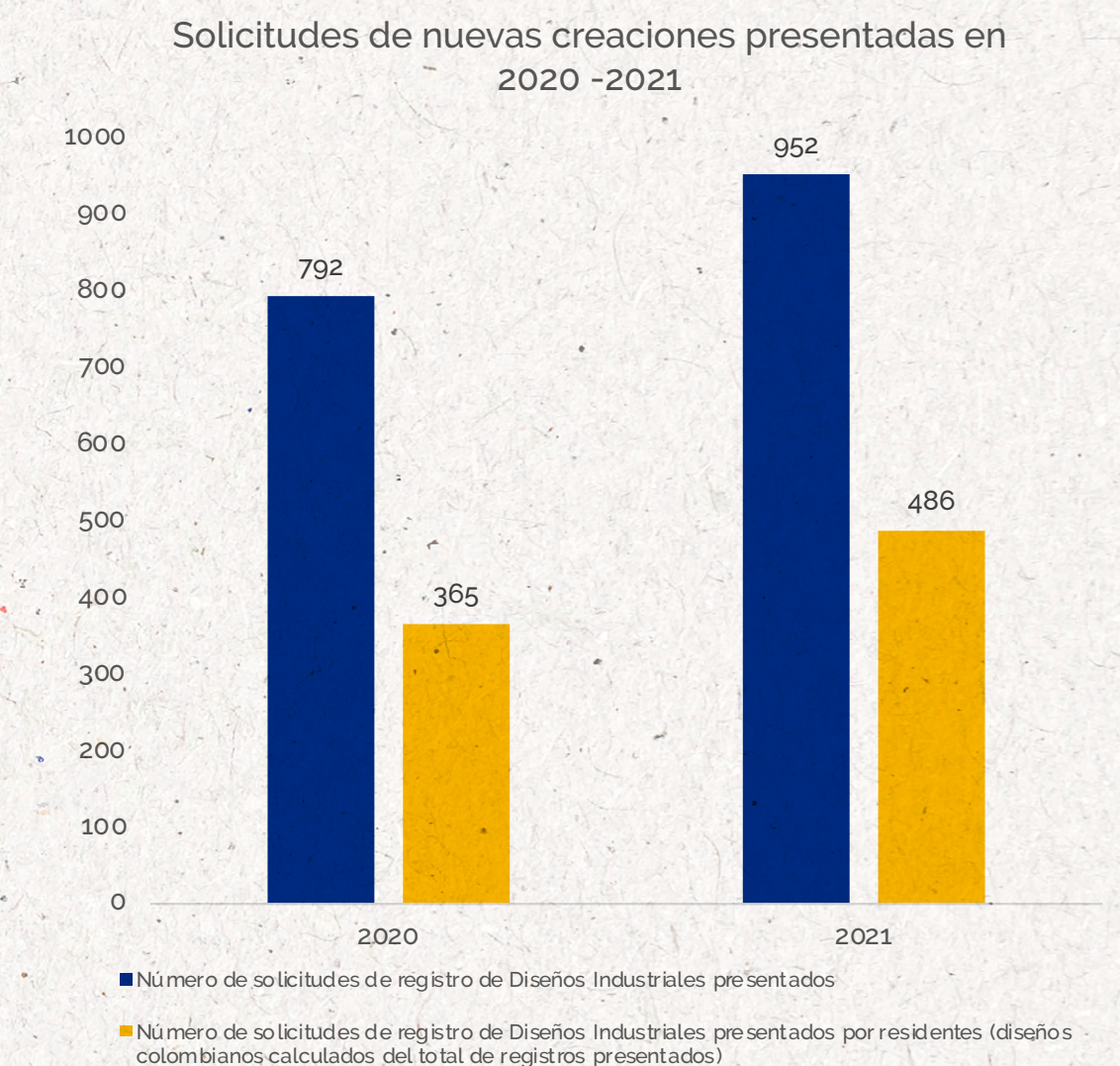


Gráfico. Solicitudes de diseños industriales presentadas 2020-2021



Al revisar el número de solicitudes de registros de diseños industriales presentados por no residentes, se observa un leve aumento, 20 solicitudes más, lo cual representa un incremento del 4% en el número de solicitudes presentadas por extranjeros. Como se mencionó anteriormente, las solicitudes nacionales se registra una diferencia importante en el número de solicitudes presentadas por colombianos, el cual podría estar asociado a la promoción de la protección mediante registros de diseño industrial realizada por el CIGEPI, específicamente a través de los CATIs, en las diferentes regiones de Colombia y a la creatividad que los nacionales para crear nuevos diseños relacionados con elementos de protección contra virus.

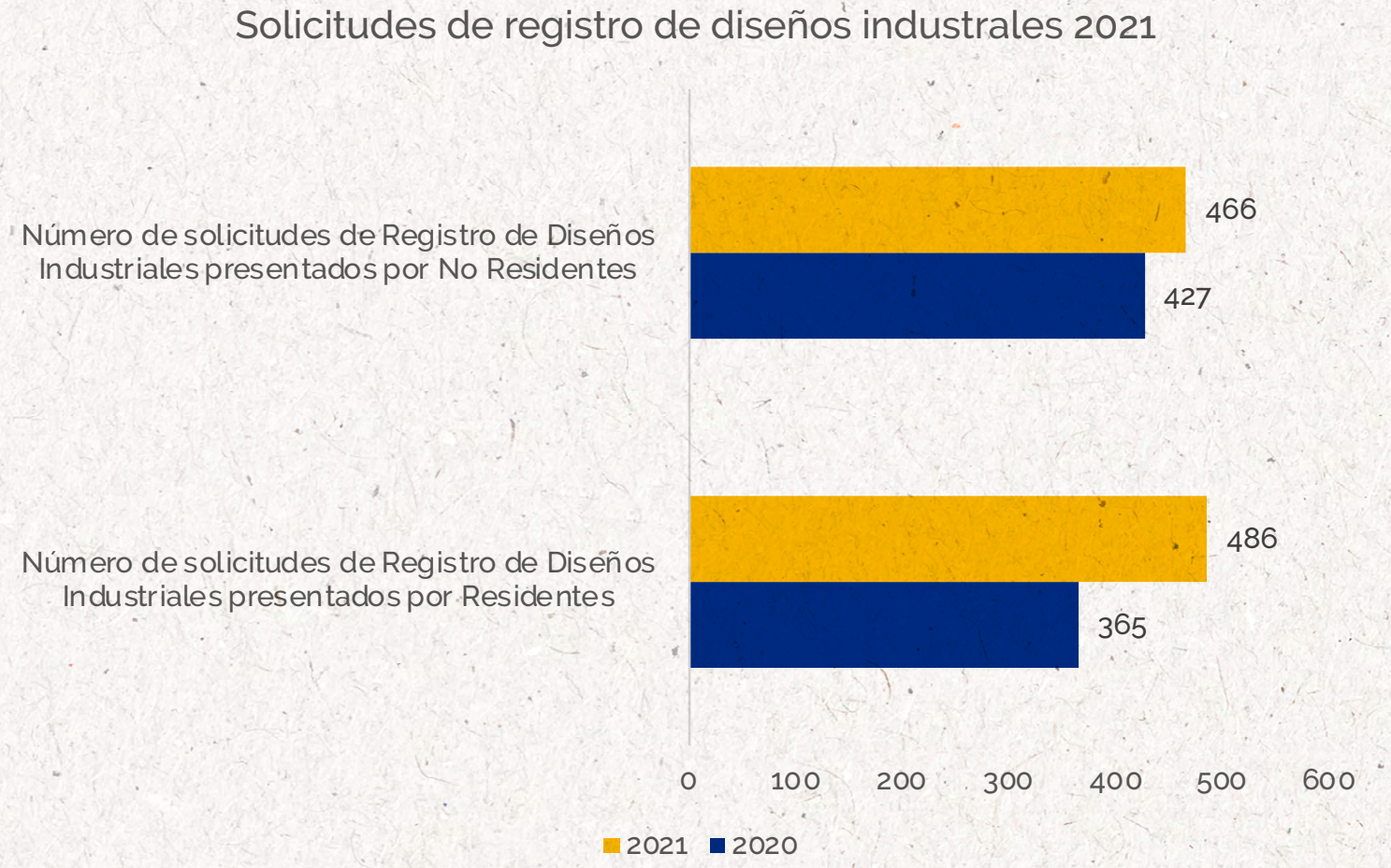


Gráfico. Solicitudes de Registro de Diseños Industriales presentados por Residentes y por no Residentes 2020- 2021

Decisiones de la Dirección de Nuevas Creaciones

Actos administrativos proyectados (Decisiones y Arts. 45)

En total, durante el año 2021 se decidieron 1.909 solicitudes, lo cual representa un aumento del 2,8% respecto al año 2020, en el cual fueron decididas un total de 1.855 solicitudes de patentes de invención. En cuanto al número de requerimientos de fondo emitidos de acuerdo al artículo 45 de la Decisión 486, durante el año 2021 se emitieron en total 3.244 requerimientos, lo que constituye un incremento en un 3,5%, respecto al número de requerimientos realizado en 2020, durante el cual se emitieron 3.130 decisiones.

Dado que el número de examinadores permaneció constante entre 2020 y 2021, la cantidad esperada de actos administrativos era similar, aunque se observa un leve incremento tanto en el número de decisiones como en el número de requerimientos.

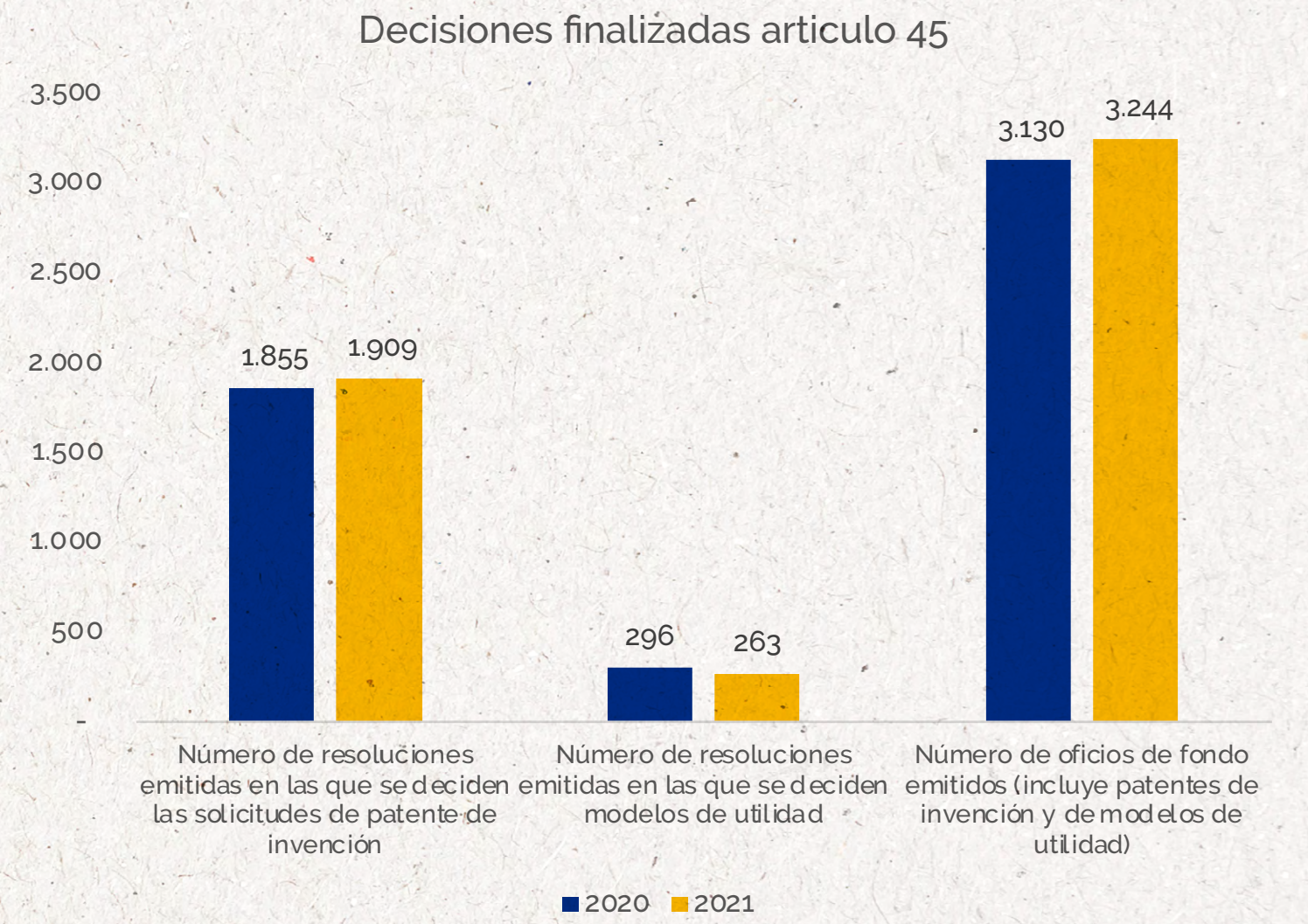


Gráfico. Decisiones finales y Requerimientos Artículo 45 de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad 2020-2021

Patentes y Modelos de Utilidad publicados

Durante el año 2021 fueron publicadas 2.204 solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad teniendo como meta 2.000 y un nivel de cumplimiento de 110%. La meta fue alcanzada, aunque el número de solicitudes publicadas fue menor que el reportado para 2020. Esto debido a que el número de solicitudes presentadas 2019, que corresponden a las publicaciones de 2020, fue mayor al número de solicitudes presentadas en 2020, lo cual podría ser explicado, en parte, por los efectos que la pandemia del COVID-19 tuvo en la presentación de solicitudes de patentes durante el 2020.

Año	Total	Meta	Cumplimiento
2020	2.702	2.500	108%
2021	2.204	2.000	110%

Tabla. Patentes y modelos publicados.

Diseños Industriales publicados

Durante el año 2021 fueron publicadas 825 solicitudes de registro de diseños industriales, teniendo como meta 740 y un nivel de cumplimiento de 111%.

Año	Total	Meta	Cumplimiento
2020	772	650	118%
2021	825	740	111%

Tabla. Diseños industriales publicados.

Diseños Industriales decididos

El número de resoluciones de Diseños Industriales decididos para 2021 fue de 761, teniendo como meta 740 y un nivel de cumplimiento de 103%. Dado el aumento en la cantidad de diseños solicitados durante el año 2020, se planteó un aumento en la meta para el 2021, la cual fue cumplida y superada en 21 solicitudes de más.

Año	Total	Meta	Cumplimiento
2020	721	700	103%
2021	761	740	103%

Tabla. Diseños industriales decididos.

CIGEPI -Programas de fomento de la propiedad industrial

En el 2021 se ejecutaron 6 programas:

1.

CATI. El Centro de Apoyo a la Tecnología y a la Innovación (CATI) es un programa liderado por la SIC y por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), con el propósito de facilitar a los innovadores el acceso y uso estratégico de la información tecnológica y de la propiedad industrial.
2.

PAI. Programa creado por la OMPI en cooperación con el Foro Económico Mundial (FEM), que vincula a los inventores y a las pequeñas empresas de escasos recursos financieros con abogados de patentes dispuestos a prestar sus servicios de asistencia jurídica gratuita, para ayudar a los inventores en el trámite de solicitudes para la protección de sus invenciones mediante patente.
3.

Programa Propiedad Industrial para emprendedores PI-e. El PI-e 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 o unidades de emprendimiento de diferentes instituciones, que cuenten con una ruta de emprendimiento y estén interesados en beneficiar a sus emprendedores vinculados y activos, en la protección de sus activos intangibles por medio de la Propiedad Industrial.
4.

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. Consiste en una charla informativa y 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.
5.

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: Tecnnova UEE, CienTech, CONNECT Bogotá Región, OTRI Estrategia de Oriente y REDDI). El programa busca promover la explotación, comercialización y transferencias de las patentes generadas y protegidas en Colombia. El objetivo del programa es apoyar la gestión de la PI de invenciones con potencial de transferencia, mediante el alistamiento de tecnologías y la gestión comercial de las mismas.

6. Programa PI-Investigadores. Busca incentivar el uso de la información tecnológica contenida en los documentos de patente en las actividades de investigación, mediante la asistencia directa y personalizada a los grupos de investigación de las Instituciones de Educación Superior (IES) y Centros de investigación (CI). El programa está dirigido a Instituciones de Educación Superior (IES) y Centros de Investigación (CI) que cuenten con grupos de investigación que estén desarrollando proyectos tecnológicos de investigación aplicada.

Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI

Concepto	2020	2021	Análisis
Número de productos o procedimientos identificados susceptible de protección	281	332	Se presenta un aumento en las cifras debido a la apertura de un nuevo CATI en el departamento de Nariño y a la planeación e implementación de diferentes estrategias realizadas en el 2021.
Número de orientaciones personalizadas realizadas	9.488	12.157	
Número de asistencias de búsqueda de información tecnológica	483	789	
Número de solicitudes de patentes	110	114	
Número de solicitudes de diseños industriales	107	263	
Número de solicitudes de marcas	1.755	2.012	
Número de centros de apoyo a la tecnología y la Innovación – CATTI	33	33	
Talleres en Propiedad Industrial e Información Tecnológica	164	66	
Participantes en los talleres	1.389	985	

Tabla. Principales indicadores del Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI



PAI - Programa de Asistencia a Inventores

Concepto	2020	2021	Análisis
Número de inscritos al PAI	18	23	El número de beneficiarios se mantiene debido a que el programa es probono y su capacidad es limitada.
Número de postulaciones que cumplen con los criterios de selección	12	12	
Número de beneficiarios seleccionados del Programa de Asistencia a Inventores PAI	12	12	

Tabla. Principales indicadores del Programa de Asistencia a Inventores – PAI

PI-e Propiedad Industrial para emprendedores

Concepto	2020	2021	Análisis
Número de programas ejecutados	33	46	El aumento se debe a que se ejecutaron más programas, debido a la incorporación de dos gestores y la implementación de una tasa preferencial para la presentación de solicitudes de diseños industriales.
Número de beneficiarios	1.010	1.127	
Número de solicitudes de marca presentadas	963	941	
Número de diseños industriales presentados	56	187	
Número de diagnósticos realizados	1.105	1.230	
Número de emprendedores (Etapa de conceptos)	1.245	1.325	
Número de emprendedores (Etapa de orientación personalizada)	1.010	1.127	
Número de patentes presentadas	3	1	

Tabla. Principales indicadores de Propiedad Industrial para emprendedores- PI-e

Maratón de Marcas

Concepto	2020	2021	Análisis
Número de programas ejecutados (maratones ejecutadas)	6	5	Se ejecutó un programa menos que en 2020 debido que se realizaron más PI-e, pero se logró un incremento en la presentación de solicitudes de marcas.
Número de asistentes a orientación personalizada	88	99	
Número de asistentes a las maratones (Pte. definir si esta cifra es vigencia 2020)	396	158	
Número de solicitudes de marcas presentadas en el programa Maratón de Marcas (Pte. definir si esta cifra es vigencia 2020)	41	64	

Tabla. Principales indicadores del Maratón de Marcas

Sácale jugo a tu patente

Concepto	2020	2021	Análisis
Número de inscritos	238	207	El programa anualmente beneficia a solo 30 invenciones y el número de acuerdos de transferencia depende de las características y potencialidades en el mercado que tiene cada invención, teniendo un incremento de 6 acuerdos con relación al 2020.
Número de tecnologías preseleccionadas y caracterizadas	75	75	
Número de personas formadas	145	165	
Número de tecnologías seleccionadas para el alistamiento y gestión comercial	30	30	
Número de acuerdos de transferencia firmados	12	18	

Tabla. Principales indicadores de sácale jugo a tu patente

Otros Servicios ofrecidos en 2021

En 2021, se diseñó y realizó un piloto del programa PI-Investigadores y para la Certificación de la operación "Estadística de Nuevas Creaciones de Colombia" y se generó un nuevo procedimiento para tal fin, del cual se derivan 7 nuevos formatos para la captura de información estadística.

Se adelantó el rediseño de la Delegatura para la Propiedad Industrial a partir del mes de septiembre de 2021, lo que implicó la reorganización de funciones al interior de los grupos de trabajo de la Dirección de Signos Distintivos, su cambio de nombre como consecuencia y la creación del Grupo de Trabajo de Signos Distintivos de Vocación Colectiva y del Grupo de Operaciones de Propiedad Industrial. El rediseño de la Delegatura para la Propiedad Industrial se llevó a cabo por dos razones principales. En primer lugar, el alto volumen de trámites que se desarrollan ante la Delegatura, dificultaba el seguimiento y optimización de los procesos, en gran medida porque se presentaba un desarrollo evolutivo disímil de los componentes del Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI).

En segundo lugar, este año la Comisión de la Comunidad Andina expidió la Decisión 876 "Régimen Común sobre Marca País", normativa que incluyó unas acciones administrativas de observancia respecto de las infracciones de marcas país protegidas, lo cual constituye una nueva asignación de funciones a cada una de las oficinas nacionales competentes en materia de propiedad industrial; esta nueva asignación de funciones hizo absolutamente necesaria la creación de un Grupo de Trabajo al interior de la Delegatura para la Propiedad Industrial que asumiera estas competencias y se encargara también de tramitar las solicitudes de protección de marcas país que realicen los Países Miembros de la Comunidad Andina o terceros países.

Debido a esas razones, el rediseño se realizó para lograr un manejo independiente y desarticulado del SIPI a través del Grupo de Operaciones de Propiedad Industrial, y asumir las nuevas competencias de observancia respecto de las infracciones de marcas país protegidas por parte del Grupo de Signos Distintivos de Vocación Colectiva. Asimismo, la reorganización propuesta se encaminó para evitar la duplicidad de esfuerzos en el desarrollo de actuaciones de la misma naturaleza al interior de la Delegatura y lograr una asignación más eficiente de los trámites relativos a signos distintivos de vocación colectiva.

De esta manera, gracias al rediseño se logró una coordinación y alineamiento en las estrategias que permite una correcta gestión de las actividades y el aseguramiento de la calidad de los procesos que se surten al interior de la Delegatura para la Propiedad Industrial.



5.1.2. Logros y retos Delegatura para la Propiedad Industrial

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Actuaciones y orientaciones en línea	El 100% de las actuaciones y orientaciones especializadas se adelantaron en línea.	<p>El servicio de orientación se prestó de manera virtual, a través del agendamiento previo en el link https://www.sic.gov.co/propiedad-industrial/centros-de-apoyo</p> <p>El registro de las orientaciones especializadas se realizó en el CRM-CIGEPI.</p>
Implementación del convenio de interoperabilidad	Brindar acceso a SIPI (Sistema de Información de Propiedad Industrial) con roles específicos de consulta de los trámites administrativos y descarga de certificaciones. En cumplimiento de la primera fase del Convenio con el Consejo de Estado, se desarrolló la opción de descargar en tiempo real la certificación de alcance, vigencia y titularidad de los trámites administrativos, así como la fecha de notificación y ejecutoria de los actos administrativos proferidos en el mismo.	En este periodo se logró la implementación exitosa del convenio de interoperabilidad con el Consejo de Estado, que hoy en día permite el intercambio de información en materia de propiedad industrial, agilizando de esta forma los trámites judiciales que se adelantan ante la Sección Primera del Consejo de Estado y beneficiando a los usuarios de la administración de justicia.
Mejoras tecnológicas, mejoras Sistema de Información de Propiedad Industrial SIPI	Logra la consolidación de las herramientas tecnológicas; a través de mejoras en el Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI) desarrollar dos sistemas de inteligencia artificial, CLASEPA, que permitan la clasificación de las solicitudes de patentes de acuerdo con la Clasificación Internacional y CONSIG, como herramienta de comparación de marcas publicadas en la Gaceta de la Propiedad Industrial, a efectos de posibles oposiciones.	<p>Teniendo en cuenta los requerimientos priorizados para su fortalecimiento, se garantiza la operación de SIPI (Sistema de Información de Propiedad Industrial) a nivel interno y externo con la entrega de 7 versiones de actualización.</p> <p>Se encuentran habilitados y en funcionamiento los dos sistemas de inteligencia artificial, CLASEPA utilizado en la Dirección de Nuevas Creaciones y CONSIG utilizado en la Dirección de Signos Distintivos.</p>
Apoyo en la presentación de solicitudes de Propiedad Industrial y consulta de la información tecnológica	Apoyo en la presentación de solicitudes de Propiedad Industrial y consulta de la información tecnológica apoyando a las Mipymes, emprendedores, inventores y universidades en la presentación de solicitudes de Propiedad Industrial y consulta de la información tecnológica a través de los programas: Centros de Apoyo a Tecnológica y la Innovación CATI, el Programa de Asistencia a Inventores PAI y Propiedad Industrial para emprendedores PI-e.	Se continuó apoyando a las Mipymes, emprendedores, inventores y universidades en la presentación de solicitudes de Propiedad Industrial y consulta de la información tecnológica, dando como resultado la radicación de 1.860 solicitudes de marcas, 181 solicitudes de diseño industrial y 93 solicitudes de patentes.
Participación en el comité Andino Ad hoc de propiedad Intelectual CAAPI	Colombia como país miembro de la Comunidad Andina (CAN) Presidió el Comité Andino Ad hoc de propiedad Intelectual CAAPI.	Durante la presidencia pro tempore de Colombia de la Comunidad Andina (CAN), en el Comité Andino Ad hoc de propiedad Intelectual CAAPI, se logró culminar las negociaciones en torno al Régimen Común sobre Marca País. De esta forma, se expidió por parte de la Comisión de la Comunidad Andina la Decisión 876 de 2021 como primer régimen comunitario en el mundo sobre la protección de estos signos distintivos. Asimismo, se presentó la propuesta de modificación de la Decisión 486 de 2000 en relación con la protección de diseños industriales y con base en ello, se iniciaron las negociaciones con los demás Países Miembro al interior del Comité Andino ad hoc de Propiedad Intelectual.

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Diseño del plan de fortalecimiento de denominaciones de origen agroalimentarias colombianas	El diseño del plan de fortalecimiento de denominaciones de origen agroalimentarias colombianas, fue uno de los compromisos adquiridos por la Dirección de Signos Distintivos para la vigencia 2021 en materia de denominaciones de origen.	Para el diseño de este plan se realizó un análisis de las denominaciones de origen agroalimentarias colombianas protegidas, para establecer un pre diagnóstico de ellas, encontrando elementos en común, tanto aquellas que cuentan con una Entidad delegada para autorizar el uso como aquellas que no, y establecer cuáles serán las acciones necesarias para la ejecución del plan en 2022.
Diseño del programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y la Consolidación	El diseño del programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y la Consolidación fue uno de los compromisos adquiridos por la Delegatura en el marco del plan de acción para la vigencia 2021.	Se diseñó el Programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y la Consolidación, el cual trae como beneficios, además de la orientación especializada y gratuita, el establecimiento de tasas preferenciales para el registro de marcas dirigidas a productores relacionados con el posconflicto. (Como por ejemplo sustitución de cultivos ilícitos, reincorporación, víctimas, restitución de tierras). A través de este programa se sensibiliza y orienta a dichos empresarios con proyectos productivos y cuentan con una tasa especial para el registro de marca de \$69.000.
Expedición de circular única / nuevas creaciones	Se propone como compromiso para la vigencia 2021, realizar la actualización de la Circular Única en materia de Nuevas Creaciones.	Para el periodo del presente informe, se modificó el Título X de la Circular Única en materia de nuevas creaciones. Esta modificación se realizó en lo relacionado con los exámenes de patentabilidad, la presentación de la copia electrónica de los documentos de prioridad y los requerimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos mínimos de las solicitudes de patentes, y en materia de signos distintivos, en lo relacionado con marcas no tradicionales
Sistema de Propiedad Industrial	Para promover el Sistema de Propiedad Industrial, a través de los Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación CATI se realizaron 11.078 orientaciones, 663 búsquedas tecnológicas asistidas y 333 talleres en propiedad industrial e información tecnológica, en los que participaron 8.490 personas.	El grupo de trabajo de la Delegatura de Propiedad Industrial -CIGEPI gestionó los programas CATI, Pi-e, Sácale jugo a tu Patente, Maratón de marcas, y PAI, durante el año 2021, de manera virtual.
Boletines Tecnológicos	Boletines tecnológicos sobre temas relevantes y de interés para los usuarios de Propiedad Industrial. Adicionalmente, estas publicaciones hacen parte de los compromisos adquiridos en el Plan Estratégico Sectorial y el Plan de acción.	En 2021 se publicaron tres (3) Boletines Tecnológicos sobre: “Vacunas antivirales y su desarrollo tecnológico”, “Inteligencia artificial y robótica, el futuro del campo en Colombia” y “Usos medicinales del Cannabis”.
Programa de Asistencia a Inventores PAI	Durante este periodo se postularon 24 invenciones en el marco del Programa de Asistencia a Inventores – PAI., 8 postulaciones se encuentran pendientes de revisión y 5 fueron aprobadas por el comité de selección. También, se publicaron cuatro (4) Boletines Tecnológicos, tres (3) boletines en el 2020 sobre “Interacción humano – máquina”, “E-learning Fortaleciendo los procesos de aprendizaje” y “Covid-19 Entre la ciencia, tecnología, innovación y sociedad” y uno (1) en el 2021 sobre “Vacunas antivirales y su desarrollo tecnológico”. Los boletines son publicados en: https://www.sic.gov.co/boletines-tecnologicos	Recepción de postulaciones durante todo el año, el desarrollo de 4 comités de selección, seguimiento a las solicitudes beneficiadas para la correspondiente asignación de abogados pro bono por parte de la OMPI.
Certificación del proceso de la Operación “Estadística de patentes y diseños industriales en Colombia” con el DANE.	La SIC obtuvo la certificación de la calidad estadística de la operación “Estadísticas de Nuevas Creaciones en Colombia”	Durante 2021 se finalizó la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requerimientos definidos en la NTC PE 1000-2017. Se atendió la auditoría interna, se levantó el plan de mejoramiento derivado de la auditoría interna, y se atendió la auditoría externa de certificación del DANE, obteniendo la certificación de la Operación Estadística.

RETOS 2022 | DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

RETOS	OBJETIVO
Fortalecer los servicios de información tecnológica y mantener un Sistema de registro de Propiedad Industrial (SIPI) oportuno y confiable.	Priorizar y poner en producción cinco versiones de fortalecimiento del SIPI.
Continuar con el apoyo a las Mipymes, emprendedores, población vinculada a los programas establecidos en la implementación del Acuerdo final de Paz, y jóvenes de 18 a 28 años en la obtención de derechos de Propiedad Industrial.	<p>Realizar orientación a los usuarios en materia de Propiedad Industrial dentro del Programa PI para la Estabilización y la Consolidación.</p> <p>Realizar actividades para la promoción de las herramientas que la OMPI tiene dispuestas para las MiPymes y diseñar el Programa PI para MiPymes.</p> <p>Promocionar el uso del sistema de PI entre las MiPymes y los jóvenes, a través del beneficio de la tasa preferencial para solicitudes.</p>
Lograr interoperabilidad con el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, que asumirá competencia de los trámites judiciales en materia de propiedad Industrial a partir del 1 de enero de 2022.	Adelantar el trámite administrativo para la suscripción del convenio de interoperabilidad con el Tribunal Administrativo de Cundinamarca.
Modificar la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de diseños industriales con el objetivo de aproximar aún más las prácticas de examen a las necesidades de los usuarios.	Presentar ante la Oficina Asesora Jurídica un proyecto de resolución para modificar la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de diseños industriales.
Realizar la planeación necesaria e iniciar la ejecución de las actividades derivadas del CONPES de Propiedad Intelectual (en construcción).	Realizar reuniones periódicas de seguimiento de las acciones derivadas del CONPES de Propiedad Industrial, asignando responsables y estableciendo compromisos internos.

06

ASUNTOS JURISDICCIONALES

GRI:103-1; 103-2

6.1. Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales

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 libre competencia económica, competencia desleal y propiedad industrial.

Esta Delegatura 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 emitida a favor del consumidor dentro del trámite de las acciones de protección al consumidor, transacciones y conciliaciones celebrados en legal forma. 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.

En atención de la necesidad de cumplir con las funciones primordiales de la delegatura, en concordancia con las metas estratégicas de la Entidad, se continuó y reforzó la justicia virtual en la SIC, desarrollándose e implementando, estrategias y protocolos necesarios para poder darle continuidad al servicio de administración de justicia de manera 100% virtual, esto a través del uso de las tecnologías de la información y de diferentes procesos innovadores.

La consecución de este objetivo resultaba de vital importancia, en tanto el acceso a la administración de justicia no solo se configura como un derecho fundamental de todos los ciudadanos, sino que también es un deber del Estado garantizar su prestación, esto en los términos de los artículos 1 y 2 de la Ley 270 de 1996 (Ley estatutaria de la administración de justicia).

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, el Código General del Proceso, el Decreto legislativo 806 de 2020 y demás normas concordantes con la materia.

De igual forma, la gestión de la delegatura está soportada bajo las actividades definidas en el plan de acción anual:



1. Finalizar 140 procesos de competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial.
2. Realizar la admisión de las demandas de protección al consumidor y competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial dentro de los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la demanda.
3. Finalizar 22.000 acciones de protección al consumidor admitidas.
4. Iniciar el trámite de verificación de cumplimiento de 8.500 providencias de sentencias, o conciliaciones o transacciones proferidas a favor del consumidor por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, SIC facilita y casas del consumidor.
5. Finalizar con archivo o sanción el proceso de verificación de cumplimiento en 9,000 sentencias y/o conciliaciones y/o transacciones.

Así mismo, esta experiencia contribuyó en la materialización de objetivos estratégicos propuestos por la administración, entre ellos:

- 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.
- Mejorar la infraestructura, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información.
- Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación.

El proyecto de inversión de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales recibe el nombre de "Fortalecer la función jurisdiccional de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial", este proyecto de inversión a su vez cuenta con 2 objetivos específicos y dos productos con sus respectivas actividades como se describe a continuación.

Objetivos específicos (1)	Producto	Descripción de las actividades
Mejorar los niveles de atención y oportunidad de los trámites jurisdiccionales	Servicios jurisdiccionales para la protección del consumidor, la competencia y la propiedad industrial	Atender trámites en materia de Asuntos jurisdiccionales.
		Capacitar al recurso humano.
		Notificar los trámites judiciales en los términos establecidos por la ley.

Objetivos específicos (2)	Producto	Descripción de las actividades
Promover el uso de las normas procesales y aplicables en temas jurisdiccionales	Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC	Realizar eventos de divulgación en materia de procesos jurisdiccionales.
		Generar y divulgar contenidos en materia de competencia desleal propiedad industrial y protección al consumidor en medios digitales o impresos.

Como se puede observar los objetivos, así como los productos y sus respectivas actividades están directamente relacionados con la misionalidad de la Delegatura, es por esto que para la vigencia 2021 fueron asignados \$2.339.433.872 sobre los cuales se alcanzó un 97% de ejecución presupuestal.

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

		2020	2021
Recursos Humanos	Funcionarios	80	82
	Contratistas	61	62
	Total	141	144

Tabla. Recursos humanos de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

Para el presente periodo, se observa un incremento del 2% en el número de servidores adscritos a la Delegatura, teniendo en cuenta la necesidad de personal que permita llevar a cabo las funciones propias de la Delegatura con el propósito de evitar el riesgo de pérdida de competencia.

Respeto y Protección de los Derechos humanos desde Asuntos Jurisdiccionales:

Si bien la función de administrar justicia corresponde por regla general a la rama judicial del poder público, excepcionalmente, la Constitución Política permite que determinadas autoridades administrativas puedan ejercer funciones jurisdiccionales en materias precisas y determinadas, de acuerdo con lo previsto su el artículo 116.

En este sentido, el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), en su artículo 24, le atribuyó en concreto funciones jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio en aquellos asuntos relacionados con la violación a los derechos de los consumidores, la violación a las normas relativas a la competencia desleal y la infracción de derechos de propiedad industrial.



Esto implica que, en la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, los funcionarios actúan como jueces de la República, siguiendo todos los procedimientos y directrices que rigen tan importante función, pero de manera especializada en los tres temas ya señalados, esto es, derecho del consumidor, propiedad industrial y competencia desleal.

La existencia de un juez especializado en relación con dichos asuntos es importante, puesto que el mejor síntoma de una economía sana y dinámica es aquel donde se disponen los mecanismos adecuados para garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores, los derechos de propiedad intelectual y los derechos de los agentes del mercado que actúan honesta y lealmente frente a sus competidores.

En cuanto al derecho del consumo, su importancia queda en evidencia debido a que, a través de este, se reconocen y delimitan los derechos del grupo más grande del mercado, el cual constituye el corazón y motor de la economía y del cual todos hacen parte.

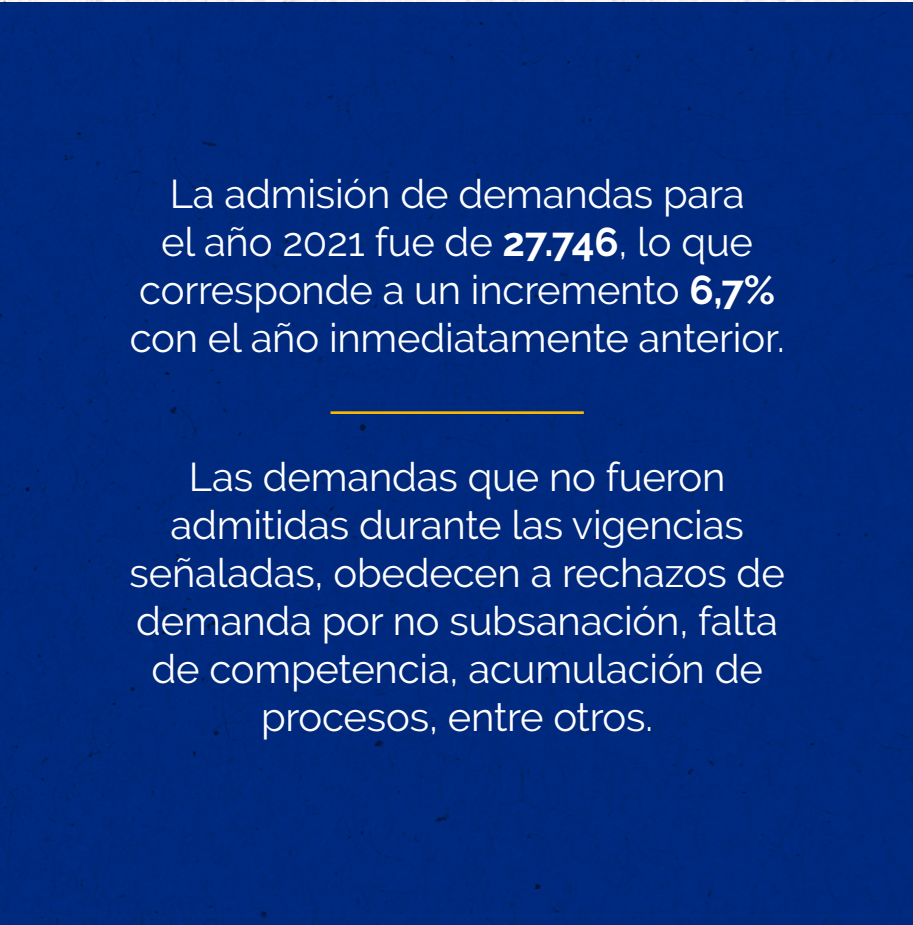
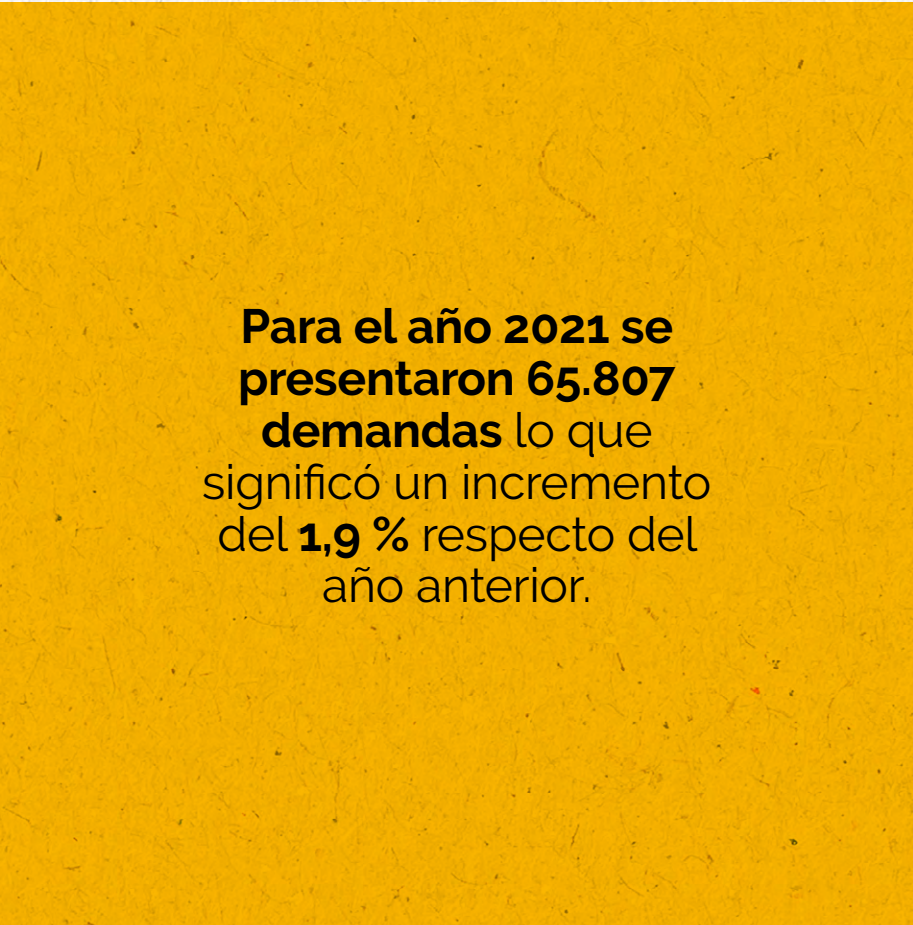
La importancia de la Propiedad Industrial tiene su fundamento en que, esta no solamente constituye una recompensa al trabajo fruto del ingenio e intelecto humano, sino un instrumento para fomentar la innovación y el desarrollo técnico, tecnológico y científico de la sociedad.

Por otro lado, a través de la figura de la competencia desleal, es posible delimitar de manera clara y precisa el ejercicio del derecho a competir libre y lealmente en el mercado, derecho esencial y de reconocimiento constitucional que es la columna vertebral de la economía de comercio. Así mismo, al velar por la protección de los derechos de propiedad industrial se ve impactado fuertemente el mercado, pues con las decisiones que se profieren al respecto no solo se protege al empresario sino también al consumidor, quien igualmente se ve afectado cuando los empresarios compiten de manera desleal o crean confusión entre los productos o servicios que se comercializan.

Así entonces, a partir del valor superior de la justicia, el cual debe guiar toda la actividad del Estado, esta Superintendencia, en cabeza de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, brinda a nuestros consumidores, creadores, innovadores y empresarios honestos y respetuoso de la ley, las herramientas adecuadas para alcanzar en la práctica la observancia y protección de sus derechos, en caso de una infracción o vulneración a los mismos.

6.1.1. Principales resultados de la Gestión de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales

GRI 103-3



Teniendo en cuenta la finalidad de administración de justicia, en el año 2021, producto del arduo trabajo de los jueces, se logró superar las expectativas en cuanto a finalización de procesos tanto en consumidor como en competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial estipulados en el plan de acción de la Delegatura. A continuación, se relacionan las cifras que soportan la gestión:

Procesos terminados 2021 Grupo Competencia Desleal y PI				
	PROYECTADO	REAL	VARIACIÓN	
Enero	11	14	3	27%
Febrero	14	11	-3	-21%
Marzo	8	19	11	138%
Abril	7	11	4	57%
Mayo	11	12	1	9%
Junio	6	10	4	67%
Julio	10	11	1	10%
Agosto	12	14	2	17%
Septiembre	11	10	-1	-9%
Octubre	21	12	-9	-43%
Noviembre	11	14	3	27%
Diciembre	18	15	-3	-17%
TOTAL	140	153	13	

Tabla. Procesos proyectados y terminados en 2021

El mes que presentó la mayor variación positiva fue marzo, con más del doble de las finalizaciones que se proyectaban para ese periodo, siendo este del 138%; a partir del primer trimestre se logra una mayor producción por parte del grupo, respecto a las finalizaciones esperadas mes a mes, lo que conllevó a que, al terminar noviembre, solo bastara 2 procesos más en diciembre para lograr la meta de 140 finalizaciones. De esta forma, al final del año, se alcanzaron 13 procesos más finalizados en el grupo de CD y PI, lo que significó un 9% sobre lo proyectado.



Actualmente, todos los procesos se están tramitando de manera **100 % virtual**, a través del uso de las tecnologías de la información, de forma que los usuarios, funcionarios y contratistas no tienen que desplazarse a las instalaciones de la Entidad para adelantar las etapas propias del proceso. Vale la pena resaltar que la labor que realiza la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales tiene un impacto en todo el país, como quiera que su competencia es de orden nacional.

Procesos terminados 2021 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor				
	PROYECTADO	REAL	VARIACIÓN	VARIACIÓN PORCENTUAL
Enero	1.250	1.296	46	4%
Febrero	1.950	2.172	222	11%
Marzo	2.000	2.123	123	6%
Abril	1.650	1.951	301	18%
Mayo	2.000	2.182	182	9%
Junio	2.000	2.180	180	9%
Julio	2.000	1.832	-168	-8%
Agosto	2.000	2.311	311	16%
Septiembre	2.000	1.855	-145	-7%
Octubre	2.000	2.142	142	7%
Noviembre	2.000	1.919	-81	-4%
Diciembre	1.150	1.151	1	0%
TOTAL	22.000	23.114	1.114	

Tabla. Proceso proyectados y terminados 2021 grupo de trabajo de defensa del consumidor



Se observa variaciones menos volátiles respecto a la cifra proyectada, no superando en la mayoría de las veces un intervalo del 10% (sólo en 3 meses se observa que la volatilidad fue mayor a dicho intervalo). Con esto, en el grupo de trabajo de defensa del consumidor, logra sobrepasar la meta estimada en un 5%, es decir, una variación positiva de 1.114 procesos finalizados, lo cual, dado el gran volumen de procesos que se tramitan, tienen un mayor impacto sobre el estadístico.



Presentación y admisión de demandas

Se presentó un incremento tanto en las demandas presentadas como en las admitidas entre los años 2020 y 2021, lo cual corresponde a una tasa de crecimiento del 1,9% y 6,7% respectivamente. En cuanto a competencia desleal y propiedad industrial hubo un incremento del 20,8% en las demandas presentadas.

AÑO	Número de demandas presentadas	Número de demandas admitidas	Número de demandas presentadas en competencia desleal y violación a los derechos de propiedad industrial
2020	64.562	26.002	250
2021	65.807	27.746	302

Tabla. Presentación y admisión de demandas 2020 y 2021

Procesos de imposición de multas y sanciones

Ante la facultad sancionatoria otorgada a la SIC, en la imposición de una multa frente al incumplimiento de las obliga-

ciones impuestas mediante una sentencia, conciliación o contrato de transacción, la postura de la Delegatura para asuntos Jurisdiccionales corresponde a lo dispuesto en la sentencia T-364 de 2020 y a lo establecido en el artículo 58 numeral 11 de la Ley 1480 de 2011.

AÑO	Número de multas impuestas	Valor de las multas impuestas
2020	44	\$3.937.562.040
2021	111	\$860.961.006

Tabla. Proceso de imposición de multas y sanciones 2020 y 2021

Proyecto de relatoría – Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales

La herramienta tecnológica de relatoría ya se encuentra en estado de producción u operación, para que los usuarios puedan acceder y utilizarla. El enlace de acceso se encuentra en la página web de la SIC, y es el siguiente: <https://relatoria.sic.gov.co/#/>

Desde la página web de la Entidad, <https://www.sic.gov.co/>, se puede acceder a la herramienta dando clic en la sección "servicios", ubicada en la parte superior de la pantalla. Dentro de las diferentes opciones se debe seleccionar "Buscador de relatorías". Al seleccionar esta opción, se redireccionará a la herramienta tecnológica de relatoría.

6.1.2. Logros y retos de Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Acceso a la administración de justicia especializada de la SIC en el marco de la Pandemia	En lo corrido del año 2021 se ha consolidado la justicia 100 % virtual implementada en el año inmediatamente anterior, ello ha permitido que la pandemia del COVID - 19 no impacte negativamente el acceso a la administración de justicia especializada de la SIC.	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.
Trámites virtuales	Las demandas, solicitudes de medidas cautelares o pruebas extraprocesales radicadas se tramitan virtualmente, desde su presentación, hasta la decisión que pone fin a las distintas actuaciones. Digitalmente también se remiten al superior funcional: Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá o los jueces civiles del circuito, las apelaciones de autos y sentencias. Lo anterior genera una adecuada protección de la salud de usuarios, funcionarios y contratistas, quienes pueden adelantar el proceso judicial sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de la SIC.	Digitalización de los expedientes activos De igual manera y gracias al expediente virtual se remiten las piezas necesarias para adelantar la segunda instancia ante el superior funcional de manera digital.
Trámites virtuales / protocolo para el Trámite de Procesos de Manera Virtual	Para efectos de una adecuada apropiación de la justicia virtual, se ha puesto a disposición de los usuarios de los servicios jurisdiccionales un Protocolo para el Trámite de Procesos de Manera Virtual, documento que, con un lenguaje amigable, claro y suficiente, les permite conocer la manera de presentar sus solicitudes, los canales para presentarlas y cómo hacer seguimiento a sus procesos. A este documento se accede por el siguiente link: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2020/Protocolo%20-%20VF%20-%2016%20de%20diciembre.pdf Adicionalmente, se cumplió el reto de consolidar una justicia 100 % virtual, a través de un expediente virtual, con acceso remoto tanto para usuarios como para los colaboradores de la Delegatura, que garantiza la consulta de cada una de las actuaciones que se llevan a cabo al interior del proceso en tiempo real y la seguridad de la información. De igual manera y gracias al expediente virtual se remiten las piezas necesarias para adelantar la segunda instancia ante al superior funcional de manera digital.	Garantizar acceso remoto tanto para usuarios como para los colaboradores de la Delegatura, que permite la consulta de cada una de las actuaciones que se llevan a cabo al interior del proceso en tiempo real y la seguridad de la información.

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Mejoramiento Expediente electrónico y Sistema para Asuntos Jurisdiccionales SAJUR 2.0	De la experiencia actual se van evidenciando necesidades con la consolidación de la justicia virtual.	Se adelantó la arquitectura de una versión mejorada del expediente electrónico y Sistema para Asuntos Jurisdiccionales SAJUR 2.0
Operación la fase I de la herramienta tecnológica de relatoría	En marzo de 2021 entró en operación la fase I de la herramienta tecnológica de relatoría, que permite sistematizar en una plataforma interactiva de acceso público, las decisiones judiciales más relevantes que han sido proferidas por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, esto con el fin de brindar una mayor seguridad jurídica a los usuarios, facilitar el acceso y dar a conocer ampliamente la doctrina de la SIC plasmada en sus distintas decisiones. El usuario puede acceder a la información a través de un buscador que cuenta con componentes de inteligencia artificial, lo que permite una mejor experiencia en la exploración inteligente de la información. La herramienta de relatoría se ha nutrido durante el año 2021 con un total de 613 relatorias, que cuentan con el video, audio o escrito que contiene la decisión, así como su transliteración en caso de videos y audios enlazados a estos y la correspondiente asignación de descriptores y restrictores de búsqueda.	Durante todo el desarrollo del proyecto, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales recibió el apoyo técnico de la OTI, con el fin de concluir exitosamente el aplicativo. En lo referente a la financiación, esta se llevó a cabo igualmente con el soporte de la OTI, por medio de su proyecto de inversión.
Atención competencia desleal	En materia de competencia desleal y propiedad industrial, durante el año 2021, se presentaron 302 demandas y 237 solicitudes de medidas cautelares. Finalizaron 346 procesos, es decir, 146 más que en el ciclo inmediatamente anterior lo que corresponde a un incremento del 73%.	Se contó con un juez adicional quien nos apoyó con la labor de la gestión de los trámites que cursan ante este grupo de trabajo.
Presentación de demandas	Durante el año 2021 se presentaron 65.807 demandas en ejercicio de la acción de protección al consumidor de las cuales se admitieron 27.746 y se inadmitieron 38.222, se resalta que en el 98,6% de las demandas admitidas la calificación se adelantó en menos de los 30 días que establece el Código General del Proceso, lo cual significa un aumento del 1.9% respecto del año inmediatamente anterior. Se finalizaron 23.114 procesos, lo que representa un aumento del 26% respecto del periodo anterior, en el que se finalizaron 18.368. En cuanto al término en el cual se deben resolver los procesos, es importante resaltar que el Código General del Proceso en el art. 121 dispone que estos deben ser tramitados en el término de un año prorrogable hasta por 6 meses adicionales.	Gestionar y distribuir de forma cronológica los procesos, para mejorar la oportunidad en la atención de los tramites por parte de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
El trámite de verificación del cumplimiento de sentencias, conciliaciones y transacciones	El trámite de verificación del cumplimiento de sentencias, conciliaciones y transacciones sigue fortaleciendo la cultura de cumplimiento de las decisiones proferidas por la Delegatura, que en lo corrido del año 2021 se archivaron por cumplimiento 9.114 procesos, lo que equivale a un 98,8% de los procesos verificados, y en 111 casos en los que se verificó el incumplimiento, donde se impusieron multas por un valor total de \$860.961.006 lo que equivale a un 1.2%.	Se estableció una proyección mensual la cual se distribuye de manera equitativa dentro de los integrantes del grupo, lo que permitió que se cumplieran las metas establecidas en el plan de acción de la vigencia.
Realización de audiencias virtuales	Se han celebrado 8.043 audiencias virtuales con un porcentaje de asistencia del 97,5%, lo cual demuestra que la ciudadanía ha tenido una buena adaptación a la experiencia de la justicia virtual. Y a través de los aplicativos del expediente virtual se han numerado 167.142 providencias.	<p>Se cuenta con un expediente 100 % digitalizado en todos los grupos de trabajo que componen la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, al cual las partes pueden tener acceso a través de la página web de la SIC, conociendo en tiempo real el estado del trámite.</p> <p>Por otro lado, gracias a los aplicativos o herramientas tecnológicas desarrolladas, el Grupo de Trabajo de Secretaría también se encuentra realizando sus funciones de manera virtual, como la numeración de providencias y la realización de los Estados y Fijaciones en Lista.</p>
Decisiones proferidas	En términos de la calidad de las decisiones proferidas, en lo que respecta a la vigencia 2021, se evidencia el alto índice de sentencias susceptibles de apelación que quedan en firme, que corresponde al 100% en materia de competencia desleal y propiedad industrial (33 fallos pendientes de decisión por parte del superior) y al 99% en los procesos de protección al consumidor (104 fallos pendientes de decisión por parte del superior).	Se realizan constantes comités jurídicos y de gestión en donde se ponen de presente las diferentes dudas y se establecen criterios para la toma de decisiones.
Congresos Internacionales	Se llevó a cabo virtualmente el 8 y 9 de julio de 2021 el “VII Congreso Internacional de Derecho de los Mercados”, con un aforo de 1.414 inscritos.	Teniendo en cuenta el marco de la pandemia durante el año 2021, y la importancia de la realización de este tipo de eventos, se realizó un esfuerzo para que se llevara a cabo de manera virtual disponiendo para ello de todas las tecnologías de la información pertinentes.

RETOS 2022 | DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

RETOS	OBJETIVO	OBSERVACIONES
Seguir mejorando la experiencia de la justicia virtual en la SIC, con el fin de garantizar la mayor eficiencia posible en la prestación del servicio de administración de justicia.	Mantener la calidad y gestión en todos los procesos jurisdiccionales de manera transversal entre todos los grupos de trabajo que conforman la Delegatura para asuntos jurisdiccionales de manera virtual.	Se es un referente en la manera como se administra la justicia, de tal forma que no se han visto afectados los grupos de interés
Desarrollar e implementar el expediente electrónico	Continuar con el desarrollo e implementación de un sistema de expediente electrónico, que tenga interoperabilidad con la Rama Judicial del Poder Público.	Implementar el desarrollo de la justicia virtual por parte de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, mediante el uso de las TICs.



PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

GRI:103-1; 103-2

7.1. Delegatura para la Protección de la Competencia

A través de la Delegatura para la Protección de la Competencia la SIC como autoridad única de competencia en Colombia encargada de la defensa y promoción de la libre competencia económica en los mercados colombianos, 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: Mejor calidad y precio de los productos y servicios que se ofrecen, mayores niveles de innovación de las empresas tanto en sus técnicas y procesos de producción como en la creación de nuevos productos, todo lo cual repercute en beneficio de los consumidores al aumentar sus opciones de elección. Así como mayor crecimiento de la productividad en los sectores en competencia y en consecuencia mayor crecimiento económico.

Adicionalmente, la Superintendencia a través de la Dirección de Cámaras de Comercio³ tuvo a cargo las facultades de vigilancia y control de las 57 Cámaras de Comercio del País hasta el 31 de diciembre de 2021, lo que implicó la verificación del cumplimiento de las normas que las regulan frente a los aspectos jurídicos de los registros públicos y el manejo administrativo y contable. Así mismo, le correspondió 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.

El régimen general de la competencia constituye un subsistema particular, contenido dentro del sistema jurídico. Se encuentra conformado principalmente por la Ley 155 de 1959, el Decreto Ley 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, Decreto 2897 de 2010, el Decreto 4886 de 2011, Decreto 1523 de 2015.

Dentro de los lineamientos que direccionan las actividades relacionadas con la gestión de esta Delegatura en la SIC se encuentra el Plan Estratégico Sectorial, donde se han definido realizar los siguientes compromisos:

³ Hasta el 31 de diciembre de 2021, la SIC ejerció la inspección, vigilancia y control de las Cámaras de Comercio. A partir de 2022 la vigilancia estará a cargo de la Superintendencia de Sociedades.

- Informes sobre las actuaciones e investigaciones en materia de protección de la competencia y de las que ya existe decisión.
- Mercados monitoreados para la prevención de infracciones al régimen de libre competencia económica.
- Instrumentos implementados y fortalecidos para prevenir infracciones al estatuto del consumidor y al régimen de libre competencia económica:
 1. Abogacía de la competencia
 2. Control de integraciones empresariales
 3. Lineamientos de buenas prácticas
- Visitas de inspección a comerciantes (de acuerdo con la emergencia generada por el COVID-19 y las restricciones de movilidad dentro del territorio nacional no se realizaron visitas a comerciantes a nivel nacional (2020-2021)).

Acciones con impacto social desde la Delegatura para la Protección de la competencia

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.

Siendo la primera vez en la historia de la SIC que se logró la total digitalización de la información contenida en los expedientes activos en materia de libre competencia, esta buena práctica se ha mantenido durante el 2021 asegurando de esta manera el debido proceso para los investigados quienes pueden tener acceso remoto a la información de sus casos sin necesidad de asistir a las instalaciones de manera presencial, así como solicitar copias en dispositivos como USB o CD, entre otros medios magnéticos. Además, esto permitió que los funcionarios y contratistas de la Delegatura pudieran desempeñar adecuadamente sus funciones en condición de trabajadores en casa.

La SIC en su condición de Autoridad Única de Competencia suscribió durante la vigencia 2021 un nuevo convenio interadministrativo con la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) para mantener su participación en la Estrategia Territorial para la Gestión Equitativa y Sostenible del Sector Hidrocarburos – ETH, aportar su conocimiento técnico en temas de libre competencia económica y apoyar la atención



Digitalización del 100% de los expedientes de las investigaciones administrativas adelantadas por la Delegatura para la Protección de la Competencia



Convenio interadministrativo con la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) para mantener su participación en la Estrategia Territorial para la Gestión Equitativa y Sostenible del Sector Hidrocarburos –ETH, por medio del cual se atendieron más de **260 espacios** de trabajo con la comunidad, en territorios en donde existe explotación de hidrocarburos, solventando situaciones de conflicto; realizando pedagogía tendiente a la creación de cultura de libre competencia en **14 departamentos** y más de **40 municipios** visitados

de una de las principales líneas de conflictividad del sector de hidrocarburos relacionada con la contratación de Bienes y Servicios. Durante 2021 se consolidó por primera vez , desde que la SIC participa en la ETH, un equipo de enlaces técnicos interdisciplinar entre el derecho y la sociología.

Con este grupo se atendieron más de 260 espacios de trabajo con la comunidad, en Territorios en donde existe explotación de hidrocarburos. Así, a través de infografías y material didáctico, no solamente se quiso solventar situaciones de conflictividad, sino prevenir este tipo de escenarios y en general aprovechar para hacer pedagogía tendiente a la creación de cultura de libre competencia en no menos de 14 departamentos y más de 40 municipios visitados.

Cantidad	Autoridad o Entidad a la cual fue dirigida
1	Congreso Internacional de Libre Competencia Económica
2	Federación Nacional de Departamentos – Federación Colombiana de Municipios
5	Ministerio de Minas y Energía – Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH; Ecopetrol; Cámara Colombiana de Bienes y Servicios de Petróleo Gas y Energía – Campetrol; Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas – ACOPI; Asociación Colombiana de Intermediarias de Seguros – ACOIS;
4	Talleres con las 57 cámaras de comercio para la capacitación sobre las mejoras implementadas en el aplicativo SAIR en los módulos de Representante Legal y Actas de Juntas Directivas.
12	Total de espacios de interacción con grupos de interés sobre libre competencia económica y las Cámaras de Comercio

Alineándonos con la política de austeridad del gasto y aprovechando los recursos virtuales brindados por la Entidad, se realizaron talleres en materia de libre competencia, así como de las Cámaras de Comercio, visitas de inspección a las cámaras de comercio, capacitaciones, entre otros, en donde la acogida y el aforo fue mayor que si fuera un espacio presencial por la facilidad de acceder desde cualquier lugar el país.

Respeto y protección de los derechos humanos desde la Delegatura para la Protección de la competencia

La Corte Constitucional en reiteradas ocasiones ha manifestado:

En el modelo de economía social de mercado se reconocen las libertades económicas en cabeza de los individuos, entendidas éstas como la facultad que tiene toda persona de realizar actividades de carácter económico, según sus preferencias o habilidades, con miras a crear, mantener o incrementar su patrimonio; libertades que no son absolutas, pudiendo ser limitadas por el Estado para remediar las fallas del mercado y promover desarrollo con equidad. Se reconocen dos tipos de libertades económicas: la libertad de empresa y la libre competencia. Si bien las libertades económicas no son absolutas, éstas solamente pueden ser restringidas cuando lo exija el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación (...)

La Delegatura para la Protección de la Competencia 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 adicionalmente previene e investiga conductas restrictivas de la competencia y vela por proteger la Libre Competencia Económica en todos los mercados del país.

Los propósitos principales de la Delegatura para crear una cultura de competencia a través de las funciones preventi-

vas y correctivas de los mercados son: el bienestar de los consumidores, la eficiencia económica en los mercados nacionales y la libre participación de las empresas en los mercados.

La Delegatura para la Protección de la Competencia cuenta con un proyecto de inversión denominado "Fortalecimiento del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados a nivel Nacional", cuyo objetivo es fortalecer la implementación del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados. Este Proyecto cuenta con un plan de acción como directriz para el desarrollo de las metas trazadas por la Delegatura para esta vigencia, las cuales están acordes a sus funciones entre las que se encuentran:

- Ejecutar actividades de promoción y difusión en temas de competencia.
- Desarrollar herramientas tecnológicas que faciliten las actividades de inspección, vigilancia y control en temas de libre competencia.
- Monitorear mercados nacionales para prevenir infracciones al régimen de la libre competencia económica; así mismo, analizar las condiciones de competencia en los mercados en los que la SIC, ha aprobado integraciones empresariales; y realizar el estudio sectorial para identificar las dinámicas de mercado así como posible regulación que pueda tener incidencia en la libre competencia económica.
- Llevar a cabo los trámites en materia de protección de la libre competencia económica de los mercados atendidos, entre los cuales se encuentran la atención de denuncias e indagaciones de oficio por presuntas violaciones al régimen de libre competencia económica y las demás actuaciones del proceso administrativo sancionatorio que competen a esta Delegatura.

El proyecto de inversión de la Delegatura cuenta con unos productos, que a su vez se dividen en actividades a las cuales se les asignan los recursos necesarios, de acuerdo con el presupuesto asignado por el Gobierno Nacional y consecuentemente a la priorización para dar cumplimiento a las labores misionales como autoridad nacional de competencia. Es importante indicar que para la vigencia 2021 los recursos fueron destinados en la actividad "Atender los casos y solicitudes presentadas en materia de protección de la libre competencia económica de los mercados", esto teniendo en cuenta que con el presupuesto asignado para la vigencia 2021 no fue posible asignar recursos a las demás actividades.

Productos del proyecto:

1. Servicio para la protección de la competencia.

- **Actividades:**
- i. Atender los casos y solicitudes presentadas en materia de protección de la libre competencia económica de los mercados.
 - ii. Participar en foros y eventos de carácter nacional e internacional.
 - iii. Capacitar al recurso humano en temas de libre competencia económica de los mercados.

2. Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC.

- **Actividades:**
- i. Realizar foros, eventos y campañas de divulgación
 - ii. Realizar campañas en medios de comunicación que promuevan la protección de la competencia.

EJECUCIÓN RECURSOS DEL PROYECTO	
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2021	VALOR
Total presupuesto 2021	\$7.555.344.485
Porcentaje de ejecución presupuestal 2021	99.39% en compromisos y el 99.35% en obligaciones

7.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura para la protección de la Competencia

GRI 103-3

En la evaluación realizada al plan de acción para la vigencia 2021 la Delegatura para la Protección de la Competencia tuvo una calificación de 100% tanto en eficacia como en eficiencia.

Libre Competencia - Trámites Administrativos: Para la vigencia 2021 el tiempo promedio para la expedición de los informes motivados fue de 8,72 meses contados a partir de la fecha de expedición de la resolución de formulación de cargos.

Libre Competencia - Vigilancia y Control: Para la vigencia 2021 se atendió el 92% de las solicitudes de integraciones empresariales dentro de los términos establecidos como meta. Vale la pena resaltar que los tiempos establecidos como meta están por debajo de los términos de Ley para cada una de las fases de pre-evaluación (Ley 1340 de 2009 Art. 10 - Resolución 2751 de 2021).

Abogacía de la Competencia: Se atendió el 100% de los conceptos presentados en la vigencia 2021, dentro de los términos legales en el marco de las funciones asignadas a la SIC por el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 así como en cumplimiento de la función asesora establecida en el numeral 1 artículo 1 del Decreto 4886 de 2011.



Prácticas restrictivas de la competencia – Medidas Ex-Post

La Entidad tiene un fuerte compromiso con la protección y promoción de la competencia, trabajando siempre en la efectividad, celeridad y rigor técnico. Por ello y alineado al marco regulatorio establecido por la legislación colombiana, la Delegatura para la Protección de la Competencia adelanta una serie de actuaciones administrativas a través de las cuales formula, analiza, estudia y determina si la serie de prácticas realizadas por los investigados limitan o impiden la competencia en los mercados.

Dentro del marco normativo, se establecen entre otras, las siguientes prácticas restrictivas de la competencia:

- 1. Acuerdos o convenios que directa o indirectamente tengan por objeto limitar la producción, abastecimiento, distribución o consumo de materias primas, productos, mercancías o servicios nacionales o extranjeros, y en general, toda clase de prácticas, procedimientos o sistemas tendientes a limitar la libre competencia y a mantener o determinar precios inequitativos, de acuerdo con el artículo 1 de la ley 155 de 1959.
- 2. Acuerdos entre dos o más empresas que prevenga, restrinja, o distorsione la competencia. Establecido en el artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.

- 3. Actos unilaterales realizados por empresas, de acuerdo con el artículo 48 del Decreto 2153 de 1992.
- 4. Conductas abusivas de posición de dominio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 del Decreto 2153 de 1992.

De esta forma, durante 2021 se reportaron 34 actuaciones administrativas por comportamientos anticompetitivos, discriminadas como se muestra a continuación:

Descripción de actuaciones administrativas	2021
Aperturas de Investigación	12
Archivo de Investigación	4
Informes Motivados	10
Resoluciones de Sanción	8

Tabla. Actuaciones administrativas por comportamientos anticompetitivos

Las 8 sanciones impuestas ascendieron a un total de \$ 10.425.496.811 millones de pesos; a continuación se relacionan los casos:

Nombre del caso	Descripción	Cuantía total
Mineros	Infringir el numeral 1 y 4 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992 y el artículo 1 de la Ley 155 de 1959	\$ 2.162.032.476
	Fijación de precios e infracción a la prohibición general	
	Para mayor información: https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-impuso-multas-por-m%C3%A1s-de-2000-millones-empresas-mineras-de-la-regi%C3%B3n-del-meta-por-cartelizaci%C3%B3n	
ASE	Infringir el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992 – Acuerdos Carteles	\$ 956.860.540
	Personas naturales – incurrir en la responsabilidad prevista en el numeral 16 del artículo 4 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 26 de la Ley 1340 de 2009 por haber colaborado o facilitado, autorizado, ejecutado o tolerado la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.	
	Para mayor información: https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-impuso-multas-por-m%C3%A1s-de-2000-millones-empresas-mineras-de-la-regi%C3%B3n-del-meta-por-cartelizaci%C3%B3n	
Aesenar	Artículo 4 del Decreto 1663 de 1994 –	\$ 8.060.376
	Prohibición a las asociaciones o sociedades	
	Personas naturales – infringir el numeral 16 del artículo 4 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 26 de la Ley 1340 de 2009	
Factoring Schlumberger	Para mayor información: https://www.sic.gov.co/boletin/juridico/despacho-del-superintendente/presidente-de-asociaci%C3%B3n-de-hospitales-sancionado-por-violar-libre-competencia	\$ 5.315.491.200
	Infringir el Artículo 778 del Código de Comercio (obligatoriedad de aceptación del endoso), modificado por el artículo 7 de la Ley 1231 de 2008, adicionado por el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, en concordancia con la prohibición general prevista en el Artículo 1 de la Ley 155 de 1959.Prohibición General	
	Para mayor información: https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-sancion%C3%B3-schlumberger-surenco-sa-por-violar-la-libre-competencia	

Nombre del caso	Descripción	Cuantía total
Daniel Isaac Nader Díaz	Infringir el numeral 16 del artículo 4 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 26 de la Ley 1340 de 2009 por haber colaborado o facilitado, autorizado, ejecutado o tolerado la conducta descrita en el numeral 3 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.	\$ 5.993.800
Paulina Calderón Vacca	Infringir el numeral 16 del artículo 4 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 26 de la Ley 1340 de 2009 por haber colaborado o facilitado, autorizado, ejecutado o tolerado la conducta descrita en el numeral 3 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.	\$ 23.343.840
Galileo	Infringir el artículo 1 de la Ley 155 de 1959, numeral 16 del artículo 4 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 26 de la ley 1340 de 2009.	\$ 665.688.279
	Prohibición general.	
	Para mayor información: https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-sanciona-tres-empresas-por-afectar-la-libre-competencia-trav%C3%A9s-de-un-esquema-para-enga%C3%B1ar-la-universidad-pedag%C3%B3gica-y-tecnol%C3%B3gica-de-colombia	
Juan Luis Aristizábal Vélez y Ana Sofía Tobón Nova – (CONCRETO)	Infringir el numeral 16 del artículo 4 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 26 de la Ley 1340 de 2009 por haber colaborado o facilitado, autorizado, ejecutado o tolerado la conducta descrita en el numeral 3 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.	\$ 1.288.026.300

Tabla. 8 sanciones impuestas en materia de libre competencia durante 2021.

Promover la sana y libre competencia en el mercado colombiano – Medidas Ex-Ante

Indicadores de competencia

Es importante señalar que el proceso administrativo sancionatorio cuenta con una etapa inicial en la que se analizan las quejas por prácticas restrictivas de la competencia, prevista en el inciso primero del artículo 52 del Decreto Ley 2153 de 1992. Esa norma establece que la actuación administrativa podrá iniciar “por solicitud de un tercero” lo cual se conoce como queja o denuncia. Esta Autoridad también puede tramitar de oficio indagaciones preliminares de acuerdo a las facultades establecidas en el artículo 9 del Derecho 4886 de 2011.

Denuncias e indagaciones preliminares de oficio

Atención de denuncias e indagaciones preliminares de oficio	Vigencia 2020	Vigencia 2021
Prácticas Comerciales Restrictivas	683	723
Competencia Desleal Administrativa	169	170
TOTAL	852	893

Tabla. Atención de denuncias e indagaciones preliminares de oficio.

Integraciones Empresariales

Tipo decisión	2020	2021
Notificaciones	118	146
Preevaluación fase 1	32	26
Preevaluación fase 2	9	9
Conceptos SFC	8	3
TOTAL	167	184

Tabla. Integraciones empresariales.

Abogacía de la Competencia

Tipo de concepto	Cantidad 2021
Conceptos de abogacía de la competencia 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	75
Conceptos en función asesora, en ejercicio de la función establecida en el numeral 1 artículo 1 del Decreto 4886 de 2011	3
Conceptos dirigidos al Congreso de la República en el marco del trámite de los Proyectos de Ley	12

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 la elaboración de ocho estudios de mercado con el propósito de determinar las condiciones de competencia de los mercados seleccionados. De esta forma cada año se han realizado 2 estudios de mercado como se muestra en la tabla a continuación, y para cumplir la gran meta propuesta al final del cuatrienio, los últimos 2 estudios se realizarán en el año 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.
2021	5. Estudio sectorial diagnóstico de libre competencia en el mercado de crédito de consumo y ordinario en Colombia. 6. Estudio sectorial del internet fijo y móvil en Colombia: el impacto de la pandemia y la entrada de WOM en términos de competencia.

Tabla. Monitoreo de mercados con objeto de prevención.

Dirección de Cámaras de Comercio

De otra parte, el proyecto de inversión por medio del cual se desarrolló la gestión de la Dirección de Cámaras de Comercio fue el denominado “Mejoramiento del control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes a nivel Nacional”, que tiene por objetivo mejorar el control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes.

Productos a gestionar:

1. Servicios de inspección, vigilancia y control a las cámaras de comercio y comerciantes
2. Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC
3. Servicios de educación informal en temas de la SIC.

Respectivamente para atender los productos propuestos por la Dirección de Cámaras de comercio, se contó con las siguientes actividades:

1. Atender los trámites relacionados con la Vigilancia a las Cámaras de Comercio y comerciantes
2. Capacitar al recurso humano en temas relacionados con el control y la vigilancia a las Cámaras de Comercio y a los Comerciantes
3. Participar en las diferentes actividades programadas por organismos nacionales e internacionales
4. Realizar mantenimiento y actualización del Sistema de Administración Integral de Riesgos – SAIR
5. Realizar foros, eventos y campañas de divulgación
6. Generar y divulgar contenidos en cartillas o folletos en medio digital e impresos
7. Capacitar a las Cámaras de Comercio en temas relacionados con la normatividad aplicable
8. Capacitar los Comerciantes en temas relacionados con la normatividad aplicable

EJECUCIÓN RECURSOS DEL PROYECTO	
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2021	VALOR
Total presupuesto 2021	\$818.071.964
Porcentaje de ejecución presupuestal 2021	99,27% en compromisos y un 99,27% en obligaciones.



Para el desarrollo del proyecto de inversión las actividades determinadas en el plan de acción de Cámaras de Comercio fueron:

- Implementación de mejoras, actualizaciones y fortalecimiento del Sistema de Administración Integral de Riesgos –SAIR.
- Implementación de mecanismos para ejercer control y/o vigilancia a las Cámaras de Comercio. (Atención de trámites)
- Realización de talleres jurídicos, contables, administrativos y/o financieros a las Cámaras de Comercio.
- Informe en formato digital de las empresas no inscritas en el registro mercantil a Entidades de IVC.
- Planeación y realización de visitas a Cámaras de Comercio y Confecámaras

Principales resultados de la gestión de la Dirección de Cámaras de Comercio

GRI 103-3

Durante el 2021 la Dirección de Cámaras de Comercio atendió un total de 2.183 trámites divididos entre la atención de derechos de petición y / o solicitudes de información (1.548), atención de recursos de apelación contra cámaras de comercio (304) y contra multas impuestas a cámaras de comercio y comerciantes (22), así como (8) impugnaciones por desafiliación; además atendió quejas en contra de las cámaras de comercio (294) y (7) requerimientos del Consejo Técnico de la Contaduría Pública.

Cabe señalar que los trámites de recursos de apelación tienen un término legal de 2 meses, y el 70% de los recursos se atendieron en menos de 6 semanas, es decir con un 25% menos del término legal evidenciando el compromiso y celeridad en la atención a los peticionarios.

Atención de trámites relacionados con Cámaras de Comercio y Comerciantes

Ante el reto que la pandemia supuso para la sociedad, el compromiso de la Entidad se mantuvo constante y buscando estrategias que pudieran garantizar la efectiva atención a las quejas interpuestas por la ciudadanía, y especialmente frente a los trámites de las Cámaras de Comercio, esta Dirección mantuvo un indicador del 95% en la atención de las reclamaciones contra estas Entidades con corte al 31 de diciembre de 2021.

Ahora bien, teniendo en cuenta que las restricciones de movilidad dentro del territorio nacional con ocasión de la pandemia originada por el COVID 19, imposibilitaron la realización de visitas a comerciantes durante las vigencias 2020 y 2021. Al inicio del 2021 se mantuvo esta situación, debido a las decisiones que sobre el particular profirieron las autoridades locales, a nivel nacional, esto redujo también de forma considerable interacción entre los ciudadanos y las cámaras de comercio; pese a que las mismas mantuvieron la prestación de sus servicios a través de mecanismos virtuales. No obstante, esta situación tuvo un cambio en el segundo semestre del año y con la reactivación económica se incrementó la dinámica del comercio habitual, así como la posibilidad de acudir presencialmente a las instalaciones de las Entidades registrales, lo cual repercutió en el incremento del número de quejas presentadas en contra de estas Entidades.

A su vez y haciendo uso de las facilidades tecnológicas, durante el 2021 se realizaron 6 visitas a través de entrevistas virtuales a las cámaras de comercio de Buenaventura, Florencia, Tumaco, Magangué, San Andrés, y Arauca y se implementó un programa de vigilancia especial y estricto frente a la Cámara de Comercio de Villavicencio, como resultado de las actuaciones administrativas adelantadas en su contra.

Las Cámaras visitadas ejecutaron los Planes de Mejoramiento adoptados frente a las observaciones realizadas por esta Superintendencia en el curso de las visitas en donde se evaluaron temas atinentes al Sistema de Control Interno, Contratación, PQRS, manejo administrativo, financiero y contable y además se realizó una visita a Confecámaras, en su condición de operadora de la plataforma RUES y se le hicieron las observaciones correspondientes.

Trámites	2020	2021
Quejas presentadas en contra de cámaras de comercio	225	309
Reformas de estatutos de las cámaras de comercio	8	-
Visitas a comerciantes	163	De acuerdo con la emergencia generada por el COVID-19 y las restricciones de movilidad dentro del territorio nacional no se realizaron visitas a comerciantes a nivel nacional
Visitas cámaras de comercio	2	6 virtuales
Visitas a Confecámaras	0	1

Tabla. Trámites ante las Cámaras de Comercio.

Recursos de apelación en contra de las decisiones tomadas por las Cámaras de Comercio

Trámites	2020	2021
Recursos de apelación en contra de las decisiones tomadas por las cámaras de comercio	229	304
Tiempo promedio de atención recursos	40	40
(Días)	Promedio 41.3	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 2021 es de \$278'070.402. Así mismo, se impusieron sanciones a los comerciantes por valor \$83'666.046. Vale decir, que atendiendo la situación económica del país con ocasión de la pandemia, el sector comercial se vio afectado en gran medida, razón por la cual, de acuerdo al direccionamiento establecido al efecto, se procuró minimizar el número de sanciones, y en su defecto procurar la instrucción a los comerciantes incumplidos, en relación con la obligatoriedad de mantener vigente su registro mercantil.

Sanción	2020	2021
Quejas en contra de Cámaras de Comercio	\$206'282.851	\$278'070.402
Quejas en contra de comerciantes	\$ 67'331.913	73'717.891
Visitas Comerciantes	\$ 56'926.735	9'948.155
Total	\$ 330'541.499	361'736.448

Tabla. Sanciones a cámaras de comercio y comerciantes.

Traslado de la Dirección de Cámaras de Comercio a la Superintendencia de Sociedades

En el cierre del 2021 la Delegatura culmina su tarea de vigilancia y control a las 57 cámaras de comercio del país, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 2069 de 2020. Esta tarea pasa entonces a ser responsabilidad de la Superintendencia de Sociedades y se convierte en una oportunidad para dar paso a una reorganización interna que permitirá fortalecer la tarea al seguimiento a los condicionamientos y ofrecimientos de garantías, así como nutrir importantes discusiones que el sector empresarial requiere de cara a la implementación de programas de cumplimiento en materia de libre competencia económica.

Como parte de ese proceso de reorganización durante la vigencia 2021 se profieren las Resoluciones 83911 de 2021 y 83910 de 2021 por las cuales se crearon los Grupos de Trabajo de (i) Buenas Prácticas de Cumplimiento en Libre Competencia y de (ii) Monitoreo y Vigilancia de Cumplimiento en Libre Competencia, respectivamente.

Los cuales empezarán a operar a partir del 01 de enero de 2022 como parte de un proceso de mejora continua que permitirá concentrar y unificar en una única dependencia, la Dirección de Cumplimiento, que se espera sea creada en los primeros meses del año 2022, la función de tramitar los procedimientos por inobservancia de instrucciones que actualmente están desagregados en varios grupos de trabajo que dependen directamente de la Delegatura para la Protección de la Competencia.

Esta medida permitiría que los grupos de trabajo que entregan la función puedan concentrar su recurso humano exclusivamente en la labor investigativa que permita determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas sobre prácticas comerciales restrictivas en materia de libre competencia económica y casos de presuntas conductas de competencia desleal administrativa en los diferentes sectores de la economía nacional.

Se espera entonces que la Dirección de Cumplimiento asuma, las actividades de seguimiento, monitoreo y verificación que realiza la autoridad de competencia con motivo de: (i) la aceptación de garantías para el cierre de la investigación por presuntas prácticas restrictivas de la competencia y (ii) la autorización de una operación de integración empresarial condicionada al cumplimiento de obligaciones particulares por parte de los interesados. (iii) A las órdenes o instrucciones impartidas por la Superintendencia, en materia de Libre Competencia.

Lo anterior, permitirá fortalecer la capacidad de la Autoridad Única de Competencia de evaluar ex post en un período que puede oscilar hasta entre 3 y 5 años, que es el tiempo medio de vigencia de las garantías aceptadas y de los condicionamientos impuestos, los efectos que las decisiones adoptadas produjeron en los mercados intervenidos y en consecuencia en el interés general.

Esta iniciativa de mejorar el diseño interno pretende fortalecer el seguimiento y vigilancia de los asuntos previamente citados que son trascendentales en materia de cumplimiento del régimen de libre competencia. Además, constituye un reconocimiento e incorporación de las mejores prácticas a nivel mundial en relación con la adopción eficaz de programas de cumplimiento por parte de las empresas, como parte de las estrategias para el fortalecimiento de la cultura de competencia.

7.1.2. Logros y retos Delegatura para la Protección de la Competencia:

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Averiguaciones e investigaciones por prácticas comerciales restrictivas	Se avanzó en un importante número de actuaciones administrativas entre las que se encuentran: el archivo de averiguaciones preliminares por presuntas prácticas restrictivas de la competencia, aperturas de investigación e informes motivados.	En el marco del debido proceso, se llevaron a cabo las distintas etapas del proceso administrativo sancionatorio establecidos en el SIGI.
Estudios de Mercado	Respecto a los retos del periodo anterior (2019-2020), se han realizado cuatro (4) estudios de mercado. Para el 2021 se desarrollaron dos (2) y para la vigencia 2022 se realizarán los dos (2) restantes conforme a lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo. Los estudios realizados durante el 2021 son: - Análisis de libre competencia en el servicio de internet fijo y móvil en Colombia y - Análisis de libre competencia en los servicios financieros de crédito de consumo en Colombia.	En el proceso anual de planeación se identifican dos mercados y temáticas elegidas para la elaboración de estos estudios. Los grupos de trabajo de Prácticas Restrictivas y de Promoción y Protección de libre competencia diseñan y preparan cada uno de estos estudios con el grupo de profesionales idóneos para la respectiva labor. Para ello se definen los objetivos del estudio, se construye un plan de trabajo, se identifican fuentes de información tanto pública, como aquella a la que será solicitada mediante requerimiento de información. Posteriormente se procesa la información y se analizan los resultados y se emiten conclusiones para su aprobación final y publicación en la página web de la Entidad.
Avance proyecto analítica de datos	En el Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia, se adelantó la implementación de un proyecto de analítica de datos, con corte a 2021 la herramienta contó con un importante desarrollo de estructura, con por lo menos siete (7) bots que permiten identificar de manera automática si se trata o no de un proyecto regulatorio que pueda llegar a afectar la libre competencia económica. Esta herramienta se constituye en un elemento fundamental para la función oficiosa en materia de abogacía de la competencia, incorporada en el ordenamiento jurídico mediante el artículo 146 de la Ley 1955 de 2019 (Ley del PND). Y con esto se ratifica el compromiso de la Autoridad de Competencia de adoptar herramientas innovadoras para optimizar el ejercicio de sus funciones.	Al cierre del 2021 se contaban con los 7 bots que supervisaban cada uno, una de las Entidades que se habían priorizado en la supervisión de expedición de regulación. A su vez se trabajaba con el modelo de clasificación, el cual fue entrenado con los datos recopilados y posteriormente el programa define la incidencia que puede tener dicha regulación en materia de libre competencia.
Acciones como copresidentes del Grupo de Abogacía de la Red Internacional de Competencia	En el marco del rol como copresidentes del Grupo de Abogacía de la Red Internacional de Competencia, se lideró junto a las autoridades de Hong Kong y Noruega los proyectos del grupo de abogacía de la Red Internacional de Competencia (ICN por sus siglas en inglés). Estos proyectos tienen un alcance global, involucran la participación de autoridades de competencia de otras jurisdicciones y de agentes no gubernamentales claves alrededor del mundo, y tratan sobre materias que en la actualidad son cruciales para el desempeño de las autoridades de competencia como: recuperación económica y la economía digital.	Reuniones periódicas con los copresidentes para determinar estrategias efectivas para construir / acceder a los insumos necesarios para la construcción del proyecto. Este es un proyecto multi-año.
Avance proyecto de actualización del Toolkit de Abogacía de la competencia (Parte 1)	Se lideró el proyecto de la actualización del Toolkit de Abogacía de la competencia (Parte 1).	En la Parte I de este proyecto se tuvo la oportunidad de recolectar y analizar diferentes iniciativas de abogacía de la competencia de las autoridades del mundo: respondieron alrededor de 23 autoridades internacionales con 51 iniciativas, las cuales serán discutidas en la reunión anual de la Red Internacional de Competencia (ICN por sus siglas en inglés) en octubre del presente año. A la fecha la autoridad colombiana tiene una versión preliminar del Toolkit que se socializará con los demás copresidentes del grupo y posteriormente entregada para aprobación. Así mismo se trabaja en la construcción de la Parte II para 2022.

LOGROS 2021 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Abogacía de la Competencia	Durante 2021, por primera vez, la SIC realizó un estudio de efectividad sobre abogacía de la competencia, en donde pudo constatar históricamente desde que existe esta figura, cuál ha sido la evolución en cifras de esta importante interacción de la autoridad de competencia con cada uno de los reguladores del Gobierno Nacional. Este ejercicio no solamente muestra la valiosa evolución de esta figura, sino que permite delinear los retos de corto, mediano y largo plazo en este campo. Importante mencionar que en el año que culmina, se alcanzó el máximo histórico en la emisión de conceptos de abogacía llegando a 76 cifra muy superior al promedio observado desde que está vigente esta figura, esto es 39 conceptos por año.	En el proceso anual de planeación se identificó la oportunidad de realizar este análisis y fue designado al Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia para su diseño y preparación. Para ello se definió el objetivo del estudio, se construyó un plan de trabajo, se identificaron fuentes de información tanto pública, como aquella a la que será registrada en las bases de datos del Grupo de Trabajo. Posteriormente se procesó la información y se elaboró la versión final del estudio con las conclusiones a las que hubo lugar; finalmente se sometió a aprobación y se publicó en la página web de la Entidad.
Estudios Ex - post	Los estudios ex post realizados por el Grupo de Integraciones Empresariales permiten monitorear las condiciones de competencia en los mercados donde se han aprobado operaciones de integración empresarial. Durante la vigencia 2021 se adelantó el estudio del segmento de gimnasios en Colombia.	En el proceso anual de planeación se identifican el mercado en el cual previamente se hayan aprobado integraciones empresariales en vigencias anteriores, de manera que se pueda evaluar el impacto que dichas integraciones hayan generado en el mercado. El grupo de trabajo de Integraciones empresariales diseña y prepara este estudio con el grupo de profesionales idóneos para la respectiva labor. Para ello se definen los objetivos del estudio, se construye un plan de trabajo, se identifican fuentes de información tanto pública, como aquella a la que será solicitada mediante requerimiento de información de ser necesario. Posteriormente se procesa la información y se analizan los resultados y se emiten conclusiones para su aprobación final y publicación en la página web de la Entidad.
Estrategias de socialización implementadas	Se realizaron cuatro (4) espacios de interacción con diferentes grupos de interés con el propósito de incidir positivamente, a largo plazo, en la construcción de una cultura de libre competencia económica, procurando el esfuerzo institucional para fortalecer las buenas prácticas por parte de gobiernos locales, agremiaciones sectoriales y empresariales en materia de libre competencia.	Se realizaron las jornadas de capacitación para la Federación Nacional de Departamentos – FND, la Federación Colombiana de Municipios – FCM, la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas – ACOPI y la Asociación Colombiana de Intermediarios de Seguros – ACOIS.
Control de integraciones	Control de integraciones, mediante la Resolución 2103 del 27 de enero de 2021, la SIC estableció los valores a pagar por parte de las personas (naturales o jurídicas) interesadas en presentar trámites de integración empresarial (notificaciones y pre-evaluaciones) de acuerdo con lo establecido en el artículo 152 de la Ley 2010 de 2019.	Se expidió mediante la Resolución 2103 del 27 de enero de 2021. Mediante el cobro de esta tasa se busca cubrir los altos costos de prestación del servicio de análisis y estudio de las operaciones de integración empresarial que puedan potencialmente incidir en la libre competencia en los mercados colombianos. Así, los recursos liberados podrán destinarse a la protección del interés general materializada en más herramientas para develar prácticas anticompetitivas.
Expedición de circulares / Cámaras de Comercio	Se impartieron instrucciones y se aprobó el Formulario Único Electrónico del Registro Nacional de Entidades Operadores de Libranza y Descuento Directo, para inscribir las operaciones de compra, venta y de cualquier negocio jurídico de transferencia o gravámenes que se efectúen respecto de los derechos patrimoniales de contenido crediticio derivados de operaciones de libranza.	Se expidió la Circular 1 del 13 de enero de 2021 a través de la cual se hicieron las precisiones pertinentes.

RETOS 2022 | DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

RETOS 2022	OBJETIVO
Implementar las estrategias, que se desarrollaron en fase inicial de producción durante el año 2021, relacionadas con analítica de datos.	Incluir el uso de herramientas de analítica de datos, en el desarrollo de las funciones a cargo de la Delegatura para la Protección de la Competencia a efectos de fortalecer la capacidad técnica de promoción y protección de la libre competencia económica de la SIC.
Elaborar dos (2) estudios de mercados conforme a la meta de ocho (8) estudios estipulados en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) para prevenir infracciones al Régimen de Libre Competencia Económica.	Cumplir con el mandato legal establecido por el PND para determinar las condiciones de competencia de los mercados seleccionados.
Promover la cultura de libre competencia económica entre jóvenes y adolescentes en territorio, en el marco de la cooperación interinstitucional de la estrategia territorial de hidrocarburos (ETH).	El objetivo de esta iniciativa será desarrollar conocimiento y habilidades de pensamiento en las nuevas generaciones que les permitan identificar y comprender los beneficios de la libre competencia económica.
Avanzar durante el segundo año de co-presidencia del Grupo de Abogacía de la Competencia de la Red Internacional de Competencia en: (i) la actualización de la segunda parte del kit de herramientas (Toolkit), el cual se centra principalmente en los mecanismos de promoción de la libre competencia económica utilizados por las autoridades de competencia de diferentes jurisdicciones y (ii) en el proyecto de promoción de la cooperación internacional eficaz entre autoridades de competencia, de diferentes lugares del mundo, en el escenario de las investigaciones adelantadas por violación del régimen de competencia.	Demostrar el interés y liderazgo de la Autoridad Nacional de Competencia en el desarrollo de un proyecto transversal a nivel mundial con el objeto de promover la creación de cultura de libre competencia, en su condición de co-presidente de uno de los grupos de mayor trascendencia dentro de la Red Internacional de Competencia (ICN por sus siglas en inglés).
El reto para el 2021 fue aunar todos los esfuerzos técnicos, administrativos y logísticos para dar cumplimiento al traslado de las competencias que ejerce la Superintendencia de Industria y Comercio, frente a la vigilancia y control de las cámaras de comercio y los comerciantes, a la Superintendencia de Sociedades en aras de lograr la transferencia efectiva del conocimiento, información, documentación, herramientas y demás aspectos necesarios, facilitando la transición y minimizando sus efectos.	La Superintendencia de Sociedades asumirá las funciones de vigilancia y control de las cámaras de comercio y los comerciantes a partir del 1 de enero de 2022, conforme a lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 2069 de 2020.

08 REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL



GRI:103-1; 103-2

8.1. Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

La Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal aporta al cumplimiento de las metas estratégicas de la SIC por medio del seguimiento al cumplimiento de los requisitos previstos en la reglamentación técnica, metrología legal, de hidrocarburos y de precios que regulan la fabricación, comercialización e importación de bienes utilizados en los hogares colombianos, así como en los diferentes sectores económicos del país. Labor que se realiza por medio de la recaudación de información mediante inspección directa, requerimiento, toma de muestras, reportes de ensayos, revisión de plataformas de la información (SISMED) y adelantando las investigaciones administrativas por el presunto incumplimiento de los requisitos antes mencionados.

De igual manera, contar con herramientas metodológicas y técnicas para el efectivo desarrollo de las funciones de control y vigilancia de: Avaluadores, Reglamentos

Técnicos, Metrología Legal, Hidrocarburos y Precios, así como analizar el impacto normativo, a tener en cuenta en la elaboración de reglamentos técnicos metrología o su modificación.

Los objetivos de inversión de la Delegatura que son:

- Mejorar los niveles de atención y oportunidad de trámites en materia de inspección.
- Vigilancia y control en temas asociados al Subsistema Nacional de Calidad, al régimen de control de precios y al sector valuador⁴ del país.
- Promover la divulgación de las actividades adelantadas por la SIC dentro del Subsistema Nacional de Calidad, el régimen de control de precios y el sistema valuatorio del país.

Con base en lo anterior, en la Delegatura se desarrollaron los siguientes productos de inversión:

1. Servicio de inspección, vigilancia y control en temas asociados al Subsistema Nacional de Calidad (SICAL), al régimen de control de precios y al sector valuatorio del país.
2. Servicios de educación informal en temas de la SIC.
3. Servicio de divulgación de temas misionales de la SIC.

⁴ Actividad por medio de la cual se determina el valor de un bien, de conformidad con los métodos, técnicas, actuaciones, criterios y herramientas que se consideran necesarios y pertinentes para el dictamen.

El costo de la actividad, los productos y metas

Producto	Descripción de la Actividad	Año 2020	Año 2021
Servicio de inspección, vigilancia y control en temas asociados al Subsistema Nacional de Calidad (SICAL), al régimen de control de precios y al sector valuatorio del país	1. Atender trámites en materia del Subsistema Nacional De Calidad (SICAL), al régimen de control de precios y al sector valuatorio del país	\$4.431.505.637	\$4.445.234.227
	2. Expedir reglamentos técnicos metrológicos aplicables a instrumentos de medición sujetos a control metrológico.	\$ 70.600.000	\$ 88.728.000
	3. Mantener e implementar los laboratorios de calibración.	\$ 351.910.948	\$ 501.107.623
	4. Administrar y mantener los Sistemas de Información utilizados en el marco del Subsistema Nacional De Calidad (SICAL).	\$1.027.689.566	\$ 367.447.751
Servicios de educación informal en temas de la SIC	Realizar foros y/o eventos de carácter nacional e internacional.	\$ 349.886.976	\$ 145.823.696
	Generar y divulgar contenidos en cartillas o folletos en medio digital o impreso.	\$ 35.000.000	-
	Generar y divulgar contenidos a través de herramientas digitales audiovisuales.	-	-
Total		\$6.278.593.127	\$5.548.341.297

Tabla. Costo de la Actividad Delegatura Metrología Legal

Fuente: Proyectos SPI -DNP 23/03/2022

Frente al costo de la actividad, es importante mencionar que debido a la pandemia COVID-19, la delegatura evidenció que no sería posible ejecutar los recursos apropiados para 2020 por valor de \$6.278.593.127, por lo que procedió a gestionar una disminución mediante decreto por valor de \$735.549.532. Así las cosas, el valor final de la apropiación fue de \$5.543.043.595.

Actividades ajustadas con la reducción: Atender trámites en materia del Subsistema Nacional De Calidad (SICAL), al régimen de control de precios y al sector valuatorio del país, reducción \$293.693.852. Realizar capacitaciones en temas relacionados con la metrología legal y reglamentos técnicos, reducción \$12.000.000. Realizar foros y/o eventos de carácter nacional e internacional, reducción \$258.123.950

La Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, define las siguientes actividades que están relacionado con los objetivos de inversión y que son parte importante del Plan de Acción:

1. Atender trámites en materia del Subsistema Nacional De Calidad (SICAL), al régimen de control de precios y al sector valuatorio del país.
2. Expedir reglamentos técnicos metrológicos aplicables a instrumentos de medición sujetos a control metrológico.
3. Mantener e implementar los laboratorios de calibración.
4. Administrar y mantener los Sistemas de Información utilizados en el marco del Subsistema Nacional De Calidad (SICAL).
5. Realizar foros y/o eventos de carácter nacional e internacional.
6. Realizar actividades de inspección, control, vigilancia y sensibilización en el territorio nacional, acogiendo los protocolos de bioseguridad establecidos.
7. Implementar y fortalecer desarrollos tecnológicos que promuevan la eficiencia en trámites y seguridad de la información.
8. Coordinar esfuerzos con entes gubernamentales y privados de interés, que fortalezcan las labores de inspección, control y vigilancia.
9. Crear espacios de formación y sensibilización referentes a los derechos y deberes de consumidores y productores/comercializadores.
10. Implementar y fortalecer desarrollos tecnológicos que promuevan la eficiencia en trámites y seguridad de la información (SICERCO).

Todas estas actividades son ejecutadas por los grupos de metrología legal, reglamentos técnicos y precios teniendo en cuenta el Decreto 4886 de 2011, el capítulo 7 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 del 2015, Decreto 1595 de 2015, Resoluciones 64189 de 2015, Resolución 64190 de 2015, Resolución 89650 de 2015 y los reglamentos técnicos metrológicos expedidos bajo las resoluciones 77506 de 2016 modificada por la Resolución 66759 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.

Acciones con impacto social desde la Delegatura:

En relación a los impactos sociales, la delegatura realiza dos contribuciones que están representadas en el desarrollo tecnológico para facilitar la consulta de los ciudadanos y en la realización de foros y/o eventos de carácter nacional e internacional, entre los cuales para el 2021 se tienen lo siguiente:

Desarrollos Tecnológicos

Sistema de Información de Metrología Legal - SIMEL

El Sistema de Información de Metrología Legal –SIMEL, es el sistema creado y administrado por la SIC en el cual se deben registrar los productores e importadores, así como los reparadores de los instrumentos de medición sujetos a control metrológico que sean objeto de regulación mediante la expedición del reglamento técnico metrológico correspondiente, y en dicha norma se fijen las obligaciones a que haya lugar en relación con la interacción con dicho sistema de información.

Si bien este sistema ya se encontraba en producción para el comienzo del periodo descrito en este informe, se debe destacar que es un sistema que tiene constantes desarrollos e implementa nuevas funcionalidades y mejoras en sus módulos con el fin de suplir y gestionar las solicitudes de usuarios externos e internos de manera más oportuna. Estas mejoras se dan como resultado de trabajo conjunto entre la Delegatura y la OTI y son parte del plan de acción de ambos grupos de trabajo.





Así, en el marco del desarrollo de SIMEL 2.0 y después de varios meses de actividades relacionadas con el proyecto, el día 5 de mayo de 2021 salen a producción un conjunto de 9 mejoras, habilitando de esta manera que los ciudadanos o usuarios del sistema a través del módulo de consultas públicas pueden realizar búsquedas por establecimiento ingresando NIT y razón social del productor e importador para consulta de modelos.

Realización de Foros y/o Eventos

Además de las sensibilizaciones realizadas por los ingenieros y abogados de la Delegatura, y de los distintos cursos estructurados por las coordinaciones y disponibles para el público en general en la página de internet de la SIC, se destacan dos eventos que son:

1. Congreso de Mediciones para la Salud





La Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la SIC, junto con el Instituto Nacional de Metrología - INM, organizaron el congreso virtual para celebrar el día mundial de la metrología. El tema principal de la celebración 2021 estuvo relacionado con las Mediciones para la Salud, ya que desde el año 2020 el mundo se ha visto afectado, de distintas maneras, por la pandemia del COVID-19 a lo que la ciencia de las mediciones no ha sido ajena, especialmente si se tiene en cuenta que precisamente la metrología ha sido fundamental para hacerle frente a los desafíos que este virus trajo.

- **Fecha:** 20 de mayo de 2021
- **Lugar:** Evento virtual
- **Número de asistentes:** 948 participantes
- **Países conectados al evento:** Colombia, Ecuador, Perú, México, Costa Rica, Uruguay, Chile, Argentina, Venezuela, Bolivia, España, Estados Unidos, Alemania, Cañada, Portugal, Rumania, Filipinas, Hong Kong, Japón, República de Corea, Rusia, Francia, Israel, Taiwán y Suiza.

2. Congreso Internacional Vigilancia de Mercados Regulados

El 'Congreso Internacional Vigilancia de Mercados Regulados' fue orientado a los retos que plantean los reglamentos técnicos y la metrología legal, así como a la vigilancia correspondiente, y a las tendencias globales en cuanto a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

El evento, que buscó recopilar algunas prácticas de autoridades similares a la SIC en el mundo, fue estructurado en tres bloques orientados a la regulación del control y vigilancia de los reglamentos técnicos y la metrología legal, a los sistemas de información y al contexto internacional.

- **Fecha:** 16 de septiembre de 2021
- **Lugar:** Evento virtual
- **Número de asistentes:** 549 participantes
- **Países conectados al evento:** Colombia, Argentina, México, Ecuador, Brasil, Perú, Panamá, Uruguay, Paraguay, Guatemala, España, Alemania, Austria y Cabo Verde.



Respeto y protección de los derechos humanos desde Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

Para la Delegatura, la gestión del recurso humano es necesario para atender los compromisos relacionados con el Plan de Acción y los diferentes compromisos adquiridos por la misma, garantizando que el personal desarrolle sus labores en ambiente de trabajo culturalmente respetuoso y sensible a las necesidades de todos los trabajadores. Hace parte de la gestión en el o los derechos humanos que en conjunto con la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, suministro de equipos de protección personal, garantizando el respeto por las reglas establecidas en la normatividad colombiana en cuanto a la jornada máxima laboral, periodos de descanso y el empleo formal hacen parte de las estrategias que desde la delegatura se imparten para dar cumplimiento a la Política de Derechos Humanos de la Entidad.

A través de las sensibilizaciones y campañas que realiza la Delegatura, es posible escuchar y recibir las quejas de la comunidad y la ciudadanía, así como establecer los canales necesarios para recibir opiniones y recomendaciones sobre las actividades ejecutadas. El grupo de Reglamentos Técnicos vela porque los productos que se encuentran en el mercado colombiano sean de calidad por medio del seguimiento al cumplimiento de los reglamentos técnicos de cada producto.

Por su parte, el grupo de Metrología Legal, vela porque dichos productos tengan las cantidades enunciadas en los empaques, garantizado que se reciban las cantidades justas, actividad que se complementa con la vigilancia de los precios que realiza el grupo de precios. Todo lo anterior en pro de la seguridad e interés económico de la comunidad y la ciudadanía en general.

8.1.1. Principales resultados de la gestión de la Delegatura de Metrología Legal en 2021

GRI 103-3



01

Se expedieron **5.373 actos administrativos** con un cumplimiento del **101,3%**. De este total, 1.309 corresponden a control de precios y 4.064 a reglamentos técnicos, metrología legal y evaluadores.



02

Se logró un total de **1.316 actividades** de control distribuidas así: Metrología Legal 501 (visitas 482 - Requerimiento 19), Grupo de Control de Precios 315 visitas y Reglamentos Técnicos 500 (353 visitas y 147 Requerimiento).



03

Se realizaron **dos divulgaciones** en temas misionales, llevados a cabo en mayo de 2021 con el Día Mundial de la Metrología y en septiembre con el Congreso Internacional "Vigilancia de Mercados Regulados".

Verificaciones Metrología Legal

Si bien desde el año 2018 los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica -OAVM se encuentran realizando las verificaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos en cada uno de los reglamentos técnicos metrológicos, el Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal no ha dejado su actividad de control. De esta manera, se realizaron 49123 verificaciones metrológica desde el 08 de septiembre de 2019 al 31 de diciembre del 2021. Es importante mencionar que se realizan dos visitas administrativas como supervisión a cada OAVM; no obstante, hay una supervisión constante, para lo que se encuentran asignados ingenieros líderes en esta tarea, quienes mantienen contacto constante con los OAVM y a través de quienes se canaliza toda la información respectiva.

Respecto a las actividades que reportan los OAVM, también desde el grupo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal, se dirigen al grupo jurídico diferentes informes para que se inicie la investigación correspondiente al titular. Tal es el caso de los instrumentos que tienen resultado no conforme en la verificación metrológica y no son reparados un mes después de la verificación, instrumentos a los que se evidencian precintos rotos o instrumentos no precintables⁵ e instrumentos cuya verificación metrológica no se paga.

Tipos de instrumentos	2020	2021
Surtidor de combustibles	10.294	11.147
Balanza	9.967	10.963
Báscula camionera	306	290
Total	20.567	22.400

Tabla. Verificaciones metrológicas realizadas.

5 Equipo no Precintable es aquel que la OAVM identifica que hay una balanza que no tiene posibilidad de precintarla internamente, por tanto se precinta la carcasa con un solo precinto.

Visitas y Actividades de control realizadas

En 2021, se realizaron controles de manera más focalizada, por lo que se ha concentrado en productos de mayor impacto a los consumidores.

Indicador	2020	2021	Variación	Observaciones
Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas)	322	260	-19%	En 2021, hubo un aumento del 24% en las actividades de verificaciones metrológicas a instrumentos de medición y a productos preempacados debido al aumento en las denuncias o por oficio solicitadas por todo el territorio colombiano.
Productos Preempacados	34	90	165%	
Productos preempacados engañosos	13	4	-69%	
Sistema internacional	1	2	100%	
Surtidores de combustible líquido	35	145	314%	
Taxímetros electrónicos	0	0		
Total	405	501	24%	

Tabla. Visitas y Actividades de control realizadas

Sensibilizaciones a los actores del enfoque de control metrológico actual

Una de las finalidades de la SIC es garantizar que los instrumentos de medición sujetos a control provean medidas confiables y que los productos preempacados contengan la cantidad de producto que declaran. Para lograr esto, no se realizan verificaciones metrológicas únicamente. A la vez existe un proceso de sensibilización de los actores involucrados en temas de metrología legal. Con estas sensibilizaciones, se dio alcance a un total de 5,968 personas.

Entre ellas se encuentran: personal de los OAVM, estudiantes del SENA, titulares de instrumentos de medición, reparadores y técnicos reparadores de instrumentos de medición, productores e importadores de instrumentos de medición, autoridades de control como las diferentes alcaldías y empresas fabricantes y emparadoras de productos preempacados.

Temas de las charlas sobre metrología legal	AÑO	
	2020	2021
Demostración de la conformidad - SIMEL VUCE	1	20
Generalidades de la Metrología	0	12
Sellos Amarillos	0	108
Enfoque de control metrológico	77	7
Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático	19	4
Magnitud volumen	7	0
Magnitud masa y volumen	3	0
Productos preempacados	23	168
SIMEL	149	20
Surtidores de combustibles líquidos	74	14
Acompañamientos Alcaldías	0	1
Café Metrológico	0	9
Resolución 33883 de 2021	0	2
Total	353	365

Tabla. Charlas sobre metrología legal.





Visitas de Inspección, vigilancia y control de reglamentos técnicos

A las gestiones descritas previamente se deben sumar 3.648 sensibilizaciones y/o capacitaciones realizadas a gremios de la industria, identificados como fabricantes, comercializadores o importadores de productos sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos, consumidores finales de bienes o servicios, agencias de importación de productos sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos, organismos evaluadores de la conformidad, autoridades locales y regionales y grandes superficies. Estas actividades se adelantaron de manera presencial y virtual, a través de las herramientas de mensajería multiplataforma disponibles como *Zoom* y *Hangouts Meet* de *Google* a nivel nacional.

Visitas de verificación a productos.	Cantidad	Cantidad
Reglamento	2020	2021
Acristalamientos	1	0
Acristalamientos resistentes a balas	12	19
Baldosas	2	14
Barras corrugadas	5	10
Calidad de combustible	17	24
Calzado y marroquinería	13	2
Confecciones	16	5
EDS GNCV	3	8
Frenos – mangueras	31	1
Gasodomésticos	4	14
GLP	16	12
Instalaciones de Gas Combustible	0	20
Juguetes	31	19
Llantas	3	25
Ollas a Presión	0	13
Mallas	5	9
Mantenimiento de tanques	21	13
OEC	19	3
Pilas de zinc carbón y alcalinas	13	7
Pinturas	7	16
Precios de combustible	224	0
RETILAP	26	14
RETIE	0	66
RETIQ	19	1
Vajillas	15	0
Cascos	0	30
Talleres de Conversión a Gas Natural	0	5
Indicación de Precios	0	2
OEC Llantas	0	1
TOTAL GENERAL	503	353

Tabla. Visitas de verificación a productos.

Sensibilizaciones sobre Reglamentos Técnicos de Mayor Impacto

Durante 2021, las sensibilizaciones de mayor impacto fueron las realizadas en los reglamentos de juguetes, Llantas, Pinturas, RETIE y calidad del combustible.

Año	2020	2021
Enero	0	2
Febrero	14	27
Marzo	15	40
Abril	20	36
Mayo	88	22
Junio	43	68
Julio	41	50
Agosto	81	11
Septiembre	23	16
Octubre	6	18
Noviembre	8	23
Diciembre	15	49
Total	354	362

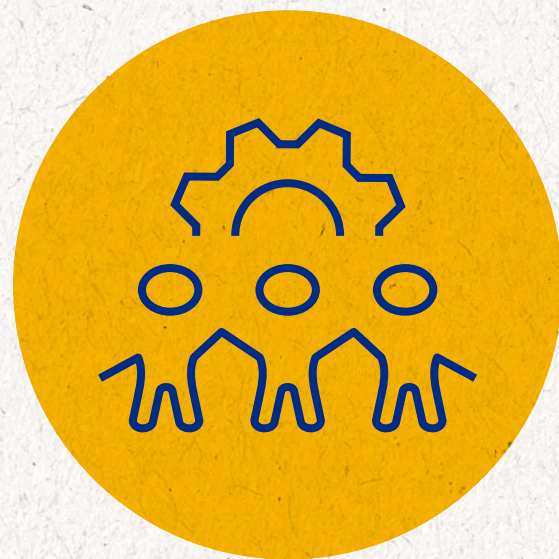
Tabla. Número de sensibilizaciones en 2021 sobre Metrología Legal.

Inspección y Vigilancia del Grupo de Inspección y Vigilancia de Control de Precios

En el 2021 la inspección del Grupo de Inspección y Vigilancia de Control de Precios se enfocó en verificar el cumplimiento de la Resolución 017 de enero 20 del año 2012 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, “Por la cual se establece el sistema de pago de la leche cruda al proveedor”, la cual fue modificada por la Resoluciones 077 de 2015 y 468 de 2015 expedidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Visitas de Verificación de Control de Precios	2020	2021
Control de Precios Hidrocarburos	21	6
Control de Precios de Leche	82	304
Control de Precios de Medicamentos	2	5
Total	105	315

Tabla. Inspección y Vigilancia de Precios 2020-2021



Sensibilizaciones -difusión del Grupo de Inspección y Vigilancia de Control de Precios.

Además de las funciones de vigilancia y control, se realizaron 239 sensibilizaciones y capacitaciones enfocadas a verificar el cumplimiento de la Resolución 017 de enero 20 del año 2012 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, "Por la cual se establece el sistema de pago de la leche cruda al proveedor", la cual fue modificada por la Resoluciones 077 de 2015 y 468 de 2015 expedidas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Las Sensibilizaciones fueron orientadas a los siguientes grupos de interés:

- Sector Académico
- Productores de Leche Cruda
- Comercializadores e intermediarios de leche cruda
- Productores de Cacao y Chocolate
- Productores de confitería
- Empresas de Consultoría Agraria
- Estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Centro para el Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial – Regional Atlántico
- Procesadores de leche cruda
- Estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Centro para el Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial – Regional Córdoba
- Profesionales de la Universidad Antonio Nariño sede Bogotá
- Estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Centro para el Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial – Regional Bolívar
- Estudiantes del Centro Acuícola y Agroindustrial – Gaira del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Regional Magdalena
- Productores de Aceites y Grasas de origen vegetal y animal
- Empresas de Consultoría Agropecuaria
- Agentes de comercialización de medicamentos IPS, Mayoristas, Laboratorios y Distribuidores
- Funcionarios de Alcaldías a Nivel Nacional.

Así mismo se enviaron por correo electrónico a los grupos de interés, 2170 folletos informativos de agroquímicos y 8545 folletos informativos de leche.

Integración del sistema de información de certificados de conformidad- SICERCO con la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

Con esta interoperabilidad la SIC disminuyó los tiempos de atención de los registros de importación a su cargo de pasó de 2.5 días en 2019 a 0.87 días en 2021.

Esta integración se desarrolló para automatizar la validación de los datos de los productos para los cuales se solicita registro de importación a través de la VUCE⁶ y a los cuales se aplica reglamento técnico y, por tanto, demuestran conformidad con Certificado emitido por un Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia-ONAC. El aplicativo SICERCO ofrece dentro de sus capacidades un servicio web de validación de productos para consumo externo.

La funcionalidad de validación permite a una Entidad externa autorizada, específicamente a la VUCE, identificar los reglamentos técnicos aplicables por cada producto validado, identificar el importador en el registro de productores e importadores, validar el certificado de conformidad, su vigencia y la titularidad del mismo e identificar inequívocamente el producto a importar y realizar el posterior descuento de unidades según corresponda.

Ventanilla Única de Comercio Exterior- VUCE

Los registros tramitados por funcionarios y contratistas de la Delegatura durante el año 2021 superaron la cantidad de 55 mil. En la tabla a continuación se presentan las cantidades totales y la información discriminada por los 9 reglamentos técnicos cuyos productos han tenido una mayor cantidad de solicitudes de importación:

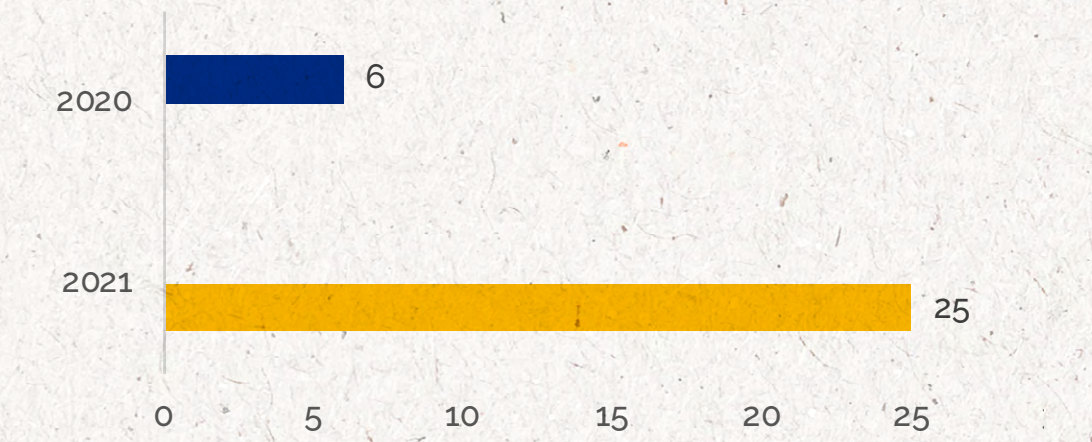
⁶ El VUCE es una herramienta digital, en la cual el usuario puede realizar -en línea- la totalidad de los trámites y pagos que se requieren para proceder con la importación y exportación de mercancías

	8 SEPT - DIC 2019	2020	2021	Observación
RETIE	5.330	15.432	23.486	Se presenta un aumento significativo en las solicitudes relacionadas con los elementos que dan alcance al RETIE debido a la reactivación económica que en cifras revelados por el DANE sobre el Producto Interno Bruto (PIB) y el crecimiento de la economía fue 10,6% frente a 2020 y que los resultados en el valor agregado del sector edificador presentaron un incremento destacado de 11,6% en 2021, lo que evidencia que la construcción de vivienda impulsó, no solo el crecimiento de la economía, sino el valor agregado en sectores como la industria y el comercio de insumos, con los cuales mantiene un alto nivel de encadenamientos productivo.
RETILAP	1.675	4.022	5.957	
JUGUETES	1.762	3.307	6.223	
LLANTAS	965	2.850	5.091	
RETIQ	858	2.243	3.298	
FRENOS	389	1.145	3.204	
ACRISTALAMIENTOS	140	540	2.086	
PILAS	69	356	586	
GASODOMESTICOS	52	297	527	

Calibraciones

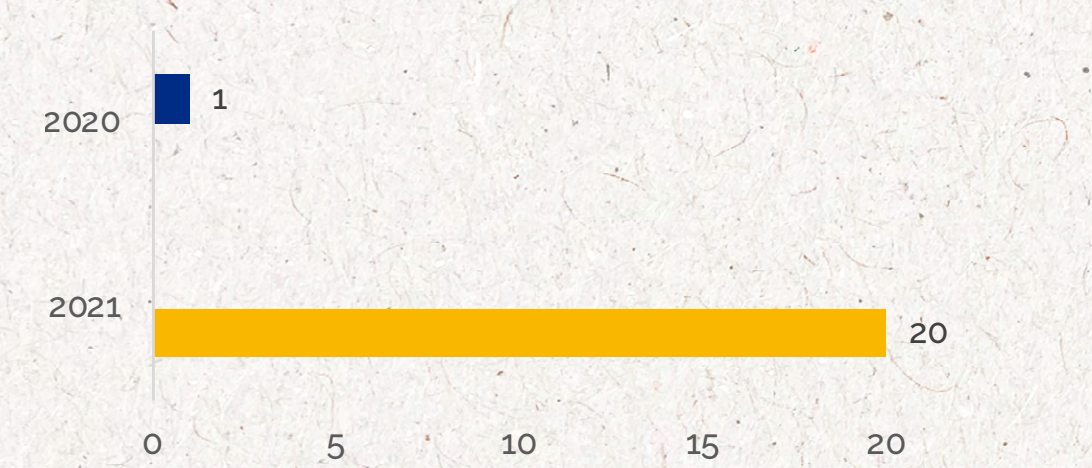
El laboratorio de metrología legal realiza calibraciones para recipientes volumétricos, balanzas y pesas. El número de calibraciones para cada uno de estos ítems, durante el tiempo abarcado por este informe, se presenta en las gráficas a continuación.

Recipientes volumétricos

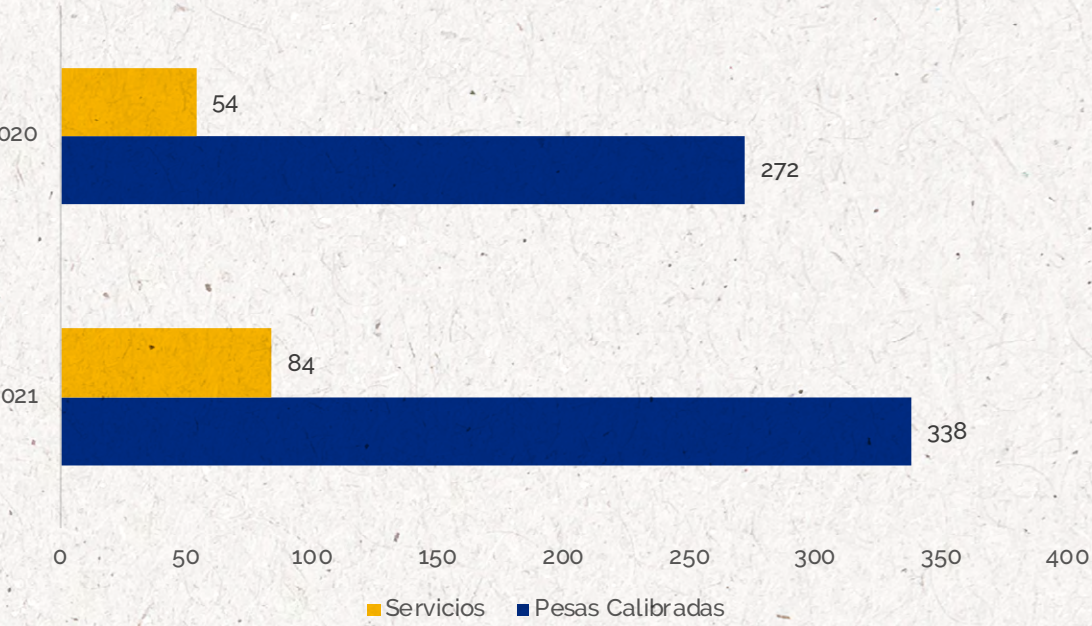


Se presenta un aumento en el tipo de calibraciones debido al fortalecimiento del grupo de trabajo del laboratorio y los convenios realizados para mejorar el servicio. Adicionalmente se presenta una reactivación de los servicios en el 2021 debido al emergencia sanitaria del COVID en 2020.

Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento no Automático-IPFNA (Balanzas)



Pesas



Se evidencia una diferencia entre el año 2020 y 2021 en la prestación de servicios de calibración debido a la emergencia sanitaria, ya que los usuarios no se podían desplazar para traer los equipos, por tal razón se reprogramaron las calibraciones del año 2020 para el año 2021.

Se presentó una mejora en los tiempos de calibración para pesas, cambios en las asignaciones y participación de los metrólogos, todo esto en razón a que se dispusieron actividades de calibración efectivas por parte de todo el personal del laboratorio.



8.1.2. Logros y retos Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

LOGROS 2021 | DELEGATURA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Expedición de actos administrativos	Actos administrativos de control de reglamentos técnicos, control de precios, control metrológico y evaluadores.	Se expedieron 5.373 actos administrativos, de los cuales 4.064 correspondieron a investigaciones sobre reglamentos técnicos, metrología legal, y la actividad valuatoria, y 1.309 a regímenes de control de precios.
Visitas de control / requerimientos de información	Actuaciones administrativas de vigilancia y control de reglamentos técnicos y verificación de la calidad y mantenimiento de tanques de los combustibles en los distribuidores minoristas, control de precios y control metrológico.	Con ocasión de los ajustes metodológicos adoptados en la Delegatura debido a la pandemia COVID-19, y a pesar de las dificultades de orden público presentadas desde abril de 2021, se realizaron 501 visitas de control en metrología legal, focalizadas a los instrumentos de medición y a productos preempacados. Asimismo, se realizaron 500 visitas de control para verificar el cumplimiento de reglamentos técnicos tales como productos eléctricos, llantas nuevas, pinturas, cascos, calzado y confecciones, entre otros. La vigilancia también se realizó por medio de 315 de control de precios de leche, hidrocarburos y Medicamentos.
Realizar foros y/o eventos de carácter nacional e internacional	Eventos relacionados con temas de la Delegatura.	Con respecto a los eventos la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal cumplió con la meta de realizar dos divulgaciones en temas misionales, llevados a cabo el 20 de mayo con el Día Mundial de la Metrología y el 16 de septiembre con el Congreso Internacional "Vigilancia de Mercados Regulados".
Verificación a instrumentos sujetos a control metrológico	Verificaciones a los instrumentos de medición, realizadas.	Con el apoyo de los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica -OAVM designados por la SIC, se efectuaron 23.689 verificaciones a instrumentos sujetos a control metrológico (balanzas y surtidores de combustible).
Sensibilización	Sensibilizaciones en temas de la Delegatura, dirigidas a grupos de interés, realizadas. (Informe final de actividades / Único entregable).	Se cumplió con la meta planeada de sensibilizaciones realizadas por la delegatura durante la vigencia con 932 actividades.

LOGROS 2021 | DELEGATURA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Barras Académicas	Barras académicas de actualización de conocimientos y unificación de conceptos jurídicos y técnicos, Vademécum jurídico, y Actividades de supervisión a las Entidades Reconocidas de Autorregulación -ERAS.	1. Se realizaron barras académicas en temas relacionados con régimen de control de precios y métodos para establecer sanciones entre otros temas.
Implementación del laboratorio de temperatura y humedad relativa de la SIC	Evaluación de seguimiento al proceso de acreditación del laboratorio de calibración de masa y volumen por parte el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC.	Se inició el proceso de implementación del laboratorio de temperatura y humedad relativa de la SIC, para lo cual se realizaron adecuaciones físicas en las instalaciones, y el fortalecimiento de las capacidades técnicas del equipo de metrologos en estas magnitudes. Se desarrolló la plataforma SIC Calibra para automatizar las solicitudes de calibración, acelerando los tiempos de respuesta, y se desarrolló SIMEL 2.0 Sistema de Información de Metrología Legal, con su módulo de taxímetros.
Creación de precios	Creación del Grupo de Trabajo de Inspección, Vigilancia e Investigaciones de Control de Precios.	En el 2021 se consolidó el Grupo de Trabajo de Inspección, Vigilancia e Investigación de Control de Precios, encargado de planificar y a adelantar las investigaciones administrativas por el presunto incumplimiento de las normas control de precios, hidrocarburos, leche, Agroquímico y Medicamentos.
Función de regulación	Proyecto de acto de modificación al reglamento 88919 de 2017, modificación al reglamento técnico metrológico 64190 de 2015, al reglamento técnico metrológico 64189 de 2015 y a la resolución 64191 de 2015.	Respecto de la función de regulación en metrología legal, la SIC trabajo los análisis de impacto normativo de los reglamentos técnicos metrológicos de balanzas y surtidores de combustibles líquidos. Adicionalmente, efectuó la modificación y actualización de las Resoluciones 64189 y 64190 de 2015, las cuales corresponden al marco general del modelo de control metrológico en Colombia.
Desarrollos Tecnológicos	Herramienta tecnológica para asuntos jurídicos, Fortalecimiento del SIC Calibra, Fortalecimiento del Sistema de Metrología Legal - SIMEL y SIMEL 2.0, Fortalecimiento del Sistema de Información de Certificados de Conformidad - SICERCO y el diagnóstico.	Se realizan ajustes y mejoras a los siguientes desarrollos tecnológicos: 1. Módulo de visitas reglamentos técnicos 2. Software BPM de Asuntos Jurídicos 3. Sistema de Administración de Riesgos (SAR) VUCE - SIC 4. Sistema de Información de Metrología Legal - SIMEL 5. Sistema de Información de Certificados de Conformidad - SICERCO

RETOS 2022 | DELEGATURA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

RETOS	OBJETIVO	OBSERVACIONES
Aplicación de la Anonimización ⁷ a los actos administrativos emitidos por el grupo de trabajo Jurídico	Proporcionar a los funcionarios y/o contratistas, encargados de la proyección, revisión y numeración de actos administrativos de la delegatura de reglamentos técnicos y metrología legal, un instrumento orientador, que les permita llevar a cabo la anonimización de manera satisfactoria, eficaz, eficiente y uniforme.	En el mes de abril de 2022, se creará un instructivo para dejar parametrizadas las actividades de anonimización, el cual se construirá en conjunto con los abogados del grupo jurídico y la dirección de la delegatura. Este incluirá un diagrama de flujo que determine las secuencias de actividades y permita el cumplimiento de la Circular 003 del 28 de septiembre del 2021 con la cual se busca anonimizar los datos personas e información reservada en las versiones públicas de los actos administrativos.
Actualización de la Tabla de Retención Documental	Actualizar la tabla de retención documental que permita la organización, clasificación y transferencia interna y a otra dependencia de los expedientes y soportes que se generan en cada uno de los grupos que conforma la delegatura.	Correcta actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) tanto para el desarrollo del proyecto Expediente Electrónico, como para el correcto funcionamiento de las transferencias al archivo. A saber: no todos los nuevos reglamentos técnicos asignados por reguladores para la vigilancia y control de la SIC cuentan con sus respectivas series y subseries en las TRD, lo que genera inconsistencias en su manejo desde el punto de vista de la correcta gestión documental.
Estructuración del Proyecto de Expediente Electrónico	Implementar tecnología de expediente electrónico en la delegatura.	<p>En 2022, la Delegatura participará en el proyecto institucional "Expediente Electrónico" bajo la dirección de la OTI. Este proyecto pretende transformar la gestión de los expedientes a nivel institucional, cambiando la forma tradicional de llevar expedientes físicos o expediente híbridos, por la forma netamente digital, incluyendo procesos de digitalización certificada de documentos en los casos de existir insumos físicos.</p> <p>Si bien el proyecto es de mediano y largo plazo, a finales del segundo semestre del año 2022 se tiene previsto la entrega de un primer documento con la identificación inicial de retos y dificultades que puedan existir en el proceso de implementación del Expediente Electrónico, así como de los cambios administrativos necesarios para que tal implementación se dé; esto es: posibles ajustes en los procedimientos, tablas de retención documental, perfiles de salida de documentos. Desde el mes de marzo, en distintas mesas de trabajo entre la OTI, Gestión documental y cada una de las coordinaciones de la Delegadatura, se adelantan las respectivas identificaciones de estos puntos.</p>
Laboratorio de Metrología	Acreditación de los laboratorios en las magnitudes de temperatura y humedad relativa.	<p>Para la vigencia 2021 se llevó a cabo la evaluación de seguimiento de la acreditación de los laboratorios, los días 6 y 16 de junio del 2021. El 25 de noviembre de 2021, el Comité de Acreditación, bajo el Acta 2021-178-LAC, decidió mantener la Acreditación 16-LAC-036 otorgada a la SIC, de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO/IEC 17025:2017. Así mismo, actualizar el alcance en lo relacionado con: los intervalos de medición, la presentación de los valores de incertidumbre expandida de medida y la descripción de los equipos patrones empleados.</p> <p>Para la vigencia 2022 se celebrará el contrato con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC, con el siguiente objeto: prestación del servicio de evaluación de ampliación y seguimiento del alcance de acreditación de los laboratorios de calibración de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con los requisitos de la norma técnica colombiana NTC ISO/IEC 17025:2017 en las magnitudes de temperatura y humedad relativa.</p>

⁷ Expresar un dato relativo a Entidades o personas, eliminando la referencia de su idEntidad. Ocultar datos e información sensible, reservada y confidencial para impedir su visualización pública.

09

PRÁCTICAS LABORALES

GRI 103-1; 103-2/PG 1 Y 2



9.1. Gestión del talento Humano SIC

La Gestión del Talento Humano en la SIC está encaminada a fortalecer las necesidades del Recurso Humano. Es de gran importancia para la Entidad, 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.

Así mismo, desarrollar el Plan de Bienestar juega un papel fundamental en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las personas que se encuentran vinculados a la SIC, ya que tiene como finalidad establecer condiciones y estrategias de bienestar laboral para los servidores de la Entidad, procurando generar un buen clima organizacional teniendo en cuenta las nuevas demandas y necesidades de los servidores, que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida reflejándose así mismo, en el aumento de su productividad gracias a la motivación, al crecimiento y al desarrollo profesional y personal.

Todo esto teniendo como base los ejes de 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, con el fin de afianzar el modelo de Empresa Familiarmente responsable.

La Entidad está comprometida con este modelo, el cual permite a las organizaciones a través de un sistema de gestión, lograr en el marco de la mejora continua y acompañada de una certificación una verdadera conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

La responsabilidad con la salud y seguridad de todos los funcionarios, contratistas, usuarios y partes interesadas que hacen parte de la Entidad está orientado a la mejora continua, al trabajo en equipo, a la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos existentes, para analizar y minimizar las causas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Lo anterior, con el principal objetivo de "Fomentar y fortalecer la Gestión del Talento Humano en aras de contribuir al mejoramiento de sus competencias laborales e individuales, capacidades, conocimientos, habilidades y dimensiones de bienestar y formación", de donde se desprenden los siguientes objetivos específicos de esta gestión:

- Fortalecer la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Administrar la nómina y seguridad social de los servidores de la Entidad.
- Liderar el proceso de evaluación del desempeño laboral de los servidores de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción y el sistema de medición laboral de los servidores vinculados provisionalmente. Así mismo, suministrar los instrumentos de acuerdo de gestión, con el fin de lograr alinear el desempeño individual con el desempeño institucional.
- Administrar la vinculación, permanencia y retiro de los servidores de la Entidad, a través de mecanismos de vinculación y desvinculación asistida.
- Simplificación de procesos y procedimientos en materia de administración de personal, a fin de hacer más eficiente la gestión.
- Adoptar mecanismos que optimicen la evaluación del desempeño laboral y de la gestión de los gerentes públicos, cumpliendo las disposiciones legales.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC para la optimización de los procesos y mejora del desempeño institucional.
- Implementar la funcionalidad del paz y salvo a través del Portal del Servidor-SIGEP.
- Realizar mejoras en el aplicativo tecnológico de Gyna con el fin de ampliar la cobertura de Actos Administrativos que se emite desde el Grupo de Trabajo de Administración de Personal.
- Implementar el aplicativo para el reconocimiento y pagos de los servidores que generan horas extras al interior de la Entidad.
- Gestionar los recursos financieros durante la vigencia en la adquisición del Software Psigma, para realizar pruebas psicotécnicas de ingreso.
- Destinar recursos financieros durante la vigencia para tiquetes aéreos que permiten dar cumplimiento a las comisiones de servicios requeridas por las áreas de la Entidad.

El marco normativo que direcciona la gestión del talento humano es:

- Decreto 1083 de 2015: Competencias comportamentales
- Ley 1960 de 2019: Equivalencias
- Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030
- Decreto 1072 de 2015: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Resolución 0312: Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y

Salud en el Trabajo SG-SST

- Modelo de gestión efr Noma 1001 versión 4

Las actividades que se han establecido para el desarrollo del a gestión del Talento Humano son:

- Generar espacios de capacitación y formación a través de la detección de necesidades y ejecución del plan institucional de capacitación.
- Desarrollar actividades que permitan el bienestar de los funcionarios y sus familias, así como el reconocimiento y premiación por el excelente desempeño de sus cargos, lo cual se materializa a través de la ejecución del plan de Plan de bienestar y estímulos.
- Permitir espacios de evaluación del desempeño laboral a través de las herramientas que tenga definidas la Entidad y las entidades gubernamentales competentes.
- Garantizar el desarrollo de actividades que brinden un ambiente de salud y seguridad para funcionarios, contratistas y demás partes interesadas, a partir de la identificación de riesgos y el desarrollo de actividades de prevención y promoción que permitan mitigar o disminuir la ocurrencia de accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades laborales.

De otra parte, el marco normativo que se cumple y maneja para la administración de personal es:

- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Ley 1960 de 2019: Por medio de la cual se regula el encargo y concursos de méritos.
- Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030
- Decreto 1072 de 2015: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Resolución 0312: Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

Igualmente, la Entidad cuenta con el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales el cual está definido acorde a las necesidades de la Entidad, permitiendo con ello el cumplimiento de la misionalidad a través de un talento humano idóneo.

Las actividades que se llevan a cabo para una óptima gestión en la Administración de Personal son:

- Administrar la nómina y seguridad social de los servidores de la Entidad.
- Administrar la vinculación, permanencia y retiro de los servidores de la Entidad, a través de mecanismos de vinculación y desvinculación asistida.
- Simplificación de procesos y procedimientos en materia de administración de personal, a fin de hacer más eficiente la gestión.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC para la optimización de los procesos y mejora del desempeño institucional.

Durante el 2021, la Entidad asigno los siguientes recursos en pro de la gestión del talento humano:

Recursos Financieros: \$2.076.185.041 por medio de los cuales se llevó a cabo la contratación de actividades de capacitación, bienestar, prestación de servicios profesionales, Servicio público de transporte para los servidores de la SIC (Rutas), entre otros.

Recurso Humano

Administración de Personal: 15 personas de planta y 3 contratistas

Desarrollo del Talento Humano: 8 personas de planta y 6 contratistas

Acciones con impacto social desde las prácticas laborales:

Desde la Administración de personal, se llevan acciones tendientes a cumplir con la ley de cuotas, la implementación de la Política de Género y Diversidad de la Entidad. El desarrollo del programa de Talento Joven llevando a cabo la vinculación de talento humano provisional. Se viene cumpliendo con el porcentaje de contratación de funcionarios con discapacidad, así como propiciar espacios de diálogo con la Asociación Sindical.



Para el manejo del COVID- 19 en 2021, desde el Grupo de Trabajo de Administración se divulgó nuevamente la Circular Interna No.15 del 2020 relacionados con lineamientos de la jornada laboral, trabajo en casa y desconexión laboral durante la emergencia sanitaria COVID19.

Por parte del Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano se llevaron a cabo las siguientes acciones con impacto social:

Es evidente que el desarrollo del plan de bienestar y estímulos, el cual incluía actividades de bienestar, recreación, reconocimiento y cultura contribuye a la motivación del personal en el desarrollo de sus funciones, así como en afianzar su sentido de pertenencia a la Entidad. Algunas de las actividades tienen alcance no solo para los funcionarios sino también con cobertura al grupo familiar.

Es igual de importante, la gestión del plan institucional de capacitación, el cual permite la mejora de habilidades, competencias y adquisición de conocimientos aplicables en el desarrollo del cargo.

Así mismo, el cumplimiento del plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que fortalece la cultura de autocuidado. Adicionalmente, se crearon diferentes programas tendientes a la prevención y cuidado de la salud, como lo es el programa de salud mental, con el objetivo de brindar un apoyo profesional para aquellos funcionarios o contratistas que se encontraban pasando por una situación emocional difícil, generando espacios de escucha y de definición de estrategias para lograr superar la situación presentada. De este programa durante la vigencia 2021 se alcanzaron a beneficiar aproximadamente 25 personas.

Se cuenta con el programa de Teletrabajo el cual se ha fortalecido y expandido, permitiendo aumentar la productividad, la inclusión social, mejorar la calidad de vida y bienestar de los funcionarios, aporta en el mejoramiento de la movilidad en la ciudad y reduce el índice de contaminación, impulsa el uso y apropiación de las nuevas tecnologías y permite la conciliación entre las actividades laborales y la vida familiar y/o personal.

A partir del mes de julio, cuando se lanzó la correspondiente convocatoria, se recibieron un total de 240 solicitudes para acceder a este beneficio. Por último, para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios buscando su equilibrio laboral y familiar, se implementa el modelo efr, el cual está dentro de los programas de gestión de la Entidad.

Para el manejo del COVID- 19 en 2021, desde el Grupo de Desarrollo de Talento se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Actualización de los protocolos de Bioseguridad de acuerdo con la normatividad vigente.
- Se implementó el curso virtual de bioseguridad, facilitando la divulgación y socialización de los diferentes protocolos a funcionarios, contratistas y partes interesadas.
- Se implementó el PVE de riesgo biológico específicamente para el manejo de casos relacionados con enfermedades respiratorias.
- Se realizó el proceso de adquisición de elementos de emergencia y epp que permitieran la prevención de contagio por causa del COVID-19.
- Se dio continuidad al seguimiento de casos sospechosos y/o confirmados para COVID-19.
- Se implementó la línea de acompañamiento psicosocial (Salud mental).
- Se fortaleció el programa de teletrabajo y trabajo en casa, evitando el traslado de las personas, reduciendo así la probabilidad de un contagio.
- Se adelantó seguimiento permanente a los procesos de vacunación.

Respeto y protección de los derechos humanos desde las prácticas laborales:

La SIC, establece directrices y estrategias para la toma de decisiones que aseguren la equidad de género, la igualdad de oportunidades y la no discriminación de sus servidores públicos en acciones como: promover e ingresar a un empleo digno, la igualdad de salario, inclusión social, entre otras.

La Responsabilidad de los servidores públicos de la Entidad, es fundamental en su participación activa en todas las actividades relacionadas con liderazgo femenino, nuevas masculinidades, diversidad cultural y sexual, género en la gestión de administración de personal y talento humano. Lo anterior permite que dentro de los procesos que se lideran de vinculación, permanencia y retiro se evite cualquier tipo de discriminación en entornos laborales, así como contribuir al concepto de empleo digno.

Asi mismo se crean espacios de inclusión e igualdad, permitiendo la participación por igual de los funcionarios que hacen parte de la Entidad, sin hacer ningún tipo de discriminación por raza, género, creencia, cultura entre otros.

9.1.1. Principales resultados de las prácticas laborales

GRI 103-3

- 01 ACRIP- Se alcanzó el Premio colombiano de sostenibilidad a las buenas practicas laborales.
- 02 FURAG - Se obtuvo la calificación superior de acuerdo a las dimensiones de talento humano.
- 03 Se obtuvo la certificación de la Sala amiga de la familia lactante (Secretaria de Salud).
- 04 Se conservó la certificación del modelo efr (Fundación mas familia).
- 05 Se logró la certificación Ambiente laboral sobresaliente (Great Place to Work).
- 06 Se dio cumplimiento en un 100% al Plan de Acción, al Plan Anual de Adquisiciones, el mapa de Riesgos y al Plan Estratégico de Talento Humano de la Entidad.



La actividad relacionada con Administración de Personal se evalúa en cada vigencia a través del Plan de Acción. Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones, por las acciones reportadas en el FURAG, el mapa de Riesgos, auditorias de la Oficina de Control Interno, Contraloría y en las mediciones en la Política de MIPG. y a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, la Alta Dirección hace seguimiento y recomendaciones al proceso de Gestión de Talento Humano de la Entidad.

La gestión de Talento Humano se monitorea de manera permanente, a través de diferentes mecanismos, como son:

- Comité de gestión del grupo
- Seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo
- Entrega de evidencias y seguimientos a la Oficina Asesora de Planeación
- Monitoreo de riesgos de los procesos
- Indicadores de gestión
- Verificación permanente de los planes de mejoramiento
- Presentación trimestre y/o semestral de informes de gestión a la alta dirección
- Rendición de cuentas a diferentes niveles y comités según corresponda
- Sustentación de auditorías internas y/o externas según el caso
- Seguimiento mensual a los planes de acción y al PAA
- Evaluaciones realizadas por entidades externas



Empleo y relaciones laborales

Información sobre empleados y otros trabajadores

GRI 102-8 / PG 6

En 2021, el 61,3% de las personas vinculadas a la planta de personal de la SIC son mujeres porcentaje que se mantiene igual con relación al 2020. En cuanto a los empleados externos, el 53% de los contratistas son mujeres, quiere decir que el género femenino sigue predominando dentro de la Entidad.

AÑO	Empleados directos			Empleados Externos		
	Hombres	Mujeres	TOTAL ANUAL	Hombres	Mujeres	TOTAL ANUAL
2020	242	364	606	699	771	1.470
%	39,9%	60,1%	100%	47,6%	52,4%	100%
2021	235	372	607	806	907	1.713
%	38,7%	61,3%	100%	47%	53%	100%

Tabla. Distribución de empleados directos y externos de la SIC por género.

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 cuanto al personal externo, a continuación se presenta el número de contratistas que presta sus servicios en cada región, para la prestación de los servicios en las casas del consumidor a nivel nacional así:

Región	2020	2021
Bogotá	1311	1575
Armenia	7	7
Barranquilla	13	10
Bucaramanga	9	10
Cartagena	16	11
Chía	0	4
Ibagué	12	12
Montería	19	16
Neiva	14	7
Pasto	10	10
Pereira	9	9
Popayán	7	7
San Andrés	5	6
Sincelejo	13	11
Valledupar	9	9
Villavicencio	9	9
Total	1.470	1.713

Tabla. Distribución de empleados externos por región.

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

GRI 401-1

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 2020	Funcionarios vinculados 2021
Bogotá D.C.	Hombres	Entre 18 y 30 años	8	2
		Entre 31 y 50 años	10	9
		Mayores de 51 años	1	1
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	14	10
		Entre 31 y 50 años	10	16
		Mayores de 51 años	0	2
Total			43	40

Tabla. Total de nuevas contrataciones desglosado por género y rango de edad.

Número total de retiros				
País / Regiones	Género	Rango de edad	Funcionarios retirados 2020	Funcionarios retirados 2021
Bogotá D.C.	Hombres	Entre 18 y 30 años	5	5
		Entre 31 y 50 años	13	10
		Mayores de 51 años	0	3
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	3	3
		Entre 31 y 50 años	8	8
		Mayores de 51 años	1	4
Total			30	33

Tabla. Total de retiros desglosado por género y rango de edad.

Concepto	2021
Número total de empleados al inicio del periodo	606
Número total de empleados al final del periodo	607
Tasa de nuevas contrataciones	6,6
Tasa de rotación	5,4

Tabla. Tasa de vinculación y de nuevas vinculaciones.

Beneficios para los empleados de tiempo completo

GRI 401-2

En la SIC, 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	2020	2021
Seguro Médico	Plan Complementario Compensar	Asesor	62	62
		Profesional		
		Técnico		
		Asistencial		

Tabla. Beneficios extralegales 2020-2021

Licencias de maternidad y paternidad

GRI 401-3

Para la vigencia 2021, el índice de reincorporación al trabajo y el de retención es del 100%. Todas las trabajadoras han conservado sus trabajos 12 meses después de reincorporarse de la licencia de maternidad.

2021		
Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Hombres	-
	Mujeres	5
Número de empleados que ejércieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Hombres	-
	Mujeres	5
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad	Hombres	-
	Mujeres	5
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	-
	Mujeres	5

Tabla. Licencias de maternidad y paternidad.

Sala Amiga de la Familia Lactante- SAFL

Durante el 2021, la sala Amiga de la Familia Lactante, estuvo disponible para las madres que así lo requirieran, sin embargo, y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria presentada durante esa vigencia, la sala no fue utilizada. Lo anterior obedece a los lineamientos internos de la Entidad tendientes a la protección de los

colaboradores, dando prioridad a la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo disminuyendo así la probabilidad de contagio por Covid - 19.

A pesar de que la Entidad se encuentra principalmente en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa, se desarrollaron los 3 espacios de formación que se contemplaron en el Plan de Capacitación y Formación.

De igual forma, y a pesar de no haber sido usada la Sala Amiga de la Familia Lactante, se realizó de manera permanente y de acuerdo con la programación, la limpieza y desinfección de la misma garantizando su salubridad.

La gestión desarrollada en torno a las Salas Amigas de la Familia Lactante, contribuye de manera significativa en el respeto y protección de los derechos humanos, desde la declaración del compromiso directivo frente a este tema, en asumir una política clara en pro del respeto de los Derechos Humano a través del ejercicio de sus funciones tanto misionales como administrativas.

Específicamente la gestión se ve reflejada en los siguientes compromisos:

- Mantener un ambiente de trabajo culturalmente respetuoso y sensible a las necesidades de todos los trabajadores.
- Promover la salud y seguridad en el trabajo, suministrando la capacitación y los equipos de protección requeridos legalmente para el ejercicio seguro de las labores e involucrar a los funcionarios en las actividades relacionadas. Asimismo, garantizando que las instalaciones en las que se encuentran los funcionarios son seguras, adecuadas e higiénicas.
- Implementar iniciativas tendientes a promover un ambiente laboral en el que se respete la diversidad y la inclusión.

Con las SAFL se contribuye al fortalecimiento de las relaciones de la madre con su bebé, al incentivar y motivar la lactancia materna, brindando las herramientas necesarias para ello, siendo coherente con lo expresado en la declaración de los derechos humanos en el artículo 16 “La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”.

Dentro de los programas dirigidos a la protección de las madres gestantes y lactantes se brindan beneficios en tiempo y se da cumplimiento a la ley relacionado con el cumplimiento de la licencia de maternidad, paternidad y hora de lactancia, contribuyendo al respeto del derecho humano contemplado en la declaración con el artículo 24 “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”.

Por su parte, el artículo 25 de la declaración de los derechos humanos, contempla lo siguiente: “La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen

derecho a igual protección social”. en este sentido, desde lo que se plantea dentro del **Plan Integral de Capacitación- PIC se incluyen temas relacionados con los cuidados de la madre y de su bebé desde el momento de la gestación hasta el nacimiento y primeros años de vida del menor. Así mismo, se brinda información sobre deberes, derechos y beneficios existentes en la Entidad entorno a la maternidad.**

Gestión del talento humano y formación en el lugar de trabajo

GRI 404-1

La formación y capacitación idónea al interior de la Entidad, contribuye significativamente a optimizar la gestión y el desempeño institucional, posibilitando un mejoramiento del desempeño laboral, el ambiente de trabajo y el crecimiento personal.

Para ello, en 2021 se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para esa vigencia. De igual forma, Se realiza proceso contractual para la ejecución de las capacitaciones solicitadas por las diferentes áreas de la Entidad y se llevó a cabo la convocatoria a los funcionarios para participar de las diferentes jornadas de capacitación.

Categoría Laboral	Número de empleados formados		Horas totales de formación		Promedio de horas de formación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Profesional	90	110	70	70	1	1
Técnico	35	40	70	70	2	2
Auxiliar	10	12	40	40	4	3
Secretario	5	7	40	40	8	6
Total	140	169	220	220	15	12

Tabla. Indicadores de formación 2021.

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

GRI 404-2

En 2021, se desarrollaron las diferentes actividades de capacitación y formación previstas en el Plan Institucional de Capacitación, alcanzando el 100% de ejecución.

Programas de Formación		
Nombre del Programa	Tipo	Alcance
Plan Institucional de Capacitación	Conjunto de capacitaciones que se brindan a los funcionarios de la Entidad para fortalecer conocimientos y aptitudes en los siguientes ejes: Transformación Digital, Gestión del Conocimiento y la Innovación, Probi- dad y ética de lo público.	Para la vigencia 2021 se dictaron apro- ximadamente 600 horas de capaci- tación, en 120 espacios en modali- dad sincrónica y el acompañamiento de docentes especializados en cada tema.
Programa de Bilingüismo	Ciclo Básico de Aprendizaje en el idioma Inglés.	Con el apoyo de la Universidad Peda- gógica se brindó un ciclo básico de inglés con duración de 80 horas a 20 funcionarios de la Entidad.
Congreso Internacional de Derecho Procesal	Espacio de formación especializada con docentes internacionales diri- gido a un área específica de la Enti- dad.	Con el apoyo del Instituto Colom- biano de Derecho Procesal, se capa- citó a 60 abogados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales en el marco del Congreso Internacional. El curso tuvo duración de 24 horas.
Curso virtual de Inducción	Curso asincrónico y virtual diseñado para capacitar sobre las generalida- des de la Entidad a los nuevos fun- cionarios.	El curso de inducción, el cual está diseñado para ser de autoaprendi- zaje para los nuevos funcionarios, se realizó en el 2021 de manera periódica y se capacitaron 40 nuevos fun- cionarios.

Tabla. Programas de formación 2021

Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

El seguimiento del desempeño es demostrado a través de evidencias y debe dar cuenta del avance o cumplimiento de los resultados frente a los objetivos pactados y estos a su vez constituyen los hechos o elementos que sirven de base para determinar su validez, lo que permite en la calificación asignar una valoración numérica objetiva al resultado alcanzado por el servidor público durante su periodo de evaluación.

Dicha evaluación apunta al desarrollo del ejercicio laboral de acuerdo con el nivel, área y funciones señaladas para el empleo desempeñado de acuerdo al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. En 2021, la evaluación se realizó al 100% de funcionarios de planta, que en el caso de los hombres corresponde al 39,17% y al total de las mujeres que equivale al 60,83%.

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

En la vigencia 2021 se programaron 59 actividades las cuales fueron ejecutadas en su totalidad, se puede concluir que de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional de Bienestar y Estímulos, se cumplieron las actividades de bienestar programadas para la vigencia 2021 y se han realizado de una manera eficaz teniendo en cuenta las dificultades que se presentaron por la Emergencia Sanitaria y a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para la prevención y mitigación del COVID-19.

Es importante mencionar que la implementación del Plan de Bienestar, está directamente relacionado con la implementación de las medidas efr, motivo por el cual la ejecución del Plan de Bienestar y estímulos se verá reflejado en detalle en el siguiente numeral.



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, 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.



Calidad en el empleo

ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS
Rutas (julio a diciembre)	952
Parqueaderos	87
Jornada especial Mujeres Embarazadas	1
Salario Emocional	211
Un día de amor	4
Celebración fechas especiales (Día de la mujer, del hombre, madre, padre)	970
Día de la secretaria	47
Día del servidor público	607
Semana ambiental	133
Permiso: para asistir al día de matrícula y entrega de notas de los hijos de servidores públicos	2
Reconocimiento a la Antigüedad	449
Asesoría Caja de Compensación	99
Feria Virtual de la Vivienda (FNA)	70
Estilos de vida saludable	410

Tabla. Acciones efr 2021

ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS
Juntos somos más fuertes	3187
Programa Servimos (DAFP)	1218
Actividades MIPG y Sistema de Gestión EFR	1218
Celebración Cumpleaños	609
Día del conductor	8
Guía práctica de liderazgo en tiempos de pandemia	56
Deportes	19
Un café en equipo	21
Programa estrategia pensional	51
Semana de la salud	236
Cierre de gestión	611
Estímulos laborales y reconocimiento quinquenios	99
Novenas navideñas	156
Programa Servimos	611

Flexibilidad espacial y temporal

ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS
Teletrabajo aprobado	89
Teletrabajo en proceso	240
Turno de descanso semana santa	460
Turno de descanso fin de año	291
Horario flexible	2
Jornada especial para mujeres en estado de embarazo	1

Tabla. Acciones efr 2021

Apoyo a la familia

ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS
Salas amigas de la familia lactante	22
Día de la familia primer semestre	607 funcionarios 1821 con grupo familiar
Día de la familia segundo semestre	611 funcionarios 1833 con grupo familiar
Día de los niños	79
Valera emocional	230
Kit de bienvenida al bebé	3
Vacaciones recreativas	105
Taller de parentabilidad	13

Tabla. Acciones efr 2021

Desarrollo personal y profesional

Bienestar a la carta (Taller de lámparas)	76
Ejercicio es salud	62
Meditación de madrugada	106
Servimos para servir	27
Programa de empoderamiento de género	36
Voluntariado SIC	240
Olimpiadas SIC	56

Tabla. Acciones efr 2021

En la vigencia 2021, se adelantó un ejercicio con los funcionarios de la Entidad para conocer de manera colectiva, cuáles son las medidas que tienen una mayor valoración.

Lo anterior con el fin de fortalecer dichos espacios y en la revisión anual considerar algunos cambios.

Las medidas más valoradas sobre un 100% fueron:

Servicio de rutas: 81%

Turnos compensados: 80%

Salario emocional: 78%

Primar por dependientes: 70%

Otras acciones de bienestar-Voluntariado SIC:

La Entidad se preocupa por la comunidad, por eso año tras año realiza la actividad de VoluntarioSIC por medio de la cual se siguen gestionando y desarrollando acciones tendientes a mejorar la calidad de vida de diferentes grupos vulnerables de la ciudad de Bogotá y animalitos en condición de abandono. Esta es una de las formas en que la SIC aporta socialmente, contribuyendo a su vez al bienestar de los funcionarios y contratistas que participan en las jornadas de voluntariado, fomentando apoyo e interés por los demás.

En 2021, el grupo de voluntarios de la SIC logró la participación de aproximadamente 61 personas, entre las que se encontraban funcionarios, contratistas y miembros del equipo directivo.

Tanto las áreas operativas como las misionales participaron de manera activa, en la Sede Bochica, sede principal de la SIC, gracias a un equipo de voluntarios se procedió a la recepción de ayudas y donaciones para tres actividades de donación. Las personas participantes, aportaron de manera directa productos básicos como mudas de ropa, cobijas, utensilios de cocina, productos de aseo y juguetes para llenar de alegría la navidad de niños, niñas y adultos mayores, esto últimos perteneciente al Hogar Procanitas, que recibe y ayuda a aproximadamente 38 adultos mayores.

Para las mascotas los funcionarios también hicieron aportes de bultos de concentrado y antiparasitario. Logrando recaudar 8 bultos de concentrado y otras ayudas destinadas a perros y gatos de varios hogares.

Finalmente, la actividad que más caracteriza a la SIC es la de “Regálale una Navidad a un niñ@” que consistió en apadrinar un niño o niña regalando una muda de ropa completa, zapatos y juguete a un niño o niña. Con esta actividad se beneficiaron alrededor de 147 niños pertenecientes a diferentes hogares de la localidad Ciudad Bolívar

Los recursos para el desarrollo de estas actividades provienen en su mayoría por aportes de los mismos voluntarios y funcionarios. La Entidad brinda el tiempo para que los funcionarios y contratistas puedan desarrollar las entregas programadas de regalos y donaciones.



Fotos. Actividades de Voluntariado SIC 2021

La pandemia y las medidas de bioseguridad, llevó a que un grupo reducido de voluntarios fuera el encargado de hacer la entrega en las diferentes instituciones que se apoyaron durante el periodo.

Se logró apoyar a las siguientes instituciones y fundaciones:

- Fundación ADN
- Hogar Procanitas
- Fundación Corazón Canino
- Funsebas-niños con cáncer
- Hogar de paso para gatos
- Fundación por amor a Rocky

La Entidad agradece a las personas que hicieron posible las actividades durante la vigencia, que trabajaron largas horas sin cesar, resolvieron situaciones inesperadas antes que se convirtieran en problemas y compartieron nuestro nerviosismo cuando las cosas no salían como se había planeado.

Diálogo social, libertad de asociación y convenio colectivo

Acuerdos de Negociación Colectiva

GRI 102-41; 407-1 / PG 3

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, suscrito 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 SIC. A continuación, se describe la participación y porcentaje de empleados en este acuerdo:

	2020	2021
Número de empleados afiliados a la organización sindical	32	33
Porcentaje sobre el total de empleados de la Organización	5,28%	2,96%

Tabla. Empleados afiliados a la organización sindical

A la fecha no se evidencias situaciones de riesgo al derecho de libertad sindical y de negociación colectiva.

9.1.2. Salud y seguridad en el trabajo

Cobra igual relevancia, la gestión desarrollada en Salud y Seguridad en el Trabajo, la cual está orientada a la mejora continua, al trabajo en equipo, la constante 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. Adicionalmente permite desarrollar 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. Para lograr esto, se 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.

Acciones para adaptarse a la pandemia por el COVID -19

Desde el Grupo de Desarrollo de Talento Humano se adelantaron las siguientes actividades:

- Actualización de los protocolos de Bioseguridad de acuerdo con la normatividad vigente.
- Se implementó el curso virtual de bioseguridad, facilitando la divulgación y socialización de los diferentes protocolos a funcionarios, contratistas y partes interesadas.



El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud cubre a los trabajadores que incluye a funcionarios que son aquellos que tienen vinculación directa, contratistas, practicantes, judicantes y tercerizados.

- Se implementó el Programa de Vigilancia Epidemiológica - PVE de riesgo biológico específicamente para el manejo de casos relacionados con enfermedades respiratorias.
- Se realizó el proceso de adquisición de elementos de emergencia y Equipo de Protección Personal-EPP que permitieran la prevención de contagio por causa del COVID-19.
- Se dio continuidad al seguimiento de casos sospechosos y/o confirmados para COVID-19.
- Se implementó la línea de acompañamiento psicosocial (Salud mental).
- Se fortaleció el programa de teletrabajo y trabajo en casa, evitando el traslado de las personas, reduciendo así la probabilidad de un contagio.
- Se adelantó seguimiento permanente a los procesos de vacunación.

De igual forma, desde el Grupo de Trabajo de Administración de personal se divulgó nuevamente la Circular Interna No.15 del 2020 relacionados con lineamientos de la jornada laboral, trabajo en casa y desconexión laboral durante la emergencia sanitaria COVID19.

Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1; PG 1,2,6

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

El SGSST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

La Entidad está alineada principalmente con el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 312 de 2019. Adicionalmente cuenta con la Matriz de Requisitos Legales, donde se pueden ver identificadas toda la normatividad que le aplica a la Entidad y su respectivo cumplimiento. De igual forma, la SIC busca que en el transcurso del año 2022, los registros documentales del SGSST estén alineados con los requisitos establecidos adicionalmente en la ISO 45000.

Las actividades desarrolladas en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud tienen alcance para funcionarios, contratistas, practicantes, judicantes y tercerizados.

La SIC busca permanentemente brindar bienestar a sus trabajadores, razón por la cual implementa actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, para lo cual cuenta con diferentes programas, los cuales están implementados actualmente. Además, se cuenta con un procedimiento de selección de proveedores, el cual estipula que deben cumplir con todos los requisitos en el Sistema General de Riesgos Laborales.

La Entidad ha cumplido durante el periodo con los objetivos establecidos y adicionalmente con los indicadores definidos en cada uno de los Programas propios del SG-SST. De igual manera, se ha revisado y verificado el cumplimiento de los requisitos legales y/o aplicables y contractuales según todo lo establecido en el Sistema General de Riesgos Laborales por parte de los contratistas.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2

Para la identificación del riesgo, el primer paso es vincular a los trabajadores a través del diligenciamiento de la encuesta de identificación de peligros y valoración del riesgo, adicio-

nalmente se revisan las estadísticas de accidentalidad y el reporte y/o calificación de enfermedades laborales e inspecciones. Una vez se cuente con esta identificación preliminar, se realiza la matriz de valoración e identificación de riesgos y peligros según la metodología GTC-45.

La jerarquización del riesgo está identificada en cada uno de los peligros y riesgos identificados y que se encuentran definidos en la Matriz de valoración e identificación de riesgos y peligros y se determinan partiendo de la necesidad detectada y del tipo de control que se debe implementar.

Las mejoras para el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo se realizan a través de la revisión el plan de trabajo anual, se toma como entrada en el proceso los hallazgos detectados en las auditorias, en las inspecciones, en los reportes de tarjetas *te escucho*, en las solicitudes de los Comités, en la rendición de cuentas y en la revisión por la alta dirección.

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 Riegos 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

Así mismo, se cuenta con la socialización de los riesgos, en la cual se expresa en qué condiciones un trabajador puede suspender la labor que se encuentra realizando o suspenderle a su grupo de trabajo la realización de una labor específica según el riesgo que se haya presentado.

Servicios de salud en el trabajo

GRI403-3

Los servicios de salud en el trabajo que se han establecido para contribuir a la identificación y eliminación de riesgos (Convenio 161 de la OIT) y por ende la vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo son:

- Exámenes Ocupacionales de acuerdo con el profesiograma establecido (ingreso, egreso, periódicos, post-incapacidad)
- Análisis de puesto de trabajo para calificación de enfermedad o determinación de carga física
- Inspecciones Generales definidas en el Programa de Inspecciones
- Seguimiento de Condiciones de Salud de Enfermedad Común y Laboral
- Programa de Vigilancia Epidemiológica (Biomecánico, Psicosocial, Hábitos y Estilos de Vida Saludable, PESV)
- Programa de Capacitaciones
- Programa de Riesgo Biológico

Lo anterior conlleva la realización de capacitaciones que incluyen temas de riesgo y acompañamiento psicosocial. Se llevan a cabo inspecciones de puestos de trabajo en casa y en la Entidad y a los teletrabajadores. Monitoreos ambientales, exámenes ocupacionales y promoción de la actividad física. Así mismo, se hace una distribución de las áreas antes de realizar adecuaciones de puestos de trabajo, implementación del programa de Vigilancia Epidemiológico para la Prevención de Desordenes Musculoesqueléticos, escuelas terapéuticas entre otras actividades.

En cuenta servicios de primeros auxilios y tratamiento de urgencias, la Entidad cuenta con:

- La brigada de emergencias los cuales están debidamente capacitados.
- El Comité de emergencias -COE.
- Los elementos de emergencia.

- Los planes de emergencias; planes de ayuda mutua y área protegida.
- Otros servicios relacionados con el control y prevención de riesgos y peligros.

Confidencialidad de la salud de los trabajadores:

El mapa de Riesgos y la información por cumplimiento legal R. 2346 de 2007, es manejada únicamente por la persona encargada del área de medicina preventiva. Para el ingreso a esta información el archivo cuenta con una clave que solo el responsable y encargado del área es quien conoce. De igual manera, la Entidad cuenta con procesos disciplinarios que se pueden aplicar a los trabajadores que incumplan con la confidencialidad de esta información, de esa forma y con las claves se garantiza que la información personal relacionada con la salud de los trabajadores y su participación en cualquier servicio de salud ocupacional sea privada.

Participación, consulta y comunicación a los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-4

La Tarjeta te escucho, el COPASST, la encuesta de identificación y valoración del riesgo (insumo para realizar la actualización de la matriz de identificación de peligros), Evaluación de las capacitaciones, Inspecciones, son los diferentes mecanismos por medio de los cuales los trabajadores participan y son consultados para el desarrollo, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

A continuación, se describen las responsabilidades, funciones, composición y autoridad de los 4 comités conjuntos de salud y seguridad en el trabajo con los que cuenta la Entidad:

Comité de Convivencia: Apoya la gestión con el objetivo de mantener el sistema de gestión de SST de forma eficiente, conocer y entender la política del SG-SST con el fin de aplicar las normas legales, instrucciones, programas y procedimientos que sobre el desarrollo del SG-SST apliquen en sus áreas, puestos de trabajo o procesos, aplica y cumple las responsabilidades generales en SST definidas en el perfil por cargo.

Comité Vial: Planear, diseñar e implementar acciones que generan conciencia en los funcionarios a favor de la seguridad vial en la Entidad, fortalecer la cultura de

seguridad vial en la Entidad, establecer estrategias y metas a cumplir en el Plan Estratégico de Seguridad Vial, definir la visión, alcance y objetivos del PESV, conocer y entender la política del SG-SST con el fin de aplicar las normas legales, instrucciones, programas y procedimientos que sobre el desarrollo del SG-SST apliquen en sus áreas, puestos de trabajo o procesos.

COPASST: Realizar seguimiento y verificación de cumplimiento al desarrollo del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, proponer a las directivas las actividades relacionadas con la salud y la seguridad de los trabajadores, apoyar la elaboración e implementación de diferentes programas, asistir como representantes del COPASST en las investigaciones de AT, conocer y entender la política del SG-SST con el fin de aplicar las normas legales, instrucciones, programas y procedimientos que sobre el desarrollo del SG-SST apliquen en sus áreas, puestos de trabajo o procesos, conocer los planes de auditoría.

COE - Comité de emergencias: Prevenir, mitigar y controlar cualquier emergencia que ocurra, tomar decisiones para definir acciones y asumir compromisos, conocer y entender la política del SG-SST con el fin de aplicar las normas legales, instrucciones, programas y procedimientos que sobre el desarrollo del SG-SST apliquen en sus áreas, puestos de trabajo o procesos, brindar apoyo a los trabajadores en diferentes temas relacionados con SST para lograr obtener la solución que corresponda, ser imparcial en la toma de decisiones y apoyo de las labores.

Uno de los asuntos de salud y seguridad en el trabajo que están cubiertos en el acuerdo con sindicatos es de estilos de vida saludable.

Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

Las necesidades de capacitación en salud y seguridad en el trabajo se identifican a través del análisis de los indicadores de ausentismo por accidentalidad e incapacidades. También por medio de la matriz de identificación y valoración de riesgos y peligros, así como la matriz de requisitos legales (cambios normativos en Seguridad y Salud en el Trabajo como por ejemplo SGA, Psicosocial, Covid-19, entre otros). Además, se tienen en cuenta las necesidades del cargo detectadas.

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.

Actividades	Trabajadores directos	Trabajadores de proveedores y contratistas
Número de actividades de capacitación en salud y seguridad en el trabajo llevadas a cabo	50	37
Total de trabajadores capacitados en salud y seguridad en el trabajo	422	627
Total de horas de capacitación desarrolladas	130	75
Temáticas abordadas	<div>- Hábitos saludables</div> <div>- Higiene Postural</div> <div>- Manipulación manual de Cargas</div> <div>- Lesiones y enfermedades de espalda y miembros superiores</div> <div>- Prevención del Riesgo Cardiovascular (ECNT)</div> <div>- Actividad física</div> <div>- Protocolos de bioseguridad</div> <div>- Estrés desde diferentes perspectivas</div> <div>- Generalidades en Seguridad vial</div> <div>- Estrés - Fatiga – Sueño</div> <div>- Primeros auxilios Básicos</div> <div>- Manejo defensivo</div> <div>- Socialización de riesgos y peligros</div> <div>- Orden y Aseo</div> <div>- Derechos y deberes de los trabajadores ante el SG-SST</div> <div>- Generalidades del SG-SST</div> <div>- COPASST</div> <div>- Comité de convivencia laboral</div> <div>- PVE (biomecánico, estilo de vida saludable, biológico)</div> <div>- Riesgo psicosocial</div> <div>- Seguridad vial</div> <div>- Brigadas</div> <div>- Seguridad industrial</div>	

Tabla. Actividades de capacitación en SST 2021



No se tiene definida una frecuencia o periodicidad específica para llevar a cabo la capacitación. Sin embargo, la Entidad tiene un programa de capacitaciones estructurado, donde mensualmente se puede ver la programación y ejecución de varios temas de capacitación, las cuales son evaluadas.

Generalmente todas son dirigidas a toda la población (funcionarios, contratistas y tercerizados), sin embargo, existen algunas capacitaciones específicas para grupos seleccionados según la necesidad o situación presentada.

La evaluación de la efectividad se presenta por el comportamiento de los indicadores donde se refleja disminución del ausentismo y la accidentalidad. De igual forma, se realiza la evaluación de los espacios de formación al finalizar la capacitación.

Promoción de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

Con el objetivo de facilitar el acceso de los funcionarios a servicios médicos y de salud no ocupacionales, la Entidad cuenta con un beneficio que consiste en un descuento para el acceso a medicina prepagada con COMPENSAR, así como Subsidios para actividades deportivas a través de la caja de compensación.

Los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud ofrecidos a los trabajadores para abordar los principales riesgos para la salud no relacionados con el trabajo, se presentan a continuación:

Servicios y/o programas voluntarios de promoción de la salud (no ocupacionales)	Descripción	Riesgos sobre la salud abordados	Cómo se facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y/o programas
Uso de la bicicleta	Por 30 días que vaya a la Entidad en bicicleta, se le da medio día libre	Cardiovascular y osteomuscular	Socialización del catálogo de efr IntraSIC y correo electrónico
Subsidio a actividades deportivas	La Entidad le subsidia para una actividad deportiva con la caja de compensación	Cardiovascular y osteomuscular	Socialización del catálogo de efr IntraSIC y correo electrónico.
Semana de la Salud	Brindar actividades de promoción y prevención a todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación	Cardiovascular, osteomuscular, psicosocial, biológico, seguridad vial, manejo de emergencias, entre otros	Socialización de las diferentes actividades a través de: IntraSIC y correo electrónico.
Cuidándote Estilos de Vida Saludable	Por medio de clases grupales la persona tiene una hora para ejercitarte dos días a la semana	Cardiovascular, psicosocial y osteomuscular	Socialización de las diferentes actividades a través de: IntraSIC y correo electrónico.
Plan complementario de compensar	Los funcionarios cuentan con tarifas especiales y acceso al vademécum especial de medicamentos	Cardiovascular, osteomuscular, psicosocial, biológico y metabólico	Socialización del catálogo de efr IntraSIC y correo electrónico.
Ejercicio es salud	Los funcionarios cuentan con tarifas especiales y acceso para asistir a los gimnasios que tienen alianza con la caja de compensación familiar	Cardiovascular, osteomuscular, psicosocial, biológico y metabólico	Socialización del catálogo de efr IntraSIC y correo electrónico.

Tabla. Actividades para la promoción de la salud de los trabajadores 2021.

Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales

GRI 403-7

Para prevenir o mitigar los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo que están directamente relacionados con las actividades de la Entidad y los servicios que se ofrecen, por medio de las relaciones comerciales con los proveedores y/o contratistas, la SIC realiza permanentemente actividades de bienestar, promoción y prevención; implementa controles de ingeniería, administrativos, sustitución, eliminación y suministro de EPPS (identificación del riesgo y priorización de los mismos). También cuenta con un manual de proveedores y contratistas y se hace seguimiento y control de contratistas, así como la ejecución de capacitaciones antes mencionadas.

Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-8

El Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo es auditado por medio de auditorías internas que se realizan anualmente por parte de la Oficina de Control Interno.

Tipo de trabajadores	Número de trabajadores cubiertos	Porcentaje sobre el total de trabajadores
Empleados directos	607	30,50%
Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización	1377	69,50%

Tabla. Empleados y trabajadores cubiertos por el SG-SST 2021

Accidentes relacionados con el trabajo

GRI 403-9

Entre los peligros o riesgos identificados de accidentalidad grave están los trabajos en alturas; la seguridad vial y la Metrología y Reglamentos Técnicos. Durante 2021, ninguno de estos presentó accidentes de trabajo asociados y para los que se han tomado medidas con el fin de minimizar o eliminar el riesgo como lo son las de capacitaciones; el suministro de elementos de protección personal; el seguimiento a contratistas y desarrollo de inspecciones de seguridad.

Número y tasa de accidentes relacionados con el trabajo		
Descripción	Empleados directos	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización
Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	0	0
Tasa de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	0	0
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	8	27
Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo	1,31	1,96
Principales tipos de accidentes presentados	Biológicos	Biológicos
Número total de horas trabajadas	18.633,63	18.633,63

Tabla. Indicadores de accidentalidad en el trabajo.

No se utilizan estándares para el cálculo de los indicadores de accidentalidad, se parte de los requisitos vigentes normativos aplicables entre los cuales se establecen las siguientes fórmulas que son utilizadas por la Entidad:

Índice de frecuencia. Número de accidentes de trabajo durante el mes / número de trabajadores en el mes * 100. **Índice de severidad.** Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes+ número de días cargados en el mes/ número de trabajadores en el mes * 100. **Índice de mortalidad.** Número de accidentes mortales que se presentaron en el año / número total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año * 100.

Enfermedades relacionadas con el trabajo

GRI 403-10

Casos de enfermedades relacionadas con el trabajo		
Descripción	Empleados directos	Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	12	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	Osteomusculares	n.a

Peligros relacionados con el trabajo que representan riesgo de enfermedad		
Peligro o riesgo identificado de enfermedad	¿Se presentaron enfermedades de trabajo asociados a este riesgo durante el periodo reportado? ¿Cuántos?	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Osteomusculares	En el año 2021 no se presentaron enfermedades laborales	Programas de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos
Psicosocial	En el año 2021 no se presentó ninguna enfermedad laboral	Programa de Riesgo Psicosocial
Nota: 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		

Tabla. Indicadores de enfermedades relacionadas con el trabajo.

Teniendo en cuenta que la actividad principal desarrollada por los funcionarios está relacionada con tareas administrativas, su principal riesgo de exposición es el ergonómico, lo cual hace que las personas desarrollen enfermedades de tipo osteomuscular. Sin embargo, para la presente vigencia, no se presentaron nuevos casos de enfermedades laborales ni casos para estudio, permitiendo de esta manera mantener el indicador estable.



9.1.3. Logros y retos de las prácticas laborales

LOGROS 2021 PRÁCTICAS LABORALES			RETOS 2022 PRÁCTICAS LABORALES	
ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS	RETOS 2022	OBJETIVO
Se adoptó el Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial	Este programa fue adoptado, con el fin de brindar acompañamiento a los servidores públicos por medio de un psicólogo y la Política de Talento Humano obtuvo el mejor resultado a nivel institucional en la medición del FURAG del año 2020.	<ul style="list-style-type: none">Desarrollo de capacitacionesRefuerzo a través de la revista psicosocialPrograma de acompañamiento psicosocial y seguimiento a casos	Ampliar la cobertura de teletrabajadores en la SIC.	Lograr que mínimo el 50% de la planta de personal estuviera desarrollando sus cargos en la modalidad de teletrabajo
Curso de inducción virtual al Sistemas de Gestión SST	Se desarrolló a través de plataforma tecnológica el Curso de inducción virtual para contratista de la Entidad	<ul style="list-style-type: none">Definición y desarrollo de los temas que incluiría el móduloJornadas de sensibilizaciónProceso de inscripciónJornadas de SeguimientoCertificación del curso realizado al 100%		
Fortalecimiento programa de teletrabajo	Divulgación del programa de teletrabajo atrayendo a un número importante de funcionarios interesados en acceder a esta modalidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none">Actualización del procedimiento y resolución de TeletrabajoDesarrollo de la Guía de TeletrabajoProceso de convocatoriaAtención de funcionarios interesados en el programaImplementación de las diferentes etapas del programa.	Actualizar la Circular Única de Talento Humano, de conformidad con los nuevos procedimientos y cambios normativos	Garantizar que la Circular Única de Talento Humano contenga todos los procedimientos definidos, facilitando la consulta por parte de los funcionarios. Así mismo, que los funcionarios cuenten con un documento consolidado con todos los trámites relacionados con talento humano, lo que les permitirá conocer sus derechos y procedimientos.
Se implementó el Programa Capacitadores SIC	Se llevó a cabo el Programa Capacitadores SIC, que consistió en crear un banco de docentes, integrado por servidores de la SIC dirigido a la transferencia de conocimiento entre los colaboradores. Asimismo, se implementó el módulo virtual para el proceso de inducción a través de la plataforma del Campus Virtual de la SIC.	<ul style="list-style-type: none">Se ejecutaron 4 horas de capacitación en diferentes temas. Actividades que tuvieron una participación de 67 personas.		
Actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales	Se actualizó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales atendiendo los cambios normativos y los perfiles requeridos en cada dependencia.	<ul style="list-style-type: none">Divulgación a través de la INTRASICSe comunicó de manera individual a cada servidorSe actualizaron en la nómina SIGEP del nuevo manual de funcionesSe actualizó la OPEC en la CNSC	Diseñar y poner en funcionamiento un aplicativo digital para adelantar de manera virtual el trámite de solicitud de permisos de los funcionarios de la Entidad	Desarrollar un aplicativo virtual que facilite el trámite de permisos relacionados con la Valera emocional, desde la solicitud, aprobación y control de los mismos. Continuar con la creación de herramientas tecnológicas que les permita a los funcionarios, realizar trámites relacionados con talento humano de forma ágil.
Implementación herramientas tecnológicas	Se puso en marcha el aplicativo digital para adelantar de manera virtual el trámite de paz y salvo en los casos de entrega de cargo por reubicación y/o retiro de la Entidad. Se implementó el aplicativo de horas extras para gestión ágil de los servidores públicos que tiene este derecho.	<ul style="list-style-type: none">Divulgación a través de la INTRASICSe capacitó a los servidores que intervienen en el uso de la herramienta tecnológica.		

10

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

GRI:103-1; 103-2; 102-11

10.1. Gestión ambiental en la SIC

Con base en la legislación ambiental establecida en Colombia y con la finalidad de apoyar la protección ambiental, la Entidad ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión Ambiental – SGA, que forma parte del Sistema Integral de Gestión Institucional que se emplea para desarrollar e implementar políticas de calidad, dentro de la cual se encuentra la política ambiental. Esta Política ayuda al cumplimiento de las metas estratégicas, por medio de acciones para la protección del medio ambiente, que están encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de las actividades de la SIC. Esto es posible, mediante 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.

Para el año 2021, la Entidad implementó su Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 como parte de su Sistema Integrado de Gestión Institucional, obteniendo la certificación ambiental de su Sistema en diciembre de 2021 con CQR CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S. Esta certificación, puso el reto de mantener y mejorar el Sistema y el desempeño ambiental.

Es por eso que, para mantener el Sistema de Gestión, este cuenta con un conjunto de recursos necesarios para su funcionamiento. Las fuentes de recursos necesarios están establecidas de la siguiente manera:

Se ha designado un profesional responsable para el manejo y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental. Así mismo, a través del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos, es contratado un profesional para apoyar todas las tareas que se requieren para el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Tipo de recurso	2021	DESCRIPCIÓN / ANÁLISIS
Humano	\$ 53.628.495	Profesional apoyo al SGA
	\$ 700.000	Prueba de calidad de agua 2021
	\$ 1.142.400	Mantenimiento y calibración de básculas 2021
	\$ 3.437.434	Adquisición de puntos ecológicos, nuevo código de colores
	\$ 527.600	Avisos puntos ecológicos
	\$ 5.000.000	Actividades ambientales 2021(Semana Ambiental)
Operativo	\$ 6.002.950	Certificación ambiental 2021
		Recursos provenientes del contrato de mantenimiento locativo:
		Recursos para el mantenimiento de centros de acopio, piletas de aseo, baños y cafeterías
		Cambio de luminarias
		Contrato de aseo y cafetería:
		Recursos para adecuar los puntos ecológicos con bolsas con el código de colores, productos de aseo ecológicos y apoyo del personal de operario para el manejo de residuos y otros temas ambientales
Locativos	-	
Infraestructura	-	
Otros	-	Bienes y mobiliario:
		Bienes inmuebles, mobiliario y equipo de oficina y computo para profesionales del equipo ambiental

Tabla. Recurso Sistema de Gestión Ambiental 2021



En 2021 se desarrolló y documentó el Manual Operativo del Sistema de Gestión Ambiental que tiene por objeto describir las disposiciones adoptadas por la SIC, frente a la implementación, mantenimiento y mejora del sistema. El manual está estructurado bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 14001:2015, se utiliza como punto de referencia para mantener y auditar el Sistema de Gestión Ambiental, este recopila información de todas las directrices generales y facilita a cualquier persona o parte interesada, ubicar e identificar los documentos y procedimientos propios del Sistema.

- El Sistema de Gestión Ambiental debe cumplir con requisitos legales y otros requisitos aplicables, dentro de los aspectos ambientales que le pueden afectar. Para esto, la Entidad cuenta con un procedimiento de identificación y acceso a requisitos legales dentro del Sistema Integral de Gestión Institucional que es aplicado en cada uno de los sistemas de gestión de la Entidad, dentro del cual se encuentra el Sistema de Gestión Ambiental.
- Dentro de la normatividad ambiental, este debe cumplir con: normatividad nacional y distrital (Decretos, Leyes, Directivas Presidenciales, Resoluciones, Acuerdos, Directrices) Etc. Estas se encuentran identificadas y consolidadas en la matriz de identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos SC03-F02, el cual puede ser consultado mediante la siguiente ruta y/o ubicación: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/list_files_portal.php

Normatividad importante a resaltar:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 99 de 1993 –Ley del Medio Ambiente, crea el Ministerio del Medio Ambiente (hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial –MAVDT)
- NTC ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental — Requisitos con orientación para su uso.

Por otro lado, para dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales, el sistema planifica sus acciones a través de actividades establecidas en el plan de acción y la planeación estratégica, vinculados en el Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos, siguiendo lo indicado en el procedimiento DE01-P01 Formulación de la Planeación Institucional. Estas actividades son plasmadas a través de cronogramas de trabajo de todos los planes, programas y otros temas ambientales. Para el plan de acción del año 2021, se programaron 183 actividades en los siguientes productos ambientales:

- Programa de gestión para el manejo y disposición de residuos sólidos.
- Programa de gestión para el uso eficiente y racional de la energía.
- Programa de gestión para el uso eficiente y racional del agua.
- Plan de gestión integral de residuos peligrosos.
- Plan de preparación y respuesta ante una emergencia ambiental.
- Programa de compras públicas sostenibles.
- Plan de trabajo de otros temas ambientales.
- Proceso de certificación del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015.

La Entidad adopta el enfoque de precaución implementando acciones donde pre-

viene, controla, mitiga y compensa los impactos ambientales originados por actividades, productos y servicios que se adelantan en la Entidad, esto a través de controles operacionales y medidas necesarias que se requieran para prevenir las afectaciones que se generan al medio ambiente todo desde una perspectiva de ciclo de vida.

El Sistema de Gestión Ambiental determina no sólo tiene en cuenta aquellos aspectos e impactos ambientales que están bajo su control, sino también aquellos en los que pueden incidir al encontrarse dentro del ciclo de vida del producto y/o servicio realizado en la Entidad. Esta minimización, se realiza a través de acciones determinadas en los planes, programas y otros temas ambientales del sistema.

Acciones con impacto social desde el Sistema de Gestión Ambiental:

El Sistema de Gestión Ambiental efectúa dentro de su proceso, actividades, capacitaciones y talleres ambientales, en donde se incluye la participación de las familias, hijos e hijas de los funcionarios, en el cual se reflexiona y se sensibiliza sobre el cuidado del medio ambiente y el manejo de los recursos naturales tanto en casa como en la oficina.



Este esfuerzo permite que se aprenda buenas prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, que le apuntan a la mejora continua y al buen uso de los recursos naturales, contribuyendo a satisfacer de mejor forma las necesidades ambientales de todos y que tienen un impacto en los ciudadanos que reciben los productos y servicios de la Entidad.

Para el año 2021 se realizó la semana ambiental del 8 al 11 de junio, donde debido a la pandemia del COVID-19, se llevaron a cabo actividades de manera virtual en acompañamiento de las familias SIC.

Con relación al manejo del COVID-19, en 2021 se desarrollaron las siguientes accio-



nes para el cuidado del medio ambiente:

- En cumplimiento del Resolución No 2184 de 2019, se realizó el cambio de los puntos ecológicos de la Entidad.
- Instalación de banners informativos y gráficos en todos los puntos ecológicos.
- Cambio de bombillos convencionales a luminaria led que ahorras energía.
- Campañas pos consumo (pilas y medicamentos vencidos).
- Uno de los requisitos definidos para la contratación por prestación de servicios persona natural para la vigencia 2022, es la presentación del certificado de inducción a los Sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, la realización del curso empezó a desarrollarse a partir del mes de noviembre de 2021.

Respeto y protección de los derechos humanos desde la Gestión Ambiental

La Entidad aporta al respeto y promoción de los derechos humanos, mediante su Sistema de Gestión Ambiental mitigando impactos ambientales que se generen por el ejercicio de las actividades de la Entidad y evita que ocurran daños ambientales que interfieran en el disfrute de los derechos de las personas. En ese ejercicio, contribuye a proteger el medio ambiente, obteniendo un espacio limpio, saludable y sostenible.

Dentro de las instalaciones de la Entidad, se encuentra un ambiente adecuado, limpio y saludable, que ofrecen condiciones dignas con un medio ambiente de calidad tanto en atención para los visitantes, como para las personas que trabajan en las instalaciones.

Teniendo en cuenta que el Medio Ambiente no solo es agua, aire y suelo donde se desarrolla la vida, sino que adicionalmente es la forma en que las personas se relacionan con esos elementos para vivir en armonía, la gestión que realiza la Entidad, es la de establecer acciones para la protección del medio ambiente, por medio

de actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de gestión, mediante los diferentes planes y programas donde se establecen el control de los recursos naturales, el aprovechamiento y disposición final de los residuos, la prevención de la contaminación y la sostenibilidad ambiental.

Mecanismos de evaluación de la gestión del Sistema de Gestión Ambiental:

Para evaluar los **riesgos** se aplica la **Metodología para la Administración del Riesgo SC01-P03**. Esta comprende las etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo, revisión, comunicación y consulta de los riesgos asociados al proceso, con el fin de prevenir o detectar oportunamente desviaciones en el cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión Ambiental.

En cuanto a la identificación de aspectos, evaluación y control de **impactos ambientales**, se cuenta con el **procedimiento SC03-P01 que indica cómo llevar a cabo este proceso**, en el que, una vez identificado las actividades, productos y servicios de la Entidad, se revisan los aspectos ambientales que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, así como también sus impactos ambientales asociados.

Así mismo, para la identificación, acceso y evaluación de **requisitos legales y otros requisitos**, la Entidad mediante el Sistema Integral de Gestión Institucional, cuenta con **una herramienta que permite, identificar, actualizar y evaluar las normas de carácter constitucional, legal, reglamentarias, de autorregulación** y de cualquier otra índole que le sean aplicables para su debida integración en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.

La Entidad lleva a cabo **auditorías internas**, estas se establecen en el Procedimiento de Auditorías de Control Interno C101-P02, en la que se determinan las directrices generales para verificar, evaluar, y **recomendar a la alta dirección sobre las debilidades y fortalezas de control**. Así mismo, detectar el desvío de los avances de las metas y objetivos y evaluar



el cumplimiento de los requisitos de la norma ambiental. Este procedimiento inicia desde la elaboración y aprobación del Plan Anual de Auditoría, la comunicación al proceso objeto de auditoría, posteriormente el desarrollo y/o ejecución de la auditoría dentro del cual se llevan a cabo visita en sitio, recolección de datos e información relevante y pruebas sumarias que son el insumo para el informe de auditoría.

Para la **revisión por la Dirección** se sigue lo establecido en el **procedimiento C102-P01 Revisión por la Dirección**, en donde se realiza la revisión para todos los sistemas que integran el Sistema Integral de Gestión Institucional, en donde se definen los temas que se presentan en la revisión, los intervalos y los escenarios en donde se mostrará la información a la Alta Dirección.

Por último, la **Entidad realiza la evaluación y desempeño relacionado 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 de la Entidad**, adscrito a la Dirección Administrativa y a cargo del proceso de Gestión Ambiental, en este plan se detallan todas las actividades establecidas en los cronogramas de los planes, programas, planeación estratégica y otros temas del Sistema de Gestión Ambiental de cada año.

Comunicaciones con sentido ambiental

La Entidad cuenta con una plataforma de comunicación llamada INTRASIC, en esta se lleva a cabo 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, bajo los lineamientos del Manual de Comunicaciones de la Entidad. 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 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 SIC relacionadas con respecto a situaciones del cuidado del medio ambiente, son



La comunicación con sentido ambiental se hace a través de campañas, que buscan sensibilizar, divulgar y fomentar la reflexión crítica acerca de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, así como de los programas y planes que desarrolla el Sistema de Gestión Ambiental.

comunicadas a través del correo electrónico del Sistema Ambiental ambiental@sic.gov.co o el correo de la líder del proceso o los profesionales del SGA, las cuales son abordadas y contestadas formalmente.



En la foto se presenta algunos servidores del equipo de la brigada ambiental. De izquierda a derecha: Mery Valentierra, Yeison Gutiérrez, Luis Fernando Castrillón, Mariana Torres, Reinaldo Sánchez, Fabian Chitiva y Luz Edith Ruiz.

De otra parte, mediante el correo del Sistema de Gestión Ambiental ambiental@sic.gov.co, son recibidas y enviadas comunicaciones de origen externo y partes interesadas del Sistema, algunas de ellas son:

- Solicitudes de información y/o requerimientos ambientales.
- Quejas, reclamos.
- Felicitaciones.
- Comunicaciones.
- Invitaciones.



10.1.1. Principales resultados de la gestión del Sistema de Gestión Ambiental 2021

GRI 103-3

01 En noviembre de 2021 la SIC fue certificada bajo la Norma ISO 14001:2015, la certificación fue emitida por el Ente CQR CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S, esta certificación tiene una vigencia de 2 años

02 El consumo de energía se disminuya para el año 2021, debido a que la la Entidad tiene establecido un protocolo de bioseguridad en la cual solo tuvo permitido un ingreso entre 20% y 30% de personal a las instalaciones de la SIC

03 Durante el año 2021, se logro aprovechar el 50,70% de los residuos generados, gracias a la correcta disposición de residuos en los puntos ecológicos que las personas han realizado. Asi mismo, el Sistema de Gestión Ambiental realiza constantemente campañas de sensibilización a través de INTRASIC y correo masivo para concientizar a los funcionarios y contratistas

04 Para el año 2021 se programaron 183 actividades en los planes ambientales, y otros temas ambientales, de las cuales se dio cumplimiento total de ejecución a lo programado

Uso sostenible de los recursos

Plan de Preparación y Respuesta ante una Emergencia y/o Contingencia Ambiental.

Las actividades del SGA, van encaminadas de acuerdo a lo establecido en los programas, planes y otros temas ambientales que se identifiquen en cada vigencia.

Este indicador es medido de manera semestral, sin embargo, para el año 2021 se programaron 183 actividades de las cuales se dio cumplimiento total de ejecución a lo programado, las evidencias de cumplimiento se encuentran descritas en los informes de gestión ambiental de enero a diciembre de 2021.

Indicador	2020		2021	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Cumplimiento de actividades SGA programadas en la vigencia	98%	100%	99%	100%

Tabla. Descripción del indicador de cumplimiento de actividades programadas

Consumo de gasolina

GRI 302-1

La metodología utilizada para calcular el consumo de las fuentes no renovables se realizó sumando los consumos mensuales de cada uno de los vehículos con los que cuenta la Entidad dependiendo del tipo de combustible que estos utilizan.

Se realizó la conversión para determinar el consumo energético en Julios teniendo en cuenta

AÑO	Consumo energético generado de fuentes no renovables				Porcentaje de variación %
	(Gasolina, diésel, carbón, gas natural, energía nuclear)		Volumen o peso	Consumo energético en Julios	
	Gasolina corriente	A.C.P.M	Galones		
2018	4160.28	4134.52	8295	1,092,949,200,000	
2019	3168.62	4054.11	7223	951,702,480,000	-13%
2020	1506.61	2629.9	4137	545,091,120,000	-43%
2021	2458	3332	5790	762,890,400,000	40%

Tabla. Consumo de combustible para operación de flota vehicular.

El consumo de gasolina se mantuvo constante durante toda la vigencia 2021, ya que las acciones que el gobierno tomó respecto a la pandemia COVID19, determinaron el retorno progresivo de los servidores públicos a trabajar en la oficina, razón por la cual las personas que tienen asignado este recurso retornaron sus labores y volvieron a utilizar los vehiculos.

Consumo de energía eléctrica

La metodología utilizada para calcular el consumo energético consistió en sumar los consumos mensuales de los consumos de energía con los que cuenta la Entidad (DICEL – Distribuidora y Comercializadora de Energía y Electricidad S.A. E.S.P., donde se registra la energía regulada - conexiones eléctricas de computadores y centros de cómputo - aires bioclimáticos pisos; ENEL CODENSA donde se registra la energia de las tomas normales y alumbrado, tomas normales y alumbrado de toda la Entidad).

Y luego, se realizó la conversión para determinar el consumo energético en Julios teniendo en cuenta que un (1) KWH equivale a 3.600.000 Julios, obteniendo los siguientes resultados:

Consumo energético 2021			
	Consumo	Unidad de medida	Consumo en Julios
Electricidad consumida	567.633	kwh	2.043.478.800.000

Tabla. Consumo de energía eléctrica

El consumo de energía se mantuvo constante durante la vigencia ya que por el retorno progresivo del 30% del personal retomo sus labores en la Entidad y se volvió atender al público presencialmente.

Programa de Gestión para el uso Eficiente y Racional de la Energía

El indicador de reducción del consumo de energía eléctrica de la SIC, se mide de manera trimestral. Por lo que para el año 2021, el indicador tuvo el siguiente comportamiento, 1T=-4,41%, -2T=-0,32, 3T=1,19% y 4T=4,63%. No obstante, para el 1 trimestre se logró disminuir un gran porcentaje, pero del 2 al 4 trimestre, aumentó en pocas proporciones este consumo. Al realizar un promedio anual, el indicador arroja una disminución del 1% del consumo de energía. No obstante, ese aumento trimestral pudo darse por el regreso progresivo de los funcionarios y contratistas a la Entidad

Indicador	2020		2021	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Reducción del consumo de energía eléctrica trimestral de la SIC	-1%	-6%	-5%	-1%

Tabla. Descripción del indicador de variación del consumo de energía eléctrica trimestral de la SIC

Prevención de la contaminación

Gestión de Residuos

GRI 306-2/ PG 7 y 8

Debido a la contingencia presentada por el COVID 19 que se vive desde el mes de marzo de 2020, se estableció un protocolo de bioseguridad en el cual solo se permitió el ingreso entre el 20% y 30% del personal a las instalaciones de la SIC, que ocasionó una variación en la generación de los residuos. Para el año 2021, se generaron 1421 kg de residuos peligrosos un 13,25% más que en 2020. La generación de tarros de productos químicos y tóner se da por los servicios prestados por la SIC y debido a que aumentó la afluencia de personal. Así mismo, la Entidad desarrolla las campañas especiales de pilas usadas y medicamentos vencidos, donde el consumidor final deposita voluntariamente estos residuos, con el propósito de cerrar el ciclo de vida del producto en beneficio del ambiente y contribuir en el cambio de hábito.

El Sistema de Gestión Ambiental incentiva por medio de campañas y actividades a los servidores públicos para disminuir cada día estos residuos no aprovechables y peligrosos y aprovechar los residuos aprovechables.

RESIDUOS PELIGROSOS 2021				
Método de tratamiento y/o disposición final	Residuos que reciben este método de tratamiento	Unidad de medida	Peso de residuos	¿Cómo se determinó el método de tratamiento?
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	RAEES	Kg	1149	Estos métodos son definidos cumpliendo con la normatividad actual y vigente en materia ambiental.
Transformación en materia prima	Productos químicos	Kg	194	
Aprovechamiento, a través de separación, desensamble, compactación y recuperación de materiales o esfuerzos de recomercialización	Tóner	Kg	52	
Reciclado de componentes	Pilas	Kg	12	
Incineración	Medicamentos	Kg	14	
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS			1.421	

RESIDUOS NO PELIGROSOS 2021

Método de tratamiento y/o disposición final	Residuos que reciben este método de tratamiento	Unidad de medida	Peso de residuos
Relleno sanitario	Residuos no aprovechables	Kg	5.714
Reciclaje	Residuos aprovechables	Kg	5.599

Tabla. Total de residuos generados.

El peso de los residuos productos químicos, tóneres, no aprovechables, aprovechables, son pesos que se realizaron en la Entidad antes de hacer la entrega de los mismos, en cuanto a los pesos de los demás residuos son datos tomados de las certificaciones dado que las empresas a las cuales se le hace la entrega, realizan los pesajes con sus propias básculas.

En cuanto al análisis de los residuos peligrosos y no peligrosos, se puede evidenciar que la Entidad da un buen manejo a todos los residuos que genera, cumpliendo con lo dispuestos en la normatividad ambiental vigente en estos temas.

Programa de Gestión para el Manejo y Disposición de Residuos Sólidos

El indicador de aprovechamiento de residuos sólidos, es medido de manera trimestral. Por lo que para el año 2021, el indicador tuvo el siguiente comportamiento. 1T=40%, 2T=40%, 3T=58% y 4T=50%. No obstante, al mirarlo de manera anual el aprovechamiento fue del 49%, este porcentaje que sobrepasa la meta establecida. No obstante, desde el año 2020, cuando inició la contingencia del COVID 19, disminuyó la generación de residuos sólidos y por tanto el aprovechamiento de los mismos.

Por lo que fue necesario realizar una disminución de la meta propuesta para el año 2021, esto debido también, a las restricciones de ingreso a la Entidad y ya que el porcentaje de aforo autorizado fue entre el 20% y 30% sobre el total de funcionarios y contratistas. Sin embargo, gracias a las medidas, campañas y separación en la fuente realizados, se logró.



A 31 de diciembre de 2021, se realizó la inclusión de criterios ambientales a 28 procesos de contratación.

Indicador	2020		2021	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Aprovechamiento de los residuos generados trimestralmente en la SIC	43%	47%	35%	49%

Tabla. Descripción del indicador de aprovechamiento de los residuos generados

Compras públicas sostenibles

Evaluación a proveedores con criterios ambientales

GRI 308-1 / PG8

Mediante el Programa de Compras Públicas Sostenibles de la Entidad, se incorpora criterios ambientales y/o de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios, que se adelanten, con el fin de prevenir y controlar los impactos ambientales generados por la ejecución del objeto contractual de los mismos. Por lo anterior, todo proceso sin importar que sea nuevo, se le realiza un análisis, de acuerdo a su temática ambiental, y se determina si debe cumplir o no requisitos ambientales, de acuerdo a la perspectiva del ciclo de vida de los bienes y servicios, con el fin de hacer un uso eficiente de los recursos naturales.



10.1.2. Logros y retos Sistema de Gestión Ambiental

LOGROS 2021 | SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Programa de gestión para el manejo y disposición de residuos sólidos.	Establecer los lineamientos para el manejo, disminución, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos sólidos generados por la SIC, con el fin de minimizar los impactos ocasionados por los mismos.	<p>Medidas para el manejo de los residuos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Separación en la fuente.• Campañas especiales: Como medida de responsabilidad social, la Entidad realiza campañas especiales, con el fin de realizar la recolección de residuos que se generan en el diario vivir y que son dispuestos inadecuadamente en la Entidad como en los hogares de funcionarios y contratistas y del público en general que asiste a la Entidad, para que puedan ser tratados y/o dispuestos por empresas gestoras especialistas en estos residuos, Cajas ecológicas para disponer el papel, cajas para disponer tapas plásticas, punto para disponer medicamentos vencidos y punto para disponer pilas usadas y celulares dañados.• Política Cero Papel.• Gestión de disposición con una Asociación de Reciclaje.• Mantenimiento y calibración de las básculas con la que se pesa el reciclaje.• Acciones de preparación y respuesta ante una posible ocurrencia de emergencias o contingencias ambientales, que pueden suceder en el desarrollo de las actividades diarias de la misma y que no solo comprometen la calidad del medio ambiente y sus recursos, sino también a las personas y como responder ante ellos.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.
Programa de gestión para el uso eficiente y racional de la energía.	Optimizar el ahorro y el uso eficiente de la energía a través de acciones, hábitos y estrategias que ayuden al fortalecimiento de la cultura ambiental en los funcionarios y contratistas, tendientes a reducir el consumo de energía en la SIC.	<p>Acciones implementadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento al consumo de energía de la Entidad.• Medidas de ahorro de energía: El Sistema de Gestión Ambiental con el propósito de hacer un uso más eficiente y racional de la energía eléctrica en la Entidad, cada año imparte instrucciones y lineamientos a favor del medio ambiente y las buenas prácticas para el ahorro de energía, esto se hace a través de la expedición de una circular interna donde se establecen medidas de obligatorio cumplimiento.• Seguimiento y reporte de los daños eléctricos encontrados en baños y cafeterías, el cual son informados al grupo de mantenimiento locativo para que realicen la respectiva revisión y reparación.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.

LOGROS 2021 | SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Programa de gestión para el uso eficiente y racional del agua.	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.	<p>Acciones implementadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Implementación de medidas de ahorro y uso eficiente y racional del agua.• Control sobre las condiciones de las redes hidráulicas que se encuentren en buen estado.• Lavado y desinfección de los tanques de agua potable.• Prueba de Calidad de Agua.• Cambio de los filtros ozonizadores.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.
Plan de gestión integral de residuos peligrosos	Establecer los lineamientos internos para el manejo de los residuos peligrosos generados por las actividades que realiza la SIC en cumplimiento del Decreto 1076 de 2015 y demás normatividad vigente.	<ul style="list-style-type: none">• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.
Plan de preparación y respuesta ante una emergencia ambiental.	Establecer los lineamientos internos para el manejo de los residuos peligrosos generados por las actividades que realiza la SIC en cumplimiento del Decreto 1076 de 2015 y demás normatividad vigente.	<p>Acciones implementadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento y registro de residuos peligrosos generados por la Entidad.• Prevención y minimización de los efectos de los residuos RESPEL que se generan en la Entidad sobre el ambiente, en busca de ser gestores íntegros.• Señalización en sitios o centro de acopio.• Medidas de contingencia tienen como objetivo establecer un curso de acción organizado, planificado y coordinado, que debe ser acatado en situaciones de emergencia ya que puede poner en riesgo el medio ambiente y la salud de las personas que manipulan los residuos peligrosos, para esto se establece el control mediante el Plan de Preparación y Respuesta ante una Emergencia Ambiental SC03-F17.• Simulacros ambientales de mesa, el cual son grabados para socializarlos en las actividades del sistema y/o capacitaciones inducciones.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.

LOGROS 2021 | SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Programa de compras públicas sostenibles.	Incorporar criterios ambientales y/o de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios, que se adelanten en la SIC, con el fin de prevenir y controlar los impactos ambientales generados por la ejecución del objeto contractual de los mismos.	<p>Acciones implementadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión y análisis de estudios previos y objetos contractuales, con el fin de conocer si requieren inclusión de criterios ambientales, Este análisis se realiza tomando como referencia los requisitos legales de la Entidad, la Guía Conceptual y metodológica de Compras Públicas Sostenibles y otros documentos de consulta referentes al tema de sostenibilidad en la adquisición de bienes o servicios.• Elaboración de fichas técnicas de criterios ambientales.• Revisión de criterios ambientales para cuentas de cobro.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.
Plan de trabajo de otros temas ambientales.	Este plan de trabajo hace referencia al cumplimiento de temas ambientales normativos específicos y/o generales, tendientes a lograr los objetivos trazados por el Sistema de Gestión Ambiental.	<p>Acciones implementadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Publicaciones de ámbito ambiental que busca fomentar la reflexión crítica acerca de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.• Actualización y evaluación de matrices ambientales: Legal y de aspectos e impactos.• Desarrollo de la Semana Ambiental 2021: Es una oportunidad para reflexionar sobre las acciones y procesos pedagógicos que se vienen desarrollando en la Entidad en materia de medio ambiente, por ello, se desarrollaron actividades en pro de la protección del medio ambiente, encaminadas a los programas y planes ambientales con los que cuenta la Entidad.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales.
Proceso de certificación del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015.	La certificación ISO 14001 tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental, ha sido creado por la Organización Internacional para Normalización, siendo una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores. El Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, cubre las actividades desarrolladas por la SIC, aplicando los requisitos exigidos en las normas de calidad para los diferentes sistemas con los que cuenta, que para el caso del Sistema de Gestión Ambiental – SGA aplica la NTC-ISO 14001:2015.	<ul style="list-style-type: none">• Para realizar el proceso de certificación, la Entidad debe adelantar los siguientes pasos:• Elaboración de estudio previo.• Solicitud de contratación.• Elaboración de contrato o pliego de condiciones.• Ejecución del contrato.• Resultados del proceso de certificación ambiental por parte del ente o empresa contratista ganadora.

RETOS 2022 | SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

RETOS	OBJETIVO
Capacitar a los líderes de los procesos que ejecutan y realizan actividades en la Entidad.	Fortalecer los conocimientos de las personas que lideran las diferentes áreas de la Entidad, así como de involucrar más activamente a los líderes de los procesos, ya que como líderes son directamente auditados en todos los temas ambientales.
Mantener la certificación ambiental ISO 14001:2015.	Una vez certificados, la Entidad debe mantener la certificación ambiental ISO 14001:2015, cumpliendo y mejorando su Gestión Ambiental, esto a través de una Auditoría de seguimiento ISO 14001:2015 con el ente que certifico.
Fortalecer la implementación del requisito de inducción a contratista, por tanto, para el año 2022, se requiere continuar con el trabajo de capacitación a través de los módulos de los sistemas que tienen en el campus virtual de la Entidad.	Fortalecer los conocimientos de los contratistas.
Disminuir huella de carbono.	Para la alternancia impulsar acciones para disminuir la huella de carbono, incentivando diferentes medios alternativos y de transporte compartido, como lo son (el uso de la bicicleta, compartir el carro para disminuir el impacto ambiental de los desplazamientos a la Entidad, uso de las rutas).

11

DERECHOS
HUMANOS

GRI 103-1; 103-2

11.1. Gestión de los derechos humanos en la SIC

La SIC, en su marco estratégico incorporó la Responsabilidad Social como uno de sus componentes misionales. En este sentido, los derechos humanos se constituyen como un eje orientador del servicio al ciudadano, encaminado a garantizar sus derechos en lo que corresponde las competencias de la Entidad. Es así como los derechos humanos se incorporan de manera transversal a las acciones, actividades y servicios que presta la SIC para garantizar el acceso efectivo por parte de los ciudadanos a la atención de PQRS, también para prestar atención diferencial y preferencial adaptada a las necesidades de población con algún tipo discapacidad, enfocada en la diversidad, además de la oferta de programas de formación, entre otros.

Ahora bien, la SIC no solo está comprometida con la garantía de los derechos humanos de los ciudadanos que acuden a los diferentes servicios que oferta la Entidad, también lo hace para todos sus servidores. Producto de este compromiso la SIC **año a año consolida el modelo de Entidad Familiarmente Responsable** – efr, conservando la certificación y mejorando conforme los estándares se van ampliando. Lo anterior, con el fin de ofrecer a los servidores condiciones dignas de trabajo que les permitan conciliar su vida laboral, personal y familiar.

Por otro lado, en 2021 la SIC promulgó la Política de Derechos Humanos, que da cumplimiento a unos de los compromisos del *Plan de Acción de Derechos Humanos*

y *Empresa 2020-2022*⁸ del Gobierno Nacional, con el fin de establecer los pilares para orientar la gestión interna tales como la igualdad de oportunidades, la inclusión y el goce efectivo de derechos. Lo anterior, producto del compromiso de la Alta Dirección, para que los servicios que presta la Entidad, tanto a sus grupos de interés externos como los internos sean integrales, eficientes y accesibles.

No se puede hablar de una gestión pública efectiva que no incorpore esta visión dentro de su actuar, este mandato ha permitido que la labor operativa y misional mejore de manera continua, posicionando a la SIC como una de las mejores entidades del país⁹. La política se encuentra publicada tanto en el Sistema de Gestión Institucional -SIGI, como en la sección de Transparencia de la página web de la Entidad, en la Sección 8. "Información específica para grupos de interés", numeral 8.3, disponible en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica>.

En línea con estos compromisos, la Entidad adelantó en 2021 otras acciones como la expedición de la Política de Equidad de Género y Diversidad, se implementaron acciones para fortalecer la accesibilidad física en los servicios ofertados en Atención al Ciudadano dirigida a ciudadanos en condición de discapacidad. Así mismo, se promovieron los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos entre ciudadanos y los sujetos vigilados y finalmente, se garantiza la sostenibilidad del modelo efr.

8 <https://derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/2020/Plan-Nacional-de-Accion-de-Empresa-y-Derechos-Humanos.pdf>

9 Basados en los resultados del FURAG 2021

Adicionalmente a la Política de Derechos Humanos, la Entidad cuenta con otros lineamientos para contribuir con el respeto y protección de los mismos, así:

1. Política de Equidad de Género y Diversidad
2. Circular única de Talento Humano
3. Carta de trato digno SIC
4. Sistema de Entidad Familiarmente Responsable -EFR
5. Política de Servicio al Ciudadano
6. Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
7. Política de participación Ciudadana

Acciones con impacto social desde la gestión de los derechos humanos:

La ratificación del compromiso con el respeto y protección de los derechos humanos se La ratificación del compromiso con el respeto y protección de los derechos humanos se formaliza con la expedición de las políticas de Derechos Humanos y la de Equidad de Género y Diversidad, esto ha motivado a la Entidad a continuar participando en escenarios de gestión de derechos humanos, con el fin de adoptar iniciativas que promuevan su gestión y garantía.

En este sentido, a través del modelo efr se sigue impactando el bienestar y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de nuestros colaboradores, a través de la implementación de medidas que le permiten al funcionario, respetar, facilitar y fomentar unas relaciones sanas con su entorno familiar. Así mismo, la distribución y organización del tiempo del trabajo de forma no lineal, sin descuidar la gestión y los resultados a obtener, desarrollar y fortalecer habilidades y competencias a nivel personal y familiar, mantener o mejorar estilos de dirección o conductas directivas favorecedoras, y nunca contrarias a la conciliación de la vida familiar, todo dentro de una cultura de igualdad y no discriminación por ningún motivo.

Adicionalmente, a través del voluntariado corporativo, en diciembre de 2021 se impactó la vida de más de 120 niños de la localidad de Ciudad Bolívar, gracias a la actividad Regálale una navidad a un niño. También se donaron alimentos, tapabocas, gel antibacterial, entre otros, a la Fundación Procanitas, dedicada a brindar apoyo a una comunidad de adultos mayores.

A continuación se mencionan otras de las acciones que impactan a los diferentes grupos de interés, tanto interna como externamente, a partir de la ejecución de actividades que contribuyen al respeto y protección de algunos de los derechos humanos:

a. No discriminación: La SIC ratifica este compromiso a través de la garantía de la igualdad de oportunidades en sus actividades operativas y en la prestación del servicio al ciudadano. Adicionalmente, reconociendo la desigualdad histórica que han sufrido algunas comunidades en particular, ha generado medidas de inclusión y respeto a la diversidad a través de la política de Equidad de Género y Diversidad y la implementación del modelo efr.

b. Derechos laborales: La SIC es respetuosa de los derechos laborales de sus funcionarios por ello, da cumplimiento estricto a la ley en esta materia. Así mismo, promueve el derecho a la asociación e invita a los funcionarios sindicalizados a participar de espacios de decisión y retroalimentación; garantizando también canales de atención directos con la Alta Dirección de la Entidad. De igual forma, extiende esta obligación a los proveedores a través de una política de cero tolerancia a comportamientos contrarios al respeto de los derechos laborales.

c. Participación e inclusión: La SIC ha venido implementando medidas para garantizar la participación de todos los ciudadanos sin discriminación alguna. Lo anterior a través de la implementación efectiva de la política de participación ciudadana y la política de servicio al ciudadano. Adicionalmente, a través del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo se garantizan las condiciones óptimas para el trabajo seguro de los funcionarios que tienen algún tipo de discapacidad.

d. Acceso a la justicia: La SIC a través de sus diferentes canales, se pone al servicio de los ciudadanos para garantizar su derecho a la justicia. Lo anterior, como mediador entre los consumidores y los sujetos vigilados, brindando herramientas de resolución de conflictos tanto tradicionales como alternativos. De igual manera, a través de la Delegatura para la Protección de la Competencia, vigilando los mercados, toma decisiones que tienen impacto nacional. Así mismo, cuenta con mecanismos de control y seguimiento a las peticiones radicadas por los ciudadanos con el fin de garantizar que sean respondidas a tiempo y que el objeto de su petición sea resuelto en el marco de las competencias de la Entidad.

Ahora bien, en cuanto al avance de los compromisos definidos dentro del Plan Nacional de Acción de Derechos Humanos y Empresas, los cuales son liderados por la Secretaría General y en donde se involucran diferentes Delegaturas y Oficinas de la Entidad. En este sentido, para la *Identificación de los mecanismos para garantizar el debido proceso ante los derechos de petición presentados por clientes o ciudadanía, desde el marco operacional en las empresas de telecomunicaciones en Colombia*, la SIC a través de la Secretaría General y la Delegatura para la Protección del Consumidor, llevaron a cabo espacios de diálogo con diferentes operadoras del sector de Telecomunicaciones, con el fin de dar a conocer el plan de trabajo para el desarrollo y cumplimiento de esta acción e invitarlos a participar de este ejercicio.

A partir de lo anterior, se implementó con los operadores de telecomunicaciones participantes, una herramienta para realizar un autodiagnóstico en Derechos Humanos. Posteriormente, se estableció un plazo para el diligenciamiento de la herramienta por parte de los operadores, plazo dentro de cual se recibió información de 13 empresas. A partir de estos resultados la SIC se encuentra construyendo un informe con recomendaciones el cual será publicado en el segundo semestre de 2022.

Es importante mencionar que no existe un presupuesto específico destinado para la gestión de los derechos humanos en la Entidad, en ese sentido las actividades se adelantan con el personal disponible y con presupuesto que financia las actividades de Bienestar, Responsabilidad Social y Atención al Ciudadano.

Mecanismos de evaluación de la gestión en Derechos Humanos:

GRI 103-3

Para la evaluación de la gestión en derechos humanos, se han establecido diferentes mecanismos y espacios para medir el avance en el cierre de brechas y se han implementado prácticas que permitan avanzar en la garantía de la protección y el respeto de los derechos humanos. Entre estas las que se encuentran:

1. Plan de Acción de la Política de Equidad de Género y Diversidad
2. Comité de Convivencia laboral
3. Informes trimestrales de atención de PQRS
4. Plan de mejoramiento del Sistema efr y Seguimiento de la Alta Dirección a los Sistemas de Gestión de la Entidad
5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño
6. Medición FURAG - MIPG de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Integridad, Política de Gestión del Talento Humano, Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana
7. Auditorías internas llevadas a cabo por la Oficina de Control Interno
8. Informes periódicos para la Alta Consejería Presidencial de los Derechos Humanos

11.1.1. Principales resultados de la gestión en derechos humanos de la Entidad

No discriminación y grupos vulnerables

GRI 405-1.

01

Expedición de la Política de Derechos Humanos y la Política de Equidad de Género y Diversidad

02

Avance en la gestión de los compromisos a 2021 del Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos

03

Certificación del Modelo efr

Parte del compromiso de la Entidad con el cierre de brechas de género, tiene relación directa con la composición de la plantilla de personal en la SIC, es por eso que se pro-

mueve la vinculación de mujeres y actualmente se cuenta con una vinculación mayoritaria de mujeres. Así mismo, en cuanto al factor etario, los rangos de edad que más predomina están entre los 30 y 50 años, alcanzando el 90,44% de la población total.

De igual manera, la categoría con más mujeres en la Entidad es la de Profesional Universitario con un 42% que equivale a 257 mujeres, como se puede observar en la siguiente tabla:

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	1,48%	1	0,16%	10	1,65%
	Mujeres	0	0,00%	7	1,15%	3	0,49%	10	1,65%
	Total	0	0,00%	16	2,64%	4	0,66%	20	3,29%
Asesor	Hombres	1	0,16%	7	1,15%	0	0,00%	8	1,32%
	Mujeres	1	0,16%	7	1,15%	1	0,16%	9	1,48%
	Total	2	0,33%	14	2,31%	1	0,16%	17	2,80%
Profesional	Hombres	12	1,98%	101	16,64%	41	6,75%	154	25,37%
	Mujeres	29	4,78%	166	27,35%	62	10,21%	257	42,34%
	Total	41	6,75%	267	43,99%	103	16,97%	411	67,71%
Técnico	Hombres	3	0,49%	14	2,31%	19	3,13%	36	5,93%
	Mujeres	1	0,16%	17	2,80%	22	3,62%	40	6,59%
	Total	4	0,66%	31	5,11%	41	6,75%	76	12,52%
Asistencial	Hombres	2	0,33%	15	2,47%	10	1,65%	27	4,45%
	Mujeres	9	1,48%	33	5,44%	14	2,31%	56	9,23%
	Total	11	1,81%	48	7,91%	24	3,95%	83	13,67%
TOTAL		58	9,56%	376	61,94%	173	28,50%	607	100,00%

Tabla. Plantilla SIC por cargo, género y grupo etario 2021.

Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres

GRI 405-2

Nivel jerárquico de empleo	Salario Base		
	Hombres	Mujeres	Relación porcentual
Directivo	17.817.218	17.042.419	4,35
Asesor	14.714.805	11.006.788	25,20
Profesional	4.943.879	5.061.520	-2,38
Técnico	3.202.378	3.250.612	-1,51
Asistencial	2.507.669	2.423.256	3,37

Tabla. Relación de salario base por nivel jerárquico 2021.

La remuneración de la Entidad está establecida de acuerdo con los parámetros de ley. En este sentido, no depende de criterios como el género, garantizando de esta manera igualdad salarial. Ahora bien, frente a la diferencia porcentual en la tabla, esta se presenta debido a que el promedio salarial se hizo de manera general por nivel jerárquico de los empleos y no por cargo y grado. Así mismo, dentro de los niveles existen variables que pueden presentar variaciones en la remuneración. Cada uno de los niveles jerárquicos cuenta con el siguiente número de grados, así: En el nivel directivo existen 5 grados; en el nivel asesor hay 7 grados; en el nivel profesional 10 grados; en el nivel técnico 4 grados y en el asistencial 15 grados diferentes.



Comité de Convivencia Laboral

Durante el 2021, el Comité de Convivencia Laboral recibió una sola queja por presunto acoso laboral, a la cual se le aplicó el procedimiento establecido y fue cerrada y archivada por no encontrar argumentos ni soportes que la definieran como tal. Vale la pena aclarar que la queja tampoco se relacionaba como un posible caso de discriminación.

CASOS ATENDIDOS COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL 2021			
Número de quejas recibidas en Total	Número de archivados por no constituir acoso laboral	Número de casos abiertos o en trámite	Enviadas a la Procuraduría General de la Nación
Un (1) caso.	Un (1) caso.	Cero (0) casos.	Cero (0) casos.

11.1.2. Logros y retos en derechos humanos

LOGROS 2021 | DERECHOS HUMANOS

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Ganadores del Premio Colombiano a la sostenibilidad y buenas prácticas laborales otorgado por ACRIP	Reconoce a las organizaciones que, a través de una gestión integral del talento humano, contribuyen al desarrollo sostenible creando impactos positivos en las personas, en las organizaciones y en la sociedad. En esta edición, el Modelo de Excelencia de Sostenibilidad en Buenas Prácticas Laborales (MES+BPL) ha integrado a sus contenido académicos los Principios del Pacto Global, convalidados con la Red Colombiana de Pacto Global, ejercicio que se suma al Modelo de Igualdad de Género (MIG Score), de la OIT, y a la guía Empresa Familiarmente Responsable (efr), validados por la Fundación Más Familia, siendo el MES+BPL la herramienta de excelencia para América Latina más completa e integral de sostenibilidad con enfoque en prácticas laborales e inspirada por los principales estándares internacionales de responsabilidad social empresarial, desarrollo sostenible, fortalecimiento laboral y gestión humana.	Enfoque de sostenibilidad y prácticas laborales implementadas

RETOS 2022 | DERECHOS HUMANOS

RETOS	OBJETIVO
Cumplimiento de Plan de Acción de DDHH y Empresas del Gobierno Nacional	Dar cumplimiento al 100% de los compromisos de la SIC en el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos
Cumplimiento del Plan de Acción de la Política de Equidad de Género y Diversidad para 2022	Ejecutar al 100% de las actividades proyectadas a realizarse en la vigencia 2022
PNUD Sello Equipares	Suscribir convenio con PNUD para la implementación de las fases 1 y 2 del Sello Equipares.
Fortalecimiento de la accesibilidad física	Ejecutar el plan de adecuaciones físicas para fortalecer la accesibilidad física en la Sede principal de la Entidad para la atención al ciudadano en condición de discapacidad

12

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	8		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8		
	102-3 Ubicación de la sede	8		
	102-4 Ubicación de las operaciones	8		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	8		
	102-6 Mercados servidos	8		
	102-7 Tamaño de la Organización	8	6	8
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	123	6	8
	102-9 Cadena de suministro	47		
	102-10 Cambios significativos	Durante el periodo del reporte no se presentaron cambios significativos		
	102-11 Principio de precaución	136 y 137	7	7,12
1. Perfil de la Organización	102-12 Iniciativas externas	10		
	102-13 Afiliación a asociaciones	10		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5,6 y 7		
2. Estrategia	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	22		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	31	10	
3. Ética e integridad	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31	6	8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18 Estructura del gobierno corporativo	13	6	8
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	13		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13		
	102-25 Conflictos de intereses	31		
4. Gobernanza	102-40 Lista de grupos de interés	16		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	129	3	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	16		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22		
5. Participación de los grupos de interés	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	16		
	102-45 Entidades incluidas en los Estados Financieros			
GRI 102: Contenidos Generales 2016				

La SIC 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.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
6. Prácticas para la elaboración de informes	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. Pág. 20		
	102-47 Lista de temas materiales	20		
	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 Periodo objeto del informe	4		
	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	151 a 155		
	102-56 Verificación externa	El presente informe no contó con verificación externa para este Informe de Sostenibilidad		

TEMAS MATERIALES

BUEN GOBIERNO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	26		8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	52		
	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		8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54	1	1
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	32	10	8
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33	10	8
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	34	10	8
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	49		

DATOS PERSONALES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	55		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos	61		
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	61		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68		
GRI 416: Salud y seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos sobre la seguridad de los servicios	70		
	416-2 Incidentes de incumplimiento relativos a la salud	70		
PROPIEDAD INDUSTRIAL				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	74		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia	77		
ASUNTOS JURISDICCIONALES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	87		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia	89		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	96		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	96		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia	100 a 103		
METROLOGÍA LEGAL				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	108		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	108		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión e informe de transparencia	111		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	119	1, 2 y 6	5
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	119		5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	122		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	124		8
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	124		8
	401-3 Permiso parental	125		5

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	129	6	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	130		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	131		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	131		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	131		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	132		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	133		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	133		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	133		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	134		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	125		4
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	126		4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	126		4

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA	PG	ODS
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	136	7,8 y 9	12 y 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	136		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	140		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	140		12
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	141	7 y 8	12
GRI 308: evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	142	8	
DERECHOS HUMANOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	147		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	147		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	148		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	149	6	8
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres	149		

Confianza que
construye progreso



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA