



INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**

SIC VIGENCIA 2022



Superintendente de Industria y Comercio:
Cielo Elaine Rusinque Urrego

Secretaría General (E):
Diego Orlando Romero Rivera

Redacción y contenido:
Bibiana Teresa Rodríguez Beltrán

Revisión y estilo:
Diana Carolina González Cely

Concepto gráfico, diseño y diagramación:
July Andrea Navarro Salinas

Fotografía y apoyo gráfico:
Jorge Ernesto Ramírez

Contenido

PÁGINA

04

1. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- 1.1. SOBRE ESTE INFORME**
- 1.2. MENSAJE DE LA 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 y grupos de interés
 - 1.3.4. Proceso para determinar los temas materiales de la Entidad

20

2. BUEN GOBIERNO

- 2.1. BUEN GOBIERNO DE LA SIC**
 - 2.1.1 Principales resultados de la gestión del buen Gobierno 2022
 - 2.1.2 Logros 2022 y retos 2023 del Bueno Gobierno reportados desde la Oficina Asesora de Planeación
- 2.2. TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y COMPORTAMIENTO ÉTICO**
 - 2.2.1 Principales resultados de la gestión de transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético- código de integridad 2022
 - 2.2.2 Logros 2022 y retos 2023 de la gestión de transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético
- 2.3. GESTIÓN CONTRACTUAL DE LA SIC**
 - 2.3.1 Principales resultados de la gestión de la cadena de suministro 2022
 - 2.3.2 Logros 2022 y retos 2023 Grupo de Contratación
- 2.4 FINANZAS PÚBLICAS**
 - 2.4.1 Principales resultados de la gestión financiera de la SIC 2022
 - 2.4.2 Impactos económicos indirectos significativos
 - 2.4.3 Logros 2022 y retos 2023 Dirección Financiera

PÁGINA

38

3. PROTECCION Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- 3.1 DELEGATURA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
 - 3.1.1 Principales resultados de la gestión de la Delegatura de Protección de Datos Personales 2022
 - 3.1.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura Para la Protección de Datos Personales
- 3.2. PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SIC**
 - 3.2.1 Principales resultados del programa De Datos personales de la Entidad 2022
 - 3.2.2 Logros 2022 y retos 2023 Programa Integral de Protección de Datos SIC
- 3.3 DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
 - 3.3.1 Principales resultados de la gestión de la Delegatura de Protección al Consumidor 2022
 - 3.3.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura de Protección del consumidor
- 3.4 DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL**
 - 3.4.1 Principales resultados de la Delegatura para la Propiedad Industrial en 2022
 - 3.4.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura para la Propiedad Industrial
- 3.5 DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES**
 - 3.5.1 Principales resultados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales 2022
 - 3.5.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales
- 3.6. DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA**
 - 3.6.1 Principales resultados de la Delegatura para la Protección de la Competencia 2022
 - 3.6.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura para la Protección de la Competencia

Contenido

PÁGINA

75

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

3.7.1 Principales resultados de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal 2022

3.7.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

3.8 RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.8.1 Principales resultados de la Red Nacional de Protección al Consumidor 2022

3.8.2 Logros 2022 y retos 2023 Red Nacional de Protección al Consumidor

4. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

4.1. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA SIC

4.1.1 Principales resultados de la Oficina de Tecnologías de la información 2022

4.1.2 Logros 2022 y retos 2023Tecnologías de la información

5. CALIDAD DEL SERVICIO

5.1 GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (GTAC)

5.1.1. Principales resultados del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano 2022

5.1.2 Logros 2022 y retos 2023 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

5.2. GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN

5.2.1 Principales resultados del Grupo de Trabajo de Formación 2022

5.2.2 Logros 2022 y retos 2023 Grupo de Trabajo de Formación

PÁGINA

92

5.3 GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES

5.3.1 Principales resultados del Grupo de Trabajo de Comunicaciones 2022

5.3.2 Logros 2022 y retos 2023 Grupo de Trabajo de Comunicaciones

6. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

6.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LA SIC 2022

6.1.1. Logros 2022 y retos 2023 para el cuidado del medio ambiente

100

7. PRÁCTICAS LABORALES

7.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA SIC 2022

7.1.1. Logros 2022 y retos 2023 de las prácticas laborales en la sic

112

8. DERECHOS HUMANOS

8.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN DERECHOS HUMANOS DE LA ENTIDAD 2022

8.1.1. Logros 2022 y retos 2023 en Derechos Humanos

119

9. INDICE DE CONTENIDO GRI

01

LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1.1. SOBRE ESTE INFORME

GRI 2-3; 2-14

Este es el quinto Informe de Sostenibilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio en adelante la Entidad o SIC, la información aquí reportada cubre el periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, un ejercicio de reporte anual que inició en 2021 y que coincide con la periodicidad de los informes financieros de la Entidad. Fue elaborado de conformidad con el estándar de la "Global Reporting Initiative - GRI". Aquí se presentan los principales resultados del desempeño económico, social y ambiental de la SIC 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 relevante para la Entidad en un ejercicio realizado en los primeros meses de 2023 con la Alta Dirección de la SIC, y sus contenidos han sido revisados y aprobados por las diferentes Delegaturas y Oficinas de la Entidad 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 del documento.

Para más información sobre este reporte o memoria puede comunicarse con la Secretaría General de la Entidad, en los correos electrónicos secre-gral@sic.gov.co, dcgonzalez@sic.gov.co y c.brodriguez@sic.gov.co



1.2. MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI: 2-22

Garantizar la protección de la libre competencia, los datos personales, la metrología legal y los derechos de los consumidores, son funciones ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad nacional y administradora del Sistema Nacional de Propiedad Industrial. Los logros alcanzados y las actividades ejecutadas contribuyen al fortalecimiento de la economía nacional, al buen funcionamiento de los mercados y a la consolidación de la confianza entre la ciudadanía en general.

El equipo humano de la Entidad ejerce estas labores desde su competencia técnica con un alto nivel de compromiso, factores que aportan a la eficiencia y calidad de los servicios. Al igual que, permiten administrar los impactos generados por las actividades en materia ambiental y social, incluidos los relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y de los derechos humanos en general, además de la promoción de las buenas prácticas empresariales, la integridad y el respeto por la propiedad industrial.

Con esta perspectiva y desde su rol como entidad pública de carácter técnico, la SIC desarrolla sus funciones bajo parámetros institucionales articulados con el Sistema integral de Gestión Institucional – SIGI. Lo anterior con el objetivo de promover la transparencia, la equidad, el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el compromiso institucional con los Principios del Pacto Global y la observancia de los acuerdos adquiridos por el Estado colombiano en materia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Las actividades misionales se gestionan asegurando así el logro de los objetivos de la Entidad a través de una gestión armónica con el entorno y los grupos de interés, la cual presentamos en nuestro quinto Informe de Sostenibilidad, en el que mostramos la revisión y seguimiento de las actividades desplegadas durante el año 2022.

En el año objeto de este reporte, destacamos los logros de nuestra gestión en materia de protección de datos personales, a través de la creación de la Dirección de Habeas Data, la cual surge como respuesta al incremento de las quejas ciudadanas asociadas, que constituyen el 90% de los requerimientos que recibe la Delegatura para la Protección de Datos Personales. Bajo el liderazgo de esta sección, también avanzamos en la implementación de herramientas de Inteligencia Artificial en los procesos de respuesta a las quejas de la ciudadanía, con el objetivo de disminuir los tiempos de atención.

La Delegatura para la Protección de la Competencia realizó la entrega de la primera versión de las herramientas de analítica de datos denominadas: Sherlock, Sabueso e Inspector con el propósito de fortalecer la eficiencia y la capacidad técnica de promoción y protección de la libre competencia económica por parte de la SIC.

Como copresidentes del Grupo de Abogacía de la Competencia de la Red Internacional de Competencia y bajo la guía de esta Delegatura, actualizamos la segunda parte del Kit de Herramientas (Toolkit), que incluye los mecanismos de promoción de la libre competencia eco-





nómica utilizados por las autoridades de competencia de diferentes jurisdicciones. Asimismo, avanzamos 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.

Con el objetivo de garantizar la protección de información sensible y datos personales de los actos administrativos emitidos por el Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativa y Apoyo Jurídico, la Dirección de Investigación, Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios definió el Instructivo para la Proyección, Revisión y Anonimización de Actos Administrativos, en el cual se proporcionan orientaciones específicas sobre este proceso a los funcionarios y/o contratistas responsables.

Por su parte, la Delegatura para la Propiedad Industrial adelantó la promoción de las herramientas que la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual tiene dispuestas para las MiPymes, mediante la socialización del diagnóstico adelantado por este organismo, el cual permite contar con un panorama básico de la situación de una empresa en materia de propiedad intelectual. También en 2022, esta área fortaleció los servicios de información tecnológica y mantuvo la confiabilidad del Sistema de Registro (SIPI) con la producción de 5 versiones que simplificaron la radicación y ampliaron la cantidad de resultados obtenidos por el usuario de 200 hasta 1.500.

La Delegatura para la Protección del Consumidor realizó el VII Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones - *"El uso de herramientas digitales para dinamizar la interacción entre usuarios y operadores"* y continuó con el trabajo conjunto con los actores del sector TIC y postales, orientado a establecer objetivos comunes e impulsar la adopción de herramientas que beneficien a los usuarios.

Así mismo, desde la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales trabajamos en la mejora continua de 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. Adicionalmente, realizamos el VIII Congreso de Derecho de los Mercados, donde diferentes expertos tanto nacionales como internacionales expusieron temas académicos de relevancia y actualidad en materia de derecho del consumo, competencia desleal, propiedad industrial y su relación con el derecho procesal.

La efectividad en los procesos liderados por la SIC es posible en gran medida por los grupos que integran la Oficina de Servicio al Consumidor y de Apoyo Empresarial- OSCAE, área que puso al servicio de la ciudadanía a la Asesora Virtual Gaby, mejorando la interacción de la Entidad con la ciudadanía por medio del uso de tecnologías de la información y herramientas de inteligencia artificial. Como resultado 966.340 ciudadanos fueron atendidos, cifra que superó la meta que había sido establecida en 869.163 personas y que representa un cumplimiento del 111 %.

Asimismo, se brindaron espacios de formación a la ciudadanía en temas misionales de la Entidad, logrando que el indicador de satisfacción de los asistentes a las jornadas académicas alcanzara un 91,13%. Adicionalmente, mantuvimos informada a la ciudadanía a través de nuestros canales oficiales tales como la página web y el programa SIC TeVe. De igual forma, compartimos información por medio de las redes sociales, cuyo crecimiento superó la meta en un 138,8% logrando en el primer semestre 34.040 seguidores y en el segundo semestre 30.237.

Por otro lado, de forma coordinada con los canales virtuales de la Superintendencia, la Red Nacional de Protección al Consumidor- RNPC¹ operó a través de 16 convenios interadministrativos a nivel Regional y 9 a nivel Local, respaldados además por 4 unidades móviles tipo bus, adaptadas como oficinas y 1 punto de atención

¹ La Red Nacional de Protección al Consumidor- RNPC articula el diálogo entre los tres principales actores del proceso de intercambio de bienes y servicios: el comercio (incluyendo productores y proveedores), los consumidores y las entidades del Estado encargadas de velar por la protección de sus derechos.

móvil tipo carpa, transportado en camionetas 4x4. Estos mecanismos, contribuyeron a acercar a la ciudadanía a los servicios y herramientas de la Entidad y a mejorar la comunicación en doble vía con todos los actores clave del intercambio comercial.

Se debe considerar que las actividades ejecutadas involucran el consumo de recursos naturales y la generación de residuos, sin embargo, la Entidad cuenta con el Sistema de Gestión Ambiental, a través del cual se hace seguimiento al consumo, monitoreo de desviaciones y también permite la toma de medidas correctivas oportunas. En relación con este aspecto, logramos mantener la certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, e incluir criterios ambientales y/o de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios dentro del Programa de Compras Públicas Sostenibles.

Con el propósito de ofrecer un ambiente laboral óptimo, la SIC implementa iniciativas orientadas a promover y asegurar el bienestar, la salud y seguridad en condiciones apropiadas para sus colaboradores.

En línea con esta intención, continuamos con las acciones de acompañamiento a los funcionarios que desarrollan sus actividades en modalidad de teletrabajo, las cuales incluyeron capacitaciones en riesgos laborales y en otros aspectos necesarios para el fortalecimiento de este proceso. Además, renovamos la certificación de la SIC en el modelo de gestión de Entidad Familiarmente Responsable efr para el periodo 2022 – 2025, ratificando nuestro compromiso con la promoción del equilibrio entre la vida laboral, familiar y el desarrollo personal de los trabajadores.

Ahora bien, la SIC en su compromiso con la promoción y respeto de los derechos humanos, dio cumplimiento a las metas propuestas en el Plan de Acción Nacional

de Derechos Humanos. Adicionalmente, suscribimos un convenio con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, orientado a implementar el Programa Equipares Público – Sello de Igualdad de Género, con el propósito de obtener la certificación otorgada por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.

En el marco del convenio con el PNUD y con el objetivo de avanzar de forma integral en la gestión de los impactos institucionales en materia de derechos humanos, generamos el Plan de Acción Armonizado de Equidad de Género y Diversidad, el cual incluyó la actualización de la política, la revisión del plan de acción de la SIC y el complemento de estos elementos con los requisitos señalados por esta organización para el logro de la certificación del sello Equipares Público.

Los invitamos en este informe a conocer en detalle estas acciones y otras iniciativas que desarrollamos durante 2022, siempre con el objetivo de cumplir con nuestro propósito misional desde una perspectiva responsable, consiente de los impactos operacionales y activa en la gestión preventiva de efectos negativos. Este es un ejercicio que nos ha permitido plantearnos metas retadoras, que nos animan a seguir fortaleciendo la confianza de la ciudadanía, los consumidores y los comerciantes, así como garantizar un adecuado desarrollo de los mercados en nuestro país.

Cielo Elaine Rusinque Urrego
Superintendente de Industria y Comercio



1.3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI: 2-1; 2-6

La Superintendencia de Industria y Comercio 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.

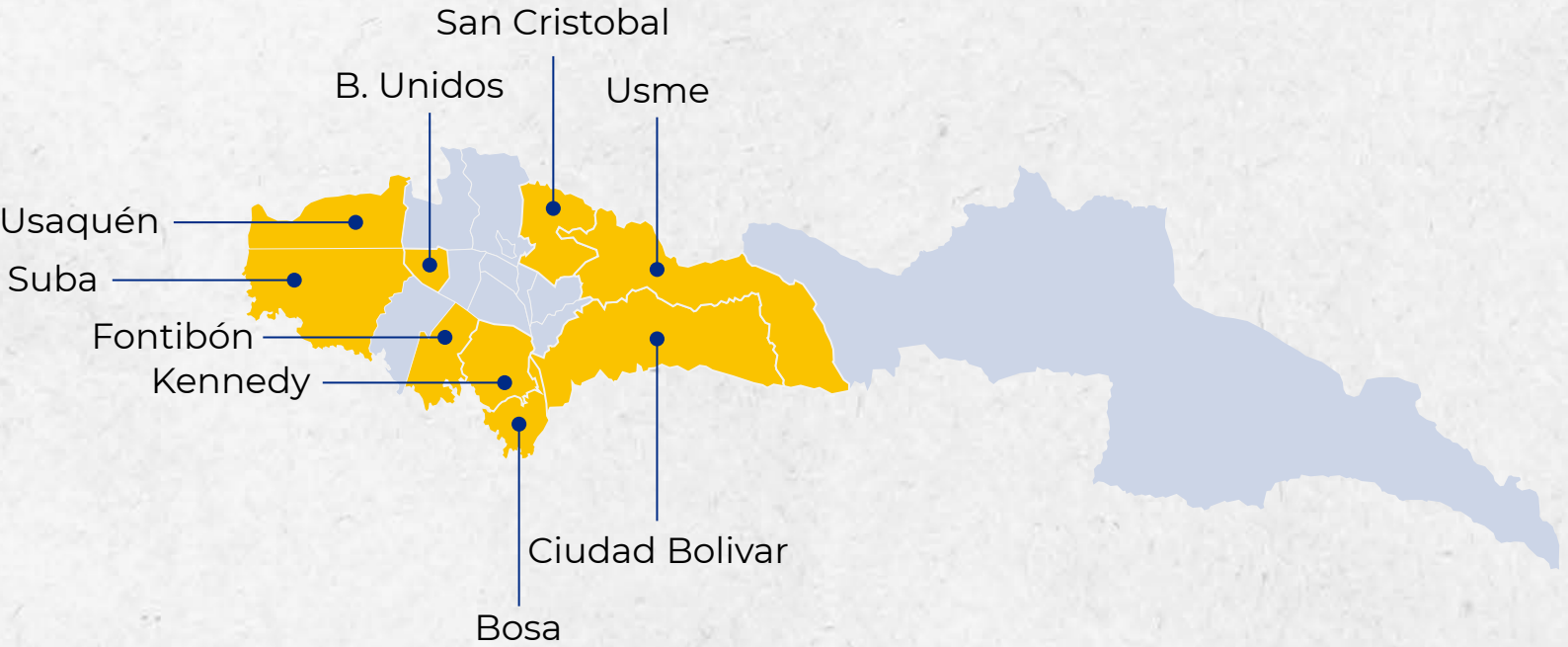
La Superintendencia de Industria y Comercio, es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas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

La sede principal de la SIC, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia en la Carrera 13 No. 27 – 00. La Entidad cuenta con una sede alterna en Bogotá, en la que opera especialmente la correspondencia y radicación. También, se ofrece atención a la ciudadanía, en ciudades como Medellín, Cali, Armenia, Cúcuta, Bucaramanga, Popayán, Pereira, Neiva, Barranquilla, Ibagué, Manizales y Pasto. Así mismo, para ampliar la atención y ofrecer los servicios, la SIC hace parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor- RNPC que opera a través de 16 convenios interadministrativos a nivel regional y 9 a nivel local. Igualmente, cuenta con cuatro (4) unidades móviles tipo Bus, adaptadas como oficinas (5 a 10 puestos de trabajo); además de un (1) punto de atención móvil tipo carpa, transportado en camionetas 4x4.

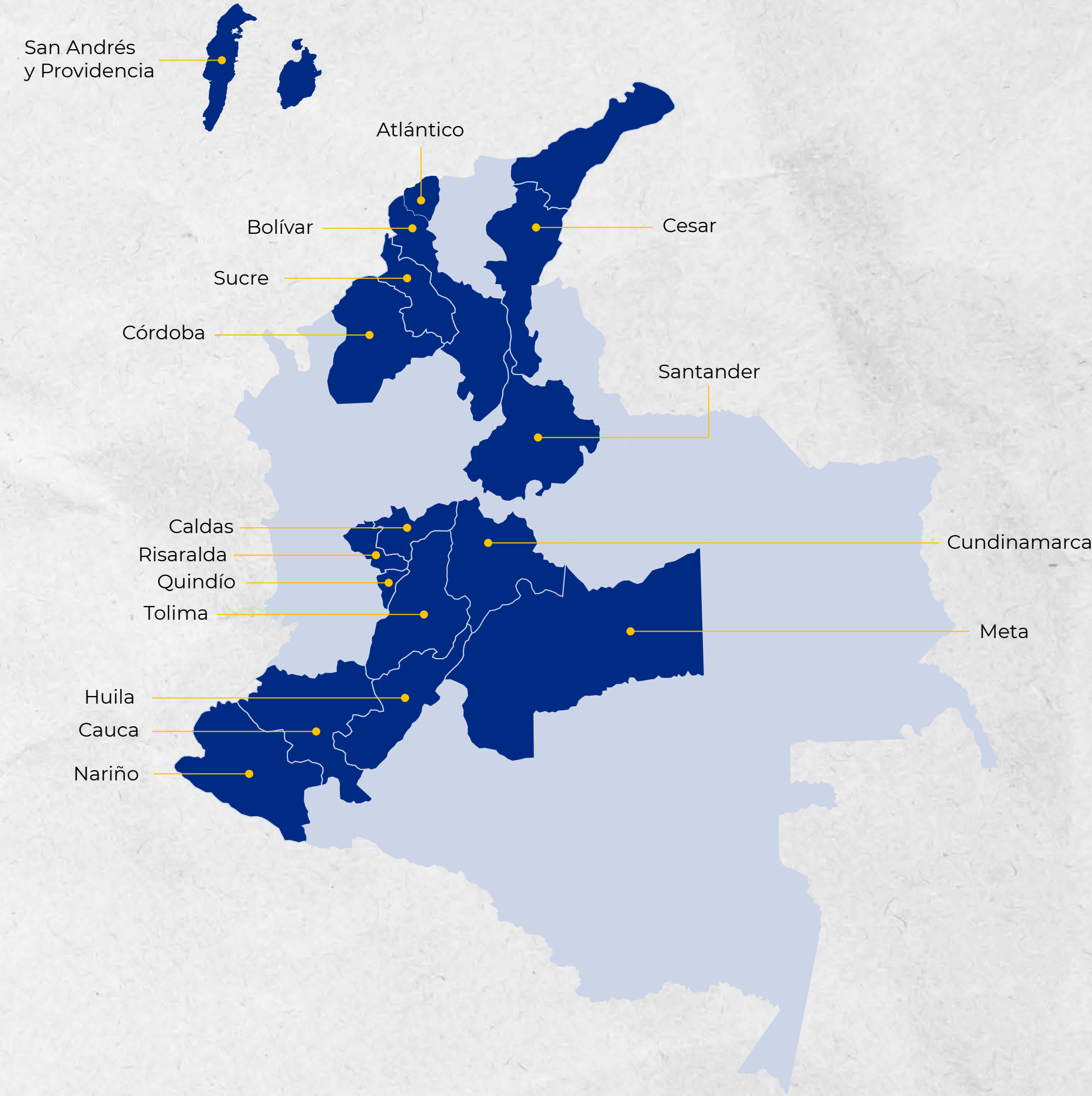
De esta manera, es posible brindar orientación a los consumidores de bienes y servicios y apoyar a las administraciones municipales de la región en el correcto ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y metrología legal.

Casas del Consumidor Local:

Para el año 2022, la RNPC hizo presencia en (9) localidades de Bogotá, las cuales se enumeran a continuación:



Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regionales:



Iniciativas Externas y Afiliaciones:

GRI 2-28

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

Entidad participante en la medición de



Convenio con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)



Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales (RIPD)



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

- Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Comité de Políticas de Consumo (CCP – Committee on Consumer Policy)
- Gabinete Ministerial sobre Políticas de Protección al Consumidor (Ministerial Bureau on Consumer Policy)
- Grupo de Trabajo sobre Seguridad de Productos de Consumo (WPCPS – Working Party on Consumer Product Safety)
- Grupo Consultivo sobre Consumo Sostenible (Advisory Group on Sustainable Consumption)
- Grupo Consultivo para la Campaña Mundial de Sensibilización 2024 (Advisory Group for the 2024 Global Awareness Campaign)



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



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

- Grupo de Trabajo sobre Comercio Electrónico y Cooperación Transfronteriza
- Grupo de Trabajo sobre Seguridad de Productos de Consumo
- Grupo de Trabajo sobre Género y Consumo



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

- Grupo Consultivo de la Presidencia en curso de ICPEN1 (AG – Advisory Group)
- Coordinadores del Mes de la Prevención del Fraude (FPM – Fraud Prevention Month)
- Grupo de Trabajo sobre Publicidad en Línea
- Grupo de Trabajo sobre Proclamas Medioambientales Engañosas
- Grupo de Trabajo sobre Efectividad de las Agencias
- Miembro de econsumer.gov2



Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor

- Grupo de Trabajo sobre Género y Consumo
- Grupo de Trabajo sobre Publicidad Engañosas y Abusiva
- Grupo de Trabajo sobre Comercio Electrónico - colíderes



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

- Comité de Gestión de la Presidencia en curso de la RCSS3

- Administrador del Portal del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR)
- Grupo de Trabajo sobre Alianzas Estratégicas con Organizaciones Multilaterales - líderes



Alianza del Pacífico

- Subcomité de Servicios y Capital:
- Grupo de Trabajo sobre Protección al Consumidor



Mercado Común del SUR (MERCOSUR)

- Comité Técnico No. 7 – Protección al Consumidor



Comunidad Andina de Naciones (CAN)

- Grupo Ad Hoc sobre Comercio Electrónico



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.



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

Participación en otras instancias:

- Comisión Intersectorial de la Calidad.
- Comité Andino de la Calidad.
- Comité de la Red Andina de Acreditación.
- Comité de Seguridad de GLP, liderado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Mesa sectorial de gas liderada por el SENA.
- Comisión Asesora de Reglamentos Técnicos del Ministerio de Minas y Energía
- Comité de Gerencia de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.
- Mesas de trabajo con Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para la elaboración y socialización de los reglamentos técnicos andinos.
- Comité 144 del ICONTEC: Medidores de energía eléctrica.
- Comité 256 del ICONTEC: Gobernanza.
- Comité 186 de ICONTEC: Combustibles líquidos, alcoholes carburantes y biodiesel.
- Mesa de trabajo binacional en el marco del Comité Binacional de Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad Colombia – Ecuador y el grupo de trabajo interinstitucional nacional (Colombia) preparatorio para las mismas.
- Mesa de trabajo para la elaboración de los reglamentos técnicos de vajillas, barras corrugadas, calzado, confecciones, pinturas, frenos, sistemas de contención vehicular, servicio público de pasajeros, llantas para motocicletas y frenos para motocicletas apalancada en el Decreto 1595 de 2015, en etapas anteriores a la consulta pública.
- Convenio Especial de Cooperación entre la SIC, Minciencias y red JOINN
- Convenios interadministrativos y Convenios de asociación CATI
- Asociación Interamericana de Propiedad Intelectual ASIPI
- Comité Intersectorial de Normas Internacionales de Información Financiera



Premios, reconocimientos y certificaciones 2022

★ Red Nacional de Protección al Consumidor

La Red Nacional de Protección al Consumidor se encuentra inscrita desde el año 2016 en el Banco de Éxitos de la Presidencia de la Republica y el Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniendo en este mismo año el Premio Nacional de Alta Gerencia; en noviembre del año 2022, este merito fue ratificado.

★ Oficina de Tecnología e Información- OTI

- Premio World Competition Advocacy Contest del Banco Mundial en la categoría 'Experiencias exitosas en la planeación, implementación y monitoreo de estrategias de abogacía en tiempos de crisis'
- Sello de excelencia Gobierno Digital: categorías: Gobierno abierto - Datos abiertos

★ Delegatura para la Protección de la Competencia:

- En el marco de la Conferencia Anual de la Red Internacional de Competencia en 2022 (Berlín), fue otorgado el premio "World Competition Advocacy Contest" en la categoría de "Experiencias exitosas en la planeación, implementación y monitoreo de estrategias de abogacía en tiempos de crisis" a la SIC.
- Segundo Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias de Colombia. Entre el Banco

de Desarrollo de América Latina y el Departamento Nacional de Planeación de Colombia (DNP), llevaron a cabo el Segundo Concurso de Buenas Prácticas Regulatorias de Colombia. La SIC obtuvo el primer puesto en la categoría ex post (entre más de 49 participantes).

- Mejores Equipos de la SIC 2022. Primer puesto participantes).

★ 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 continúa con las certificación bajo la norma ISO 14001:2015 en los procesos estratégicos, misiones y de apoyo ubicados en la sede principal. Este logro ha hecho posible presentar a la Entidad como una organización estable, ordenada, eficaz y amigable con el medio ambiente, que se preocupa por estar en constante crecimiento y mejoramiento continuo. Es así que esta certificación se dio en noviembre de 2021, por el Ente CQR CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S, proceso con una vigencia de 2 años.

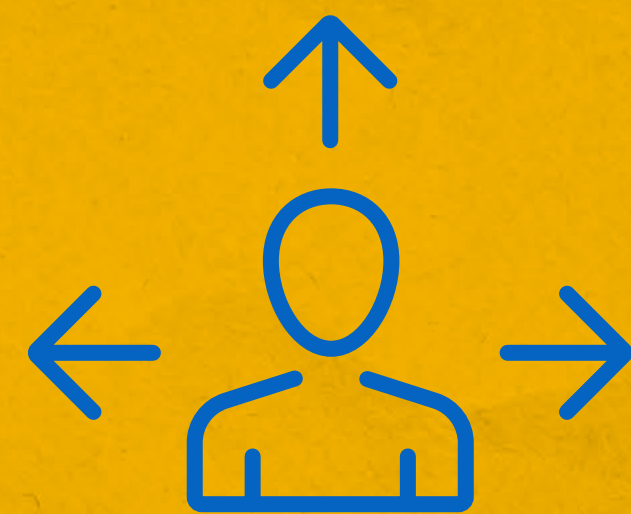
★ Gestión del Talento Humano y Administración de Personal:

- Recertificación modelo efr (Fundación más familia)

★ Delegatura para la Protección de Datos Personales:

- El Centro Financiero Internacional de Dubái (Dubai International Financial Centre - DIFC por sus siglas en inglés) otorgó su reconocimiento a la República de Colombia como un país que ofrece un nivel adecuado de protección de datos.
- De acuerdo con este organismo, el marco regulatorio en materia de protección de datos personales colombiano se alinea con la ley de protección de datos personales del DIFC. Este es el primer reconocimiento que tiene Colombia en cuanto a su nivel adecuado de protección de datos.

La Superintendencia de Industria y Comercio es consciente de la importancia que tiene la cooperación entre las autoridades internacionales de protección de datos y seguirá trabajando por consolidar a Colombia como un destino seguro para la transferencia internacional de datos personales y en consecuencia obtener el reconocimiento de nivel adecuado de protección de Datos Personales por parte de otros países.



1.3.1. Estructura de Gobierno

GRI: 2-9 / PG 6

La estructura de la SIC está definida en el Decreto 4886 de 2011 y modificada por el Decreto 092 de 2022, en ellos se determinan las funciones de sus dependencias.

De acuerdo con lo anterior, la estructura de Gobierno es la siguiente:



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.



| Miembros del máximo órgano de Gobierno y sus comités* | Antigüedad en el Órgano de Gobierno o Comité | ¿Ocupa otro cargo dentro de la Organización? ¿Cuál? |
|--|--|--|
| Superintendente de Industria y Comercio (E) Juan Camilo Duran Téllez | 2022 | |
| Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia (E) John Marcos Torres Cabezas | 2022 | Asesor Despacho Superintendente |
| Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor Rocío Soacha Pedraza | 2022 | |
| Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial (E) María del Socorro Pimienta Corbacho | 2022 | Dirección de Cumplimiento |
| Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales (E) Álvaro Yáñez Rueda | 2022 | Jefe de la Oficina Asesora Jurídica |
| Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales (E) Carlos Enrique Salazar Muñoz | 2022 | Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales |
| Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal (E) Ana María Prieto Rangel | 2022 | Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y ML |
| Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Giselle Johanna Castelblanco Muñoz | 2011 | |
| Jefe de la Oficina Asesora Jurídica Álvaro Yáñez Rueda | 2022 | Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales (E) |
| Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática (E) Jaroslav Marlén López Chávez | 2022 | Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos |
| Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial Gladys Angélica Asprilla | 2012 | |
| Secretario General (E) Reinaldo Sánchez Gutiérrez | 2022 | Director Administrativo |

*Esta información corresponde a los funcionarios que ocupaban el cargo al 31 de diciembre de 2022.

Comités:

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

El Decreto 4886 dispone lo siguiente: ARTÍCULO 26. Otros órganos de asesoría y coordinación. La Comisión de Personal, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y demás órganos de asesoría y coordinación que se organicen e integren cumplirán sus funciones de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

El Superintendente de Industria y Comercio podrá crear comités permanentes o transitorios especiales para el estudio, análisis y asesoría en temas alusivos a la Superintendencia.

En cumplimiento de lo anterior, en la Entidad se cuenta con los siguientes comités:

- 1. 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.
- 2. Comité Asesor de Contratación:** Órgano asesor y consultivo, cuando el ordenador del gasto lo requiera.
- 3. 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.
- 4. Comité de Coordinación de Control Interno:** Coordinar y asesorar el diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno institucional.
- 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 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.

- 8. Comité de Gestión:** Revisar y analizar la medición del desempeño comparándolo frente a la programación prevista, con el fin de examinar posibles desviaciones y formular propuestas de acciones preventivas y/o correctivas.
- 9. 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.
- 10. 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.
- 11. Consejo Asesor:** Órgano auxiliar de carácter consultivo, trata temas relacionados con asuntos de promoción de la competencia.
- 12. Comité de Dirección:** 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.
- 13. Comité de Cartera:** Órgano se encarga, entre otras, de efectuar las recomendaciones a que haya lugar en relación con la depuración de la cartera de imposible recaudo.
- 14. Comité de Seguridad Vial:** Tiene por objeto plantear, diseñar, definir, implementar, programar y medir las acciones necesarias para la puesta en marcha del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).
- 15. Comité Operativo de Emergencia:** El comité está organizado y enfocado a la atención de un evento, incidente u operación en sus niveles estratégicos, tácticos y operativos del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencia.
- 16. Junta Administradora:** Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el reglamento operativo del Fondo de formación. Aprobar la adjudicación de los créditos educativos condonables y las demás que se encuentran en el artículo sexto del reglamento operativo del Fondo Formación para la SIC.

Evaluación del desempeño de la Alta Dirección

GRI 2-18

El concepto "gerencia pública" involucra todos los cargos del nivel directivo del empleo público, así que la evaluación de los gerentes públicos se realiza a partir de los compromisos concertados entre el gerente y su superior jerárquico a través de los acuerdos de gestión, buscando aportar a la consecución de los objetivos fijados en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional y/o el Plan de Acción Anual.

Los acuerdos de gestión se pactan para una vigencia anual, no obstante, pueden presentarse períodos inferiores dependiendo de las fechas de vinculación o retiro del respectivo gerente público y están integrados por dos componentes: Los compromisos gerenciales y las competencias comunes y directivas.

La periodicidad de la evaluación es anual o al retiro del gerente público y no es una autoevaluación.

Políticas de remuneración

GRI 2-19

La política de remuneración de los miembros de la Alta Dirección de la Entidad, se maneja a partir de lo estipulado en el Decreto de escala salarial vigente: Decreto 473 de 2022. El pago de bonificación en los servidores públicos se presenta cuando cumple el año de servicio en la SIC y corresponde al 35% de su remuneración total. Asimismo, al interior de la Entidad, se liquidan las prestaciones económicas a los servidores que presentan su renuncia al cargo. Cuando el servidor renuncia por reconocimiento de pensión, continúa afiliado y recibiendo los beneficios del plan complementario de salud Compensar.

1.3.2. Marco Estratégico Institucional

GRI 2-12; GRI 2-13

Cada cuatro años o cuando se considere necesario, el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación- OAP de la Entidad revisa y analiza que la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos cumplan con las características y los requerimientos del Gobierno Nacional, la Dirección, así como las sugerencias de ciudadanos y partes interesadas. Esto con el fin de realizar los ajustes necesarios que son presentados al Comité Directivo y/o a la/el Superintendente.

La jefatura de la Oficina Asesora de Planeación coordina la presentación de cada líder de dependencia a la/el Superintendente con la propuesta de productos estratégicos formulados por las áreas/dependencias. El o la Superintendente podrá realizar observaciones y sugerencias sobre los productos estratégicos presentados y procederá a aprobar los mismos en el transcurso de la presentación. La metodología y asistentes a este proceso de presentación se lleva a cabo de acuerdo con los lineamientos de la/el Superintendente.

De la mano con lo anteriormente descrito, la Alta Dirección se compromete con las partes interesadas para asegurar la supervisión de la debida diligencia, al realizar periódicamente la revisión del Sistema Integral de Gestión institucional -SIGI para lo cual se hace un informe de revisión.

De otra parte, la SIC cuenta con un Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, que incluye seis (6) sistemas de gestión: I) Sistema de Gestión de Calidad; ii) Sistema de Gestión Ambiental; iii) Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, vi) Sistema empresa familiarmente responsable; v) Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; vi) Sistema de Gestión de Laboratorios; cada uno de los sistemas tiene un representante de la Alta Dirección, y puede organizar la revisión por la dirección de acuerdo con las normas de cada sistema lo que contribuye a obtener una mejora continua en los procesos de los diferentes sistemas de gestión que componen el SIGI.

La Alta Dirección gestiona los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, aplicando el procedimiento CI02-P01 "Revisión por la Dirección al Sistema Integral de Gestión institucional". Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con la normatividad vigente en cada uno, las revisiones por la Alta Dirección se programarán anualmente.

La Alta Dirección podrá establecer los mecanismos para la revisión de los sistemas que integran el SIGI, para revisión de la Dirección. Las recomendaciones que se deriven de este ejercicio son insumo en la elaboración del Plan de Acción Anual de la siguiente vigencia.

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

Compromisos políticos para una conducta empresarial responsable

GRI 2-23 GRI 2-24

La Entidad cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, que fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual tiene seguimientos cuatrimestrales. Toda la información se reporta en la página web de la Entidad: <https://www.sic.gov.co/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>. Asimismo, la Entidad hace parte de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción, y en virtud de esta, la SIC cuenta con una oficial de transparencia.

Los instrumentos intergubernamentales autorizados a los que hacen referencia los compromisos son la Ley 2195 de 2022. (Gobierno de Colombia) y la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción (Art. 73) (Gobierno de Colombia).

Los compromisos y políticas estipulan tanto la implementación de la debida diligencia y la aplicación del principio de precaución. Asimismo, desde la

Política de Derechos Humanos que fue aprobada por el Superintendente de Industria y Comercio se ha establecido el compromiso de la Entidad por el respeto y protección de estos, la mencionada política puede ser consultada en el link: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/GTo2-POLo1-POLITICA-DERECHOS-HUMANOS-SIC.pdf>

Los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente que cubren el compromiso son: Igualdad, no al trabajo forzoso, rechazo al trabajo infantil, derecho al trabajo en condiciones dignas, derecho a la salud, libertad de asociación y negociación colectiva, derecho a la dignidad humana, derecho al debido proceso, derecho al acceso a la justicia, derecho de habeas data.

Los funcionarios, los contratistas, los proveedores, la comunidad y la ciudadanía son las partes interesadas a las que la Entidad, presta especial atención dentro de la política de Derechos Humanos.

Esta política tiene su alcance en todas las actividades que desarrolla la Entidad, vinculadas con todos sus procesos misionales y administrativos, con especial atención en aquellas en las que hay una relación directa con servicios prestados a ciudadanos, y aquellas en las que intervienen diferentes partes interesadas, como funcionarios y contratistas.

Asimismo, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC es una apuesta institucional que debe tener la Entidad para mitigar los riesgos de corrupción, en tal sentido, está dirigido a todos los funcionarios, contratistas, y grupos de valor, comunidad en general, y de igual manera, permea todas las actividades misionales y de apoyo de la Entidad. Para mayor información se puede revisar el siguiente link:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/planeacion/plan-anticorrupcion>

Estas políticas o compromisos son comunicados a los trabajadores, socios de negocio y otras partes relevantes a través de los siguientes medios:

- Publicación de los instrumentos en la Página Web de la Entidad
- Capacitaciones de Transparencia y Código Integridad
- Banners en la INTRASIC (Red Interna de la Entidad)
- Apropiación de los temas relacionados mediante el proceso de Inducción y reinducción.

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 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.

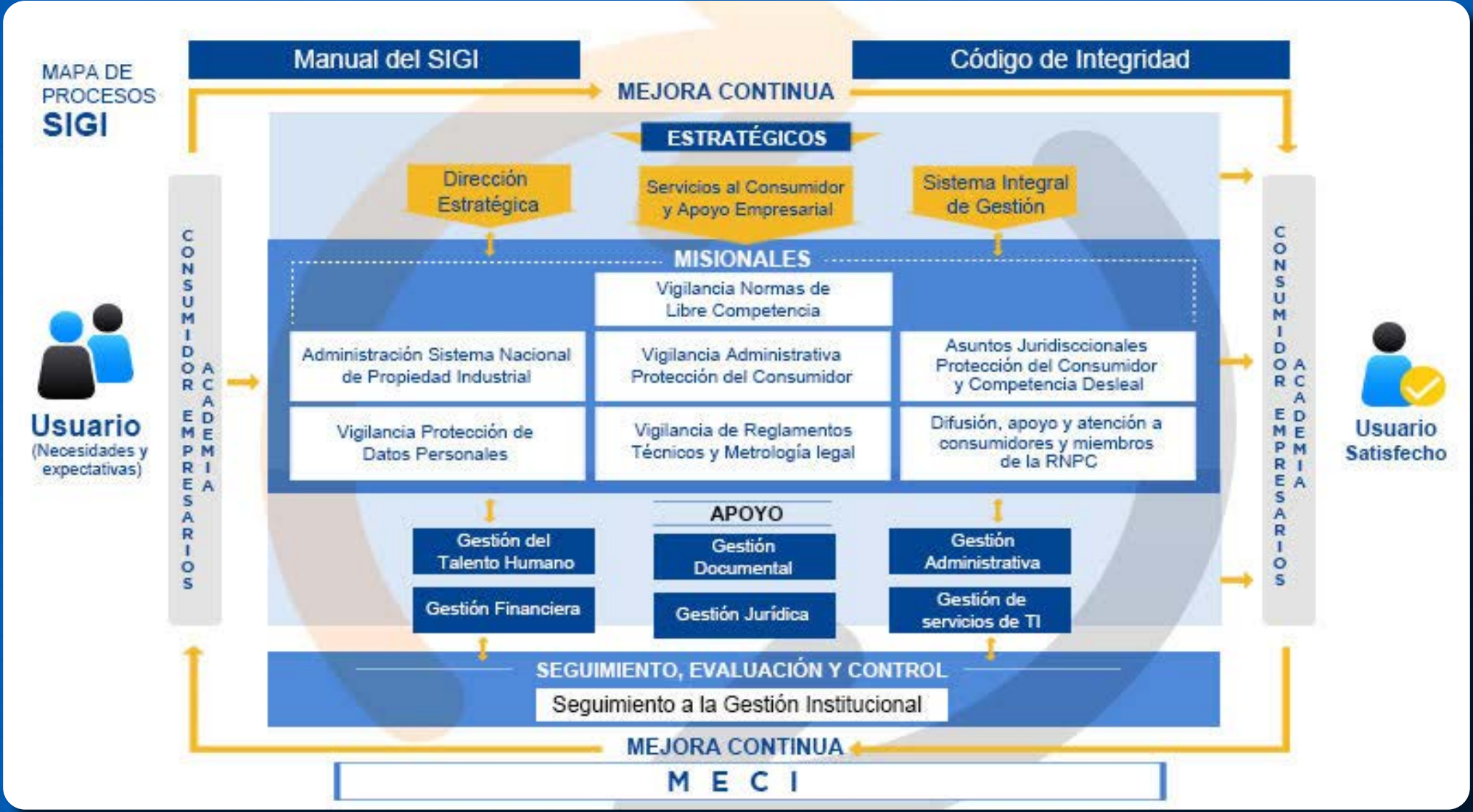


Imagen. Mapa de procesos de la SIC



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

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

Perspectiva procesos internos

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

Perspectiva aprendizaje y crecimiento

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

Perspectiva financiera

11. Mejorar la eficiencia en el gasto público.

1.3.3. Modelo de Sostenibilidad y grupos de interés

GRI 2-29

La Superintendencia de Industria y Comercio es una Entidad de la rama ejecutiva del orden nacional, por tanto, está sometida a la Constitución y a la Ley. En este contexto, para el relacionamiento con sus grupos de interés se parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que dicta lineamiento a las Entidades de orden nacional y territorial, para la planeación y la gestión institucional. Este modelo ha establecido unos lineamientos mínimos en esa relación del Estado (Entidades) con los ciudadanos y en general con sus grupos de interés.

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión existen políticas de servicio al ciudadano y de participación ciudadana que establecen un enfoque general para relacionamiento con los grupos de interés de la Entidad. El enfoque de relacionamiento de la SIC con sus grupos de interés es la atención permanente de las necesidades de los usuarios los cuales se atienden a través de los diferentes canales de atención. De igual forma, el enfoque adoptado obedece a un ejercicio permanente de participación ciudadana en el que las diferentes Delegaturas y la Oficina de Servicio al Consumidor y de Apoyo Empresarial- OSCAE organizan espacios en los cuales se materializa dicha participación y espacios de co-creación.

Los espacios de diálogo, ya sea con fines de participación o de rendición de cuentas se encuentran planeados en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC. En estos espacios hay relación directa con las partes interesadas convocadas. La credibilidad de los representantes allí presentes o el nivel de experticia de los mismos, se define a partir de la convocatoria; que es un elemento mandatorio para realizar dichos espacios. El relacionamiento siempre tiene un sustento normativo, por lo general, está asentado en los requerimientos que impone el DAFP por medio de políticas como la de Participación ciudadana y rendición de cuentas.

Los espacios mencionados anteriormente, tienen varios niveles de seguimiento y están apalancados en la plantación operativa de las áreas, es decir, estas son las encargadas de compilar las evidencias en función del cumplimiento de su plan de acción. Por otro lado, las que están relacionadas con los componentes del PAAC, tienen especial seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación -OAP y de la Oficina de Control Interno- OCI.

En la medida en que estos espacios de diálogo están incluidos en la planeación operativa, cuentan con financiación bien sea de funcionamiento o de inversión. Esta información puede ser consultada en el PAAC 2022, a través del siguiente link: <https://www.sic.gov.co/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>

Los sistemas de gestión integran una matriz, instrumento que sirve para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con esta misma herramienta se mantienen al día las acciones o los desarrollos documentales donde se encuentran las acciones con las cuales se pretende responder a esa necesidad o expectativa identificada. Este documento se encuentra disponible en el SIGI como anexo No. 6 del Manual del SIGI en: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=769&version=25&opcion_regreso=1

| 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 LGBTQ+ | El movimiento LGBTQ+ 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. |

| Grupo Interés | Definición |
|-------------------------------------|--|
| 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. |
| | 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. |
| Instituciones de Educación Superior | Según su carácter académico, las Instituciones de Educación Superior (IES) se clasifican en: |
| | Instituciones Técnicas Profesionales |
| | Instituciones Tecnológicas |
| Instituciones Educativas | Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas Universidades |
| | 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. |
| Veeduría | 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. |

| Grupo Interés | Definición |
|-----------------------------------|---|
| Asociaciones | 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. |
| 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 Publica-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 Publica-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. |

Imagen. Grupos de interés de la SIC.

Asimismo, todos los grupos de interés acceden a los servicios de la Entidad a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales y la frecuencia del relacionamiento es a demanda o solicitud.

1.3.4 Proceso para determinar los temas materiales de la Entidad

GRI 3-1; 3-2

De acuerdo con metodologías internacionales en sostenibilidad, se debe contar con la priorización de los temas más relevantes en los ámbitos económico, social, ambiental y gobernanza, con el propósito de incorporarlos a la gestión institucional.

Para una mayor claridad de los temas a priorizar, a continuación, se suministra una definición de cada uno, así:

| Tema | Descripción | Objetivo estratégico de la Entidad y Estrategia SIC |
|--|---|--|
| Buen Gobierno | Hace referencia al cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPG y sus políticas; la rendición de cuentas; la ética y transparencia y la lucha contra la corrupción; la eficiencia del gasto público y la gestión de la cadena de suministro. | 10. Fortalecer procesos de analítica institucional para la toma de decisiones 11. Mejorar la eficiencia en el gasto público. Visión de la Entidad: mejora continua de procesos |
| Protección y promoción de los derechos de los consumidores | Temas misionales que impactan social, económica o ambientalmente a los grupos de interés desde las delegaturas (propiedad industrial, Protección de la competencia; asuntos jurisdiccionales; protección del consumidor; Protección de datos personales; Metrología legal) como lo son: formación sensibilización, acompañamiento a empresas etc. Adicionalmente, incluye el trabajo que se lleva a cabo por medio de la Red Nacional de Protección al Consumidor y sus líneas de acción, que permiten la promoción del diálogo entre los consumidores, los comerciantes (productores y proveedores) y las Entidades públicas encargadas de velar por la protección del consumidor. | 1. Fortalecer los programas de prevención en materia de infracciones al estatuto del consumidor, protección de datos personales y el régimen de libre competencia económica, sin perjuicio de los procesos y actuaciones sancionatorias. 5. Fortalecer los servicios de formación y divulgación de los derechos y deberes de ciudadanos y empresarios 6. Fortalecer los programas de fomento de la propiedad industrial que promuevan la consolidación de estos derechos como activos empresariales y el uso de la información contenida en los documentos de patentes como base para nuevos desarrollos. 8. Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación |

| Tema | Descripción | Objetivo estratégico de la Entidad y Estrategia SIC |
|--|---|--|
| Tecnologías de la información e innovación | Este tema se relaciona con los esfuerzos que hace la Entidad en las adquisiciones de tecnologías para mejorar la operación con impacto en el mejoramiento de indicadores de tiempos de espera, agilidad de trámites, seguridad de la información. Así mismo, con las herramientas tecnologías o aplicativos que se implementan o adquieren para la calidad en el desarrollo de cursos de formación y otros servicios de la Entidad. | 3. Mejorar la infraestructura, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información. 8. Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación |
| Calidad del servicio | Tiene que ver con la disposición, apertura y accesibilidad de canales; la atención de PQRS; la satisfacción del usuario; los servicios que se prestan desde la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) por medio del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, Formación y comunicaciones y las demás herramientas que se implementan para dar una experiencia efectiva a la ciudadanía, respuestas de manera oportuna y con soluciones adecuadas a las necesidades de los usuarios. | 2. Mejorar la oportunidad y calidad en la atención de trámites y servicios dirigidos a usuarios, empresarios, ciudadanos y demás grupos de interés a través de la implementación de herramientas tecnológicas. 4. Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano. 5. Fortalecer los servicios de formación y divulgación de los derechos y deberes de ciudadanos y empresarios. |
| Cuidado del Medio Ambiente | Tiene que ver con todas las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad y a la política ambiental, ayudando a controlar los consumos y residuos sólidos y peligrosos, el uso eficiente del agua y la energía; mitigar los riesgos medioambientales y las compras públicas sostenibles. | 7. Implementar las mejores prácticas en materia de gestión documental Política de Gestión Documental: "Protección del medio ambiente, Las SIC propenderá por la reducción de la producción de documentos en soporte papel siempre y cuando por razones de orden legal y de conservación histórica sea permitido. Sistema de Gestión Ambiental |
| Prácticas laborales | Tiene que ver con el desarrollo de iniciativas frente las condiciones laborales que ofrece la Entidad, en términos de contratación, estabilidad laboral, remuneración, salud y seguridad en el trabajo, el bienestar de las personas en el trabajo, así como a aquellas prácticas que se encaminan a generar equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar (efr), Voluntario SIC. | 8. Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación 9. Afianzar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable |
| Derechos Humanos | Hace referencia a las estrategias implementadas por la SIC, en pro del respeto, promoción y protección de los Derechos Humanos; el desarrollo de la política de Género y Diversidad de la Entidad y demás acciones gestionadas. | 9. Afianzar el modelo de Empresa Familiarmente Responsable |

A través de un instrumento de encuesta, se realizó el ejercicio de priorización de temas materiales para el informe 2022, con 18 miembros de la Entidad que hacen parte de la Alta Dirección de la SIC. Para el ejercicio, se recibió la respuesta de 17 participantes es decir el 94% cuya priorización definitiva fue la siguiente:

| TEMA PRIORIZADO | LUGAR QUE OCUPA EL TEMA SEGÚN LA PRIORIZACIÓN |
|--|---|
| ✓ Buen Gobierno | 1 |
| ✓ Protección y promoción de los derechos de los consumidores | 2 |
| ✓ Tecnologías de la información e innovación | 3 |
| ✓ Calidad del servicio | 4 |
| ✓ Prácticas laborales | 5 |
| ✓ Derechos Humanos | 6 |
| ✓ Cuidado del Medio Ambiente | 7 |

Tabla. Resultado de la priorización de los temas materiales para la Entidad

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.

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.

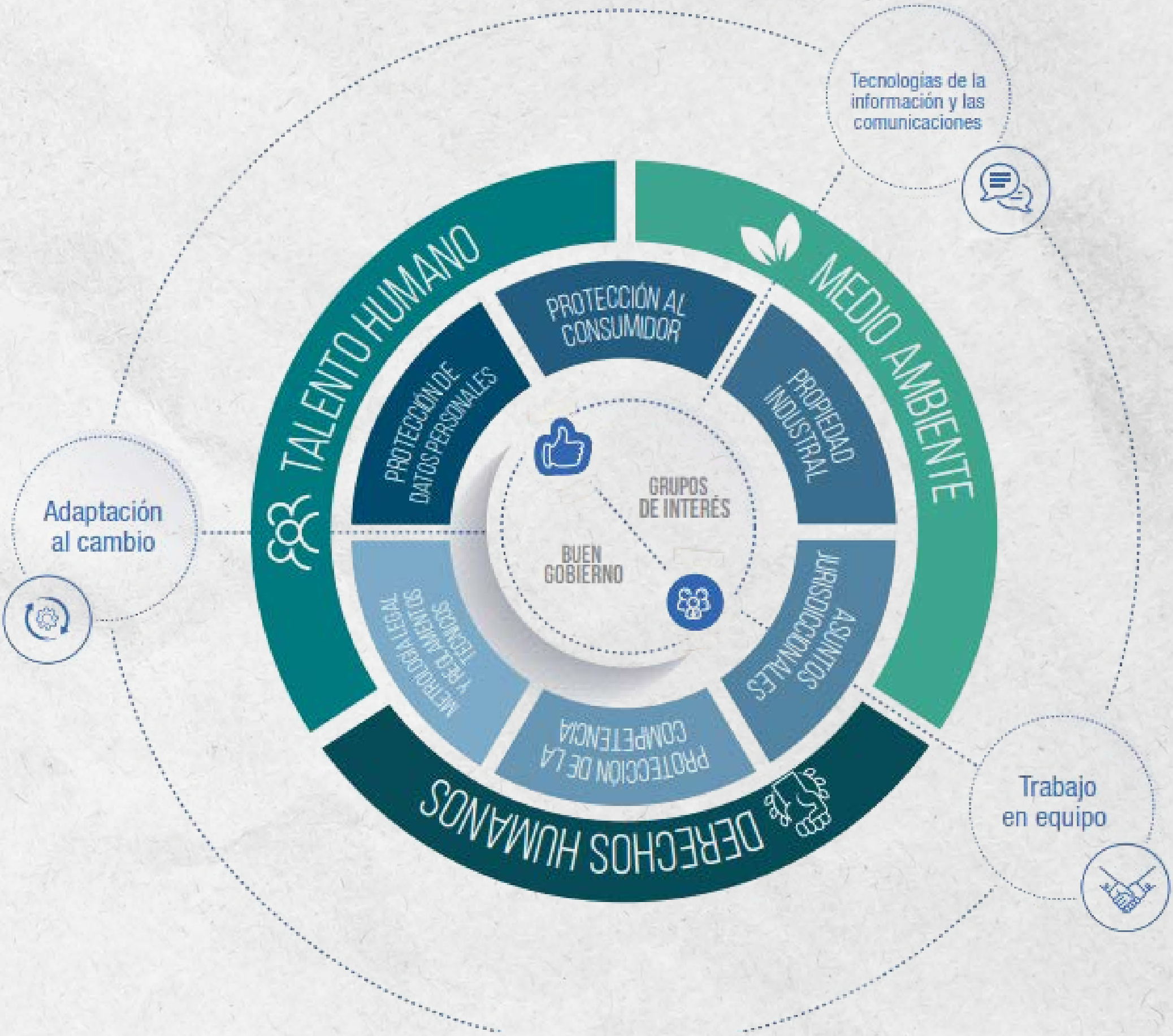


Gráfico. Modelo de Sostenibilidad vigente



BUEN GOBIERNO

2.1. BUEN GOBIERNO DE LA SIC

GRI 3-3; GRI 2-24

Uno de los mecanismos que implementa la SIC para fortalecer el Buen Gobierno, es a partir de la implementación efectiva, transparente, colaborativa y participativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG que es el 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.

El MIPG en sí mismo, de acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, es un modelo de gestión de calidad ya que se fundamenta en generar resultados que satisfagan las necesidades y atiendan los problemas de los ciudadanos. Es en torno a estos resultados que deben girar todas sus actuaciones y decisiones.

Para la funcionalidad del MIPG, se tienen en cuenta 3 etapas: i) institucionalidad, ii) operación y iii) medición. La etapa de la institucionalidad está dada en la SIC a través de la puesta en funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, órgano que se encarga de la aprobación y seguimiento de los asuntos que tengan que ver con las políticas del Modelo.

En cuanto a la operación, el MIPG se implementa a través de 7 dimensiones, cada una de las cuales contiene políticas que de manera articulada permiten la comunicación del Modelo. En la SIC, se definieron a través de acto administrativo (resolución 20840 de 2020) áreas líderes para cada una de las políticas que se encargan de impulsar el cierre de brechas en cada una de ellas. A continuación, se presenta la distribución de dimensiones, políticas y líderes:

| DIMENSIÓN MIPG | POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | ÁREA LÍDER DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA |
|---|---|---|
| Talento Humano | Gestión Estratégica del Talento Humano | Secretaría General |
| | Integridad | Secretaría General |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación | Planeación Institucional | Oficina Asesora de Planeación |
| | Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público | Oficina Asesora de Planeación |
| Gestión con Valores para Resultados | Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos | Oficina Asesora de Planeación |
| | Gobierno Digital | Oficina de Tecnología e Información |
| | Seguridad Digital | Oficina de Tecnología e Información |
| | Defensa Jurídica | Oficina Asesora Jurídica |
| | Mejora Normativa | Oficina Asesora Jurídica |
| | Servicio al Ciudadano | Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial |
| | Racionalización de Trámites | Oficina Asesora de Planeación |
| | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial |
| Evaluación de Resultados | Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional | Oficina Asesora de Planeación |
| Información y Comunicación | Archivo y Gestión Documental | Dirección Administrativa |
| | Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción | Secretaría General |
| | Gestión de la información estadística | Oficina Asesora de Planeación |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Gestión del Conocimiento y la Innovación | Oficina Asesora de Planeación |
| Control Interno | Control Interno | Oficina de Control Interno |

Por último, la etapa iii) medición, se refiere a la forma como se determina el grado de gestión y desempeño de las Entidades públicas del orden nacional y territorial. Para el efecto, anualmente tanto la SIC como las demás Entidades deben diligenciar el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, y de su resultado se conoce el Índice de Desempeño Institucional – IDI, que califica y otorga un ranking de las mejores Entidades en el cumplimiento del modelo.

Para la vigencia 2022 aún no se conocen los resultados, pero se estima que a finales de 2023 se conozca el IDI.

Así mismo, la gestión del riesgo es un factor determinante en el buen gobierno de la Entidad, las siguientes son las acciones que se llevan a cabo para gestionar el riesgo:

- Identificar, clasificar y valorar los controles que permitan prevenir y mitigar su materialización.
- Analizar y calificar los riesgos después de los controles.
- Formular planes de contingencia en caso de materialización de un riesgo.
- Formular los planes de tratamiento de los riesgos.

Asimismo, por medio de actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de las actividades de la Entidad, se definen diferentes planes y programas enfocados al uso eficiente de los recursos naturales, el aprovechamiento y disposición final de los residuos, la prevención de la contaminación, la sostenibilidad ambiental y la implementación de compras públicas sostenibles.

El relacionamiento con los grupos de interés ha sido insumo para las acciones llevadas a cabo dentro de la gestión del buen gobierno. Es así como en el marco del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se cuenta con el componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano” el cual relaciona las actividades en las que se genera relacionamiento con los grupos de interés. Así mismo, se han publicado los seguimientos a estas actividades en la página web de la Entidad: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/planeacion/plan-anticorrupcion>.



2.1.1 Principales resultados de la gestión del buen Gobierno

Rendición de cuentas:

ODS 16

La Superintendencia de Industria y Comercio estableció en su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC el componente de Rendición de Cuentas – RdC de la vigencia 2022, en la cual se establecieron las acciones que adelanta la Entidad de cara a generar espacios de información, diálogo y responsabilidad con sus grupos de valor.

Este componente (RdC), está conformado por 4 subcomponentes y en cada uno de ellos se plantean productos que aporten a su cumplimiento, así:

i) Información de calidad y en un lenguaje comprensible: En este subcomponente se llevaron a cabo 10 acciones:

1. Fortalecer la política de participación ciudadana en la Entidad a través de espacios de socialización interna y desarrollo de acciones directas que impacten a los diferentes grupos de interés.
2. Mantener la adopción de la Política de Gobierno y Seguridad Digital para asegurar la continuidad de los proyectos conforme el nivel de madurez de la Entidad.
3. Aprovechar el uso de herramientas tecnológicas de comunicación para visibilizar las actividades desarrolladas por la Delegatura.
4. Realizar actividades de divulgación a través de los medios masivos de la Entidad.
5. Realizar capacitaciones especializadas en materia de Protección de Datos Personales para los ciudadanos, sujetos obligados, gremios y vigilados.
6. Divulgar y promover el régimen de libre competencia económica a través de medios virtuales con el fin de invitar a (i) denunciar, (ii) delatar prácticas restrictivas de la libre competencia económica y (iii) socializar las funciones de abogacía de la competencia.
7. Fortalecer los canales de atención actuales para el servicio al ciudadano.
8. Desarrollar contenidos pedagógicos a la medida, teniendo en cuenta el

grupo de interés y las herramientas pedagógicas y didácticas diseñadas.

9. Garantizar la prestación de los servicios de las Casas y Rutas del consumidor de bienes y servicios en el territorio nacional con enfoque diferencial.
10. Realizar actividades de divulgación a través de los medios masivos de la Entidad.

ii) Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: En este subcomponente se realizaron 9 acciones de diálogo así:

1. Establecer mecanismos de información para prevenir vulneración a los derechos de los consumidores.
2. Participar en proyectos regulatorios o en políticas públicas del país con el fin de armonizar el ordenamiento jurídico con las facultades a cargo de la Entidad, de cara al eficiente ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control que tienen a su cargo.
3. Dar continuidad el modelo preventivo, ampliando la información al ciudadano a través de capacitaciones, investigaciones estratégicas y datos abiertos.
4. Divulgar y promover el régimen de libre competencia económica a través de medios virtuales con el fin de invitar a (i) denunciar, (ii) delatar prácticas restrictivas de la libre competencia económica y (iii) socializar las funciones de abogacía de la competencia.
5. Difundir información relevante, oportuna y veraz relacionada con los trámites de la Delegatura.
6. Implementar espacios de interacción para compartir experiencias de litigio en los nuevos modelos de justicia virtual.
7. A través del uso de herramientas tecnológicas se pone a disposición de los interesados las actividades de sensibilización y capacitación en los diferentes temas de la Delegatura.
8. Difundir información relevante, oportuna y veraz relacionada con los trámites de la Delegatura.
9. Fomentar el uso estratégico del sistema de PI.

iii) Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de cuentas: Este subcomponente contó con 9 Acciones, que fueron:

1. Gestionar y difundir conocimiento en materia misional de la Delegatura, para capacitar a sus colaboradores y a los usuarios

2. Divulgar y promover el régimen de libre competencia económica a través de medios virtuales con el fin de invitar a (i) denunciar, (ii) delatar prácticas restrictivas de la libre competencia económica y (iii) socializar las funciones de abogacía de la competencia.
3. Establecer mecanismos de información para prevenir vulneración a los derechos de los consumidores.
4. Fomentar programas que incentiven la participación ciudadana para promover la transferencia y el conocimiento de los temas misionales de la Entidad
5. Establecer mecanismos de información para prevenir vulneración a los derechos de los consumidores.
6. Consolidar la cooperación para potenciar las habilidades de los examinadores y para la construcción y puesta en marcha de nuevos programas.
7. Promocionar los derechos de PI como herramienta de apalancamiento financiero y comercial para sus titulares
8. Consolidar los canales de comunicación de la Entidad para la difusión de los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio
9. Motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas entre los líderes de los espacios de diálogo tradicionales de la Entidad.

iv) Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional: este subcomponente contó con 4 actividades:

1. Dar a conocer el trabajo de la SIC en escenarios multilaterales de cooperación
2. Realizar seguimiento a mercados posiblemente afectados por prácticas anticompetitivas con el fin iniciar trámites administrativos de oficio, realizar análisis de las condiciones de competencia en los mercados en los que la SIC ha aprobado integraciones empresariales y rendir concepto sobre los proyectos de regulación estatal que tengan incidencia sobre la libre competencia en los mercados.
3. Promocionar la gestión de la Entidad ante la ciudadanía y los servidores públicos
4. Fomentar programas que incentiven la participación ciudadana para promover la transferencia y el conocimiento de los temas misionales de la Entidad.

Prácticas en materia de participación y ciudadanía activa

GRI 2-29

Para dar cumplimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo MIPG 2022 de la Entidad, los cuales permitieron conocer el estado de los procesos actuales de participación ciudadana y la generación de actividades para abordar las brechas existentes:



Imagen: Actividades de participación ciudadana realizadas 2021-2022

Actividades destacadas del plan de participación 2022:

| AREA/GRUPO RESPONSABLE | DESCRIPCION PRODUCTO/ACTIVIDAD |
|--|--|
| Grupo de Trabajo Formación | Estrategia de sensibilización en PI, Datos y Consumidor, a ciudadanos en condición de discapacidad |
| Grupo de Trabajo Formación | Estructuración y ajuste de herramientas digitales de la estrategia de sensibilización SICODEUCA Jr. dirigida a niños y jóvenes en los temas misionales de la Entidad. |
| Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial | Socialización a las comunidades étnicas a nivel nacional (en lengua nativa) sobre los derechos y deberes de los consumidores en el marco del cumplimiento del Estatuto del Consumidor. |
| Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor | Programa CONSUFONDO |
| Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor | Seguimiento a la calidad de los servicios prestados por la Red Nacional de Protección al Consumidor. |
| Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal | Sensibilizaciones en temas de la Delegatura dirigidas a grupos de interés. |

2.1.2 Logros y retos 2023 del Buen Gobierno

★ LOGROS 2022 BUEN GOBIERNO REPORTADOS DESDE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|---|--|
| 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 | La ciudadanía y diferentes grupos de valor fueron consultados a través de la publicación en página web y redes sociales de la planeación 2023. |
| Fortalecer la descripción de los controles definidos para tratar los riesgos de los procesos | Control de riesgos fortalecidos | Durante la vigencia 2022 se realizó la actualización y fortalecimiento de los controles identificados. |
| Continuar mejorando los resultados del índice de desempeño institucional | Superar los resultados del IDI 2021 | La medición del IDI 2022, ya se realizó por parte de la Entidad. En la vigencia 2023 se espera que el DAFP entregue los resultados. |
| 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 | Durante la vigencia 2022, se realizó la depuración de los registros administrativos de la Entidad, donde se clasificaron aquellos trámites que pueden tener un potencial estadístico en la SIC |

📌 RETOS 2023 BUEN GOBIERNO REPORTADOS DESDE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

| RETOS | OBJETIVO |
|--|---|
| Plan de trabajo para la formulación de un Tablero de información relevante generada por las áreas misionales de la SIC, ejecutado (Evidencia del cumplimiento de las actividades) | Diseñar e implementar una estrategia que fortalezca la analítica de datos institucional para la toma de decisiones y la prestación de servicios |
| Alineación estratégica Institucional 2023-2026, actualizada (Evidencia del cumplimiento de las actividades) | Mantener el carácter técnico de la Entidad y su alineación con el PND y los estándares internacionales |
| Planeación estratégica 2024, ejecutada (evidencias de cumplimiento del plan de trabajo) | |
| Módulo Plan de acción del Sistema de Información OAP- GPS, operando ** (1. Formato Arquitectura de Software GS03F21, ya sea nuevo o actualizado hasta el capítulo 2 . 2. Formato Acta de Entrega de Desarrollo de Software GS03-F25) | Mejorar las herramientas tecnológicas de la Entidad |
| Metodología para la implementación de presupuestos sensibles a género en la Entidad, formulada (Evidencias de cumplimiento) | Diseñar estrategias dirigidas a aumentar la confianza y posicionamiento los grupos de interés |
| Documento de necesidades y expectativas de grupos de valor y partes interesadas, realizado (Documento) | |

2.2. TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

GRI 3-3; GRI 2-24 / PG 10

La política de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014, ha venido transformándose con el objetivo de que los sujetos obligados (art 5.) garanticen de manera efectiva del derecho de acceso a la información pública. Por esta razón, se ha venido actualizando la normativa que rige la estandarización de publicación de información. En razón de esto, en diciembre del 2020 se expidió la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. Esta Resolución estuvo en implementación durante el 2021 y consolidación en el 2022, por lo cual la SIC en el 2022 centró sus acciones en el proceso de consolidación y fortalecimiento de los lineamientos, que incluyó mejorar y actualizar la publicación de información en el Menú de Transparencia <https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia> y el inicio de implementación del Menú Participa.

Dentro de los aspectos positivos a resaltar de la gestión realizada durante 2022, se puede señalar que la Entidad obtuvo un resultado de 80 sobre 100 puntos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información, medición que es realizada por la Procuraduría General de la Nación. Lo anterior, gracias a la implementación de lineamientos que permiten la parametrización del Menú de Transparencia y el Menú Participa para promover la consulta e interacción de la ciudadanía y los grupos de valor con los procesos de la Entidad.

Es así como, se inició el diseño e implementación de la nueva sede electrónica de la Entidad que permite la mejor parametrización de los Menús de Transparencia y Participación, dirigidos para la consulta ciudadana.



A partir del desarrollo de actividades de transparencia, la Entidad aporta al respeto y la promoción de los Derechos Humanos tomando en consideración su relación con el derecho de acceso a la información pública, el cual es un derecho humano fundamental de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

Resulta igualmente necesario destacar que en el marco de los compromisos establecidos en la política de Derechos Humanos de la SIC, se encuentra el referido a "garantizar la transparencia, la igualdad de oportunidades y la debida diligencia en los procesos de vinculación; así como a 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."

2.2.1 Principales resultados de la gestión de transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético- código de integridad.

Se obtuvo un puntaje de auto-diagnóstico de 94/100 en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública -ITA de la Procuraduría General de la Nación

El resultado de la auditoria de la Procuraduría General de la Nación La SIC obtuvo 80/100, en la vigencia 2022.

Comportamiento ético

Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes

GRI-2-26

Durante la vigencia 2022, se desarrollaron diferentes actividades con el propósito de fortalecer la cultura de integridad en la Entidad, a través de la promoción de los valores del Código de integridad y demás principios que permiten proteger el interés colectivo sobre intereses privados, enmarcados en la Ley 2016 de 2020, por la cual, se debe adoptar el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y dar cumplimiento a su apropiación e implementación en la Entidad por parte de los funcionarios y colaboradores.

Con base en lo anterior, se ejecutó una estrategia de adopción y apropiación de las Políticas de Transparencia e Integridad, incluyendo acciones para la gestión preventiva de conflictos de interés, permitiendo comprender la importancia de que la toma de decisiones debe privilegiar el bienestar colectivo en el marco de la gestión pública.

Dicha estrategia contó con la asistencia de 203 funcionarios y contratistas que participaron en 14 jornadas de capacitación llevadas a cabo entre febrero y junio de 2022. Lo anterior, permitió incentivar cambios en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores público. Igualmente, se impactó positivamente en el relacionamiento con los ciudadanos y demás grupos

de interés, así como la cultura de integridad y transparencia interna. Finalmente, en estos espacios se realizó un test de percepción de integridad a través del cual se pudo evidenciar que los funcionarios consideran que el cumplimiento de valores, principios y normas permiten proteger los intereses públicos por encima de los intereses privados; lo que incide indirectamente en el fortalecimiento y la eficiencia de la gestión pública.

El Modelo integrado de planeación y gestión - MIPG, es el marco de los servidores públicos en el ejercicio de la gestión institucional. El cual se compone por diferentes dimensiones y políticas que permiten avanzar en el mejoramiento de la gestión pública articulando los diferentes sistemas de Gestión y Control Interno generando un panorama integral de la gestión de las Entidades.

En este sentido, la política de Integridad, se encuentra contenida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG con el propósito de que las Entidades del sector público implementen mecanismos que faciliten la institucionalización de la cultura de integridad para garantizar que el comportamiento de los servidores públicos vaya acorde al deber ser, y desde el cumplimiento de sus funciones y conductas se mitiguen aquellas situaciones irregulares que puedan derivar en actos de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado y protegiendo el interés colectivo sobre intereses particulares o individuales.

Lo anterior, teniendo en cuenta que es la integridad el motor de la implementación de MIPG, lo cual convoca a que las Entidades incluyan acciones en la planeación institucional proponiendo lineamientos y estrategias necesarias para dar cumplimiento a los distintos componentes que la integran.

Conflicto de interés

GRI 2-15

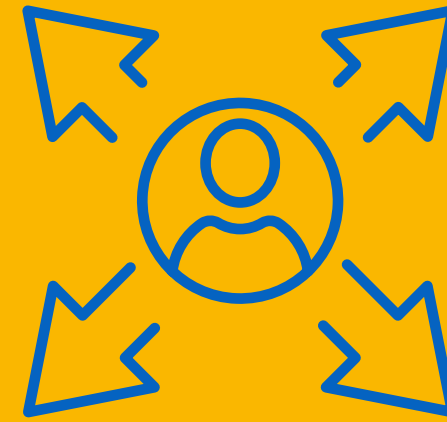
A través de la Circular 005 de 2022 se citó e instó a todas las áreas de la Entidad a participar en las jornadas de capacitación en materia de transparencia, integridad y gestión preventiva de conflictos de intereses. Adicionalmente, se puso a disposición de los funcionarios y contratistas de la SIC el correo **conflictointeres@sic.gov.co**, a través del cual es posible presentar los casos de posibles conflictos de interés para realizar el trámite correspondiente.

Finalmente, en el 2022 se llevaron a cabo reuniones con gran parte de los grupos de trabajo, con el objetivo de consolidar el procedimiento para la gestión preventiva de conflictos de intereses de la SIC y diseñar la estrategia de socialización y apropiación del aplicativo que acompaña dicho procedimiento por parte de todos los miembros de la Entidad.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1 / PG10

Para la Superintendencia de Industria y Comercio 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 eventos no deseables que pueden afectar el desempeño de sus objetivos, realiza las siguientes actividades:



- ✓ **Identifica las potenciales actividades que puedan generar un riesgo.**
- ✓ **Define los riesgos asociados a las actividades y su tipología.**
- ✓ **Analiza y califica la probabilidad e impacto del riesgo antes de controles.**
- ✓ **Identifica, clasifica y valora los controles que permitan prevenir y mitigar su materialización.**
- ✓ **Analiza y califica los riesgos después de controles.**
- ✓ **Formula los planes de tratamiento de los riesgos.**
- ✓ **Formula los planes de tratamiento de los riesgos.**
- ✓ **Monitorea, evalúa y hace seguimiento a la gestión.**



Todo lo anterior dando cumplimiento a los compromisos legales, la normatividad vigente aplicable, la Política de Administración de Riesgo definida: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=771&version=8&opcion_regreso=1 y el procedimiento SC01-P03 “Metodología para la Administración del Riesgo”: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=2185&version=2&opcion_regreso=1

En el marco de la Administración de riesgos de la Entidad y como lo establece la política y la metodología para la administración del riesgo, es necesario que el mapa de riesgos de cada proceso contemple dentro de sus riesgos al menos uno de la categoría de corrupción (si en caso excepcional el proceso no contempla esta categoría, no se identifica esa situación no deseada). En este sentido, en 2022 la Entidad evaluó el 100% de su operación, que equivale a 45 procesos. Como resultado de esta evaluación, 44 de los procesos han identificado por lo menos un riesgo de corrupción en su mapa de riesgos. En total se han identificado 47 riesgos de corrupción.

| Vigencia | Cantidad de riesgos identificados | Cantidad de Actividades de tratamiento |
|----------|-----------------------------------|--|
| 2020 | 46 | 114 |
| 2021 | 48 | 108 |
| 2022 | 47 | 103 |

Tabla: Número de riesgos identificados y actividades realizadas 2021-2022

En el caso de las actividades planteadas a desarrollar en el plan de tratamiento de los riesgos, se evidencia que en 2022, se realizaron 103 actividades orientadas a fortalecer los controles, a abordar las causas generadoras del riesgo o a identificar nuevos mecanismos que permitan prevenir o detectar el riesgo.

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

Es importante precisar que anualmente los líderes de proceso realizan las actividades de revisión y actualización 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, así mismo en esta sección se publica el seguimiento al PAAC: <https://www.sic.gov.co/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>

Comunicación y Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

GRI 205-2; 205-3 / PG 10

Desde el Grupo de Control Disciplinario Interno, semestralmente se realiza el informe del canal de denuncias por presuntos actos de corrupción cometidos por parte de los funcionarios de la Entidad para realizar los trámites correspondientes.

Este canal se encuentra disponible en la página web de la Entidad en la sección de “Servicios”, en el siguiente link:

<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>

En este sentido, entre el año 2019 y el 2022 se han recibido 8 denuncias por actos de corrupción las cuales en su totalidad fueron archivadas; es decir, que para estas denuncias no se encontraron elementos probatorios suficientes que permitieran iniciar una investigación formal.

2.2.2 Logros 2022 y retos 2023 de la gestión de transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético

★ LOGROS 2022 GESTIÓN DE TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|---|---|--|
| Implementación de la política de transparencia del MIPG | La política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción tiene como propósito garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos. | Implementación del plan de trabajo de la política de transparencia del MIPG, mediante: |
| | | La divulgación proactiva de información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa). |
| | | Dar cumplimiento a la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva). |
| Realización de las capacitaciones en materia de transparencia, integridad y gestión preventiva de conflictos de intereses | Se espera que las actividades de sensibilización y fortalecimiento de conocimientos en materia de transparencia, integridad y gestión preventiva de conflictos de intereses permitan que los servidores públicos y/o contratistas identifiquen de manera clara los principales instrumentos integridad. | Buscar la articulación de la gestión para la prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos de la gestión administrativa y misional de la SIC. |
| | | A través de la Circular 005 de 2022 se citó e instó a todas las áreas de la Entidad a participar en las jornadas de capacitación en materia de transparencia, integridad y gestión preventiva de conflictos de intereses. Se llevaron a cabo jornadas de capacitación en las que participaron tanto de funcionarios como de contratistas |

➤ RETOS 2023 TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ÉTICA

| RETOS | OBJETIVO |
|--|---|
| Aumentar la participación, incidencia y adopción del Código de Integridad de la Entidad en sus funcionarios y contratistas de todos los niveles. | Aumentar la institucionalización de la cultura de integridad, ya que esta impulsa la productividad, confianza y transparencia en la gestión de la Entidad lo cual incidirá positivamente en el relacionamiento con la ciudadanía y demás grupos de interés. |
| Avanzar en la implementación del Menú de Participa de la Entidad para fomentar la participación de la ciudadanía en la gestión pública. | Implementar el resultado del ITA y consolidar los lineamientos asociados a transparencia activa y pasiva en el Entidad como garante del derecho de acceso a la información de los ciudadanos. |

2.3. GESTIÓN CONTRACTUAL DE LA SIC

GRI 3-3

A partir de los lineamientos y políticas que direccionan las actividades para la adquisición de bienes y servicios en la Entidad, el Grupo de Contratación lleva a cabo toda su gestión. su marco normativo es:

- La 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

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.

La capacitación sobre la ejecución contractual a quienes ejercen el rol de supervisores de contratos es una premisa. 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.

2.3.1 Principales resultados de la gestión de la cadena de suministro

Se mantuvo la inclusión del programa de compras publicas sostenibles en todos los procesos de contratación de la Entidad

Se continuó con la implementacion 100% del uso de SECOP II

Se actualizaron los pliegos de condiciones de las diferentes modalidades de contratación

Se llevaron a cabo cinco (5) capacitaciones tanto a Supervisores como Contratistas acerca de la ejecucion contractual:

1. Corrupción en Contratación.
2. Seguridad en Datos Personales.
3. Políticas y protocolos en manejos de la información.
4. Supervisión.
5. Unificación de sentencias.

Número de proveedores por periodo.

El Grupo de Trabajo de Contratación es el área por medio del cual la Entidad adelanta su gestión de adquisición, con el fin de optimizar los recursos. Anualmente, la SIC establece un plan de adquisiciones de acuerdo con las necesidades de las diferentes dependencias. En 2022 se contó con 110 proveedores un 1,8% menos que en 2021. En cuanto al número de contratos celebrados, la cifra fue de 120 contratos, un 9,2% menos con respecto a 2021.

| AÑO | Número de proveedores por periodo | Número de contratos por periodo |
|------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 2021 | 112 | 131 |
| 2022 | 110 | 120 |

Tabla. Número de proveedores por periodo.

En 2022, los conceptos de compraventa y el de prestación de servicios son los más recurrentes dentro de las causales de contratación de la Entidad, alcanzando un 29,17% y un 49,17% respectivamente.

| Concepto | % de contratación 2021 | % contratación 2022 |
|-------------------------|------------------------|---------------------|
| Arriendo | 5,34 | 4,17 |
| Compraventa | 24,43 | 29,17 |
| Consultoría | | 0,83 |
| Convenio | 8,40 | 5,83 |
| Obra | 0,76 | 0,83 |
| Prestación de servicios | 49,62% | 49,17 |
| Seguros | 2,29 | 0,83 |
| Suministro | 5,34 | 3,33 |
| Suscripción | 3,82 | 5 |
| Acuerdos de asociación | 0 | 0,83 |
| Total | 100% | 100% |

Tabla. Distribución de las contrataciones por causas.

Ubicación geográfica de las contrataciones

GRI 204-1

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 2022 un 83,64% 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 4,55% lo que evidencia que las contrataciones locales (Colombia) de bienes y servicios son más representativas.

| Ciudad | 2021 | | 2022 | |
|--------------|------------|----------|------------|----------|
| | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad |
| Barranquilla | 1,53 | 2 | 1,82 | 2 |
| Bogotá | 87,79 | 115 | 83,64 | 92 |
| Bucaramanga | 0,76 | 1 | 1,82 | 2 |
| Cartagena | 0,76 | 1 | 0 | 0 |
| Cota | 0,76 | 1 | 2,73 | 3 |
| Chía | 0,76 | 1 | 0 | 0 |
| Extranjera | 3,82 | 5 | 4,55 | 5 |
| Medellín | 0,76 | 1 | 3,64 | 4 |
| Risaralda | 0,76 | 1 | 0 | 0 |
| Santa Marta | 0,76 | 1 | 0 | 0 |
| Soacha | 0 | 0 | 0,91 | 1 |
| Tuluá | 0,76 | 1 | 0 | 0 |
| Tunja | 0,76 | 1 | 0 | 0 |
| Valledupar | 0 | 0 | 0,91 | 1 |
| Total anual | 100% | 131 | 100% | 110 |

Tabla. Distribución de las contrataciones por ubicación.

En 2022, el **95,45%** del presupuesto de adquisición fue destinado para productos y servicios adquiridos localmente.

Porcentaje de Contratos por modalidad de contratación

En 2022 la contratación directa es la modalidad con más frecuencia que representó un porcentaje de 41,67% y cuya variación equivale a un 10,50% menos que lo contratado en 2021.

| Modalidad | % de contratación 2021 | % de contratación 2022 | Variación |
|----------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Selección abreviada | 37,40 | 35 | -6,42 |
| Mínima cuantía | 12,98 | 16,67 | 28,43 |
| Licitación pública | 2,29 | 3,33 | 45,41 |
| Contratación directa | 46,56 | 41,67 | -10,50 |
| Concurso de méritos | - | 0,83 | 0,00 |
| Régimen especial | 0,76 | 2,5 | 228,95 |
| 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, realiza la contratación de sus bienes y servicios, cumpliendo con las normas establecidas por el Gobierno Nacional. Es una Entidad misionalmente social, que garantiza igualdad, equidad y transparencia en sus procesos de contratación.

En 2022, la Entidad celebró contratos con 110 nuevos proveedores resultantes de procesos de contratación.

Todos los proveedores elegidos por la Entidad, han sido evaluados conforme a lo establecido en la normatividad y principios, vigentes en la Contratación pública.

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

Así 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 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.

2.3.2 Logros 2022 retos 2023 Grupo de Contratación

| ★ LOGROS 2022 CONTRATACIÓN | | |
|--|--|--|
| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
| Realizar el seguimiento continuo de la aprobación de la ejecución de los contratos en la plataforma SECOP II (Supervisores y Proveedores - Contratistas) | Ejecución contractual pública y de libre acceso a la ciudadanía interesada | El Grupo de Trabajo de Contratación, ha implementado talleres de Supervisión y remitido <i>tips</i> tanto en la intranet como por correo electrónico a los supervisores, recordando esta obligación, pero el Grupo, no tiene la capacidad para verificar que el cumplimiento se esté dando al 100% |
| Robustecer el aplicativo de Gestión contractual, para incluir la contratación todas las modalidades y modificaciones que surjan de ellas | Mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes de contratación de las diferentes áreas | Se han desarrollado más funcionalidades al aplicativo de Estudios previos, se encuentra en pruebas pero no ha salido a producción |
| Capacitar constantemente a Contratistas, Enlaces y Supervisores en temas precontractuales, contractuales y pos contractuales | Mantener actualizada a la población de interés en la gestión contractual de la Entidad | El GTC, desarrolló capacitaciones tanto a Contratistas, enlaces y Supervisores en temas contractuales |

| ➤ RETOS 2023 CONTRATACIÓN | |
|--|---|
| RETOS | OBJETIVO |
| Realizar el seguimiento continuo de la aprobación de la ejecución de los contratos en la plataforma SECOP II (Supervisores y Proveedores - Contratistas) | Continuar con el seguimiento continuo a esta actividad, a través de charlas y talleres que concienticen a los Supervisores de la importancia de esta labor. |
| Robustecer el aplicativo de Gestión contractual, para incluir la contratación todas las modalidades y modificaciones que surjan de ellas | Mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes de contratación de las diferentes áreas. |

2.4 FINANZAS PÚBLICAS

GRI 3-3

En materia Presupuestal la SIC sigue la políticas establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación- DNP. Asimismo, en materia Contable la Entidad aplica los lineamientos establecidos por la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública en convergencia para Entidades de Gobierno y las instrucciones y lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en materia de procedimientos para efectos de la aplicación Régimen de Contabilidad Pública, a través del sistema de información financiera SIIF.

Durante la vigencia 2022 se establecieron en el plan de acción productos encaminados a mejorar la oportunidad y calidad de la información relacionada con los siguientes sistemas: multas recaudo y devoluciones

Con relacion al Plan Estratégico Sectorial - PES se tiene el compromiso de cumplimiento de la meta de ejecución presupuestal.

Frente a la gestión en materia de respeto y protección de los Derechos Humanos y transparencia de la información la Entidad:

1. Fortaleció el sistema de derecho al turno el cual garantiza la igualdad de condiciones y el respeto del turno en el trámite de las solicitudes de los pagos a los contratistas.
2. La prestación del servicio de alta calidad humana, ética y de respeto.
3. Publicación de ejecución presupuestal y estados financieros en la página web para cumplimiento de Ley de Transparencia.
4. Publicación en datos abiertos de base de datos de multas.

2.4.1 Principales resultados de la gestión financiera de la SIC

Se mejoró el resultado del indicador de gestión presupuestal del FURAG evaluado en la vigencia 2022 (pasando de 78,9:2020 a 82,3:2021), el cual impacto de manera positiva el índice de desempeño institucional

La Dirección Financiera lideró un producto de plan de acción encaminado a la mejora operativa del aplicativo de devoluciones con el cual optimiza el proceso de devoluciones en beneficio de los solicitantes.

En materia de tiempos de respuesta en pagos, la Dirección Financiera mantuvo los altos estándares alcanzados en tiempo y calidad de pago, con lo cual se beneficia a los contratistas y proveedores, apoyados en el sistema de información de pagos y derecho al turno creados por la Entidad para el efecto.

El resultado de la evaluación de Control Interno Contable fue eficiente con una calificación del 4.73/5.00

2022 2022

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

| | Conceptos | 2021 | 2022 |
|-----------------------------------|--|--------------------|-----------------------|
| Valor económico generado (VEG) | Ingresos | \$ 413.528.761.491 | \$137.983.241.236 |
| | B. Costes operativos | \$ 183.316.788.858 | \$ 165.883.979.325,3 |
| Valor económico distribuido (VED) | C. Salarios y beneficios sociales para los empleados | \$ 66.314.269.784 | \$ 71.770.511.285,4 |
| | D. Pagos a gobierno | \$ 626.407.903 | \$ 613.397.022 |
| | TOTAL | \$ 250.257.466.545 | \$ 238.267.887.632,7 |
| Valor económico retenido (VER) | Calculado como VEG – VED | \$ 163.271.294.946 | \$ -100.284.646.396,7 |

Tabla. Valor económico generado y distribuido SIC 2021-2022

Se genera una menor causación de ingresos por imposición de multas el cual se explica en gran medida por el desarrollo de las investigaciones, afectado por la situación de salud pública COVID -19, durante las vigencias 2020 y 2021.

La Entidad financia su presupuesto de gasto con recursos previstos en el presupuesto de la respectiva vigencia y con recursos del balance de ejercicios anteriores (Excedentes Financieros) administrados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Pública a través de la CUN.

- **INGRESOS:** 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 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.

- **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 al comparar los años 2021 y 2022 se debe principalmente al incremento salarial, aunque la ejecución del contrato de ayudas de transporte disminuyó.
- **PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL:** La SIC durante 2022 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 Republica; impuestos por vehículos y Gravamen a los Movimientos Financieros. En la vigencia 2022 disminuyó la cuota de auditaje de la CGR en el 2%.
- **INVERSIONES EN LA COMUNIDAD:** Durante 2022 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 D, 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, protección de datos personales, entre otras funciones. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Ley.

2.4.2 Impactos económicos indirectos significativos

GRI 203-2

En 2022, el Grupo de Estudios Económicos- GEE de la Entidad, realizó esfuerzos en estudiar y entender las dinámicas regionales de mercado en materia de competencia, consumidor, datos personales y propiedad intelectual, generando evidencia importante para el cumplimiento de los objetivos de la institución y sus áreas misionales que pueden, a su vez, ser un importante insumo para la generación de políticas públicas y desarrollo regional.

Desarrollo económico en zonas con elevada incidencia de pobreza

ODS 2

En el año 2022 el GEE realizó un estudio sobre el sector Lácteo en Colombia para el periodo 2010-2020. Se evidencia que el 53,6% de la producción de leche en Colombia no ingresó a ese canal transformador y generador de valor agregado. Así mismo del total de la leche cruda captada, la región 1 (Antioquia, Boyacá, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Nariño, Valle del Cauca) contribuyó, en promedio, con el 79,8% del total. <https://bit.ly/3KdoMdl>

Impacto económico de la mejora o deterioro de las condiciones sociales o medioambientales

El GEE en el año 2022 realizó un estudio sobre las sociedades de gestión colectiva que garantiza mayor eficiencia en la administración y distribución del recaudo generado por el uso de las obras de los titulares del Derecho de Autor. Se evidenciaron 7 Entidades que pese a la pandemia del Covid 19 se han mantenido estables en materia de recaudo, gastos y distribución de utilidades. <https://bit.ly/4oHwUbk>

Disponibilidad de productos y servicios para personas con bajos ingresos

El estudio de telecomunicaciones muestra los esfuerzos del gobierno por mejorar la cobertura llegando a lugares apartados con una incidencia grande de pobreza con el fin de no solo conectarlos a internet, también generar más posibilidades de innovación y negocio. <https://bit.ly/4oys2p4>

Impacto económico de la utilización de bienes y servicios

En año 2022 el GEE realizó un estudio sobre Infraestructura de Telecomunicaciones Móviles en Colombia. El país ha realizado importantes esfuerzos en aumentar la cobertura y acceso a las tecnologías de telecomunicaciones móviles. Las suscripciones de los servicios difieren de las antenas de los operadores, así como en ingresos de telefonía e internet móvil en un sector altamente concentrado con dominancia en voz como internet móvil. <https://bit.ly/4oys2p4>

Los impactos anteriormente descritos son importantes no solo para la Superintendencia en la generación de conocimiento sobre el funcionamiento de los diferentes mercados nacionales que operan bajo las normas de protección a la competencia, datos personales, propiedad intelectual y consumidor; importante para su gestión. También, para los ciudadanos, empresarios y hacedores de políticas públicas que quieran entender la dinámica del mercado, el desarrollo de una región a través de la competencia y las oportunidades de mejora e inversión en algún sector.



2.4.3 Logros 2022 y retos 2023 Dirección Financiera

★ LOGROS 2022 DIRECCIÓN FINANCIERA

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|---|---|--|
| Interoperabilidad 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. | 1. Planear la solución (Elaborar y aprobar el requerimiento) 2. Diseñar la solución 3. Establecer línea base de requerimientos 4. Construir componente de software 5. Construcción de manuales y realizar capacitación 6. Implementar la solución |
| 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. | 1. Planear la solución (Elaborar y aprobar el requerimiento) 2. Diseñar la solución |
| 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 | 1. Planear la solución (Elaborar y aprobar el requerimiento) 2. Diseñar la solución |
| 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. | 1. Planear la solución (Elaborar y aprobar el requerimiento) 2. Diseñar la solución 3. Establecer línea base de requerimientos 4. Construir componente de software 5. Construcción de manuales y realizar capacitación 6. Implementar la solución |

RETOS 2023 DIRECCION FINANCIERA

| RETOS | OBJETIVO |
|--|---|
| Aplicativo de derecho al turno conforme a la actualización normativa, mejorado y operando | 1. Obtener la información registrada en el RUT de las personas naturales para poder actualizar el liquidador de deducciones y así dar aplicabilidad a los descuentos de ley establecidos por cambios normativos en cada pago. 2. Cargar el documento equivalente en formato PDF para cada turno para dar aplicabilidad a lo dispuesto en las Resoluciones 042 de 5/05/2020, Resolución 12 de 9/02/2021, Resolución 167 del 30/12/2021 y Resolución 488 del 29/04/2022. 3. Identificar el flujo en el proceso de pago que permita el registro, control y almacenamiento de los soportes de pago correspondientes a las deducciones por concepto de AFC, embargos, pensiones voluntarias y demás que se generen en la relación de pagos por concepto de contratos de prestación de servicios y pagos laborales respectivamente. |
| Aplicativo de multas, mejorado y operando | 1. Establecer la metodología, lineamientos y necesidades técnicas para que el sistema de multas procese y genere la información en tiempo real. 2. Concretar la mejor metodología en cuando al manejo de la base de datos para establecer si se migra 100% al nuevo sistema o se crea una interoperabilidad 3. Crear el nuevo módulo de notas contables en el nuevo sistema de multas, Fase 1 Estabilizar la funcionalidades solicitadas y desarrolladas en la vigencias 2021- 2022 |
| Sistema de pagos, mejorado y operando | 1. Implementar la interoperabilidad entre el sistema de estudios previos y sistema de pagos para tres tipos de modificaciones contractuales 2. Establecer mejoras en el sistema para la actualización de la declaración juramentada por actualización normativa de descuentos 3. Establecer mejoras funcionales para el usuario en pro de la disminución de tiempo de soporte |
| Aplicativo de devoluciones, mejorado y operando | 1. Permitir que los registros de las novedades por tutelas y medidas cautelares que afecten los actos administrativos que imponen una sanción, se registren en el sistema y los mismos hagan traza en el sistema de multas. 2. Estabilizar las funcionalidades desarrolladas durante las vigencias 2021 y 2022 con el fin de garantizar el correcto flujo de información que el sistema desea obtener. |
| Aplicativo SIC Comisiona, mejorado y operando | Establecer un módulo de reportes que permita la generación de estadísticas para el seguimiento del proceso administrativo de trámite de devoluciones |
| CONTRIBUCIONES: Interoperabilidad de cartera por otros conceptos con actos administrativos y cálculo de interés operando | 1. Permitir el registro de las contribuciones en el sistema de multas actual logrando diferenciar en la base de datos y en los reportes los conceptos de multas y concepto de contribuciones. 2. Adaptar el liquidador de intereses para que aplique la tasa moratoria correspondiente. 3. Remitir la información de las contribuciones al Grupo de Cobro Coactivo para que puedan gestionar la acción de cobro cuando así se requiera |
| Fase 1 del Administrador de Software, Operando | Obtener una herramienta que permita el registro, control y evaluación de cada intangible desarrollado por la Entidad o contratado con terceros, que son objeto de convertirse como activo intangible para la Entidad. |
| Repositorio de información (Fase 1) | Obtener una herramienta que permita almacenar los certificados de ingresos y retenciones de los contratistas personas naturales para consulta y descargue de dicha información por parte de los usuarios |



PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

GRI 3-3

Para la Entidad la protección y promoción de los derechos de los consumidores se trabaja desde las actividades misionales que impactan social, económica o ambientalmente proyectando confianza y respaldo a los grupos de interés desde las delegaturas (Propiedad industrial; Protección de la competencia; Asuntos Jurisdiccionales; Protección del Consumidor; Protección de datos personales; Metrología legal), por medio de la formación, sensibilización, acompañamiento a empresas etc. Adicionalmente, incluye el trabajo que se lleva a cabo por medio de la Red Nacional de Protección al Consumidor y sus líneas de acción, que permiten la promoción del diálogo entre los consumidores, los comerciantes (productores y proveedores) y las Entidades públicas encargadas de velar por la protección del consumidor.

Con lo anterior, la SIC contribuye en la mejora de la calidad de vida de los consumidores y ciudadanía en general, generando beneficios a la sociedad y a la economía a nivel nacional.

A lo largo de este capítulo se evidenciará cómo desde las áreas y delegaturas anteriormente mencionadas se trabaja para el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos de la Entidad:

- 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.
- 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.
- Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación.

3.1 DELEGATURA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

GRI 3-3

La Delegatura de Protección de Datos Personales, con respecto a datos personales desarrolla las siguientes funciones:

- Garantizar el derecho de Habeas Data previsto en el artículo 15 de la Constitución Política Nacional, el cual permite a las personas "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".
- Exigir a las organizaciones 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.

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la Delegatura para la Protección de Datos Personales ha venido trabajando desde su creación en el año 2012, en la implementación del Sistema Integral de Supervisión Inteligente -SISI-, con el fin de supervisar y evaluar los posibles riesgos que se puedan generar por parte de las diferentes organizaciones, en el manejo de los datos personales.

Así pues, el -SISI- es una herramienta basada en riesgos que constituye una solución informática, diseñada bajo el modelo de gestión del proceso de

supervisión, enfocada en generar en los vigilados comportamientos responsables, de cara a la gestión del riesgo operativo en el manejo de datos personales. Lo anterior, acorde con el principio de Responsabilidad Demostrada, previsto en el Decreto 1377 de 2013: *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"*, e incorporado en el Decreto Único 1074 de 2015: *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"*.

Las acciones de la Entidad que fueron lideradas por Delegatura de Protección de Datos Personales y que impactaron positivamente a ciudadanos, empresas privadas, Entidades públicas, son:

- **Aumentar la eficiencia del control de los sujetos obligados (Empresas que tienen la obligación de dar cumplimiento a las Leyes 1266 y 1581:** Todos los Titulares en Colombia que tengan algún inconveniente a la luz de las normas estatutarias que regulan la materia, pueden presentar la reclamación directa o en segunda instancia si no tuvieron una respuesta satisfactoria por parte de los Responsables del Tratamiento.

Los beneficios e impactos fueron:

- Se generaron soluciones rápidas y eficaces para Responsables del Tratamiento y Titulares mediante la utilización de herramientas tecnológicas.
- Ahorro en términos de tiempo y recursos humanos y financieros que los empresarios destinan para la atención de los conflictos sobre el debido Tratamiento de Datos personales.
- Promover una cultura de servicio al cliente o de atención al Titular a través de la solución pronta y efectiva de sus reclamaciones.
- Evitar al máximo los riesgos derivados de la solución judicial/administrativa de los conflictos sobre derecho del Titular (duración de los procesos, sanciones pecuniarias, insatisfacción del cliente).
- Aumentar los niveles de satisfacción y confianza del Titular con la compañía.
- **Promover el conocimiento de los titulares y vigilados sobre la normatividad del derecho de protección de datos personales:** se realizaron dos eventos virtuales, el "Día Internacional de Protección de Datos Personales", y el "IX Congreso Internacional de Protección de Datos Personales", los cuales tuvieron como objetivo principal compartir opiniones, experiencias y recomendaciones de expertos nacionales e internacionales en protección de datos personales sobre algunos de los temas más relevantes

y de mayor impacto en la materia, tales como: nivel adecuado para la transferencia internacional de datos personales, el contrato de transmisión de datos personales, mecanismos para la transferencia internacional de datos personales en Latinoamérica y los retos regulatorios y prácticos para el flujo transfronterizo de datos. Así mismo se realizó una campaña de divulgación en temas relacionados con suplantación de identidad.

- **Capacitación y sensibilización a empresarios, personas naturales, Entidades públicas:** Se dictaron 12 capacitaciones para fortalecer el conocimiento de los titulares y vigilados en temas como: Importancia de la Protección de Datos y si regulación, deberes de las empresas y las Entidades públicas, derecho de los ciudadanos frente a sus datos personales, responsabilidad demostrada en el tratamiento de datos, comercio electrónico, marketing y tratamiento de datos personales, Importancia sobre el habeas data Financiero y su regulación, entre otras.

Con las capacitaciones realizadas se benefició a más de 360 ciudadanos.

- **Participación en foros y organizaciones internacionales para promover y contribuir al fortalecimiento de la Protección de Datos Personales a nivel:** Participación en la Asamblea Global de Privacidad, y en el Foro de Autoridades de Privacidad de Asia Pacifico, donde se tuvo como objetivos identificar y dar a conocer a la región las fortalezas para la materialización de protección de datos personales y la facultad de impartir una orden administrativa. Adicionalmente, se expuso en ambos foros los análisis que la autoridad realiza sobre los reportes de brechas de seguridad que nos hacen como autoridad, se promovieron las buenas prácticas de convergencia realizadas, entre ellas la publicación de la guía "Cláusulas contractuales modelo para la transferencia internacional de Datos (TIDP) <https://www.redipd.org/sites/default/files/2023-02/guia-implementacion-clausulas-contractuales-modelo-tidp-es.pdf>. Los grupos de interés impactados con esta iniciativa son las autoridades y agencias miembros de la Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales, la Organización para la

Cooperación y el Desarrollo Economico, la Gloabl Privacy Assembly y, el foro de Asia-Pacific Privacy Authorities Forum (APPA).

Por su parte, la Delegatura para la Protección de Datos Personales lideró junto con la autoridad de protección de Datos Personales del Hong Kong, la creación de un mapa de casos transfronterizos que se expuso en la Asamblea Global de Privacidad. Aquel mapa permite identificar todos los casos en materia de protección de datos personales con implicaciones transfronterizas. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDI5Y2YyNmltNGQ4MS00NjRiLWE3MmYtM2RmYzgyYjhlMDU4li-widCI6IjkoNzhLZWMyLTkZjctNDkoOC04MGQzLTcoM-GEExNmUxZGNjYSJ9&pageName=ReportSection>

Se destacan las labores tendientes a promover las buenas prácticas en materia de protección de datos personales con el fin de destacar el rol protagónico de la región en pro del derecho.

La Delegatura para la Protección de Datos aporta al respeto y promoción de los Derechos Humanos ya que en su rol y misión de Protección de datos, tiene la protección del derecho fundamental y constitucional de Habeas Data y el debido tratamiento de los datos personales. Este derecho es protegido de manera integral, toda vez que tanto SICFacilita, la resolución de las quejas de los titulares, las labores tendientes a la publicación de guías, así como la realización de capacitaciones y buenas prácticas, contribuyen al conocimiento y promoción de los Derechos Humanos.

Entre los mecanismos y herramientas que utiliza la Entidad para monitorear la gestión de la Delegatura de Protección de Datos Personales están, las auditorías, los comités mensuales operativos, los acuerdos de gestión de gerentes públicos, el seguimiento mensual del Proyecto de Inversión y el seguimiento trimestral al plan de acción de la Delegatura.

3.1.1 Principales resultados de la gestión sostenible de la Delegatura de Datos Personales 2022

Conforme a la creación de la Dirección de Habeas Data, se identifica un total de radicados de esta dirección en la vigencia 2022 de 37.080 de las cuales el 64% corresponde a archivos realizados.

| Actos administrativos Habeas Data | Cantidad |
|-----------------------------------|----------|
| Archivos | 24.166 |
| Traslados | 8.193 |
| Acumulados | 4.320 |
| Órdenes | 863 |

Denuncias o quejas de Protección de Datos Personales

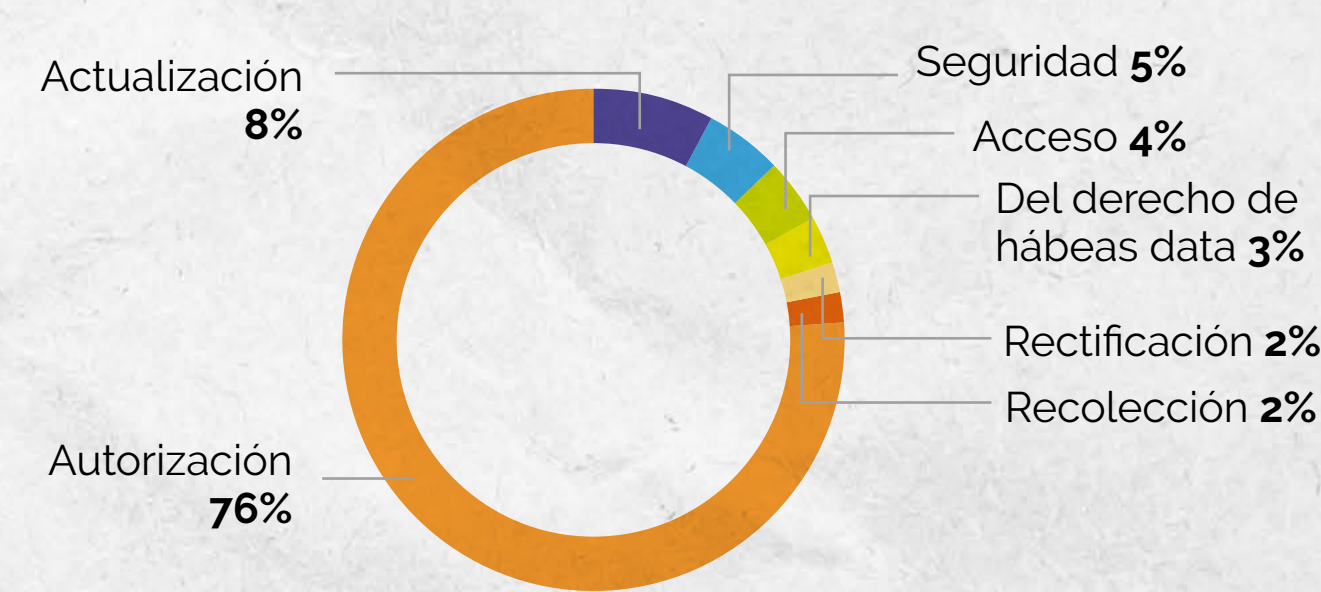
Se identifica un incremento del 22% respecto de la vigencia anterior en quejas recibidas por parte de los ciudadanos. Así mismo de acuerdo con el crecimiento se identifica que el 88% de las quejas corresponden a la Ley 1266 y solo el 12% son de la Ley 1581.

| Indicador | 2021 | 2022 |
|--|------------------|-----------------|
| Número quejas de la ciudadanía | 31.258 | 38.193 |
| Número de sanciones emitidas | 137 | 124 |
| Sanciones | | |
| Valor de las sanciones emitidas en millones de pesos | \$13.544.935.685 | \$6.436.509.456 |

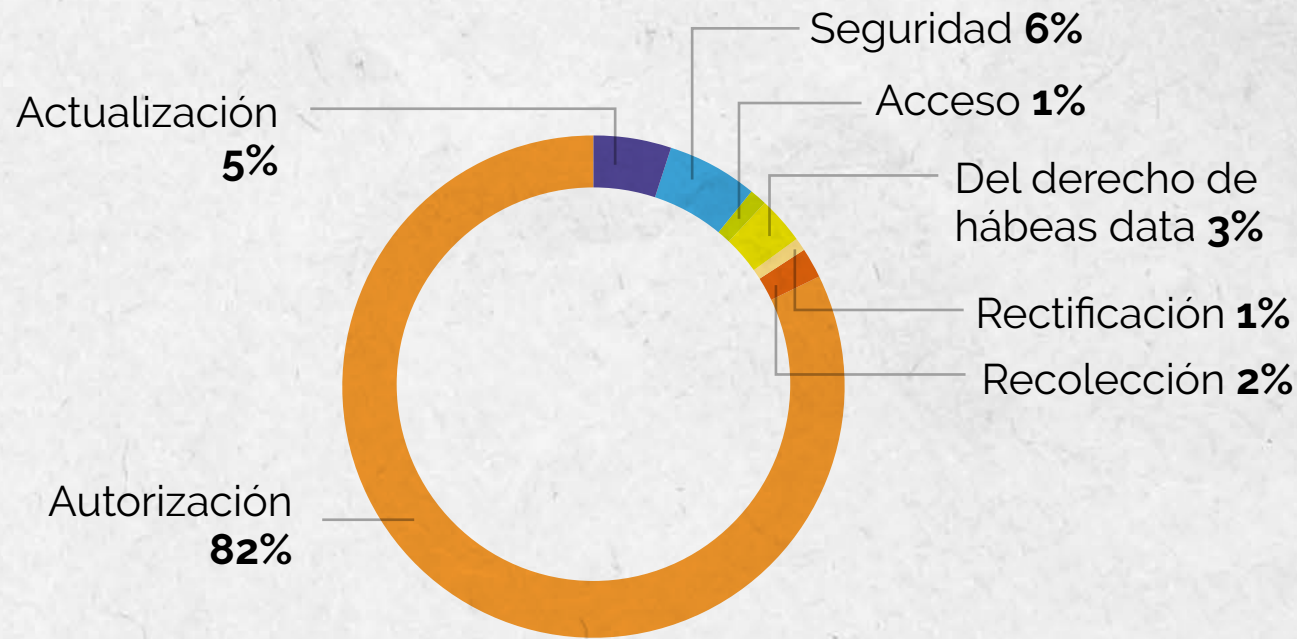
Motivos de las quejas

I. Ley 1581: En el 2022 el mayor motivo de queja fue por “autorización” correspondiente al 82% del total de las quejas presentadas por los ciudadanos, representado un incremento frente a la vigencia anterior, que, aunque también fue el principal motivo de queja representó un 76% en el 2021, como se evidencia al detalle en las siguientes gráficas.

Ley -1581-2021

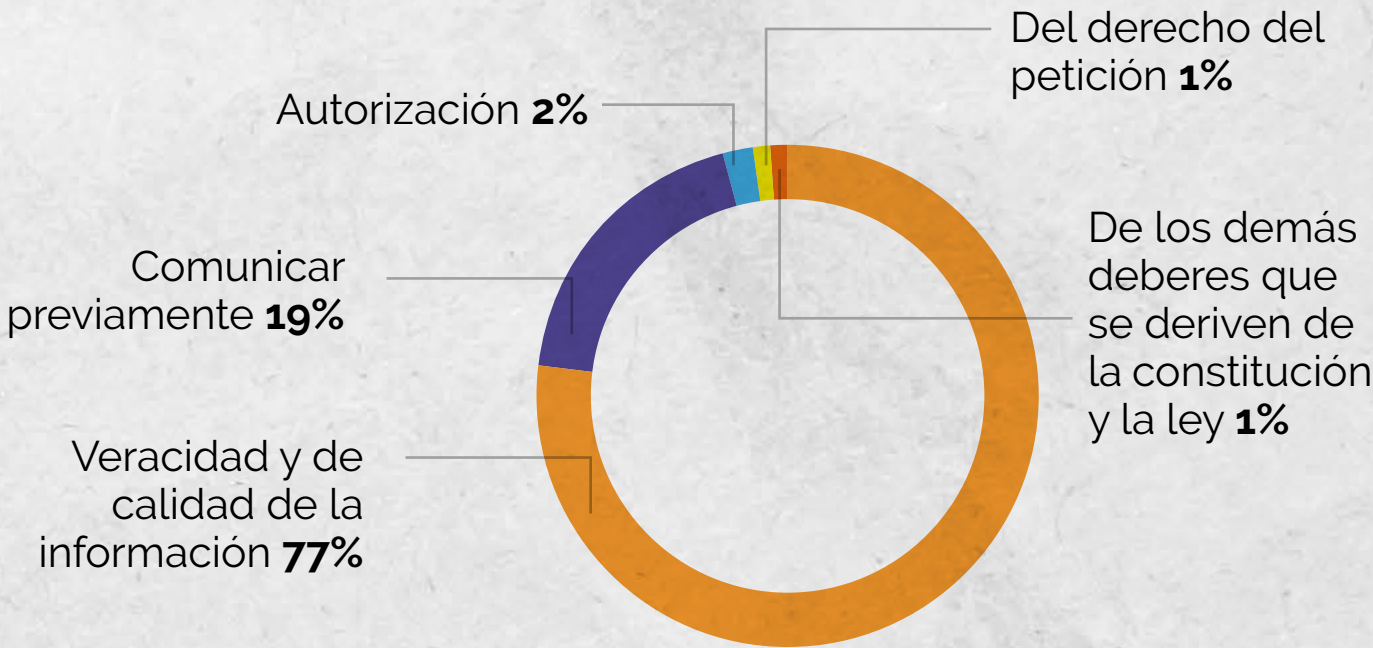


Ley -1581-2022

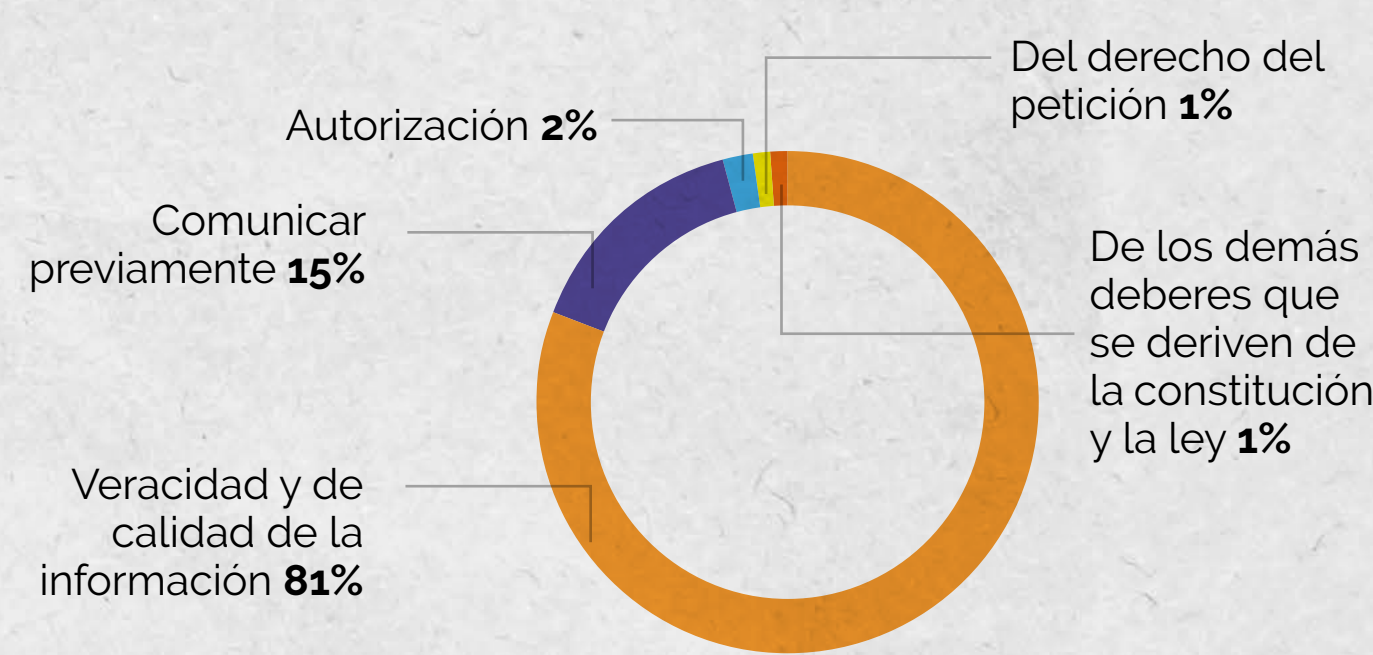


II. Ley 1266: En el 2022 el mayor motivo de queja fue por “Veracidad y calidad de la información” correspondiente al 81% del total de las quejas presentadas por los ciudadanos, representado un incremento frente a la vigencia anterior, que, aunque también fue el principal motivo de queja representó un 76% en el 2021.

LEY-1266-2021



LEY-1266-2022



Valor de las sanciones desglosado por ley

Conforme a las sanciones se identifica que disminuyeron significativamente tanto por la Ley 1581 como la 1266, evidenciando un decrecimiento del 48%.

| Indicador | | | |
|-----------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Año | | | |
| | Valor de las sanciones Ley 1266 | Valor de las sanciones Ley 1581 | Crecimiento anual |
| 2021 | \$8.555.301.887 | \$4.989.633.498 | |
| 2022 | \$4.962.638.328 | \$1.473.871.128 | 48% |

Tabla. Valor de las sanciones emitidas por quejas de ciudadanos 2021- 2022

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

En 2022, se disminuyó la cantidad de sanciones que se interpusieron con relación a la vigencia anterior, se identifica un decrecimiento del 71%.

Es importante resaltar que en cuanto a ordenes impartidas, ha venido incrementado este indicador conforme a las quejas interpuestas por los ciudadanos, en la vigencia 2022 se expidieron 2.054 órdenes de las cuales 1077 corresponden a ordenes de seguridad.

| Año | Ley 1266 | Ley 1581 |
|------|----------|----------|
| 2021 | 87 | 86 |
| 2022 | 54 | 70 |

Tabla. Cantidad de sanciones desglosadas por ley.

Otras cifras importantes de la Delegatura de Protección de Datos Personales:

Durante la vigencia 2022 se fortaleció el servicio de inspección, con la realización de 23 visitas de inspección a diferentes ciudades del país.

Fortalecimiento de SICFacilita, herramienta que, desde su puesta en marcha ha recibido un total de 14.475 solicitudes de acuerdo. Se identifica su utilidad para el ciudadano (Titular del dato) ya que ha servido para solucionar positivamente el 82.6% equivalentes a 11.059 acuerdos. El tiempo de respuesta para solucionar cada caso es de 20 días en promedio.

3.1.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura Para la Protección de Datos Personales

★ LOGROS 2022 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

| LOGRO | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|---|---|
| -Realizar capacitaciones y difusión pedagógica sobre la implementación del régimen de transición de la Ley Estatutaria. -Asimismo, realizar las modificaciones que sean necesarias al Título V de la Circular Única de esta Superintendencia. | Se realizaron las capacitaciones sobre el "borrón y cuenta nueva", que modifica la Ley Estatutaria 1266 de 2008 sobre habeas data financiero las modificaciones al Título V de la Circular Única de esta Superintendencia | Las capacitaciones realizadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 fueron dedicadas solamente a Ley 1266 de 2008 Se realizó la modificación de la circular única, incluyendo la Ley 2157 de 2021 y su aplicación. https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/092022/T%-C3%ADtulo%20V%20Versi%C3%B3n%2029-09-2022.pdf |
| 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. | Se implementó la automatización de algunas actuaciones como: -Solicitudes de explicación, traslado a la Entidad competente, que son traslados de quejas a otras Entidades, que no tienen competencia en la SIC. -Se realizó la migración del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas para ser procesadas por el sistema de protección de datos personales. Todo lo anterior disminuye el tiempo de respuesta de las quejas, procesos, y/o investigaciones conforme a las solicitudes de los ciudadanos. |
| Culminación del proyecto de "Sandbox sobre Privacidad. | Ejecutar el plan de trabajo para el proyecto Sandbox 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. | El proyecto se culminó a partir de acciones como: ETAPAS I: Convocatoria y selección de proyectos. ETAPA II: Ejecución del Sandbox: fase teórica. ETAPA III: Ejecución del Sandbox: fase práctica donde se escogieron tres proyectos de, Wolman Group Ltda, Alcaldía de Barranquilla y NaaS Colombia SAS. Así mismo se hizo la aplicación de una encuesta a los ponentes de los proyectos y/o participantes y se realizó un análisis de documentos para identificar si es necesario modificar la regulación actual. |
| 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. | Mediante el Decreto 092 de 2022, del 24 de enero, "por la cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias", de acuerdo con la establecido en el artículo 2, modificación del artículo 2 del decreto 4886 de 2011, se crea la Dirección de habeas data, del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales. |

➤ RETOS 2023 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|---|
| Congreso Internacional de Protección de Datos Personales | Fortalecer las herramientas de divulgación y generación de conocimiento |
| Capacitaciones virtuales y presenciales | Fortalecer el conocimiento de los ciudadanos, empresas, y Entidades públicas. |
| Guía en materia de protección de datos personales | Fortalecer las herramientas de difusión, y conocimiento. |
| Estrategia de prevención a sujetos obligados, previo análisis de los incidentes de seguridad reportados en materia de Protección de Datos Personales, realizada (Informe final con las conclusiones de los informes y las mesas de trabajo) | Identificar y analizar la variación de incidentes de seguridad reportados |
| Estrategia de verificación y cumplimiento a sujetos obligados realizada, respecto de las decisiones impartidas, (Informe final (diagnóstico) con las conclusiones de los informes) | Identificar y analizar la variación y cumplimiento de las ordenes impartidas. |

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 :

1. 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 Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, la gestión del Programa Integral de Gestión de Datos Personales tiene como fundamento la Guía de Responsabilidad Demostrada emitida por la SIC.
2. 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 Superintendencia de Industria y Comercio, a través de capacitaciones.
 - La identificación y documentación de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales al interior de la Entidad.
 - La centralización de las consultas y reclamaciones acorde a los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

A través de una herramienta de medición de cumplimiento de los controles que conforman el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, la Entidad logra conocer el estado de cumplimiento del Programa cuyo enfoque es proteger y desarrollar el Derecho Fundamental de Habeas Data alrededor de la información de las personas naturales que reposan en las bases de datos de la SIC, consagrado en el artículo 15 de la Constitución Nacional. Acorde a la sentencia de unificación SU-082 de 1995, el artículo 15 de la Constitución Nacional también desarrolla otros derechos fundamentales que se entienden conexos al derecho habeas data como el Derecho al buen nombre y el Derecho a la intimidad.

3.2.1 Principales resultados del programa De Datos personales de la Entidad 2022

Dentro de los resultados más importantes en lo relacionado a la consolidación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la SIC se encuentran los siguientes:

Designación del cargo de Oficial Protección de Datos Personales en cabeza de la Jefe de Oficina Asesora de Planeación, a través de la Resolución No. 12356 de 2022.

Optimización de la estructura de medición de los controles del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

Creación y ejecución del Aplicativo Sistema de Registro de Datos Personales

Adaptación de los formatos SIC Educa Jr. con el fin de simplificarlos

De conformidad con la matriz de cumplimiento de los controles del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Entidad, actualmente se ostenta un nivel del cumplimiento del 55%.

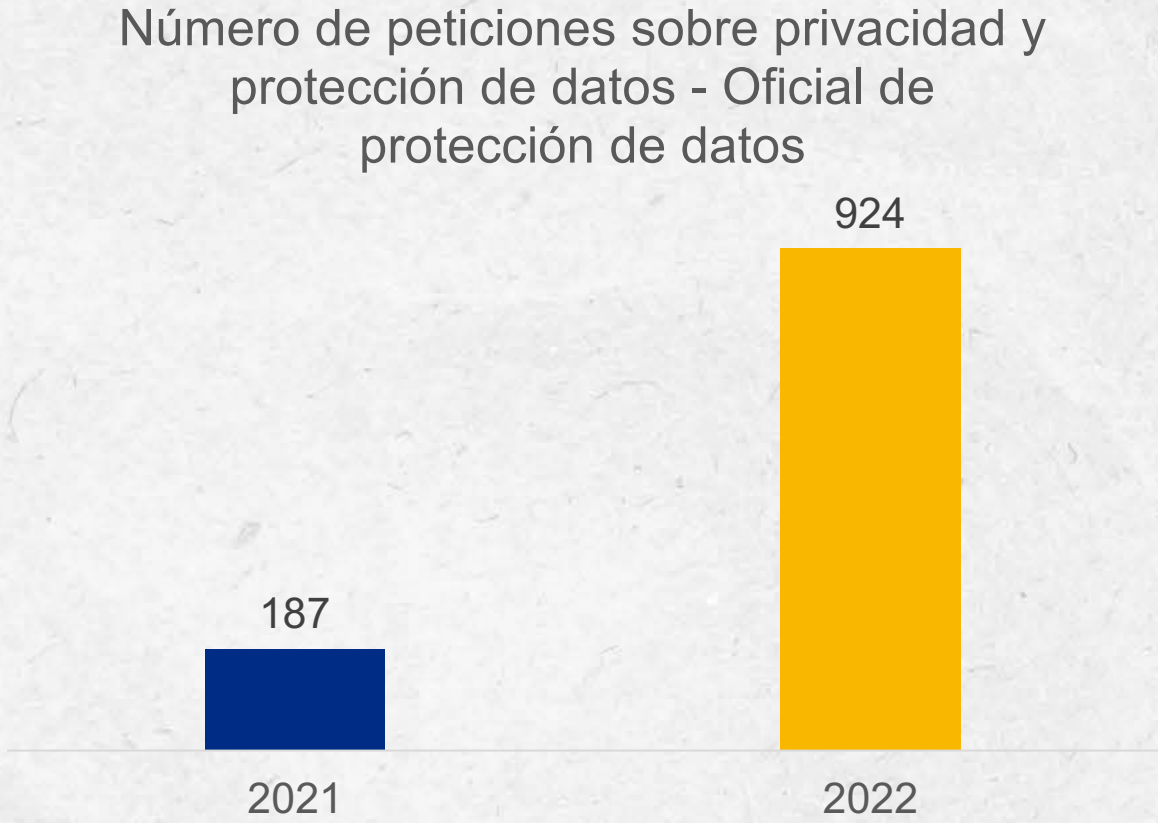
Durante el 2022, la Entidad se enfocó en la protección del Derecho fundamental Habeas Data de los usuarios, establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional. De esta forma se da cumplimiento al Régimen de Protección de Datos Personales enmarcado en la Ley 1581 de 2012. La gran mayoría de los ciudadanos usuarios ejercieron su Derecho Habeas Data, logrando con ello corregir, actualizar, rectificar y/o suprimir información personal en las bases de datos de la SIC.

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 Habeas Data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Nacional.

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

GRI 418-1

Se recibieron novecientas veinticuatro (924) peticiones de usuarios y fundamentadas por la Entidad durante el año 2022. De estas peticiones, treientos setenta y uno (371) versaron sobre la actualización oportuna de la información de los usuarios en las bases de datos de la Entidad. Cincuenta y siete (57) peticiones versaron sobre la seguridad de los registros almacenados. Igualmente, del total de peticiones, cuatrocientas tres (403) versaron sobre la rectificación inmediata de la información incorrecta y noventa y tres (93) peticiones versaron sobre consultas. No se recibieron reclamaciones de los órganos reguladores durante el año 2022.



El aumento de peticiones sobre privacidad y protección de datos de los usuarios para actualizar las bases de datos de la Entidad de 2021 a 2022, se presentó debido a que se han realizado acciones de difusión internas programadas, para una adecuada identificación de las peticiones, con el fin de 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 de la Entidad determinada. Igualmente, influyó la masificación de los servicios en línea a causa de la pandemia por el Covid-19.



3.2.2 Logros 2022 y retos 2023 Programa Integral de Protección de Datos SIC

★ LOGROS 2022 PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS SIC

| LOGRO | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|---|--|
| 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. | Se avanzó en la identificaron los procesos y procedimientos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Entidad que deben hacer parte del Sistema Integral de Gestión. Igualmente, se realizaron los entregables del primer documento sobre el procedimiento para contestar consultas y reclamos en materia de protección 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. | Se realizaron los análisis pertinentes y se estableció que el Manual descrito el año pasado como un reto, el cual comprendería el enfoque transversal de los procedimientos internos que se derivan del cumplimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales, ya se encontraría consolidado y cubierto en los documentos que se oficialicen dentro del sistema Integral de Gestión. |
| 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 realizaron dos (2) capacitaciones generales muy importantes durante el año 2022, las cuales se llevaron e cabo dentro del marco del PIC de la Entidad. |

➤ RETOS 2023 PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|--|--|
| Continuar incorporando el Programa Integral de Gestión de Datos Personales como un Proceso dentro del Sistema Integral de Gestión Institucional. | Consolidar la cadena de procedimientos y procesos al interior del Programa integral de Gestión de Datos Personales en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad. |
| Actualización de la Política de Tratamiento de Datos Personales. | Actualizar la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad, utilizando herramientas derivadas de metodologías de comprensión y Diseño de Pensamiento. |

3.3 DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

GRI 3-3

La Superintendencia es la Autoridad Nacional de protección al consumidor. A través de la Delegatura para la Protección del Consumidor, la Entidad vela por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y las correspondientes a los usuarios de los servicios de las comunicaciones conforme a las competencias otorgadas en el Decreto 4886 de 2011. Su régimen sancionatorio se encuentra contenido en la Ley 1480 de 2011, la Ley 300 de 1996, la Ley 1335 de 2009, la Ley 1369 de 2009 y la Ley 1341 de 2009.

Sus políticas o lineamientos derivan de las funciones de inspección, vigilancia y control que tiene esta Superintendencia, en atención a estas competencias se 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).

Dentro de las actividades incluidas en el Plan de Acción que fueron claves para esta Delegatura, esta dependencia se enfocó en temas coyunturales y de actualidad en materia de protección al consumidor, motivo por el cual desplegó diversas actividades y pronunciamientos en materia de préstamos y créditos a través de plataformas electrónicas, consumidor inmobiliario, grandes almacenes, plataformas de servicios turísticos, vapeadores, espectáculos públicos, parqueaderos y la prestación de servicios de telecomunicaciones y postales.

Cabe destacar que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor y la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de las Comunicaciones tuvieron un compromiso dentro del Plan Estratégico Sectorial (PES), que corresponde a los instrumentos implementados y fortalecidos para la prevención de infracciones al Estatuto del Consumidor, esto es, el modelo PREVENSIC, mesas de diálogo sectoriales e instrucciones, entre otros.

Teniendo en cuenta las metas consignadas para la vigencia 2022, la Delegatura cumplió con el 100% de la ejecución de los productos y actividades asociadas, por lo tanto, no se reportan aspectos negativos o desfavorables en la gestión del periodo 2022.

A partir de la gestión de esta delegatura se generan impactos en diferentes grupos de interés así:

- **Garantía de protección efectiva de los derechos e intereses generales de los consumidores:** desarrollando campañas en materia de protección al consumidor, impactando a Empresarios y consumidores.
- **Presencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en las regiones:** por lo cual se iniciaron investigaciones y se profirieron actos sancionatorios, dando lugar a actuaciones administrativas oficiosas de inspección, vigilancia y control; a nivel regional como se ha fortalecido la presencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en los territorios, en el citado periodo, se adelantaron actuaciones administrativas oficiosas de inspección, vigilancia y control en las ciudades de: Armenia, Manizales, Salento, Mompox, Popayán, San Gil, Medellín, Bello, Itagüí, Villavicencio, Santa Marta, Dosquebradas, Pereira, Yumbo, Jamundí, Guatavita, Cartagena, Playa Blanca, Santiago de Cali, Bucaramanga, Cúcuta, Girardot, Melgar, Barichara, Anapoima, La Mesa, Paipa, Villa de Leyva, Riohacha y Bogotá. Impactando positivamente a los consumidores.
- **Sancionar en aquellos casos en donde se evidencie una vulneración que pueda afectar el interés general de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales:** lo cual dio lugar a órdenes administrativas, así como a la apertura de investigaciones y actos sancionatorios, lo cual generó un impacto positivo en los usuarios de servicios de comunicaciones y postales.
- **Implementación de mecanismos de solución de conflictos** a través de un arreglo directo o concesión favorable a las pretensiones entre los usuarios y los operadores, llegando a una favorabilidad del 71% de las solicitudes de los usuarios y por medio de la cual se creó el Programa de auto-composición entre usuarios y proveedores, con lo cual se impactó positivamente a los usuarios de servicios de comunicaciones.

3.3.1 Principales resultados de la Delegatura de Protección al consumidor 2022

Cinco (5) Circulares

Un (1) comunicado de código QR en sector gastronómico.

Una (1) comunicación a prestadores de servicios turísticos

Cuatro (4) campañas relacionadas con la gestión de la SIC:

(i) Publicidad nativa a través de influenciadores,

(ii) Protección del consumidor financiero,

(iii) Consumidor Inmobiliario 2022, y (iv) Seguridad vial.

336 sanciones por un total de ONCE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS (\$11.947.000.000)

54 visitas de inspección a proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales

Circulares y Comunicaciones:

En el año 2022, se expidieron diferentes instrucciones con el propósito de precisar la forma de cumplimiento de algunas normas de protección al consumidor, dentro de las que se pueden destacar las siguientes:

- **Circular Externa 002 de 2022:** Comercialización de productos en los días de exención del impuesto sobre las ventas – IVA.
- **Circular Externa 003 de 2022:** Coordinación de medidas de control y vigilancia dirigida a alcaldes municipales y distritales en el marco de los días de exención del impuesto sobre las ventas – IVA.
- **Circular Externa 004 de 2022:** Normatividad aplicable a reclamaciones en casos de cancelación o modificación de espectáculos públicos.
- **Circular Externa 007 de 2022:** Forma de informar a los consumidores los precios y la voluntariedad de la propina.
- **Circular Externa 008 de 2022:** Deber de información de las características de productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados.
- **Exhorto sobre el uso del QR:** Conminación al sector gastronómico a cumplir con las normas de información y sistemas de indicación públicos de precios respecto del uso del código QR.
- **Conminación a prestadores de servicios turísticos:** Conminación al cumplimiento de las normas de régimen de protección al consumidor en materia de información pública de precios en la prestación de servicios turísticos.

Sanciones:

Desde la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor se impusieron 336 sanciones por un total de **ONCE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS (\$11.947.000.000)**.

Dentro de las sanciones a destacar y con mayor impacto se tienen las siguientes:

- Se sancionó a los proveedores **CLARO, MOVISTAR, TIGO, ETB, VIRGIN MOBILE, MÓVIL ÉXITO, WOM y AVANTEL** por violación del Régimen de Portabilidad Numérica con multas que sumaron seis mil cuatrocientos noventa y cinco millones de pesos (**\$6.495.000.000**)
- Se multó a los proveedores de servicios de comunicaciones a **MOVISTAR, TIGO** y **CLARO**, por difundir piezas publicitarias comparativas respecto de las cualidades que aparentemente tendrían sus servicios, cuyo contenido se pudo establecer que no resultaba veraz, verificable, comprobable, suficiente e idóneo. A **MOVISTAR**, se le impuso sanción por las piezas publicitarias en la que se anunciaban "FIBRA ÓPTICA MOVISTAR EL MEJOR INTERNET DE COLOMBIA" y "#1 EN SATISFACCIÓN DE CLIENTES", con MIL CUATROCIENTOS TREINTA MILLONES DE PESOS (\$1.430.000.000), mediante Resolución No. 71799 del 14 de octubre de 2022. Por su parte, a **TIGO** se sancionó por la campaña denominada "LA MEJOR RED MOVIL DE COLOMBIA" por valor de 1268 SMLMV, mediante Resolución No. 71800 del 14 de octubre de 2022, y, a **CLARO** por la campaña denominada "PUEDES TODO CON LA MAYOR RED DE 4G y #1 EN COBERTURA 4G SEÑAL EN EL 99% DE LOS MUNICIPIOS", por valor de SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES DE PESOS (637.000.000) mediante Resolución No. 90522 del 22 de diciembre de 2022.
- Se sancionó al operador **CLARO** por incurrir en publicidad engañosa en las piezas publicitarias e informativas que fueron divulgadas con ocasión del *Programa de Incentivos a la demanda del Ministerio TIC; Estrato 1 y 2*, con una multa de DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$2463.000.000).
- Se impuso sanción correspondiente a MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$1343.000.000) al operador **TIGO** por haber desactivado líneas sin el lleno de los requisitos legales y modificar unilateralmente contratos de prestación de servicios.

Visitas:

Desde la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de las Comunicaciones, se adelantaron **54 visitas de inspección** durante el 2022 a proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales, con el fin de verificar el cumplimiento del régimen aplicable, distribuidas así:

- 24 a proveedores de servicios de comunicaciones
- 30 a operadores postales

Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor -DIPAC:

| AÑO | 2021 | 2022 | Descripción |
|---|------|------|--|
| Número de diálogos sectoriales | 5 | 5 | Se mantuvo la cantidad de diálogos sectoriales |
| Número de actuaciones administrativas de las unidades de inspección, vigilancia y control regional en materia de protección al consumidor | 120 | 310 | Se incrementó en un 258% el número de actuaciones. |
| Número de actuaciones administrativas de manera oficiosa en el sector de grandes almacenes | 30 | 25 | Se disminuyó |
| Número de campañas de educación al consumidor | 4 | 4 | Se mantuvo la cantidad de campañas |

Tabla: Investigaciones al consumidor – DIPAC 2021-2022

Denuncias por publicidad engañosa 2022

De acuerdo al análisis comparativo se puede indicar que existió una disminución en el número de denuncias recibidas por publicidad engañosa, esto conllevó a la disminución del número de investigaciones iniciadas en comparación con la vigencia 2021.

| AÑO | Número de denuncias recibidas | Número de investigaciones administrativas iniciadas | Número de investigaciones administrativas iniciadas por presunta publicidad engañosa | Número de denuncias recibidas por promociones y ofertas en el servicio de telecomunicaciones |
|------|-------------------------------|---|--|--|
| 2021 | 2.613 | 701 | 130 | 993 |
| 2022 | 2556 | 509 | 99 | 901 |

Tabla: Denuncias por publicidad engañosa 2021-2022

Quejas o denuncias por mal servicio

El número de denuncias recibidas por mal servicio disminuyó en comparación al periodo inmediatamente anterior.

| 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 |
|------|---|--|
| 2021 | 132 | 5.107 |
| 2022 | 107 | 4.454 |

Tabla: Quejas o denuncias por mal servicio 2021-2022

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

Mesas de trabajo y Capacitaciones

Si bien durante el año 2022 se adelantaron menos mesas de trabajo que durante el año 2021, se aclara el propósito de las mesas de trabajo realizadas durante la vigencia 2022 se realizó un trabajo específico con los operadores postales y TELCOS más importantes. Esto, con el propósito de incentivar escenarios preventivos dentro de un marco pedagógico, a diferencia de la vigencia 2021, durante el cual la mayoría de mesas de trabajo realizadas se adelantaron con la CRC en el marco de proceso de acompañamiento en la implementación y objetivos de un Sandbox regulatorio.

La diferencia en el número de usuarios capacitados se explica en el hecho de que durante el 2021 todas las actividades se realizaron de manera virtual y a nivel nacional. Por el contrario, durante el periodo 2022 algunas se realizaron de manera presencial en las regiones. Así mismo hubo un cambio en el enfoque de algunas jornadas de sensibilización, ya que se enfocaron en los consultorios jurídicos con el propósito de brindar al ciudadano que asiste por asesoría jurídica las herramientas para un adecuado ejercicio de sus derechos y deberes.

Cabe señalar que este porcentaje de favorabilidad puede ser consultado con mayor precisión por el área de Atención al Ciudadano que apoya esta gestión.

| 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 |
|------|--------------------------------|---------------------------------------|---|
| 2021 | 1.064 | 52 | 61% |
| 2022 | 638 | 42 | 71% |

Trámites: Atención de trámites Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones 2022

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

Cabe precisar que la Delegatura no tramita tutelas, solo remite insumos desde la Dirección para su trámite. Es el Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de la Oficina Asesora Jurídica quien se encarga de su trámite. Sin embargo, se remiten las cifras internas que reflejan preliminarmente una disminución en el número de tutelas

| Motivo Tutela | 2021 | 2022 |
|---|------|------|
| Debido proceso | | |
| Derecho de petición | 193 | 100 |
| Falta de competencia | - | - |
| Habeas data | 21 | 7 |
| Derecho al trabajo | 9 | 7 |
| Acceso a las comunicaciones | 8 | 0 |
| Acceso a la administración de la justicia | 11 | 0 |
| Otros temas | 62 | 44 |
| TOTAL GENERAL | 304 | 158 |

Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

GRI 416-1

Teniendo en cuenta que la Entidad, en tanto asume una competencia residual frente a la protección de los consumidores, tiene a su cargo la inspección, vigilancia y control de categorías específicas de productos y servicios

con gran impacto en la salud y seguridad, en tanto se asume una competencia residual. Por lo tanto, se hace mención de las actuaciones iniciadas que guardan relación en materia de salud y seguridad, así:

El 9 de febrero de 2022, se iniciaron 14 investigaciones contra las compañías CI MULTISERVICIOS DE INGENIERIA 1A S.A. EN REORGANIZACION, CLO-ROX DE COLOMBIA S.A., RECKITT BENCKISER COLOMBIA S.A., BEISBOL DE COLOMBIA S.A.S., PRODUCTOS FAMILIA S.A., SOLUCIONES AMBIENTALES SAN S.A.S., SIMONIZ S.A., QUALA S.A., AROMAX TRES ACCIONES, SUCESORES DE JOSE JESUS RESTREPO, COLGATE PALMOLIVE COMPAÑÍA, ROCOL INTERNATIONAL S.A.S., AVANZA INTERNACIONAL GROUP S.A.S., BORANI S.A.S. y UNILEVER ANDINA COLOMBIA LTDA., por presunta publicidad engañosa, por haber publicitado productos de aseo con bondades específicas respecto al COVID-19, como: matar, eliminar y combatir el virus, hacerlo desaparecer e incluso, reducir las consecuencias del contagio.

- Mediante Resolución No. 17991 del 4 de abril de 2022, se impuso una multa a MATTEL COLOMBIA S.A., por la suma de SETECIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$700.000.000) equivalentes a SETECIENTOS (700) salarios mínimos mensuales legales vigentes y correspondiente a 18419,11 UVT, por no adoptar las medidas necesarias para evitar que el producto “F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER” de la marca Fisher-Price, declarado inseguro por el fabricante, cause daño a los niños y niñas colombianos, que lo utilicen.
- El 5 de agosto de 2022, se inició investigación administrativa contra doce (12) productores y comercializadores de leche, por la presunta violación al deber de garantizar la calidad de la leche que ponen en el mercado nacional, así como, por difundir posible información engañosa, debido a que, al parecer, las sociedades: LÁCTEOS LA ARBOLEDA S.A.S., SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.- OLIMPICA S.A., LACTALIS COLOMBIA LTDA., COMPAÑIA LECHERA DE EL MORTIÑO SAS., CENCOSUD COLOMBIA SAS, PRIMMA COMPAÑIA DE ALIMENTOS S.A.S., DOÑA LECHE ALIMENTOS S.A, COMPAÑIA PROCESADORA Y DISTRIBUIDORA DE LACTEOS LTDA, COLOMBIANA DE COMERCIO SA SIGLAS CORBETA SA Y/O ALKOSTO S.A., LACTEOS LA ESMERALDA S.A.S., ALMACENES ÉXITO S.A. y COOPERATIVA MUTIACTIVA DE DETALLISTAS DE COLOMBIA – COORATIENDAS, estarían fabricando y/o comercializando leche con adición de lactosueros.

GRI 416-2

Considerando que no se reportan incidentes específicos relacionados con la salud y la seguridad de clientes, se hace mención de las actuaciones relacionadas, así:

En la vigencia de 2022, el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, inspeccionó el mercado nacional para verificar si las máscaras y disfraces que se ofrecen a los consumidores colombianos y que, en algunos casos, están dirigidos exclusivamente a niños y niñas, garantizan la seguridad de las personas, y se ajustan a lo dispuesto en la Resolución No. 33 de 2013.

Concluido lo anterior, esta Superintendencia evidenció que algunas de las máscaras encontradas en el mercado, estarían incumpliendo lo dispuesto en la Resolución No. 33 de 2013 y, por tanto, podrían ser inseguras para las personas, en algunos casos, porque no cuentan con orificios diferentes a los dispuestos a la altura de los ojos, y en otros, porque tienen un sistema que dificulta el retiro de las máscaras en caso de que los consumidores experimenten un episodio de asfixia u otro evento adverso.

Por lo expuesto, en octubre de 2022, se inició investigación administrativa contra OTAVI SAS (CACHIVACHES), MORAI SAS, LOS TRES ELEFANTES SA, INDUSTRIAS DT SAS, ALMACENES MÁXIMO SAS (PEPE GANGA) y DISTRIBUCIONES JO SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, porque, al parecer, no estarían garantizando la seguridad de las máscaras para disfraz que ponen a disposición de los consumidores, pues, las máscaras revisadas cubren completamente el rostro y la cabeza, no tienen orificios a la altura de la nariz y la boca y/o tienen un sistema que dificulta el retiro de la máscara, lo cual, representa un riesgo de asfixia.

Aunado a lo anterior, ordenó el CESE de la fabricación y comercialización de las máscaras evaluadas, al tiempo que, respecto de aquellas que hacen parte de disfraces destinados al uso de niños y niñas, considerando que su capacidad de reacción resulta inferior a la que puede adoptar un adulto medio, y por tanto, el riesgo de asfixia es mayor; ordenó el inicio de una campaña de seguridad para evitar que puedan causar daño a los niños y niñas que las usen.

3.3.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura de Protección del Consumidor

★ LOGROS 2022 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

| LOGROS | DESCRIPCIÓN | ACCIONES ESPECÍFICAS |
|---|--|--|
| Trabajo conjunto con los actores del sector TIC y POSTALES. | Establecer objetivos en común e impulsar la adopción de herramientas que beneficien a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales. | Citación a Mesas de trabajo con los proveedores de servicios de comunicaciones y operadores postales. Realización de reuniones con el objetivo de sensibilizar la importancia de la protección de los derechos de los usuarios. |
| Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones | VII Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones - "El uso de herramientas digitales para dinamizar la interacción entre usuarios y operadores" | Se realizó el 14 de julio de 2022 |

7 RETOS 2023 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|--|--|
| En atención al auge del comercio electrónico en la celebración de relaciones de consumo, resulta necesario efectuar constante vigilancia sobre este aspecto. | Impulsar medidas que estén dirigidas a garantizar la protección de los consumidores en este medio |
| Adelantar las respectivas acciones de supervisión Ley 2068 de 2020 "Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones" | Con la entrada en vigencia de la Ley 2068 de 2020 "Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones", en el artículo 38, obligaciones especiales a cargo de los operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se presten o disfruten en Colombia, sin perjuicio de que estén domiciliadas en el país o en el exterior, así como en el Decreto 1836 de 2021, se determinarán los requisitos que deben cumplir para su inscripción en el Registro Nacional de Turismo y se señalarán otras obligaciones sobre información mínima, exhibición de datos a los consumidores, entre otros. |
| Inicio y culminación de investigaciones administrativas sancionatorias | Sancionar el incumplimiento del régimen legal y reglamentario respectivo, en términos más expeditos, por parte de los operadores de servicios de comunicaciones y postales |
| Guía de Protección al Consumidor | El objetivo principal de esta guía es que los actores de los sectores logren incorporar dentro de sus políticas de atención a usuarios estrategias de lenguaje claro que resulten más efectivas de cara a la información y comunicación que se entabla con el consumidor. |
| Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones | Realizar el VIII Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. |

3.4 DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

GRI 3-3

La Delegatura realiza su actuación con base en el siguiente marco normativo: 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 3533 de Propiedad Intelectual.

A través de la Dirección de Signos Distintivos la Delegatura contó con dos productos operativos clave en la gestión de la Entidad, así:

- Decidir 52.000 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales con y sin oposición, lo que resulta ser la principal razón de ser de la Dirección de Signos Distintivos de cara al usuario.
- Realizar el examen de forma del 90% de las solicitudes de cancelación radicadas desde el 11 de enero de 2022 hasta el 30 de noviembre de 2022, en un término máximo de 10 días hábiles y Decidir el 90% de las solicitudes de cancelación de marcas y lemas comerciales (con traslado vencido hasta el 30 de noviembre de 2022).

La Dirección de Nuevas Creaciones de la Delegatura para la Propiedad Industrial incluyó tres actividades operativas dentro de la estrategia de fortalecer los procesos de la Delegatura para la Propiedad Industrial. Dichas actividades fueron:

- Decidir 2.100 solicitudes de patentes de invención y modelo de utilidad.
- Emitir 3.200 requerimientos de fondo a solicitudes de patentes de invención y modelo de utilidad.
- Decidir 940 solicitudes de registro de diseños industriales.

Las actividades incluidas en el Plan Estratégico Sectorial PES (algunas también se encuentran en el Plan de acción):

- Transferencias documentales primarias de la Dirección de Signos Distintivos, de la serie de expedientes, realizada (Informe final y FUID firmado por el GTGDA), actividad incluida 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”).

Por medio de la gestión de La Delegatura se impacta, aporta al respeto y promoción de los Derechos Humanos, así como al cumplimiento de 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
- Reconociendo su papel en el sector se incluyeron como beneficiarios de las tasas especiales de artesanos tanto para registro de marcas como para diseños industriales a los participantes certificados de los programas de cocinas tradicionales establecidos por el Ministerio de Cultura.
- En 2021, la Superintendencia de Industria y Comercio lanzó el Programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y la Consolidación en conjunto con la Alta Consejería para la Estabilización y la Consolidación, lo que permite contar con una tasa especial para el registro de marca que busca beneficiar a las personas que tengan proyectos productivos de municipios PDET y poblaciones cobijadas por el acuerdo de Paz (Sustitución de cultivos ilícitos, reincorporación, víctimas). Por lo tanto, desde enero de 2022 se encuentra vigente una tasa especial que aplica para más de una solicitud. Lo anterior tratándose de solicitudes de marcas de productos y servicios, también estableció una tasa especial tratándose de marcas colectivas y de certificación, tanto por una clase como para cada clase adicional.

Así mismo, 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. Dar cumplimiento oportuno y veraz a las consultas de los ciudadanos permite generar confianza y transparencia en los procesos gestionados por la Delegatura.

3.4.1 Principales resultados de la Delegatura para la Propiedad Industrial en 2022

Dentro de los principales resultados que se derivan de la gestión de la Delegatura de Propiedad Industrial están:

Se publicó el documento de Practica CP3 (Proyecto de Convergencia 3), relativa a la distintividad de marcas mixtas. acción desarrollada ente la Superintendencia de Industria y Comercio y la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea, dentro del marco de cooperación bilateral y el proyecto IP Key Latino América.

La Delegatura de Propiedad Industrial ejecutó el Plan de Fortalecimiento de Denominaciones de Origen agroalimentarias, el cual permitió establecer actividades orientadas a atender las situaciones identificadas y fortalecer el sistema de protección de denominaciones de origen agroalimentarias

Se reguló en la Circular Única lo relativo a la protección de la Marca País, en concordancia con la Decisión Andina 876 de 2021.

Se suscribieron 7.031 actos administrativos que resuelven los recursos de apelación, queja y revocatoria directa presentados contra las decisiones proferidas por las Direcciones de Signos Distintivos y Nuevas Creaciones respectivamente.

Se proyectaron 224 actos administrativos que resuelven los recursos de reposición de patentes de invención, para la firma del Superintendente de Industria y Comercio.

Se logró el cumplimiento del producto del plan de acción "Sistemas con componentes de IA (marcas y patentes), socializados y reentrenados".

El Grupo de Trabajo de la Delegatura de Propiedad Industrial -CIGEPI atendió 252 búsquedas tecnológicas y 46 búsquedas de diseños industriales, publicó 3 boletines tecnológicos, realizó 47 jornadas de sensibilización y orientación en el PI-e.

Dirección de Signos Distintivos

La Dirección de Signos Distintivos decidió 59.437 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales con y sin oposición.

Se realizó el examen de forma del 94,4 % de las solicitudes de cancelación radicadas desde el 11 de enero de 2022 hasta el 30 de noviembre de 2022, en un término máximo de 10 días hábiles.

Se decidieron 847 acciones de cancelación correspondiente al 94,4% de las presentadas con traslado vencido.

Se actualizó el Instructivo de Signos Distintivos (Manual de Marcas) siendo esta la segunda versión luego de su publicación en el año 2016.

Dirección de Nuevas Creaciones

La Dirección de Nuevas Creaciones decidió 2.222 solicitudes de patentes de invención y modelo de utilidad, se concedieron 1.979 patentes de invención y 243 patentes de modelo de utilidad. Además, se emitieron 3.217 requerimientos de fondo para solicitudes de patentes de invención y modelo de utilidad

En relación con el registro de diseños industriales, se tramitaron en total 943 solicitudes y se concedieron 784 registros.

La Dirección de Nuevas Creaciones de la Delegatura para la Propiedad Industrial elaboró el Instructivo de Registro de Esquemas de Trazados y circuitos integrados, actualizó y unificó el Instructivo de Diseños Industriales.

- **Registro de marca por jóvenes entre los 18 y 28 años.** Durante el año 2022 se encontró vigente la tasa especial para el registro de marcas dirigida especialmente a los jóvenes entre los 18 y 28 años. Esta tasa fue fijada en COP \$69.000 tanto por una clase como por cada clase adicional en las solicitudes de registro de marca, representando para esta vigencia una diferencia del 93% respecto de la tasa completa para el registro de marca (COP \$1.003.500) en una clase y del 86% respecto de la tasa por clase adicional (COP \$501.500). Esta tasa permitió la radicación durante el año 2022 de más de 19.000 solicitudes de registro de marca por jóvenes entre los 18 y 28 años.
- **Tasa especial para el registro de diseños industriales:** Se creó la tasa especial para el registro de diseños industriales dirigida especialmente a los jóvenes entre los 18 y 28 años. Esta tasa fue fijada en COP \$196.000 en línea y en \$235.500 en físico y regirá desde el 1 de enero de 2023.
- Se regularon en la Circular Única los criterios a aplicar en relación con solicitudes de registro o transferencia de signos de personas de un mismo grupo empresarial, en relación con los riesgos de confusión y asociación. Asimismo, se reguló en la Circular Única lo relativo a la protección de la Marca País, en concordancia con la Decisión Andina 876 de 2021
- **El Grupo de Trabajo de Propiedad Industrial -CIGEPI:** Atendió 252 búsquedas tecnológicas y 46 búsquedas de diseños industriales, publicó 3 boletines tecnológicos, realizó 47 jornadas de sensibilización y orientación en el PI-e, donde se beneficiaron 1.496 emprendedores, los cuales se les realizó diagnósticos, se sensibilizaron y orientaron el marcas, diseños y patentes, aportó al sistema de propiedad industrial 1.345 solicitudes de PI radicadas por emprendedores en el marco del PI-e.
- Durante el año 2022 se llevó a cabo el programa de Propiedad Industrial para la Estabilización y la Consolidación en conjunto con la Alta Consejería para la Estabilización y la Consolidación. En el marco de este programa se realizaron 14 sensibilizaciones, donde participaron 509 asistentes, se realizaron 494 orientaciones y se solicitaron 189 registros de marca.

CIGEPI -Programas de fomento de la Propiedad Industrial

ODS 4

En el 2022 se ejecutaron 5 programas:

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

A través de los programas de fomento del CIGEPI (CATI y PI-e) se realizaron en diferentes regiones del país 14.073 orientaciones personalizadas en Propiedad Industrial a 6.773 usuarios, 716 asistencias en búsqueda de información tecnológica a 552 usuarios, dando como resultado la presentación de 3.255 solicitudes de PI (2.782 solicitudes de marcas, 266 solicitudes de diseños industriales y 207 solicitudes de patentes) y se han realizado 444 actividades de sensibilización en PI e información tecnológica con una participación de 12.081 participantes.

- El 17.5% de las orientaciones en PI realizadas corresponden a MiPymes, 81.3% a personas naturales (emprendedores, inventores e investigadores).
- El 77.97% de las orientaciones corresponden a marcas, 6.32% a diseños industriales, 6.25% a patentes y 9.46% a información general en PI.
- Con relación a las asistencias en búsquedas de información tecnológica, el 15.4% de los usuarios corresponden a MiPymes y 81.6% a personas naturales.
- Incremento del 30.53% en usuarios atendidos o beneficiados en las orientaciones de PI con respecto al 2021.
- Incremento del 35.46% en el acompañamiento en la presentación de solicitudes de PI con respecto al 2021.

Con el programa CATI se ha logrado tener una cobertura de atención en 385 municipios en 31 departamentos del país.

PAI- Programa creado por la OMPI en cooperación con el Foro Económico Mundial (FEM):

ODS 8 y 9

A través del Programa de Asistencia a Inventores - PAI se seleccionaron 12 de las 15 invenciones postuladas por inventores de escasos recursos económicos y micro y pequeñas empresas para el beneficio de la asistencia jurídica con abogados especializados en patentes de manera gratuita para la presentación y trámite de sus solicitudes de patentes.

Programa Propiedad Industrial para emprendedores- PI-e:

En 2022, se beneficiaron 1.496 emprendedores con el Programa Propiedad Industrial para emprendedores PI-e en 2022, donde se realizaron 1.642 diagnósticos a través de los cuales se ayudó a los emprendedores a identificar sus activos intangibles susceptibles de protección, se sensibilizaron y orientaron en marcas, diseños y patentes, dando como resultado la presentación de 1.133 solicitudes de marcas, 211 solicitudes de diseños industriales y 1 solicitud de patente.

- Se incrementó en un 32.74% los beneficiarios con respecto al año 2021.
- El PI-e se articuló con 41 programas de emprendimiento de diferentes instituciones del país.
- El 43.8% de las solicitudes presentadas por residentes en materia de diseños industriales son resultado del PI-e.

Sácale Jugo a tu patente:

Durante 2022, se llevó a cabo la versión 4 de este programa y fueron seleccionados los 30 beneficiarios para el alistamiento y gestión comercial de cada una de las tecnologías. El listado de los seleccionados se encuentra publicado en la página web: <https://sacalejugoatupatente.com/>

Programa PI-Investigadores:

PI-Investigadores es un programa cuyo propósito es incentivar a los investigadores a conocer y acceder a la información tecnológica contenida en documentos de patente y contar con esta información como insumo para sus investigaciones. Durante el año 2022 se realizaron cuatro jornadas. El programa beneficio a 52 investigadores de 18 grupos de investigación de 11 Instituciones de Educación Superior.

3.4.2 Logros 2022 retos 2023 Delegatura para la Propiedad Industrial

★ LOGROS 2022 DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|--|---|
| Fortalecer los servicios de información tecnológica y mantener un sistema de registro (SIPI) oportuno y confiable | Priorizar y poner en producción cinco versiones de fortalecimiento del SIPI | Se priorizaron y pusieron en producción 5 versiones de fortalecimiento de SIPI donde se resalta la optimización del servicio de antecedentes marcarios donde se simplificó la radicación y se ampliaron la cantidad de resultados obtenidos por el usuario de 200 a hasta 1.500 |
| 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 Organización Mundial de la Propiedad Intelectual 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> | <ul style="list-style-type: none">La Delegatura para la Propiedad Industrial adelantó la promoción de las herramientas que la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual tiene dispuestas para las MiPymes, mediante la socialización del diagnóstico de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual que permite realizar una mirada básica de la situación de una empresa en materia de propiedad intelectual (PI).Durante el año 2022 se encontró vigente la tasa especial para el registro de marcas dirigida especialmente a los jóvenes entre los 18 y 28 años. Esta tasa fue fijada en COP \$69.000 tanto por una clase como por cada clase adicional en las solicitudes de registro de marca, representando para esta vigencia una diferencia del 93% respecto de la tasa completa para el registro de marca (COP \$1.003.500) en una clase y del 86% respecto de la tasa por clase adicional (COP \$501.500). Esta tasa permitió la radicación durante el año 2022 de más de 19.000 solicitudes de registro de marca por jóvenes entre los 18 y 28 años. |

RETOS 2023 DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|---|
| Decidir 49000 Clases de registro de marcas y lemas comerciales (con y sin oposición) | <p>Decidir las solicitudes de registro radicadas entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de julio de 2022 año 2022, sin dejar de atender las solicitudes de registro más recientes, mejorando los tiempos de atención de las solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales e incentivando que los diferentes actores del mercado soliciten el registro de sus signos distintivos.</p> <p>Este reto está compuesto de actividades que se desarrollarán en 2023 con las que se busca atender oportunamente las solicitudes de registro presentadas en Colombia al igual que aquellas en las que se hace uso del Protocolo de Madrid para extender los efectos de un registro internacional en Colombia.</p> |
| Decidir el 90% de solicitudes de cancelación de marcas y lemas comerciales (con traslado vencido) | <p>Medir el nivel de atención de los usuarios del sistema de propiedad industrial a nivel nacional, quienes a través de la presentación de una acción de cancelación pretenden eliminar marcas registradas que se constituyen como obstáculos para el registro de sus signos.</p> <p>Lo anterior, en razón a que las marcas presentan una serie de prerrogativas para su titular que implican el derecho de uso exclusivo de su signo de manera directa o bien, la autorización de uso a terceros (licenciamiento).</p> |
| Elaborar el listado de signos distintivos declarados como notorios del 01 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023 | <p>Medir el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos a través de la elaboración del listado de signos distintivos declarados como notorios. Lo anterior, en razón a que los signos notorios son protegidos en Colombia contra la reproducción, imitación, traducción, transliteración o transcripción, total o parcial, cualesquiera que sean los productos o servicios a los que se aplique el signo, cuando exista riesgo de confusión o de asociación; un aprovechamiento injusto del prestigio del signo; o la dilución de su fuerza distintiva o de su valor comercial o publicitario.</p> |
| Realizar o actualizar el formato manual de la Herramienta con componente de inteligencia artificial en materia de signos distintivos CONSIG, reentrenada | <p>Permitir a los usuarios externos comparar denominaciones o imágenes, a partir de parámetros preestablecidos en el sistema, con signos distintivos que se encuentran publicados en la Gaceta de la Propiedad Industrial, con el fin de obtener un resultado porcentual de similitud y determinar qué tan viable es el registro de un signo distintivo.</p> <p>CONSIG es un aplicativo de Inteligencia artificial que le permitirá a los usuarios externos realizar consultas de registros de signos distintivos en trámite y que se encuentren en etapa de publicación.</p> |
| Decidir 2000 solicitudes de patentes | <p>En cumplimiento de las funciones asignadas a esta Dirección y en procura de suministrarle al solicitante un análisis de calidad y una decisión oportuna sobre la concesión o no del derecho solicitado, se ha planteado como meta la decisión anual de 2000 solicitudes de patentes</p> |
| Decidir 750 solicitudes de patentes | <p>En cumplimiento de las funciones asignadas a esta Dirección y en procura de suministrarle al solicitante un análisis de calidad y una decisión oportuna sobre la concesión o no del derecho solicitado, se ha planteado como meta la decisión anual de 750 solicitudes de registro de diseño industrial.</p> |
| Actualizar el Instructivo de Patentes y Modelos de utilidad para ajustarlo con el Manual Andino de Patentes | <p>Contar con un instrumento que establece lineamientos unificados sobre el examen de solicitudes de patentes, en pro de garantizar la calidad de los estudios realizados por esta oficina, mediante la estandarización del actuar de los examinadores de la oficina de patentes colombiana, y de facilitar el proceso de entrenamiento de nuevos examinadores.</p> |
| Revisar el proceso de transmisión de tasas PCT | <p>Facilitar el proceso de presentación de solicitudes internacionales y disminuir los trámites internos los riesgos financieros relacionados con la transmisión de las tasas de solicitudes PCT a la Oficina Internacional de la OMPI.</p> |
| Elaborar un audiovisual sobre el requisito de unida de invención | <p>Mejorar el estudio de las solicitudes de patentes y el entrenamiento de nuevos examinadores mediante un video que explica la manera como debe ser analizado el requisito de unidad de invención en las solicitudes de patentes.</p> |

3.5 DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES

GRI 3-3

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.

El plan de acción de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales 2022, conto con cinco (5) productos de gestión y dos (2) herramientas tecnológicas en los cuales se involucraron a todos los grupos de trabajo que hacen parte de la Dependencia, como se muestra a continuación:

- Demandas de Competencia Desleal y Propiedad Industrial gestionadas, conservando la competencia de la SIC en materia jurisdiccional (Informe consolidado / único entregable).
- Acciones de protección al consumidor, admitidas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la radicación de la demanda (Listado de admitidas/ único entregable).
- Procesos de protección al consumidor, finalizados. (Informe consolidado/ único entregable).
- Procesos en verificación del cumplimiento de las sentencias y conciliaciones proferidas a favor del consumidor por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales y las transacciones realizadas por Sic facilita y las Casas del Consumidor, verificados. (Informe consolidado/ único entregable).
- Providencias en los procesos jurisdiccionales de derecho del consumo, proferidas (Listado consolidado en Excel/ único entregable).
- Herramienta tecnológica SAJUR 2.0 fase 3, Operando** (Acta de entrega y/o informe de entrega).
- Herramienta tecnológica de Expediente Electrónico fase 3, Operando** (Acta de entrega y/o informe de entrega).

A partir de la gestión realizada por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales se evidencias impactos positivos en los grupos de interés consumidores y empresarios. Así:

Garantizar el acceso a la justicia: Atención de demandas en materia de protección al consumidor, competencia desleal y la propiedad industrial.

Justicia especializada: La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC, a diferencia de las demás dependencias de esta Entidad, cumple con la función de administrar justicia de manera especializada, respecto de las controversias relacionadas con los derechos de los consumidores, la existencia de actos de competencia desleal y la infracción de derechos de propiedad industrial.

Justicia digital: Justicia virtual 100% implementada y en funcionamiento.

Eficacia en el servicio: La calidad de las decisiones proferidas por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales se evidencia en el relevante índice de sentencias que quedan en firme, generando confianza y aumentando los niveles de credibilidad de la Delegatura y la Entidad.



La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ha reconocido la importancia de la Responsabilidad Social dentro de su marco estratégico, asimismo la Delegatura para Asuntos para Jurisdiccionales se encarga de garantizar el derecho a la igualdad, administración de justicia y el debido proceso.

Y es así como mediante las decisiones que se profieren al interior de la Delegatura, se busca amparar derechos garantizando un juicio justo y conforme a las pruebas legal y oportunamente allegadas a cada caso.

3.5.1 Principales resultados de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales 2022

Se admitieron **24,273 demandas** de protección al consumidor.

Se finalizaron **22,173 demandas** admitidas de protección al consumidor.

Se finalizaron **123 demandas admitidas**, por actos de competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial.

Se negaron, decretaron, y fijó caución a **194 medidas cautelares** por actos de competencia desleal e infracción a los derechos de propiedad industrial.

Se inició el trámite de **8,633** para la verificación del cumplimiento de las sentencias a favor de consumidor, conciliaciones y contrato de transacción celebrados en legal forma dentro de la acción de protección al consumidor.

Se verificó el **cumplimiento de 10,174** de las sentencias a favor de consumidor, conciliaciones y contrato de transacción celebrados en legal forma dentro de la acción de protección al consumidor.

Se llevó a cabo el **VIII Congreso de Derecho de los Mercados**.

Se publicaron **705 relatorias**.

Presentación y admisión de demandas

| AÑO | Número de demandas presentadas | Número de demandas admitidas | Número de demandas presentadas en competencia desleal y violación a los derechos de propiedad industrial |
|------|--------------------------------|------------------------------|--|
| 2021 | 65.807 | 27.746 | 303 |
| 2022 | 64.255 | 24.641 | 246 |

La baja cantidad de personal para atender el aumento de los procesos radicados y tramitados por la Delegatura en materia de consumo, es una situación que pude realizar la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales; sin embargo, se cumplió a cabalidad con el 100% del plan de acción 2022. Como acción de mejora se implementó la evacuación de expedientes en orden cronológico, lo que ha permitido evacuar los procesos garantizando eficacia y agilidad en el servicio de administración de justicia.

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

El incremento de demandas que presentarán los consumidores, es incierto, teniendo en cuenta este panorama, se evaluó el impacto que podría tener la incorporación de una mayor fuerza de trabajo, observando que, para evitar el riesgo de pérdida de competencia en los procesos de consumidor, se debe procurar que la cantidad de demandas pendientes al final del periodo no sea mayor a la cantidad de demandas finalizadas. Por esto, se observa una deficiencia en la cantidad de procesos finalizados para finales del 2022, el cual se fijó en 22.000 (entendiendo la capacidad máxima de producción que poseída actualmente).

Procesos de imposición de multas y sanciones

| AÑO | Número de multas impuestas | Valor de las multas impuestas |
|------|----------------------------|-------------------------------|
| 2021 | 111 | \$ 860.961.006 |
| 2022 | 392 | \$ 3.176.497.214 |

Mediante la verificación de procesos a través de la imposición de una multa o archivo por cumplimiento, se evidencia un aumento 253% de multas impuestas en contra de los productores y proveedores por un valor total de \$3.176.497

Se llevó a cabo el VIII Congreso Internacional de Derecho de los Mercados. Este evento contó con una importante participación ciudadana y tuvo como propósito ser un espacio abierto a la ciudadanía, donde diferentes expertos tanto nacionales como internacionales expusieron temas académicos de relevancia y actualidad en materia de derecho del consumo, competencia desleal, propiedad industrial y su relación con el derecho procesal.



3.5.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales

★ LOGROS 2022. DELEGATURA PARA LOS ASUNTOS JURISDICCIONALES

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|---|---|---|
| Mejora continua en 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. | Se mantuvo 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. | Justicia virtual en la SIC |
| | | Estado virtual |
| | | Alta asistencia a las audiencias en el marco de la virtualización |
| | | Herramienta tecnológica de relatoría |
| | | Alto índice de decisiones que quedan en firme |
| Expediente electrónico | Se continuó con el desarrollo e implementación de un sistema de expediente electrónico, que tenga interoperabilidad con la Rama Judicial del Poder Público. | Alto índice de procesos terminados por conciliación |
| | | Cultura de cumplimiento |
| | | Se digitalizaron la totalidad de los procesos activos en la Delegatura. |

🏹 RETOS 2023 DELEGATURA PARA LOS ASUNTOS JURISDICCIONALES

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|----------------------------|---|
| Justicia virtual en la SIC | El principal reto es la puesta en marcha de SAJUR 2.0, expediente electrónico y sitio partes. |
| Justicia virtual en la SIC | 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. |
| Justicia virtual en la SIC | Continuar incentivando el uso de las salas virtuales de audiencia para la realización de diligencias y el adecuado uso de las nuevas tecnologías en la administración de justicia. |
| Calidad en el servicio | Mantener la calidad de las decisiones proferidas por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, para seguir generando confianza y aumentar los niveles de credibilidad de la Delegatura y la Entidad. |

3.6. DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

GRI 3-3

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

- Actividades de promoción y divulgación en materia de libre competencia;
- Herramientas de analítica de datos (Sabueso, Inspector y Sherlock);
- Monitoreo a mercados nacionales para prevenir infracciones al régimen de la libre y leal competencia económica; análisis de las condiciones de competencia en los mercados en los que la **SIC** ha aprobado integraciones empresariales; estudio para fortalecer la relación entre los reguladores y la autoridad de competencia.
- Herramienta tecnológica de expediente electrónico implementado en la Delegatura para la Protección de la Competencia.
- Trámites en materia de protección de la libre competencia económica de los mercados atendidos.
- Informe de efectividad sobre la función de Abogacía de la Competencia.
- Informe de impacto que puede tener la política de libre competencia económica en la búsqueda de la equidad de género.

Dentro del **PES**, para la vigencia 2022 se encuentran los siguientes compromisos:

- Informes sobre las actuaciones e investigaciones en firme en materia de protección de la competencia.
- 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 y leal competencia económica:
 - Abogacía de la competencia.
 - Control de integraciones.
 - Lineamientos de buenas prácticas.

La Delegatura para la Protección de la Competencia fortaleció su gestión y procesos internos mediante: (i) la socialización y capacitación del equipo

de trabajo y áreas transversales; (ii) la actualización documental de la Delegatura -incluyendo las funciones de la Dirección de Cumplimiento-; y (iii) la actualización de instrumentos archivísticos y de gestión documental.

La gestión de la Delegatura para la Protección de la Competencia impacta positivamente a diferentes grupos de interés, así:

1. Impacto: La libre competencia económica consiste en la posibilidad de que las empresas tengan acceso libre y sin barreras justificadas a los mercados. Esta libre competencia está orientada a que los agentes propendan por generar beneficios a los consumidores en términos de mejor calidad y precio de los productos o servicios y permite que las diferentes iniciativas económicas promuevan la eficiencia y la innovación en los mercados. Con tales propósitos, la regulación colombiana facultó a la SIC para sancionar las conductas anticompetitivas, entendidas como aquellas que restringen o limitan la libre y leal competencia entre los agentes competidores de los mercados. Estas conductas restrictivas de la competencia son: (i) abuso de posición dominante; (ii) acuerdos anticompetitivos; y (iii) actos anticompetitivos.

Grupo de interés impactado: Sector empresarial y consumidores.

2. Impacto: La protección de la libre competencia en los procesos de selección contractual que adelanta el Estado (Compras Públicas) propende por el bienestar social, el desarrollo y la eficiencia económicos y permite prevenir sobrecostos en los procesos de compras públicas y pérdidas irreversibles de recursos públicos que terminan por desfinanciar otras inversiones que el Estado debe realizar.

Así, la Delegatura para la Protección de la Competencia, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, estudió diversas quejas a través de las cuales se denunciaban presuntas infracciones a la libre y leal competencia en procesos de selección contractual.

Por otro lado, se realizó una jornada de capacitación a “Colombia Compra Eficiente” con el fin de dar a conocer la importancia del régimen de libre y leal competencia económica (en el marco de los procesos de selección contractual) a las distintas áreas de la Agencia Nacional de Compras Públicas.

Grupo de interés impactado: Sector empresarial, Agencia Nacional de Compras Públicas, Entidades Estatales y población en general.

3. Impacto: Prevenir la expedición de regulación que limite injustificadamente la libre competencia económica.

Para ello, desde el Grupo de Abogacía de la Competencia, se identifican proyectos normativos en los que se incluyan disposiciones que afecten la libre y leal competencia económica. El mencionado grupo se encarga de elaborar recomendaciones para que las autoridades correspondientes evalúen su pertinencia y su eventual inclusión en el acto normativo definitivo.

Acciones:

- Se realizó un monitoreo constante a los proyectos de regulación que se publicaron por diversas autoridades nacionales de la rama ejecutiva y legislativa del país.
- Se elaboró un estudio sobre la efectividad de la función de emisión de conceptos de abogacía de la competencia. Para ello, se tomó información desde 2018 hasta 2022.
- Se realizó el evento “Abogacía de la Competencia: Herramienta clave en el proceso regulatorio”, el cual estuvo dirigido a las autoridades de regulación del Gobierno Nacional y en el que se creó el escenario en el que se reúne anualmente a la mayor cantidad de reguladores a efectos de:
 - Socializar tanto la función de abogacía de la competencia como los avances y desarrollos recientes.
 - Fomentar la coordinación interinstitucional con el fin de tener una participación oportuna en la elaboración de los proyectos de regulación.
 - Promover el intercambio de experiencias con el fin de conocer, de primera mano, las implicaciones y posibles efectos de los proyectos de regulación al interior del mercado.

Grupo de interés impactado: autoridades de regulación, Congreso de la República de Colombia.

4. Impacto: Contribuir a la creación de una cultura de libre competencia económica y un entendimiento de sus beneficios.

Mediante el Decreto 092 de 2022 se modificó la estructura de la **SIC** y se creó la Dirección de Cumplimiento. Entre otras funciones, esta Dirección está encargada de “la poyar a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial en el desarrollo de actividades de divulgación, promoción y capacitación relacionadas con el fomento y construcción de una cultura de cumplimiento en materia de libre competencia económica” (Decreto 092 de 2022, Artículo 5, numeral 9°).

Grupo de interés impactado o afectado: público en general, Emgesa, Terpel, firmas de abogados, entre otros.

5. Impacto: Eficiencia en la asignación de recursos.

La Delegatura para la Protección de la Competencia contó 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 y leal competencia económica en los mercados. Para la vigencia 2022 tuvo una apropiación de \$9.232.373.327 y se ejecutó el 98,61% de los recursos asignados.

Grupo de interés impactado o afectado: Delegatura para la Protección de la Competencia.

6. Impacto: La libre competencia promueve que los bienes y servicios se ofrezcan con mejor calidad y precios más bajos.

La libre competencia promueve que diferentes agentes ofrezcan en el mismo mercado relevante, productos y servicios con precios y calidades diferentes. Así, dependiendo de las necesidades y preferencias de los consumidores, estos podrían elegir el que consideren que satisface mejor sus necesidades.

Grupo de interés impactado o afectado: consumidores, sector empresarial.

7. Impacto: Oportunidades de mercado para la entrada de nuevos participantes en mercados colombianos.

Como consecuencia de la libertad económica y de la globalización, los agentes económicos nacionales e internacionales cuentan con mayores oportunidades para ingresar al mercado colombiano. La participación de nuevos agentes promueve la ampliación de la oferta de bienes y servicios provenientes de distintos mercados, lo cual permite que los consumidores cuenten con mayores alternativas al momento de tomar decisiones de consumo, pues habría diferencia en cuanto a precios y calidades respecto de los bienes y servicios que estos estén interesados en adquirir.

Independientemente de la nacionalidad de los agentes que ingresen a un mercado determinado, deben asumir el compromiso de cumplir con las normas de libre y leal competencia económica. De lo contrario, podrían verse involucrados en investigaciones administrativas sancionatorias por presuntas infracciones al régimen de competencia.

Grupo de interés impactado o afectado: consumidores, agentes económicos nacionales y extranjeros, sector empresarial.

8. Impacto: Reglas claras de competencia que promueven más inversión.

En principio, los inversionistas se verían más atraídos por invertir en Estados en los que la regulación en materia de libre y leal competencia sea clara. Lo anterior por cuanto dichos agentes se sentirían más seguros y confiados en un sistema que no permite ambigüedades al momento de realizar sus operaciones. Por lo tanto, las reglas claras de competencia promoverían la inversión.

Grupo de interés impactado o afectado: consumidores, sector empresarial nacional y extranjero, autoridad de competencia.

La Delegatura para la Protección de la Competencia vela por promover y proteger: (i) el bienestar de los consumidores, (ii) la eficiencia económica en los mercados nacionales y (iii) la libre participación de las empresas en los mercados.

En consecuencia, la Delegatura para la Protección de la Competencia se ocupa de promover y garantizar la protección de los intereses colectivos y el bienestar de los consumidores en materia de libre y leal competencia.

3.6.1 Principales resultados de la Delegatura para la Protección de la Competencia 2022

Creación de la Dirección de Cumplimiento:

La **SIC** se ha sumado a las autoridades de competencia del mundo que han reconocido la importancia y necesidad de la implementación de medidas de cumplimiento como una de las herramientas esenciales para seguir robusteciendo el régimen de libre y leal competencia económica. Por ello, se creó la Dirección de Cumplimiento (por medio del Decreto 092 del 24 de enero de 2022) cuyo objetivo es fortalecer la promoción de buenas prácticas en materia de cumplimiento en libre y leal competencia económica y de los beneficios asociados a la adopción efectiva de programas de cumplimiento.

Esta nueva Dirección está conformada por los Grupos de Trabajo (i) de Monitoreo y Vigilancia y (ii) de Promoción de Buenas Prácticas en materia de libre y leal competencia.

Las funciones del Grupo de Trabajo de Promoción y Buenas Prácticas son ex ante, con miras a realizar la promoción y divulgación de una cultura de cumplimiento, así como la adopción de una metodología para la implementación de Programas de Cumplimiento. En contraposición, las funciones del Grupo de Trabajo de Monitoreo y Vigilancia de Cumplimiento en Libre Competencia son ex post, pues están dirigidas a garantizar el cumplimiento de las garantías, condicionamientos, instrucciones y órdenes emitidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

Actividades de divulgación y promoción

Con el objetivo de continuar fortaleciendo la cultura de respeto al régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados a nivel nacional e internacional, se ejecutaron diferentes estrategias de divulgación y promoción. Entre estas estrategias, se participó en 15 espacios nacionales e internacionales como expositores o ponentes en materia de libre y leal competencia económica y cumplimiento. Así mismo, se compartió la experiencia colombiana relacionada.

Proyectos especiales

Se realizó la entrega de la primera versión de las herramientas de analítica de datos denominadas Sherlock, Sabueso e Inspector. Estas herramientas tienen como objetivo incrementar la eficiencia en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Delegatura. Particularmente, el desarrollo de estas herramientas planea agilizar y facilitar la tarea de análisis y procesamiento de grandes volúmenes de información. Sobre esa base, estas herramientas, aun cuando siguen en desarrollo, contribuirán en el ejercicio de las funciones de verificación del cumplimiento de las normas sobre libre competencia económica.

Estudios de mercado

Como resultado del seguimiento a los mercados que se relacionan a continuación, durante 2022 se realizaron los siguientes estudios de mercado:

- 1. Sobre el sector de agencias de viajes que venden tiquetes aéreos y otros servicios turísticos en Colombia durante los últimos 4 años (2018-2022).
- 2. Proyectos de regulación – Gobierno Nacional, con las recomendaciones para la promoción de la libre y leal competencia económica en la reglamentación técnica en Colombia.
- 3. Valoración de la intensidad de la competencia económica en el mercado de libranzas en Colombia.
- 4. Se realizó un monitoreo al mercado de seguros en Colombia.
- 5. Política de libre competencia económica, inclusión financiera y equidad de género en Colombia.

Elaboración de guía y otros documentos

Sumándose a las autoridades de competencia del mundo y en el desarrollo de los roles asignados, esta Delegatura:

Elaboró y publicó la primera versión de la “Guía de Orientación para la Implementación de Programas de Cumplimiento en Derecho de la Libre Competencia” <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2022/Guia%20competencia2-final-12-07-2022v0-5.pdf>.

Desde el rol de co-presidentes del Advocacy Working Group (AWG) de la International Competition Network (ICN), la Delegatura para la Protección de la Competencia promovió y desarrolló la actualización del primer tomo del Advocacy Toolkit del ICN. Este documento se presentó a la comunidad internacional el pasado 25 de noviembre de 2022.

3.6.1.1 Grupo de Integraciones Empresariales

Para 2022, el Grupo de Integraciones Empresariales de la Delegatura para la Protección de la Competencia atendió 256 procedimientos de integraciones empresariales. Incluyen Notificaciones y Preevaluaciones (fase 1 y fase 2) y Conceptos emitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

En la siguiente tabla se muestran desagregadas -por tipo de procedimiento-, las operaciones de integración atendidas durante 2022:

| Proceso | Aprobada | Condicionada | Objetada | Desistida | Total |
|----------------------|----------|--------------|----------|-----------|-------|
| Notificaciones | 194 | N/A | N/A | 5 | 199 |
| Preevaluación fase 1 | 44 | N/A | N/A | 0 | 44 |
| Preevaluación fase 2 | 7 | 4 | 0 | 0 | 11 |
| Conceptos SFC | 2 | N/A | N/A | N/A | 2 |
| Total | 247 | 4 | 0 | 5 | 256 |

Tabla: integraciones empresariales 2022

3.6.1.2 Dirección de Cumplimiento

Grupo de Trabajo de Monitoreo y Vigilancia de Cumplimiento en Libre Competencia de la Dirección de Cumplimiento (GTMVCLC)

Durante el 2022, este grupo de trabajo realizó diversas actividades enmarcadas en el seguimiento al cumplimiento de las garantías aceptadas para la terminación anticipada de investigaciones por prácticas restrictivas de la competencia, así como a los condicionamientos impuestos por esta Superintendencia a las operaciones de integración empresarial cuando se consideró pertinente para velar por la defensa y protección de los mercados. Así mismo, ha realizado el seguimiento al cumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas por la Superintendencia en materia de libre competencia y está adelantando la instrucción de los trámites administrativos de solicitud de explicaciones por el incumplimiento de órdenes, instrucciones u obstrucción de actuaciones administrativas, de acuerdo con la siguiente relación:

| Tipo de actuación | Total casos |
|--|-------------|
| Condicionamientos establecidos por el Superintendente para autorizar operaciones de concentración empresarial | 14 |
| Garantías aceptadas por el Superintendente para terminar anticipadamente investigaciones por prácticas restrictivas de la competencia | 8 |
| Órdenes impuestas por el Superintendente a investigados en la decisión que decide casos por prácticas restrictivas de la competencia | 3 |
| Investigaciones por obstrucción de investigaciones inobservancia, incumplimiento u obstrucciones y renuncias | 10 |
| Casos de condicionamientos y garantías cuya vigencia ha finalizado, pero se hace seguimiento al pago de la contribución de seguimiento | 28 |
| Total | 63 |

Tabla: Actuaciones adelantadas por el GTMCLC de la dirección de cumplimiento 2022

3.6.1.3 Libre Competencia - Trámites administrativos

Medidas Ex-Post

Las medidas ex post son aquellas medidas de carácter correctivo adoptadas por la Autoridad de Competencia. A continuación se expondrán los resultados obtenidos en 2022 relacionados con trámites administrativos en materia de competencia de la Delegatura para la Protección de la Competencia en este escenario:

| Descripción de actuaciones administrativas | 2021 | 2022 |
|--|------|------|
| Aperturas de Investigación | 12 | 11 |
| Archivo de Investigación | 4 | 2 |
| Informes Motivados | 10 | 5 |
| Resoluciones de Sanción | 8 | 7 |

Tabla: Actuaciones administrativas 2022

| No. | Resolución de sanción | Nombre del caso | Total de la multa |
|--|---|-----------------|-------------------|
| 1. | Resolución No. 27906 del 11 de mayo de 2022 | Suzuki | \$2.574'961.020 |
| 2. | Resolución No. 35069 del 6 de junio de 2022 | PREB | \$ 28.434'103.236 |
| 3. | Resolución No. 37344 del 15 de junio de 2022 | CISA | \$3.808'608.864 |
| 4. | Resolución No. 42815 del 6 de julio de 2022 | FLA | \$17.625'458.612 |
| 5. | Resolución No. 44505 del 11 de julio de 2022 | Ipiales | \$101'508.684 |
| 6. | Resolución No. 46692 del 22 de julio de 2022 | ORF | \$20.514'597.205 |
| 7. | Resolución No. 64389 del 19 de septiembre de 2022 | Cardique | \$3.106'861.961 |
| Total Sanciones antes de recurso de reposición* 2022 | | | \$76.166'099.581* |

Tabla: Sanciones impuestas 2022 por el despacho del superintendente de industria y comercio

Indicadores de competencia

Trámites Quejas 114 | Prácticas Comerciales Restrictivas y 355 | Competencia Desleal Administrativa

| ENTRADAS | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Denuncias presentadas | 43 | 52 | 58 | 56 | 54 | 75 | 84 | 90 | 58 | 73 | 61 | 47 |
| Indagaciones preliminares iniciadas de oficio | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Total Entradas | 43 | 52 | 62 | 57 | 54 | 76 | 85 | 92 | 61 | 76 | 61 | 47 |
| SALIDAS | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Acumulaciones | 18 | 23 | 15 | 8 | 11 | 7 | 19 | 36 | 7 | 24 | 13 | 5 |
| Traslados | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| Cierres | 31 | 49 | 47 | 44 | 54 | 31 | 59 | 61 | 75 | 27 | 30 | 51 |
| Total Salidas | 49 | 72 | 62 | 53 | 65 | 38 | 78 | 99 | 83 | 53 | 46 | 58 |

Tabla: Denuncias e indagaciones preliminares de oficio

Se puede concluir que en 2022 se atendieron 116 denuncias e indagaciones preliminares menos que en 2021.

Integraciones Empresariales

| Eta ­ pa en el Pro ­ ceso | 2021 | 2022 |
|---|------|------|
| Notificaciones | 146 | 199 |
| Preevaluación fase 1 | 26 | 44 |
| Preevaluación fase 2 | 9 | 11 |
| Conceptos SFC | 3 | 2 |
| TOTAL | 184 | 256 |

Tabla: cuadro comparativo integraciones empresariales 2021-2022

De la información expuesta, se presenta un breve análisis comparativo de los resultados reportados en la tabla anterior, así:

- Se recibieron 53 notificaciones más en 2022 que en 2021.
- Se realizaron 18 preevaluaciones (fase 1) más en 2022 que en 2021.

- Se realizaron 2 preevaluaciones (fase 2) más en 2022 que en 2021.
- Se emitió un concepto menos en 2022 que en 2021.

3.6.1.4 Abogacía de la Competencia

En el marco de sus funciones conforme al artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia elaboró los siguientes conceptos durante el año 2022:

| Tipo de Concepto | Cantidad |
|---|----------|
| Conceptos de abogacía de la competencia | 72 |
| Conceptos en función asesora | 1 |
| Recomendaciones dirigidas al Congreso de la República | 11 |

Tabla: Conceptos emitidos por abogacía de la competencia 2022

El Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia emitió durante 2022: (i) 72 conceptos de abogacía de la competencia en el marco de las funciones asignadas a la **SIC**; (ii) 1 concepto en función asesora (numeral 1 artículo 1 del Decreto 4886 de 2011); y (iii) 11 recomendaciones relacionadas con Proyectos de Ley dirigidos al Congreso de la República.

3.6.2 Logros 2022 y retos 2023 Delegatura para la Protección de la Competencia

★ LOGROS 2022 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

| LOGROS 2022 | DESCRIPCIÓN | ACCIONES ESPECÍFICAS |
|---|--|--|
| 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 eficiencia, y la capacidad técnica de promoción y protección de la libre competencia económica de la SIC. | En 2022, se realizó la entrega de la primera versión de las herramientas de analítica de datos denominadas: Sherlock, Sabueso e Inspector. |
| 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. | En la vigencia 2022 se elaboraron los estudios para prevenir infracciones al régimen de libre competencia económica: Valoración de la intensidad de la competencia económica en el mercado de seguros en Colombia. Valoración de la intensidad de la competencia económica en el mercado de libranzas en Colombia. |
| 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. | Mediante la suscripción de un convenio de cooperación interinstitucional entre la SIC y la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) se consolidó un equipo de enlace técnico interdisciplinario entre el derecho y la sociología. |
| Liderar, como copresidentes, el Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia de la Red Internacional de Competencia. | De manera conjunta con el grupo de trabajo de abogacía de la competencia de la Red Internacional de Competencia, se desarrollaron productos de interés para la comunidad internacional en materia de libre competencia. | Manteniendo la posición de liderazgo se trabajó 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. |

7 RETOS 2023 DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|---|
| Implementación de la Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno | Establecer los lineamientos internos para implementar el estándar internacional de la Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno al interior de la Delegatura para la Protección de la Competencia. |
| Adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Elaborar para el año 2023 un estudio de mercado de energías renovables (ODS No. 7) y un estudio económico en “La libre competencia en el sistema financiero; un camino hacia la inclusión financiera” (ODS No. 1). Democratizar el conocimiento en materia de libre y leal competencia a través de la Dirección de Cumplimiento. Adelantar los trámites correspondientes en el marco de investigaciones administrativas sancionatorias por presuntas infracciones al régimen de la libre y leal competencia económica en línea con la política de igualdad de género (ODS No. 5, y salud y bienestar (ODS No. 3). |
| Adopción Política “Cero Papel” | Adoptar la política de Cero Papel al interior de la Delegatura para la Protección de la Competencia. |
| Actividades de promoción de buenas prácticas y cumplimiento en materia de libre competencia económica a nivel territorial | Desarrollar 4 eventos para fortalecer la democratización del conocimiento en relación con la libre y leal competencia económica la Delegatura para la Protección de la Competencia. Realizar 4 capacitaciones en materia de libre competencia a diferentes sectores de la economía del país. Realizar diferentes jornadas de promoción a nivel territorial con apoyo de la Red Nacional de Protección al Consumidor. |
| Capacitaciones internas en materia de libre y leal competencia | Realizar 4 capacitaciones en competencia económica dentro de la Delegatura para la Protección de la Competencia, para fortalecer las competencias de los funcionarios y contratistas. |
| Fortalecer las herramientas tecnológicas | Fortalecer las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Delegatura para la Protección de la Competencia. Con el objeto de diseñar e implementar una estrategia que fortalezca la analítica de datos institucional para la toma de decisiones y la prestación de servicio. |
| Fortalecer la herramienta de consulta SICOMP | Fortalecer el buscador de decisiones en materia de libre competencia SICOMP. |
| Elaboración de Estudios económicos | Desarrollar 2 estudios económicos: Transición energética. La libre competencia en el sistema financiero; un camino hacia la inclusión financiera. |



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

GRI 3-3

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

- Adelantar inspecciones y vigilancia en el mercado para asegurar el cumplimiento de reglamentos técnicos bajo competencia, disposiciones en materia de metrología legal, sector valuatorio y regímenes de control de precios.
- 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, con el apoyo de los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica -OAVM designados por la SIC.
- Fortalecer el control previo de reglamentos técnicos bajo su vigilancia a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, y participando 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.

Las siguientes actividades están relacionadas con los objetivos de inversión y son parte importante del Plan de Acción:

- Atender trámites en materia del Subsistema Nacional de la Calidad (SICAL), régimen de control de precios y sector valuatorio del país.
- Expedir reglamentos técnicos metrológicos aplicables a instrumentos de medición sujetos a control metrológico.
- Mantener e implementar los laboratorios de calibración.
- Administrar y mantener los Sistemas de Información utilizados en el marco del Subsistema Nacional de la Calidad (SICAL).
- Realizar foros y/o eventos de carácter nacional e internacional.
- Realizar actividades de inspección, control, vigilancia y sensibilización en el territorio nacional, acogiendo los protocolos de bioseguridad establecidos.
- Implementar y fortalecer desarrollos tecnológicos que promuevan la eficiencia en trámites y seguridad de la información.
- Coordinar esfuerzos con entes gubernamentales y privados de interés, que fortalezcan las labores de inspección, control y vigilancia.

- Crear espacios de formación y sensibilización referentes a los derechos y deberes de consumidores y productores/comercializadores.
- 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 Trabajo de Inspección, Control y Vigilancia de Metrología Legal, Reglamentos Técnicos y el Grupo de Trabajo de Inspección e Investigación de Control de Precios, adscritos a la Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la Delegatura antes mencionada

Asimismo, a partir de la gestión de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, se generan impactos positivos de la siguiente forma:

- **Generar conocimiento y desarrollo sobre la importancia de una infraestructura de la calidad sólida, en todos los grupos de interés impactados por las actividades de la Delegatura.** Para este propósito, los Grupos de Trabajo de Inspección, Control y Vigilancia de Metrología Legal, Reglamentos Técnicos y el Grupocde Trabajo de Inspección e Investigación de Control de Precios Adicionalmente en dichas capacitaciones se entregaron 533 folletos informativos relacionados con la control de precios de leche y los agroquímicos.

Grupo de interés impactado: Sector Económico de servicios y productos que deben cumplir los Reglamentos Técnicos y Metrológicos. Adicionalmente a productores, comercializadores y empresas transformadoras de lácteos; empresas fabricantes, importadoras y comercializadoras al por mayor de medicamentos, así como a propietarios de estaciones de servicios.

- **Incentivar a los fabricantes nacionales a cumplir con estándares internacionales:** La Superintendencia de Industria y Comercio, así como otras 20 Entidades, participa en el proceso de aprobación de las solicitudes de importación que se realizan a través de la VUCE. Lo hace cuando la solicitud de importación abarca un producto cuya conformidad debe verificarse frente a alguno de los reglamentos técnicos que controla y vigila, y genera un concepto como resultado de su intervención. Un porcentaje de dichas solicitudes de importación, son insumos(extensiones, multitomas, puertas cortafuegos, paneles solares, cables tubería Conduit, duchas eléctricas, clavijas, tomacorrientes) que son necesarios como partes fundamentales de productos nacionales en los diferentes sectores económicos(construcción, automotriz) del país, lo cual incentiva el cumplimiento normativo internacional y a su vez de cumplimiento a la norma nacional. Así, durante el periodo enero – diciembre 2022, los funcionarios y contratistas han revisado 60.767 solicitudes de importación.

Grupo de interés impactado: Importadores de productos que requieren una conformidad de alguno de los reglamentos técnicos.

- **Transacciones más justas en los diferentes establecimientos de comercio y estaciones de servicio:** Ya sea por denuncia o por oficio, los grupos de metrología legal y de reglamentos técnicos siguen con la labor de realizar visitas de control a los vigilados. La Red Nacional de Protección al Consumidor – RNPC también realizaba estas visitas hasta finalizar el año 2022. Así, entre enero y diciembre de ese año se registraron 1.892 visitas de control. La meta fijada en el 2022, tanto para el Grupo de Trabajo de Reglamentos como para el de Metrología fue de 540 visitas mientras que la meta de la RNPC era de 800. Se evidencia un cumplimiento superior al 100%.

Grupo de interés impactado: Todos los Sectores económicos que requieren una conformidad de alguno de los Reglamentos Técnico y Metrología Legal

- **Instrumentos de calidad en el territorio nacional:** El Sistema de Información de Metrología Legal –SIMEL es el sistema creado y administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio en el cual se deben registrar los productores e importadores, así como los reparadores de los instrumentos de medición que estén sujetos a control metrológico. Adicionalmente, cada Organismo Autorizado de Verificación Metrológica – OAVM (Entidad de carácter privado que realiza las verificaciones a nombre de la SIC) tiene un usuario en el crea las rutas de verificación y asigna los instrumentos a cada verificador.

Así, los importadores y productores de instrumentos, y los OAVM registran en el sistema diferentes modelos de instrumentos de medición, creando un censo de estos, mientras que los reparadores y los técnicos reparadores llevan el registro de cada una de las reparaciones realizadas

Grupo de interés impactado: Productores y titulares de Instrumentos de Medición Nacionales.

- **Verificación periódica de básculas camioneras, balanzas comerciales y surtidores de combustible:** Durante el periodo reportado se realizaron 22.466 verificaciones metrológicas. Es de anotar que estas verificaciones se realizaron en 678 municipios, ubicados en 30 departamentos del territorio nacional.

Grupo de interés impactado: Empresas dedicadas a la medición de carga, Estaciones de Servicio que suministran combustibles líquidos derivados del petróleo, establecimientos de comercio que utilizan instrumentos de pesaje en sus transacciones, cada uno de los sectores económicos.

- **Toma de decisiones en la región y proposición de nuevos proyectos con Entidades pares:** En el 2022 se realiza la participación de la Delegatura en las siguientes actividades:

- Participación en el Análisis de Impacto Normativo (AIN) protección a ocupantes en impacto vehicular con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).
- Presentación en el nuevo Reglamento Técnico aplicable a llantas neumáticas para vehículos automotores, remolques y semirremolques, sus procesos de instalación, sistemas complementarios y se dictan otras disposiciones. /Resolución 20223040044455 de 2022 con la Asociación Nacional de Industriales (ANDI).
- Participación en la Resolución de modificaciones del RT de cascos protectores para el uso de motocicletas, cuatrimotos, motocarros, moto triciclos y similares con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV)
- Participación con el AIN Sistema de retención infantil con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).

Grupo de interés impactado: Asociación Nacional de Industriales(ANDI), Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV)

- **Participación y votación para toma de decisiones al interior de la OIML (Organización Internacional de Metrología Legal):** Se ha participado en mesa de trabajo que buscan la alineación de las regulaciones legales metrológicas nacionales con las recomendaciones relevantes de la OIML, que permitan la aprobación de los modelos de los instrumentos que comercializan los fabricantes de instrumentos de medición nacionales

Grupo de interés impactado: Fabricantes de Instrumentos de Medición Nacional.

La Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios, aporta al respeto y protección de los Derechos Humanos, ofreciendo un trato igual a todas las personas. Por otro lado, todas las actividades son realizadas en el marco del respeto profesional y en un ambiente de trabajo sensible a las necesidades de todos los trabajadores, promoviendo en cada uno de los espacios, Precampañas y comités; la salud y seguridad del trabajador por medio de capacitaciones y la entrega de los equipos de protección personal requeridos de acuerdo con los riesgos presentes en cada una de las actividades ejecutadas.

3.7.1 Principales resultados de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal 2022

540 Visitas de Inspección, vigilancia y control de reglamentos técnicos

301 Sensibilizaciones sobre Reglamentos Técnicos de Mayor Impacto

327 Visitas de Verificación de Control de Precios

Expedición de 277 actos administrativos que resolvieron recursos de apelación

22.466 Verificaciones en materia de Metrología Legal

1.892 Visitas de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal realizadas

El plan de acción de la Delegatura, fue ejecutado a cabalidad y obtuvo una calificación de 100% en eficacia y de 100% en eficiencia.

Verificaciones Metrología Legal

Para el 2022 las inspecciones realizadas por el Grupo de Trabajo de Inspección, Control y Vigilancia de Metrología Legal se enfocaron en el control de las balanzas comerciales en 678 municipios a lo largo de 30 departamentos del territorio nacional.

La meta para los Organismos Autorizados de Verificación Metroológica -OAVM 2022 según el plan de acción, era de 20.900 verificaciones, sin discriminar el instrumento de medición. Por tanto, se evidencia un cumplimiento del 100%.

| Tipos de instrumentos | 2021 | 2022 |
|--------------------------|--------|--------|
| Surtidor de combustibles | 11.126 | 10.604 |
| Balanzas Comerciales | 10.977 | 11.577 |
| Báscula camionera | 291 | 285 |
| Total | 22.394 | 22.466 |

Tabla: Verificaciones Metrología Legal 2021-2022

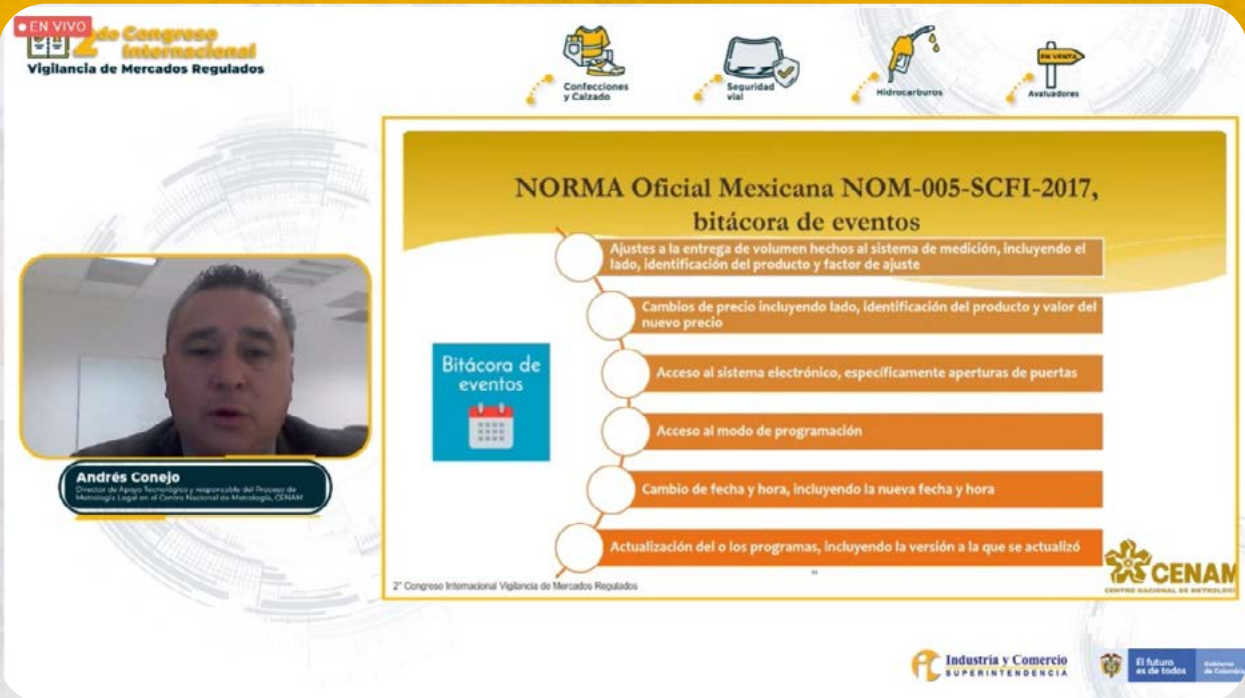
Visitas de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal realizadas

La meta fijada en el 2022, tanto para el Grupo de Reglamentos como para el de Metrología fue de 540 visitas, mientras que la meta de la RNPC era de 800 (400 por cada tema). Se evidencia un cumplimiento superior al 100%.

| Temática visita | Grupo Metrología | Grupo Reglamentos | RNPC | Total |
|-----------------------------|------------------|-------------------|------|-------|
| Control Reg. Técnicos | | 540 | 400 | 940 |
| Verificaciones Metrológicas | 550 | | 402 | 952 |
| Total | 550 | 540 | 802 | 1.892 |

Tabla: Visitas y Actividades de control realizadas 2022

En mayo de 2022 ,fue realizado el Congreso Internacional “Metrología en la Era Digital”, con expositores de México, Costa Rica, Guatemala y Colombia. De otra parte, los días 28 y 29 de julio se llevó a cabo el Segundo Congreso Internacional “Vigilancia de Mercados Regulados” con la participación de expositores provenientes de países como México, Uruguay y Reino Unido. En ambos casos se trató de eventos online con varios cientos de usuarios individuales conectados en simultanea.



3.7.2 Logros 2022 retos 2023 Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

★ LOGROS 2022 DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

| LOGROS 2022 | DESCRIPCIÓN | ACCIONES ESPECÍFICAS |
|--|--|--|
| Aplicación de la Anonimización ² 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 para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, un instrumento orientador, que les permita llevar a cabo la anonimización (Protección de Información sensible y datos personales) de manera satisfactoria, eficaz, eficiente y uniforme. | Para lo cual la Dirección de Investigación, Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios definieron el RT02-102 INSTRUCTIVO PARA LA PROYECCIÓN, REVISIÓN Y ANONIMIZACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS, en el cual se da una orientación de como proyectar, revisar y anonimizar los actos administrativos. |
| Actualización de la Tabla de Retención Documental | Actualizar la tabla de retención documental que permita la organización, clasificación y transferencia interna a otra dependencia de los expedientes y soportes que se generan en cada uno de los grupos que conforma la delegatura. | Se logra actualizar la TRD del Grupo de Trabajo de Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios. Para el 2023 se continua con la actualización de la Dirección de Investigación, Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios. Una vez se tenga las TRD actualizadas se pasará a la etapa de cierre de brechas que permitirá en el 2024 continuar con el proyecto de expediente electrónico. |
| Estructuración del Proyecto de Expediente Electrónico. | Implementar la herramienta tecnológica de expediente electrónico en la delegatura. | Se logra la actualización de la TRD de los grupos de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios, una vez se termine la actualización de la TRD de la Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal adscrita a la Delegatura, procederá a realizar un informe de brechas, para lograr el cierre en el 2023. |

² 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 de conformidad con las directrices impartidas sobre el tratamiento de datos personales al interior de la Entidad.

➤ RETOS 2023 DELEGATURA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|--|
| Herramienta para el fortalecimiento del Sistema de Reglamentos Técnicos- Aplicativo de Visitas. | Elaborar y aprobar un Sistema de Reglamentos Técnicos que permita realizar seguimiento a la ejecución de las visitas en los diferentes Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios. |
| Aplicativo Jurídico | Implementar una aplicación que permita realizar seguimiento a la generación de los actos administrativos. |
| Actualización Vademécum | Incluir en el Vademécum los argumentos jurídicos de OAVM |
| Aplicativo VUCE – SICERCO | Fortalecer el Sistema de Información de Certificados de Conformidad - SICERCO y el diagnóstico. |
| Auditoría Actos Administrativos | Definir un mecanismo de evaluación y corrección de los actos administrativos generados por los abogados en el Proceso de Trámites Administrativos de Precios. |
| Herramienta SIC CALIBRA | Desarrollar una plataforma SIC Calibra para automatizar las solicitudes de calibración del Laboratorio, acelerando los tiempos de respuesta. |
| Expediente Electrónico | Realizar el Informe de Brechas del proyecto con el fin de continuar trabajando en el 2024 en la implementación de Expediente Electrónico. |

3.8 RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

GRI 3-3

La Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC) fue creada mediante el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, con el propósito de proteger y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores; Conforme a lo dispuesto en el artículo mencionado, son funciones de la RNPC, las siguientes:

- Difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país;
- Recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten;
- Brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones administrativas que les han sido asignadas por la mencionada Ley.

Una de las finalidades más importantes de la RNPC es defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos frente a los posibles abusos y engaños de los proveedores de bienes y servicios; de igual forma la RNPC trabaja por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios, basándose fundamentalmente en el respeto y el juego limpio que debe haber entre las dos partes; y estimular al ciudadano a participar activamente en la defensa de sus derechos como consumidor.

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.

A partir de la gestión de la Red Nacional de Protección del consumidor, se presentan impactos positivos, así:

- **Cobertura del servicio:** Difundir el conocimiento sobre los derechos de los consumidores y temas relacionados con el Estatuto de Protección al

Consumidor, dar trámite a las quejas y reclamos de los usuarios, así como promover la cultura del consumo responsable. En donde se ven impactados todos lo grupos de interés de la Entidad.

- **Eficacia en el servicio:** Monitorear la prestación de los servicios misionales, analizar su caracterización, impacto y resultados, y medir la satisfacción de los consumidores, productores, proveedores y usuarios en general. Con el fin de medir la satisfacción, efectividad e impacto de los mismos en la comunidad, en cumplimiento del artículo 75 del Estatuto del Consumidor.
- **Educación (acceso a la información):** Se realizan capacitaciones encaminadas a transferir el conocimiento sobre las normas de Protección al Consumidor, dinámica y misionalidad de la Red Nacional de Protección al Consumidor. En donde se ven beneficiadas las autoridades administrativas del orden nacional y local, comerciantes, empresarios, gremios, colegios, consumidores y a la sociedad en general.

La Red Nacional de Protección al Consumidor aporta al respeto y protección de los Derechos Humanos a través de:

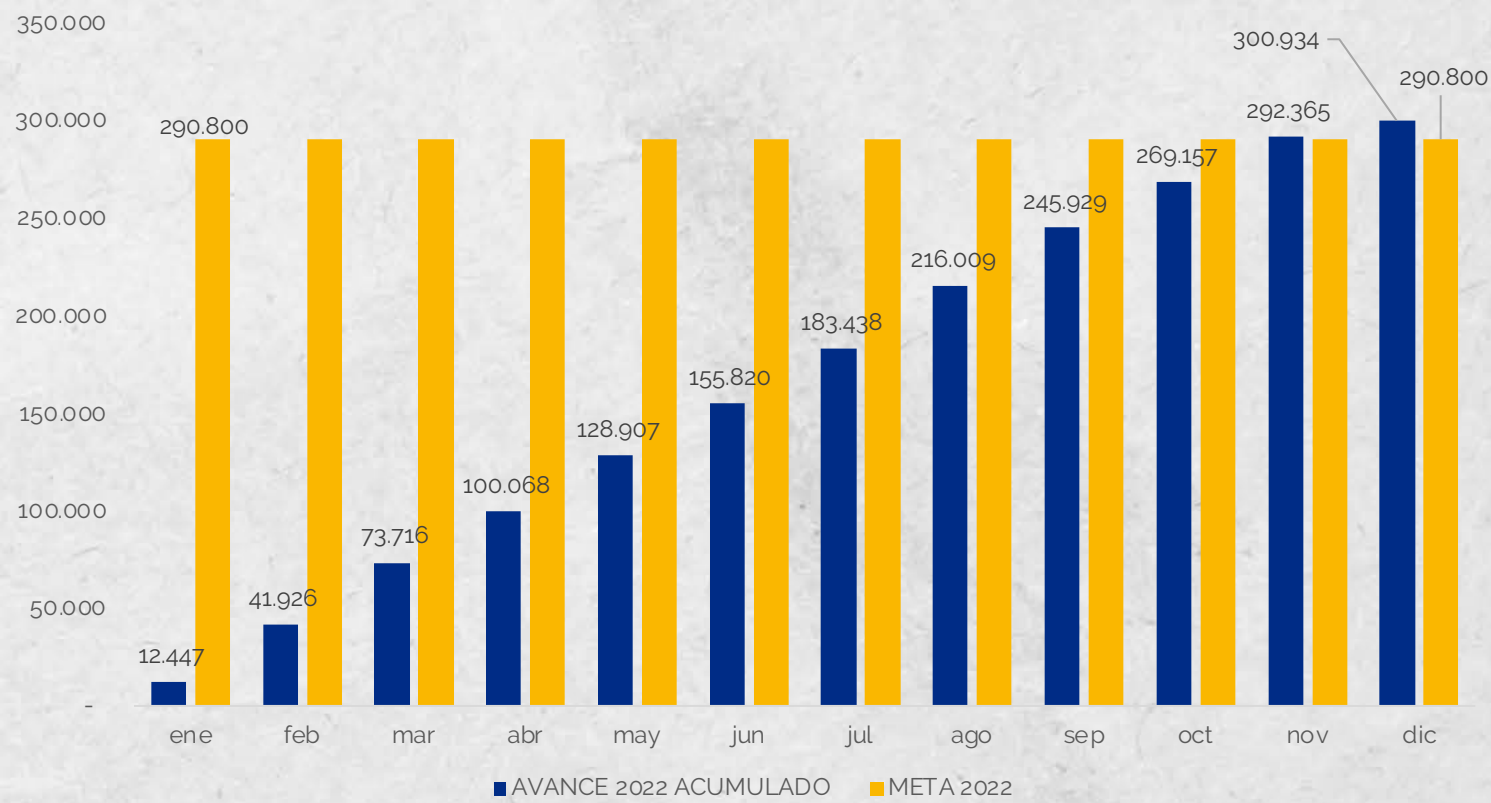
- La difusión y apoyo al cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país.
- Recibe y da traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten.
- A través del programa Rutas del Consumidor se hace el acercamiento en regiones y municipios donde no es posible poner en funcionamiento una casa del consumidor o que son de difícil acceso, velando de esta manera porque todos los ciudadanos tengan acceso a la información referente a los derechos y deberes en materia de Protección al Consumidor y los canales de atención de la SIC.

Lo anterior teniendo en cuenta que todos los seres humanos nacen libres e iguales en derechos y se da cubrimiento a todo tipo de población sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

De forma general y en asistencia a todos los usuarios que recurren a este equipo de trabajo, se orienta a ciudadanos que tienen inconvenientes con sus servicios de salud en todo el territorio nacional, en ese sentido se propende por el derecho a la salud, en conexidad con en respeto a la vida

3.8.1 Principales resultados de la Red Nacional de Protección al Consumidor 2022

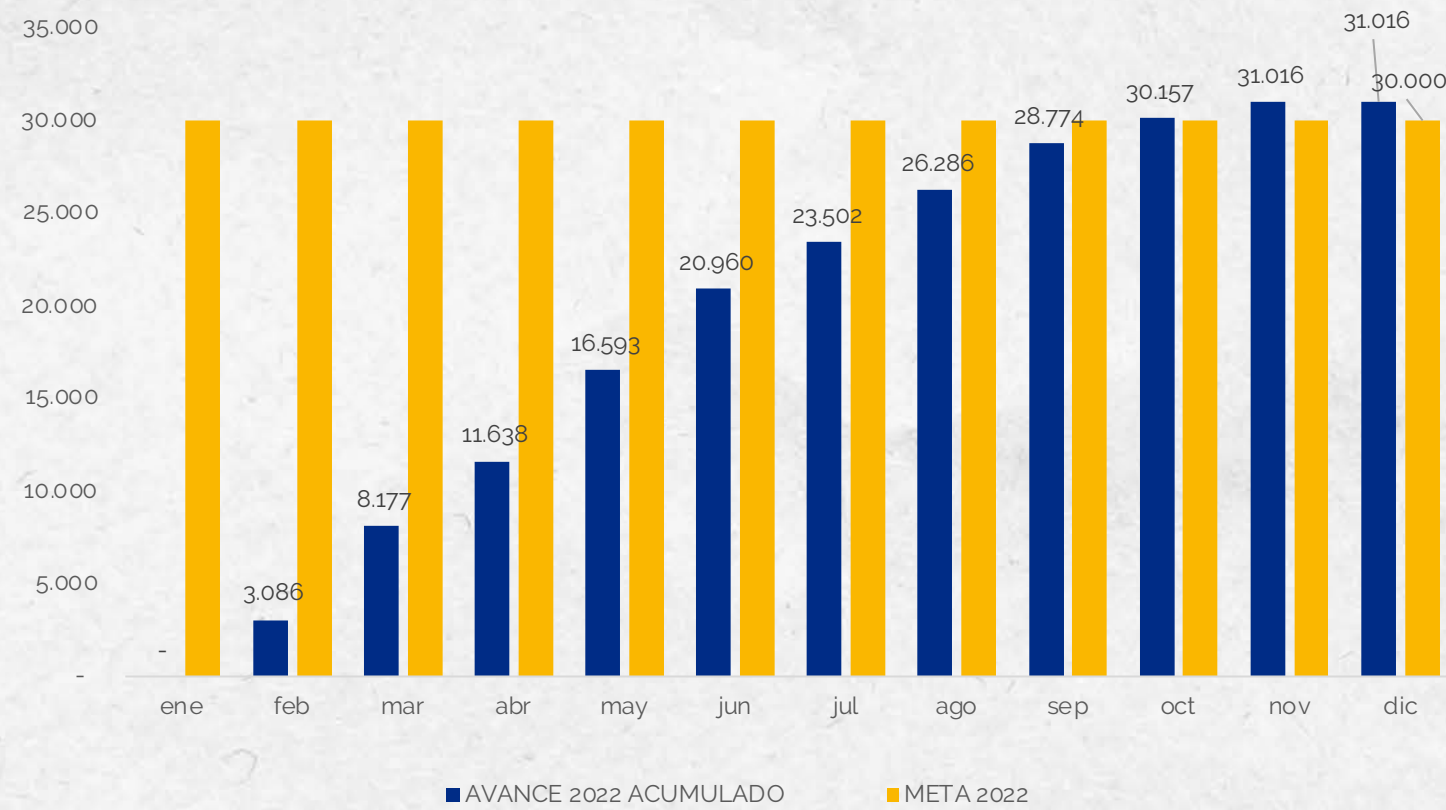
Servicios de Atenciones



103,48% de cumplimiento

En relación con el producto de Servicios de apoyo para la consolidación de la Red Nacional de Protección al Consumidor, se realizaron 300.934 atenciones de las 290.800 programadas, con un cumplimiento del 103,48%, igualmente se destaca el mes de julio con el número máximo de atenciones alcanzando en el año con 32,571 atenciones.

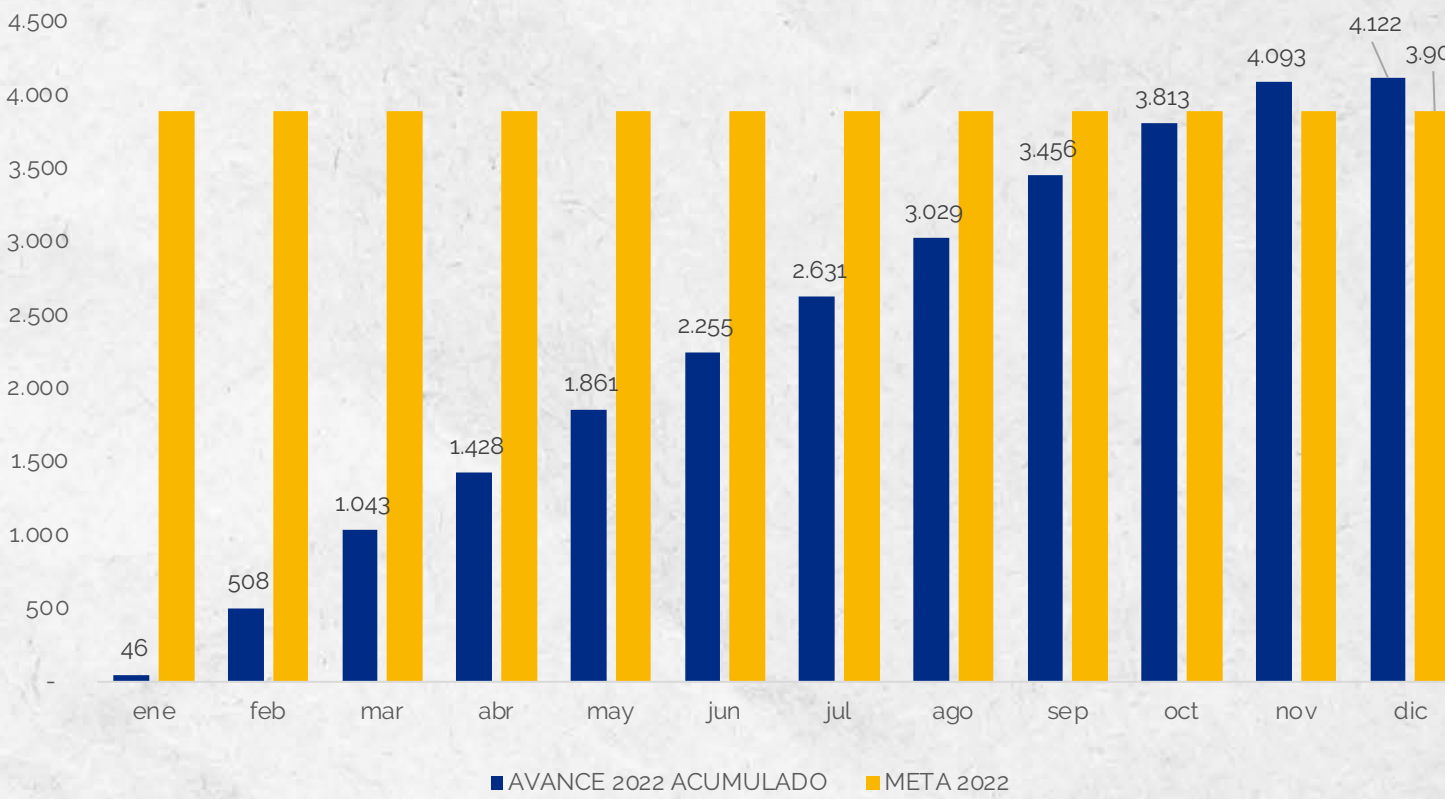
Divulgaciones



103,39% de avance

Durante la presente vigencia se realizaron 31.016 visitas de divulgación de las 30.000 programadas, alcanzando un nivel de cumplimiento del 103,39%, estas van dirigidas a comerciantes y tenderos socializándoles la Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), se destaca el mes de marzo con el número máximo de divulgaciones alcanzando 5.091 divulgaciones.

Capacitaciones

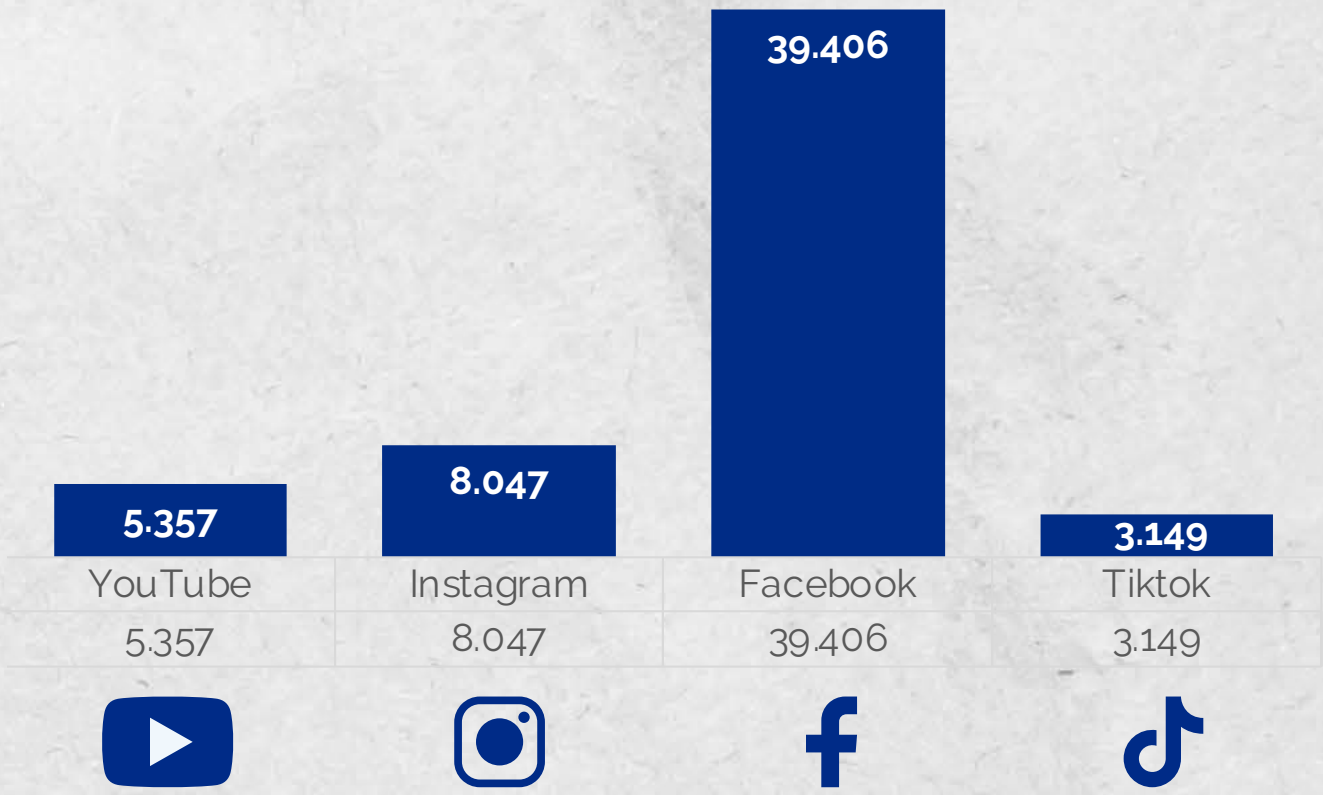


105,69% de avance

En la vigencia 2022 se realizaron **4.122 capacitaciones** cumpliendo con la meta programada de 3.900 capacitaciones, **alcanzando un nivel de cumplimiento del 105%**. Estas capacitaciones están encaminadas a transferir el conocimiento sobre las normas de Protección al Consumidor, dinámica y misionalidad de la Red Nacional de Protección al Consumidor, dirigida a autoridades administrativas del orden nacional y local, comerciantes, empresarios, gremios, colegios, consumidores y a la sociedad en general, se destaca el mes de marzo con el número máximo de capacitaciones 535.

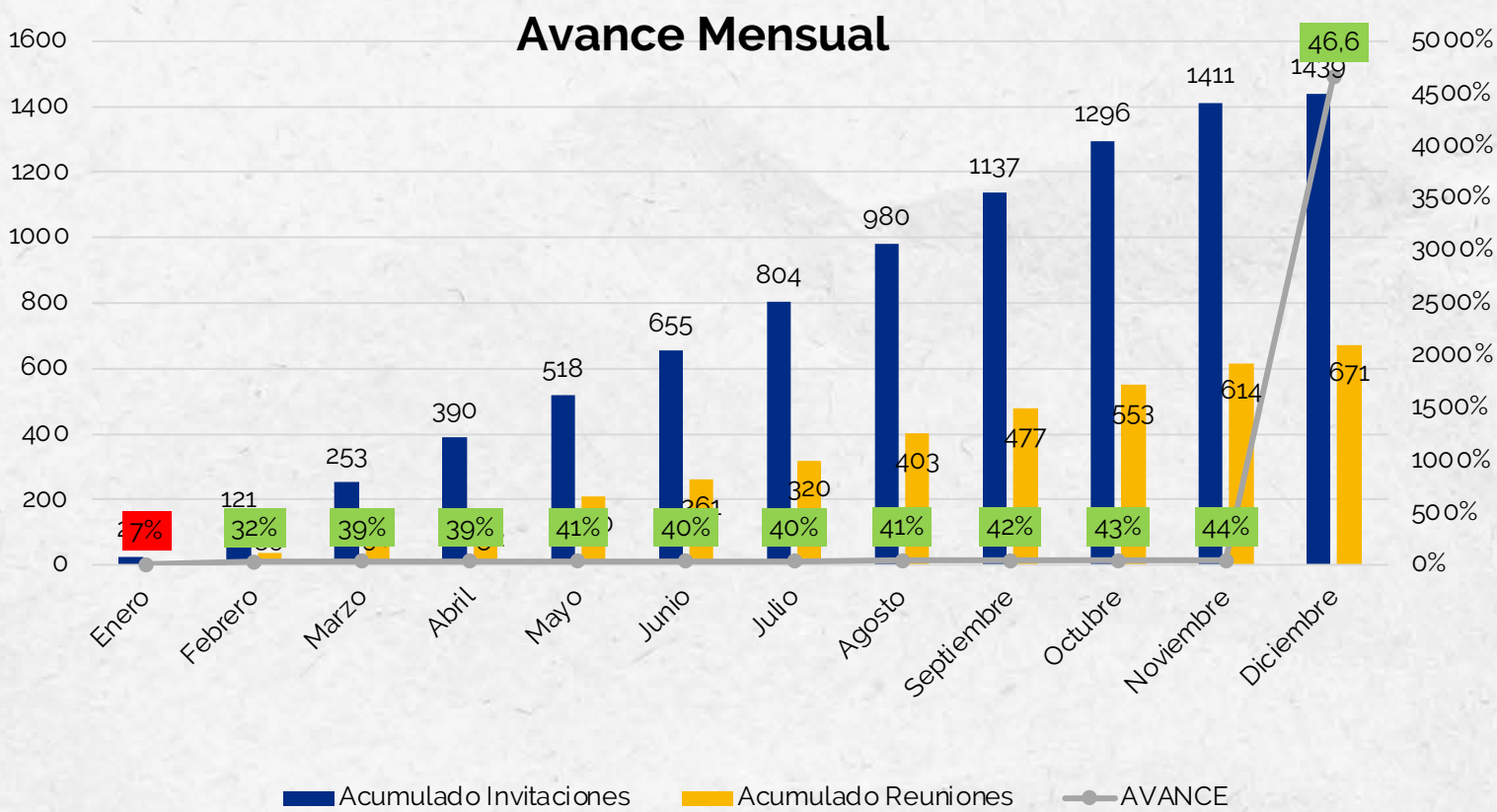
FONDO DE PROYECTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -CONSUFONDO

Visualizaciones en Redes



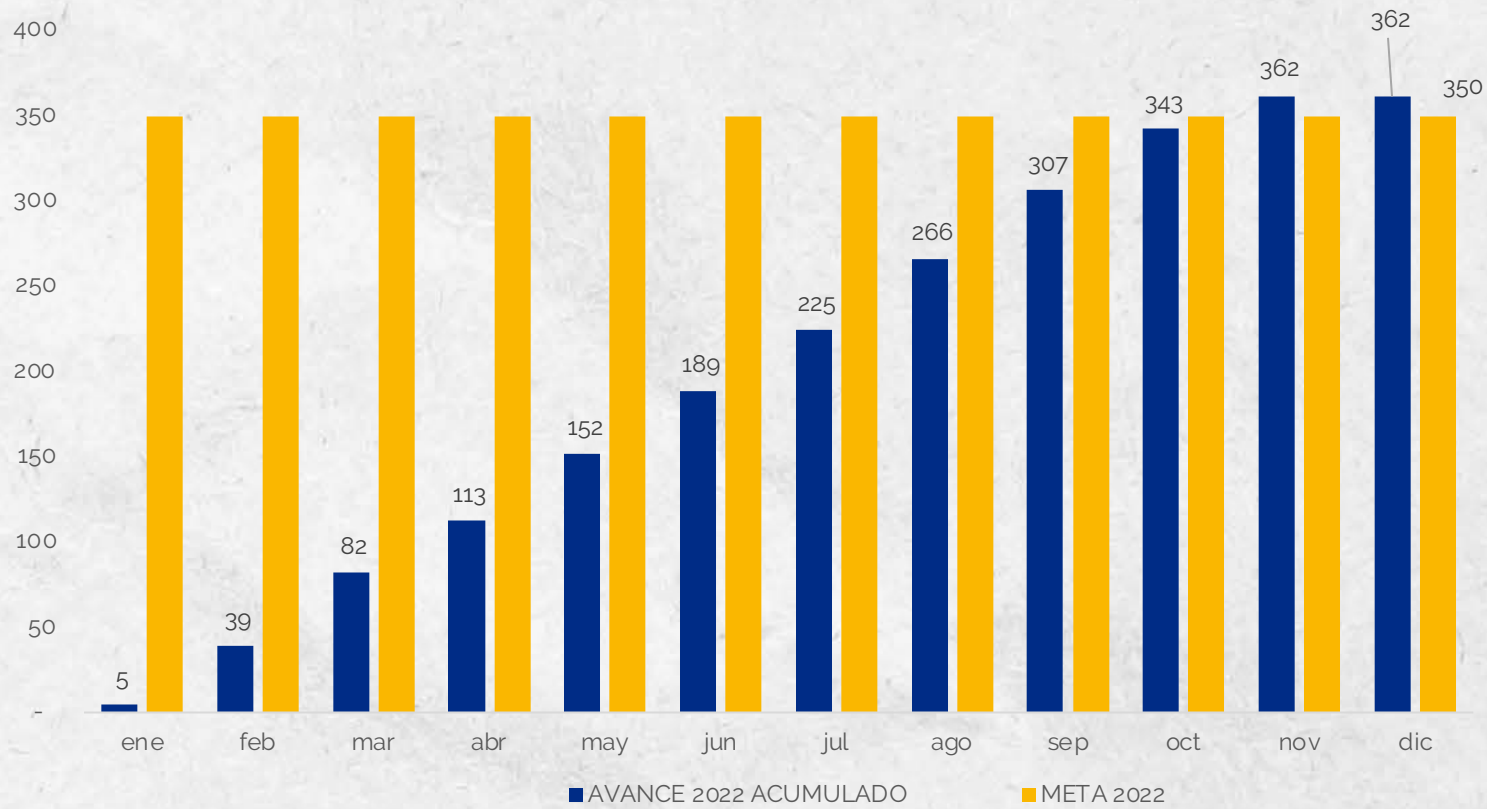
En el marco del programa CONSUFONDO, la Asociación de Consumidores de Medellín logró contribuir, fomentar y gestionar el conocimiento de los derechos de los consumidores y sus mecanismos de protección, a través de las capsulas informativas que fueron publicadas en las redes sociales, superando así las 18.000 visualizaciones pactadas inicialmente en el proyecto, toda vez, que se logró un impacto general de 55.959 reproducciones.

Arreglo Directo



La cifra acumulada para el avance a la fecha diciembre 2022, es de 1.439 Invitaciones de Arreglo Directo realizadas por la Red Nacional, de las cuales se han celebrado 671 Reuniones de Arreglo Directo. Lo anterior, nos indica un cumplimiento acumulado equivalente al 46,6% respecto de la meta de Arreglos Directos para el año 2022 "Realizar el 20% de encuentros del servicio de Arreglo Directo en las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios"

Regionalización



La RNPC llevó su oferta institucional mediante el programa de Rutas del Consumidor a 362 municipios de 25 departamentos del país, de los 350 municipios programados, impactando a más de 62 mil ciudadanos en todo el territorio nacional; Como logro relevante durante este periodo se visitaron 50 municipios por primera vez desde la creación de la RNPC en 2014.

Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios:

| DEPARTAMENTO | Municipios Nunca Visitados | % Visitas nuevos municipios |
|--|----------------------------|-----------------------------|
| Chocó | 16 | 29% |
| Norte de Santander | 10 | 18% |
| Caquetá | 7 | 13% |
| Nariño | 5 | 9% |
| Magdalena | 4 | 7% |
| Bolívar | 3 | 5% |
| Antioquia | 3 | 5% |
| Arauca | 2 | 4% |
| Meta | 2 | 4% |
| Santander | 1 | 2% |
| Archipiélago de san Andrés, providencia y santa catalina | 1 | 2% |
| Guaviare | 1 | 2% |
| Cauca | 1 | 2% |
| TOTAL | 56 | 100% |

A través de las rutas del consumidor para la vigencia 2022, se visitaron 362 municipios, el 17% están ubicados en el Dpto. de Antioquia, 14% en el departamento de Boyacá y el 11% en el Dpto. de Cundinamarca.

De 50 municipios nunca antes visitados, el 48% se encuentran ubicados entre Chocó y Norte de Santander y el resto están distribuidos en 11 municipios tal como se detalla a continuación:

3.8.2 Logros 2022 y retos 2023 Red Nacional de Protección al Consumidor

★ LOGROS 2022. RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

| LOGRO 2022 | DESCRIPCIÓN | ACCIONES ESPECÍFICAS |
|--|---|---|
| Fortalecimiento de Servicios de atenciones | A través del programa Casas del consumidor de bienes y servicios a nivel regional en sus 16 puntos presenciales, la RNPC participó en las diferentes actividades con los ciudadanos en pro de prestar un óptimo Servicio de atención a los consumidores y usuarios en el territorio nacional. | <p>Se realizaron visitas a los barrios, comunas o veredas, ferias de servicios, encuentros de Personeros, eventos de Cámara de Comercio, plazas de Mercado, Ferias de Turismo como la del día internacional del turismo, seminarios de defensa jurídica ciudadana y Consejos Departamentales de Protección al Consumidor.</p> <p>Para la vigencia 2022, de las 9 Casas locales en la ciudad de Bogotá, se pueden destacar las siguientes participaciones: en 14 localidades se hizo presencia con Super Cade Móvil beneficiando a cerca de 700 ciudadanos; en la localidad de Usme se llevó a cabo el evento PAAU, con una participación de 90 ciudadanos. En Engativá se desarrolló la actividad Mujeres tejiendo territorio con un impacto de 178 ciudadanos.</p> <p>Se llevaron a cabo dos Ferias de emprendimiento y servicios institucionales realizadas en la localidad de Suba y dirigida a 48 ciudadanos; en la localidad de Ciudad Bolívar.</p> <p>Se llevó a cabo la feria de servicios con una participación de 40 ciudadanos, en la localidad de Usme “Usme reverdece” con una participación de 45 ciudadanos y Feria de servicios en la localidad de Suba.</p> |
| Ampliación de la cobertura a nivel Local y Regional en operación | Por medio de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios es posible ampliar la Cobertura Local y Regional | Al cierre de 2022, la RNPC contó con 25 casas de consumidor de bienes y servicios 16 a nivel nacional y 9 en la ciudad de Bogotá., las cuales atendieron a más de 300 mil ciudadanos en los temas dispuestos en el Estatuto del Consumidor. |
| Realización de la Ruta del consumidor | La SIC a través del programa Rutas del consumidor ha sido reconocida como un actor líder en las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano que organiza el Departamento de la Función Pública. | <p>Se llevaron a cabo actividades, así:</p> <p>4 eventos de Feria Acércate - Sardinata, Norte de Santander, Santander de Quilichao, Cauca y Dibulla, la Guajira, y La Jagua de Ibirico, Cesar.</p> <p>Se atendieron 641 usuarios y 26 capacitaciones a diferentes grupos de interés.</p> |
| Realización del Programa CONSUFONDO | Cumplimiento del objeto Contractual del convenio 1474 de 2022, suscrito entre la Superintendencia de Industria y Comercio y la Asociación de Consumidores de Medellín. | Durante la vigencia 2022, fueron publicados en redes sociales 15 mensajes informativos con orientaciones sobre derechos del consumidor, a los cuales se les introdujo el lenguaje de señas colombiano. A su vez, se le entregaron los créditos a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO en todas las actividades de promoción y difusión, obteniendo un total de 55.959 visualizaciones, en los 5 meses de ejecución del convenio, cumpliendo así los objetivos del programa y la convocatoria pública SIC 03 de 2022. |

★ LOGROS 2022. RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

| LOGRO 2022 | DESCRIPCIÓN | ACCIONES ESPECÍFICAS |
|--|---|--|
| Fortalecimiento del Servicio Arreglo Directo | Con el servicio de Arreglos Directos los proveedores y/o Productores de bienes y servicios pueden solucionar sus controversias a través de los Mecanismos de Solución de Conflictos dispuestos en la ley. | Se fortaleció el "Servicio de Arreglo Directo" dispuesto en el artículo 4° del Estatuto del consumidor. Este servicio pasó de ser un instructivo dentro del servicio de orientaciones de la RNPC, a ser un procedimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la SIC. |
| Ejecución de Sensibilizaciones | Fomento de espacios de sensibilización Reglamentos Técnicos y Metrología Legal | Durante este periodo, se logró impactar a 3.054 comercializadores mediante sensibilizaciones en Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, mostrándoles la importancia del cumplimiento de las disposiciones allí contenidas para salvaguardar los derechos de los consumidores. |
| Desarrollo de Jornadas de capacitación | Espacios de capacitación sobre derechos y deberes en Materia de Protección al Consumidor | La RNPC realizó el acompañamiento a Jornadas de Capacitación sobre derechos y deberes en Materia de Protección al Consumidor realizada por el grupo OSCAE a diferentes comunidades étnicas en diferentes municipios del País a través del programa Ancestral SIC. |

7 RETOS 2023 RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|--|
| Aumentar la cobertura de los servicios de la RNPC | Aumentar las atenciones en los programas Casas y Rutas para el cuatrienio 2022 a 2026 a más de 1,4 millones de ciudadanos, en materia de protección de sus derechos como consumidores. |
| Mejora del sistema de gestión | Mejora del sistema de gestión y sus componentes para el programa de Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación (EPPA), para realizar las visitas de seguimiento con la sistematización del formulario "Listas de Chequeo". |
| Implementar una base automática para el algoritmo del sistema de gestión (Código de Desarrollo) | Implementar una base automática para el algoritmo con el fin de proporcionar la muestra estadística para el grupo de seguimiento y sus actividades, así como avances en la adaptación al ecosistema de la SIC con las consultas de radicados al sistema de trámites de la SIC. |
| Actualización tecnológica de la RED | Actualización tecnológica de la RED: es imperativo darle prioridad a una renovación tecnológica a la RNPC que permita actualizar el funcionamiento de su estructura operativa mediante la actualización y adquisición de equipos de últimas tecnologías. |
| Generación de Módulos | Igualmente, con el fin de seguir fortaleciendo el sistema de gestión para seguir optimizando el servicio de la RNPC se requiere la generación de los siguientes módulos: Módulo de control de Inventarios de la RNPC y el Módulo para Grabar Llamadas. |

04

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

4.1. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA SIC

GRI 3-3

La Entidad trabaja y gestiona las tecnologías de la información a través de los lineamientos dados por el Gobierno Nacional como el Decreto 767 del 2022: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

Asimismo, desarrolla sus acciones a partir de lo establecido en:

- Plan de implementación de Seguridad y Privacidad de la información.
- Portal web institucional transformado para mejorar la experiencia del ciudadano y los empresarios.
- El plan de tratamiento de riesgos de Seguridad y Privacidad de la información.
- Plan de fortalecimiento de seguridad informática en la infraestructura tecnológica y las aplicaciones de la SIC.

- Plan estratégico de tecnologías de información – PETI

Dentro de la gestión realizada se han generados impactos que contribuyen a su vez al respeto de los Derechos Humanos como:

- Acceso a trámites de manera digital igualitaria.
- Reducción de tiempo para los ciudadanos y empresarios para acceder a un trámite o servicio, en donde se hacen repartos de procesos de manera automática para algunos casos de asuntos jurisdiccionales.
- Reducción de uso de transporte por parte de usuarios ciudadanos, empresarios de acuerdo con la oferta de trámites y servicios de la operación digital de la SIC, haciendo procesos de notificación electrónica habilitados para el derecho de defensa
- Reducción del consumo de papel, al digitalizar los trámites y servicios, así como poder hacer consultas de trámites disponible.

El desarrollo de sistemas de información especializados para la consulta que realizan los ciudadanos y empresarios y la gestión de servicios de tecnología en la Entidad, permiten trabajar en la disminución de impactos negativos.

De igual forma, el Plan Estratégico de Tecnologías de Información contempla varios proyectos que generan la capacidad de velar porque los ciudadanos tengan acceso a la información completa, adecuada, necesaria, oportuna, veraz y accesible para que puedan tomar decisiones objetivas y acertadas de protección de consumo. Igualmente, se ha desarrollado un plan de recuperación de desastres en caso que se materialicen riesgos que pongan en peligro la información que genera y conserva la Entidad en sus seis unidades de negocio representadas en cada delegatura, de las cuales se ha iniciado con la Delegatura de Propiedad Industrial.

La Entidad cuenta con la adopción de las políticas que se derivan de las actividades de las tecnologías de la información como:

- Política de Seguridad y Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y gestión.
- Política de Gestión de datos e información.
- Políticas del sistema de gestión de seguridad de la información

Las acciones realizadas para la gestión de los impactos son:

- Parametrización de servicios de consulta especializados para evitar exposición de información personal
- Realiza gestión de residuos electrónicos o de embalaje de manera directa o a través de proveedores.
- Inclusión en los términos de referencia la prelación por equipos de bajo consumo o certificación de ahorro de energía u homologaciones, dependiendo del país de fabricación.
- Configuración de opciones de ahorro de energía a todos los equipos de la Entidad, incluyendo hibernación
- Mantenimiento y evolutivos de las aplicaciones que permite contar con el portafolio de trámites digitalizados

El seguimiento de las actividades relacionadas con las tecnologías de la información se lleva a cabo por medio de reportes en donde se hace la parametrización de consumo de ahorro e hibernación

Para la Entidad es muy importante conocer la opinión y percepción que los empresarios y ciudadanos tienen con respecto a la gestión que se lleva con respecto a las Tecnologías de la Información. Dicha retroalimentación se realiza por medio de las encuestas anual de percepción sobre los trámites que lidera la Oficina Asesora de Planeación- OAP. sus resultados luego son socializados a la Oficina de Tecnología e Informática para implementar mejoras con respecto a los resultados.

En 2022 la SIC puso al servicio de los usuarios los siguientes desarrollos tecnológicos que contribuyen en el desarrollo de las actividades internas y externas de la Entidad:

- Canales digitales de protección al Consumidor para interponer denuncias que cumple a su vez la mayoría de los requisitos de integración de trámites de GOV.CO.
- Piloto en cadena de custodia en el laboratorio de informática forense con una solución web y móvil que almacene los datos principalmente en una base que sea inmutable y protegida criptográficamente
- Página web con optimización de accesibilidad del portal web con un 94,57% de cumplimiento de los criterios de accesibilidad solicitados en el anexo 01 de la resolución 1519 de 2020 y un 94% en relación con el índice de transparencia activa.
- Sistema de Registro de Bases de Datos: permite llevar una trazabilidad en tiempo real sobre las bases de datos con información de contenido personal que se han creado al interior de la Entidad.

4.1.1 Principales resultados de la Oficina de Tecnologías de la información 2022

Tecnologías de la información

En el marco del PETI se destacan los siguientes resultados:

Justicia Digital y Expediente Electrónico: En cuanto al Sistema para Asuntos Jurisdiccionales – SAJUR, entre 2021 y 2022 se realizó la construcción e implementación de la Fase 2, la cual incluye nuevos módulos para la asignación, verificación, gestión y seguimiento de las demandas. De igual manera, para la vigencia 2022 se adelantaron actividades correctivas y evolutivas para las funcionalidades de la fase 1 asociadas a las demandas de protección a la competencia.

Las Relatorias consisten principalmente en generar un resumen de la consolidación de conceptos jurídicos. En 2022 se realizó la estabilización de los desarrollos de la fase 2 y se publicó el proceso contractual a través del acuerdo marco, con el fin de contar con el mantenimiento, soporte y actualización, como también el mejoramiento y mantenimiento evolutivo de la plataforma, garantizando el funcionamiento continuo de la solución.

Sede electrónica: Respecto a la página web institucional se avanzó con el cumplimiento con los requisitos en MINTIC, mejora de la velocidad de carga promedio, implementación del cumplimiento del protocolo de Internet versión 6 (IP, Internet Protocol) y mayor cobertura de visitantes con distinta conectividad y dispositivos.

Tecnologías Emergentes: En 2022 se adelantó el entendimiento de las funcionalidades y validación del alcance de los requerimientos, así como la escritura de las historias de usuario y mockups. De otra parte, se publicó el proceso contractual que permitirá optimizar las búsquedas de los conceptos jurídicos emitidos por la Entidad, mediante mecanismos de inteligencia artificial.

Buscador de Actos Administrativos: que permite a los ciudadanos consultar actos administrativos que profiere la Entidad en un entorno publico encontrando los documentos que satisfagan ciertos criterios de búsqueda e información en el contenido de los documentos.

Sistemas con componentes de IA (marcas y patentes): Durante los años 2021 y 2022, se adelantaron actividades de mejoras e inclusión de nuevas funcionalidades de la herramienta de Consulta de Signos Distintivos - CONSIG, que permiten mejorar la precisión de los resultados de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios. Así mismo, para la herramienta de Clasificación de Patentes -CLASEPA, se realizó el rentrenamiento de los modelos a partir de la inclusión de nuevos documentos de patentes en inglés, para lo cual se implementó un traductor como parte del preprocesamiento de texto.

Resultados generadores de valor y fuente de innovación

Para fortalecer los procesos de analítica institucional se cuenta con los siguientes resultados:

Diseño, desarrollo y publicación del conjunto de datos abiertos de RNBD que es estratégico para Colombia: Se publicó la primera versión de los conjuntos de datos de los datos abiertos estratégicos de Colombia identificados por el MINTIC los cuales corresponde al Registro Nacional del Bases de Datos (RNBD).

Aplicación para apoyar la toma de decisiones basada en datos en la SIC: Se avanzó en el diseño y desarrollo de la aplicación denominada portal Metas Operativas mediante la cual se crearon tableros con indicadores para hacer seguimiento y control a la gestión de la Entidad.

Ciberseguridad

Plan de implementación de Seguridad y Privacidad de la información: Conforme la política de Seguridad Digital se implementaron controles técnicos y de gobierno que fortalecen la seguridad en entornos de nube pública (servicios informáticos que ofrecen proveedores externos a través de la Internet pública y que están disponibles para todo aquel que desee utilizarlos o comprarlo) , como la definición de lineamientos para el desarrollo de software seguro, dando un enfoque preventivo ante amenazas.

Plan de Recuperación de Desastres: que permite a la Entidad contar con la prestación de servicios de nivel crítico para el servicio de la ciudadanía en general, en caso de materializarse algún incidente que obstaculice la continuidad de la prestación del servicio.

Plan de fortalecimiento de seguridad informática en la infraestructura tecnológica y las aplicaciones de la SIC: se definió un plan de trabajo que permitió realizar el análisis de la infraestructura tecnológica de la SIC, tanto física como de aplicaciones, con el propósito de fortalecer los mecanismos de control y robustecer la protección a las mismas, en aras de optimizar su desempeño y reducir el riesgo de una posible amenaza.

Servicios tecnológicos para la operación digital de la Entidad

La optimización en la gestión de los servicios tecnológicos es uno de los principales habilitadores para la correcta operación de la Entidad, en este sentido, se desarrollaron iniciativas como:

- Implementación del plan de proyectos de servicios tecnológicos
- Cumplimiento del protocolo de Internet versión 6 (IP, Internet Protocol)
- Centro de Servicios Integrados de Tecnología – CSIT
- Implementación de estrategias de nube y almacenamiento

- Implementación de hiperconvergencia (es recursos informáticos, almacenamiento y virtualización en un único sistema)
- Implementación de servicios ciudadanos digitales de interoperabilidad y autenticación digital conforme los lineamientos del MINTIC.

Resultados de la gestión de Tecnologías de la información

Más de 29 mil solicitudes atendidas por mesa de ayuda

Más de 6 mil soportes directos a terceros

Más de 10 mil incidentes monitoreados a través del servicio del Centro de Operaciones de Seguridad SOC

Se identificaron 370 incidentes de seguridad, lo que da cuenta de la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la Entidad

206 servicios de Laboratorio de informática Forense -LIF prestados

40 Escaneos de vulnerabilidades a sistema de información

44 Boletines de seguridad de la Información

Más de 18 soluciones para mejorar la oportunidad y calidad en la atención de trámites y servicios dirigidos a usuario

Mejora en el Módulo de actos administrativos

Apoyo en la creación e implementación de tecnológica para la RNPC, como elementos de conectividad y equipos de cómputo, así como la puesta en producción de nuevas versiones de los sistemas de información que atienden directamente la misionalidad de la Red

Apoyo en la creación e implementación de las Direcciones de Habeas Data y de Cumplimiento

Implementación de Actos Administrativos Automáticos en la Dirección Financiera.

Soporte de terceros atención a los usuarios

Para el 2021 se recibieron 25,306 solicitudes, de las cuales se atendieron 25,260. En el 2022, se atendieron 35,124 de las 35,171 solicitudes de soporte de sistemas de información de cara al ciudadano que realiza la Oficina de Tecnologías de la Información -OTI.

| Indicador | 2021 | | 2022 | |
|--|------|-----------|------|-----------|
| | Meta | Resultado | Meta | Resultado |
| Atención de soportes de sistemas de información a terceros | 100% | 100% | 100% | 100% |

Programa de Gestión de innovación

Durante las vigencias 2022 se desarrollaron 2 proyectos, así:

El sistemas con componentes de IA (marcas y patentes), que permite apoyar la clasificación correcta en las solicitudes de patentes (clasificación IPC) y diseños industriales, así como la sectorización en una solicitud de patentes. Esta herramienta de clasificación es capaz de analizar las solicitudes de patentes radicadas a la Delegatura de Propiedad Industrial, y que pueda realizar de manera automática, la interpretación y recomendación a los funcionarios del área, sobre la Clasificación y Sectorización de la solicitud, de acuerdo a la Clasificación Internacional de Patentes (CIP).

Piloto block chain en la cadena de custodia de la SIC: Durante 2022 se evaluaron los posibles escenarios para la implementación de Blockchain en el uso de la cadena de custodia de evidencias digitales, implementado controles adicionales a dichas evidencias que están bajo la supervisión del Laboratorio de Informática Forense.

| Indicador | 2021 | | 2022 | |
|---|------|-----------|------|-----------|
| | Meta | Resultado | Meta | Resultado |
| Proyectos de la 4 revolución industrial (incluida IA) | 100% | 100% | 100% | 100% |

Ajustes de los aplicativos

En 2022 se intervinieron 22 aplicaciones, terminando las intervenciones del sistema de información

| Indicador | 2021 | | 2022 | |
|---|------|-----------|------|-----------|
| | Meta | Resultado | Meta | Resultado |
| Ejecución del plan de intervención del sistema de información | 100% | 100% | 100% | 100% |

Comunicaciones o capacitaciones en tecnologías de la información prevención de seguridad digital, ciberseguridad u otros espacios relacionados con el tema

En 2022 se llevaron a cabo 44 acciones de comunicaciones internas entre las que se encuentra boletines de seguridad de la información. Socialización del curso virtual de Seguridad de la Información. 2 encuestas de percepción del SGSI a colaboradores de la SIC. 2 ataques remotos de ingeniería social a los colaboradores de la SIC. Se adelantaron actividades en el día internacional de seguridad de la Información.

De otra parte, externamente se llevaron a cabo 2 Charlas virtuales en apropiación del SGSI con la colaboración de Entidades externas.

4.1.2 Logros 2022 y retos 2023 Tecnologías de la información

★RETOS 2022 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|---|---|--|
| Implementar los servicios ciudadanos digitales de interoperabilidad y autenticación, especialmente, como la integración total al portal único del Estado Colombiano GOV.CO de los trámites y otros procedimientos administrativos OPAS inscritos en el Sistema Único de Información de trámites SUIT. | Cumplimiento de la Política de Gobierno Digital respecto a los servicios ciudadanos digitales básicos en un 70% | Implementación de XROAD (Plataforma de interoperabilidad) Implementación de autenticación digital para algunos sistemas de información misionales |
| Mantener, actualizar y optimizar el portal web como el canal digital principal de la SIC, por tal razón uno de los principales retos es fortalecer la sede electrónica de la Entidad. | Cumplimiento y adopción de la resolución 1519 de 2020 y la resolución 2893 de 2020 sobre usabilidad y accesibilidad, en un 100% | Conforme al plan de trabajo establecido se cumplió el 100% sin embargo resta para el 2023: es necesario realizar un plan de puesta en producción o publicación de las secciones que se encuentran en gobierno de las Delegaturas y demás procesos misionales, así como la implementación de las secciones restantes solicitadas por la resolución 1519 de 2020 y la resolución 2893 de 2020. |

➤RETOS 2023 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|---|
| Implementar estrategia de gobierno y calidad de datos | Contar con datos de calidad y un esquema de gobierno |
| Realizar piloto de internet de las cosas | Generar innovación pública para mejorar los servicios de la SIC |
| Realizar pilotos de anonimización | Implementar estrategias de protección de datos |

05

CALIDAD DEL SERVICIO

GRI 3-3

La calidad en el servicio que se presta a la ciudadanía y a los usuarios en general, es relevante para la Entidad. Es así como desde todas las áreas y especialmente desde la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial, en adelante OSCAE, se trabaja constantemente en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SIC, específicamente en lo que tiene que ver con:

1. 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.
2. Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano.
3. Fortalecer los servicios de formación y divulgación de los derechos y deberes de ciudadanos y empresarios

Así mismo, desde OSCAE 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.

Para gestionar lo anteriormente mencionado, la OSCAE cuenta con tres grupos de trabajo así:

- **Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano (GTAC):** Se encarga 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.
- **Grupo de Trabajo 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.
- **Grupo de Trabajo de 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.

5.1 GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (GTAC)

GRI 3-3

Los impactos positivos y negativos que se generan a partir de la gestión de la atención al ciudadano son:

Contar con servicios cercanos y empáticos que permiten tener una buena experiencia por parte de los usuarios al ser atendidos. Sin embargo, en algunas ocasiones hay bajo número de asesores para prestar servicio al ciudadano cuando hay aumento en la afluencia de ciudadanos con necesidad de atención y hay falta de oportunidad en las respuestas por parte de las áreas misionales de la Entidad, lo cual afecta la percepción del servicio recibido.

Se trabaja constantemente por lograr las respuestas oportunas en los términos de ley a los derechos de petición de quejas, reclamos y sugerencias atendidos por las áreas de la Entidad. Por lo cual se hace seguimiento a las peticiones presentadas ante la Entidad (diarios y trimestrales), por medio de alertas diarias; formulación de acciones de mejora y reporte de peticiones contestadas fuera de término al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Para conocer la efectividad de las acciones realizadas en servicio al ciudadano, se realiza la medición del servicio prestado; por medio de encuestas de satisfacción que permiten identificar los niveles de percepción por parte de los ciudadanos.

La meta de satisfacción para 2022 se estableció entre el rango de 85% al 90%, al cierre de este periodo la meta fue alcanzada y superada, obteniendo como resultado el 94% de satisfacción por parte de los ciudadanos que fueron atendidos.

La encuesta de satisfacción que realiza mensualmente el Grupo de Trabajo de Control Disciplinario, para los diferentes canales de atención, hace parte de las herramientas de medición de la experiencia ciudadana, las cuales son insumo para mejorar la calidad del servicio.

Posterior a los resultados de la encuesta de satisfacción, se realiza una estrategia denominada "cierre de ciclo", por medio de la cual se contactan a los ciudadanos que calificaron el servicio como insatisfecho y se identifican las razones de la baja calificación.

Con base en la información recogida, se toman acciones de mejora; tales como, retroalimentación a los agentes, refuerzos en capacitación y mejoramiento de guiones de atención entre otros.

Finalmente, en 2022 fueron agrupados los canales en 4 grandes grupos, que son telefónico, virtual, presencial y escrito, los cuales tienen a disposición diferentes servicios para que sean utilizados de acuerdo con las preferencias y necesidades de los ciudadanos.

Política o lineamientos para la atención a la ciudadanía:

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano lidera en la Entidad la Política de Servicio al Ciudadano que hace parte del Modelo Integrado de Planeación MIPG y ésta se materializa en el desarrollo del Plan de Trabajo MIPG vigencia 2022-2023.

Por parte del GTAC, se cuenta con el protocolo de atención al ciudadano 2022, el cual se encuentra publicado en la página web y fue socializado al interior de los canales de atención y Red Nacional de Protección al consumidor.

Procesos para remediar impactos negativos

GRI 2-25

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, en el marco de la Resolución 30911 de 17 de mayo de 2012, en donde se crea el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano adscrito a la Oficina de Servicio al Consumidor y de Apoyo Empresarial, indica que el GTAC es responsable de recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la presentación de los servicios a cargo del grupo de atención al ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento. Presenta los informes de manera trimestral que sobre el particular se le soliciten, los cuales identifican el canal de radicación, identificación de la PQRSF, área de competencia, y breve descripción de la solicitud del peticionario, el cual es publicado en la página web de la SIC <https://www.sic.gov.co/quejas-atencion-al-ciudadano> y es socializado por correo electrónico a los líderes de las dependencias de la Entidad, a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de planeación.

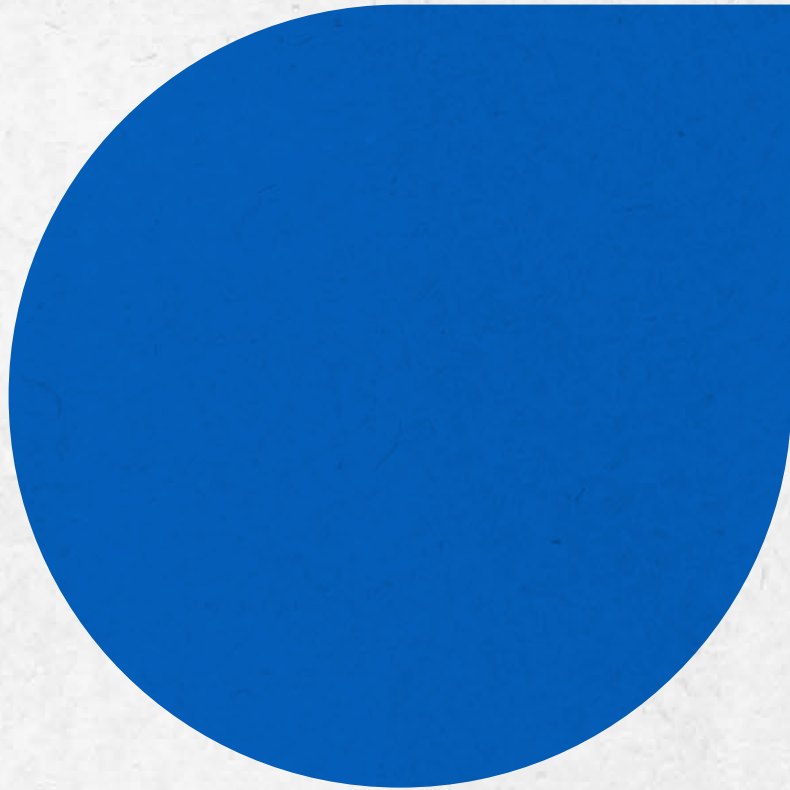
Mecanismos de queja establecidos por la Entidad:

- Formulario web: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF2/>
- Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co
- Radicación presencial en Bogotá y puntos a nivel nacional: <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>

La Entidad rastrea la efectividad de los mecanismos de reclamo y otros procesos de remediación, por medio de los reportes que se generan desde el sistema de trámites en el aplicativo denominado "Reportes de derechos de petición": <https://www.sic.gov.co/quejas-atencion-al-ciudadano>

5.1.1. Principales resultados de la gestión del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano 2022

Con el fin de mejorar el canal presencial, finalizando la vigencia de 2022 se realizó el desarrollo del servicio de agendamiento de citas a nivel nacional para disponer en la página web de la SIC, en donde los ciudadanos pueden ingresar y seleccionar la ciudad y horario más conveniente para ser atendidos. Esta opción quedó disponible para uso a partir de la vigencia 2023.



Número de atenciones

Durante 2022 se realizaron 1.167.882 atenciones por medio de todos los diferentes canales. El canal más representativo es el virtual con un 56% de participación. Allí se encuentran los servicios de SICFacilita, Chat, Video llamada y Redes sociales, entre otros. Seguido se encuentra el canal telefónico que tuvo un 21% de participación. Así mismo, la atención tuvo un incremento del 14% frente a los resultados del año 2021 de 1.027.637

Satisfacción del ciudadano

En la vigencia 2022, se respondieron 154.573 encuestas de satisfacción de las cuales 139.508 calificaron la satisfacción como excelente y buena, logrando un cumplimiento del 90,25% frente a la meta del 90%. Esto se logró gracias a las acciones implementadas que promueven la cultura del buen servicio y fortalecen los conocimientos en los diferentes temas misionales de la Entidad, alcanzando un 94% de satisfacción en el mes de diciembre

Asistencia de Proveedores y Consumidores a los chats agendados a través de la plataforma SICFacilita.

En 2022 se agendaron 22.395 Chats de mediación y se presentaron 2.533 inas-

tencias por parte de los consumidores y proveedores, lo que deja un total de 19.862 asistencias a los chats de mediación, con un resultado del 89% frente a la meta del 90%. Para disminuir la inasistencia a los chats programados, el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano viene gestionando desde su contact center, el envío de mensajes de texto a los consumidores con un día de anticipación a la fecha del chat programado. De igual manera se envía correo electrónico realizando el recordatorio de chat de mediación. El día del chat se realizan llamadas telefónicas para recordar la asistencia y se realizan soportes cuando son requeridos por los consumidores

Nivel de servicio a través del canal telefónico, chat y videollamada

En el periodo reportado se recibieron 321.565 llamadas de las cuales 280.917 fueron contestadas dentro del umbral (primeros 20 segundos), superando en un 7,4% el cumplimiento de la meta del 80%. No se realiza comparación frente al año 2021, toda vez que este indicador inicia su implementación en el 2022.

Adicionalmente, durante este mismo periodo se realizó un mejoramiento al servicio del Chatbot, renovando la imagen del asesor virtual y transformando la experiencia del ciudadano al contar con

una herramienta conversacional más cercana con preguntas y respuestas en línea, alcanzando así 96.342 consultas atendidas por este servicio.

Eficiencia en la atención de derechos de petición del grupo de trabajo de atención al ciudadano.

Durante 2022, se atendieron 164.686 Derechos de petición del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano con el trámite No. 317, de los cuales 147.233 fueron atendidos, logrando un resultado del 89,4% de la meta del 98% en este periodo.

Atención derechos de petición de información

Durante el 2022, se recibieron 164.686 Derechos de petición del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano con el trámite 317, de los cuales 147.718 derechos de petición fueron atendidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, logrando un cumplimiento del 89,70% de la meta del 90% en este periodo.

Evento - Dialoguemos sobre SIC Facilita

ODS 16



Con el objetivo de conocer la importancia y el papel de los proveedores en las plataformas de resolución de conflictos de consumo, desde la perspectiva de una autoridad de protección al consumidor de carácter internacional, así como, la experiencia de los proveedores vinculados en la plataforma SIC Facilita, en agosto de 2022 se llevó a cabo el II Encuentro Internacional Resolución de Conflictos Online SICFACILITA "Perspectiva de los proveedores en las plataformas de resolución de conflictos"

El evento se dividió en 2 partes importantes, en la primera parte se desarrolló y explicó la experiencia del modelo y plataforma en Brasil denominada "CONSUMOR.GOV.BR", donde se dio a conocer su historia, objetivos y finalidad, además, se explicó la experiencia con los proveedores y los beneficios que trae para ellos estar vinculado en dicha plataforma, y detalles de las acciones que adelanta la Secretaría Nacional del Consumidor de Brasil en caso de que un proveedor no cuente con un porcentaje de soluciones o de atención de reclamos a los consumidores, o cuando se presentan incumplimientos por parte de estos.

El conversatorio estuvo dirigido por la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano y una representante de la Coordinación General del SINDEC (Secretaría Nacional del Consumidor del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública de Brasil).

La segunda parte, se trató sobre la experiencia de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la plataforma SICFacilita desde la creación del módulo de servicios de telecomunicaciones, los beneficios que conllevan los proveedores del sector de Telecomunicaciones al estar vinculados y por último, las expectativas de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de cara al próximo módulo de Servicios Postales.

El conversatorio estuvo moderado por Camilo Andrés Vásquez Casallas - Gestor de Proveedores de la plataforma SICFacilita y por José Roberto Soto Celis - Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.



Otros resultados importantes de la atención al ciudadano

Protección al consumidor: en la vigencia 2022 se recibieron en total de 33.678 reclamaciones en esta materia, de las cuales 16.917 fueron favorables de cara al consumidor.

Servicios de telecomunicaciones: en el mes de julio de 2019 se implementó este módulo en el cual se encuentran vinculados 11 proveedores y en la vigencia 2022 se atendieron 14.848 reclamaciones, obteniendo 9.104 con respuesta favorable al consumidor.

Protección de datos personales: en febrero del año 2019 se implementó este módulo, para el cual en la vigencia 2022 se atendieron 4.840 reclamos, con respuesta favorable a 3.846 usuarios

El servicio de Diálogo Social permite agendar a ciudadanos con condiciones especiales, entre ellos a las personas en condición de discapacidad. Se logra una atención cercana gracias al uso de un lenguaje sin tecnicismos, sencillo y de fácil comprensión. En el año 2022 se lograron **114 atenciones** sobre los cuales el principal motivo fue de Información de Vía Jurisdiccional con 60 atenciones, seguido del acompañamiento para gestionar reclamos en la plataforma SIC FACILITA con **31 atenciones** y en tercer lugar Información Vía Administrativa con **14 atenciones**.

5.1.2 Logros y retos Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

| ★ LOGROS 2022 GRUPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO | | |
|--|--|---|
| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
| Atención efectiva a los ciudadanos en los diferentes canales de servicio. | Se transformó el servicio de una asesora virtual, llamada Gaby, con el fin de lograr un mayor nivel de interacción con los ciudadanos con el uso de tecnologías de la información y de inteligencia artificial, brindando una atención 7x24 a los ciudadanos que requieren orientación o consultas acerca de los trámites y servicios de la SIC. Esto permitió interacciones ágiles y respuestas inmediatas. | Durante la vigencia 2022 se atendieron 966.340 ciudadanos de 869.163 como meta, logrando un avance de cumplimiento del 111 % |
| Documento de preguntas frecuentes. | 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. | El documento de preguntas frecuentes fue actualizado y publicado en la página web de la Entidad. |
| 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. | Se cuenta con los cuatro (4) reportes trimestrales de las atenciones por canal y del análisis de indicadores de gestión. |
| Informe de seguimiento y generación de alertas a las diferentes áreas en relación con la gestión de PQRSF. | Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano. | El 16 de diciembre se socializó con las diferentes áreas el 5to Informe de Gestión de Petición de Información y el 30 de diciembre el 6to informe. |
| Campaña interna de PQRSF. | Generar la cultura de gestión del conocimiento y la innovación. | La campaña interna de PQRSF fue realizada con el apoyo del Grupo de Trabajo de Comunicaciones. Se cuenta con el informe de la ejecución de la misma. |
| Campaña de divulgación de los Servicios de atención al ciudadano dirigido a la ciudadanía. | 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. | Se cuenta con el reporte de la campaña de divulgación de los Servicios de Atención al Ciudadano por medio de las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) |
| Campaña interna de divulgación de servicios de atención al ciudadano. | 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. | Se realizó la campaña de divulgación de servicios de atención al ciudadano. Se cuenta con evidencia de las publicaciones realizadas en el Intrasic. |
| Evento Dialoguemos sobre SIC Facilita. | 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. | En 2022 se realizó el II Encuentro Internacional Resolución de Conflictos Online SICFACILITA, se adjunta informe con captura de pantalla del desarrollo del evento. |
| Caracterización de grupos de valor y de interés de la SIC a partir de las bases de datos administradas por la OSCAE. | Adoptar las mejores prácticas en materia de participación y servicio al ciudadano, a partir de la información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la SIC, con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares, para posteriormente, definir oferta institucional y escenarios de relacionamiento. | Documento de Caracterización de grupos de valor y de interés de la SIC a partir de las bases de datos administradas por la OSCAE, publicado en la página web de la Entidad. |



7 RETOS 2023 GRUPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|---|
| Jornadas de divulgación de canales de atención a nivel regional, realizadas. (Informes de jornadas realizadas) | Mejorar la atención y el relacionamiento con los usuarios para consolidar la oferta institucional de servicios con enfoque en las regiones más apartadas del país |
| Planes de trabajo de políticas de MIPG lideradas, implementados. (Evidencia del cumplimiento de las actividades) | |
| Rutas Metodológicas de Tramites de servicio a la ciudadanía en lenguaje claro, elaboradas y publicadas. (Informe de cada ruta con evidencia de publicación) | Diseñar estrategias dirigidas a aumentar la confianza y posicionamiento los grupos de interés |
| Jornadas de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano, realizadas. (Informe de cada jornada realizada) | |
| Mesas de trabajo para revisión de actualización normativa, de medidas y/o regulación de trámites y procedimientos de la SIC, que se consideren de interés de la ciudadanía, realizadas. (Acta de reunión de cada mesa de trabajo) | |

5.2. GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN

GRI 3-3 ODS 4

A través de la gestión que se realiza desde Grupo de Trabajo de Formación de la Entidad, se evidencian impactos positivos como lo es el acceso al conocimiento de los temas misionales de la Entidad a personas con discapacidad, a través de la estrategia "Diversamente Hábiles"; así como a personas pertenecientes a las comunidades indígenas del país, a través de la estrategia "Ancestral SIC"

La estrategia de formación de "Diversamente Hábiles", está dirigida a personas con discapacidad que se encuentran dentro del territorio nacional, la cual tiene como finalidad sensibilizar los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través del desarrollo de una propuesta didáctica flexible, en donde se aplica el *Diseño Universal de Aprendizaje -DUA*, como estrategia metodológica que lleva a pensar en los usuarios específicos (personas ciegas y sordas), como ciudadanos a quienes se les debe garantizar el ejercicio pleno de derechos.

Adicionalmente, la estrategia de formación de "Ancestral SIC" está dirigida a comunidades étnicas del país, en donde se utiliza una metodología lúdica, que tiene por objetivo sensibilizar de manera diferencial a las comunidades participantes: Arhuaca, Emberá Chamí, Emberá Katio, Nasa, Misak, Wayuu, Raizal y Palenquera, en los derechos y deberes del consumidor (Ley 1480/2011) y los canales de atención de la SIC, en lenguas propias de los pueblos en mención.

De igual forma, se permite el acceso al conocimiento de los mecanismos de protección que ofrece la Propiedad Industrial, como fundamentos para consolidar proyectos empresariales, a personas pertenecientes a comunidades vulnerables víctimas del conflicto que decidieron abandonar los cultivos ilícitos, a través del convenio con la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito - UNODC y la Superintendencia de Industria y Comercio el cual surge con el propósito de generar un marco de cooperación y entendimiento, y facilitar la colaboración entre las partes, para promover la realización de jornadas académicas en materias de signos distintivos, dirigidas a los beneficiarios que indique el UNODC, así mismo, la posibilidad de que todos los participantes realicen el trámite de la solicitud de registro de marcas ante la Entidad.

Así mismo, también se permite el acceso al conocimiento de los mecanismos de protección que ofrece la Propiedad Industrial como fundamentos para consolidar proyectos empresariales a personas de los sectores artesanal y de cocinas tradicionales, de todo el país, a través del convenio tripartito integrado por el Ministerio de Cultura, Artesanías de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, cuyo objeto es "*Aunar esfuerzos humanos, técnicos y financieros para consolidar una cultura de protección a partir de mecanismos de propiedad industrial en el ámbito de la creación artesanal*", en donde el objetivo de participación de la SIC en este escenario, es fortalecer y generar apropiación dentro de los públicos objetivos pertenecientes a los procesos adelantados entre Artesanías de Colombia y el Ministerio de Cultura, sobre las temáticas relacionadas con la importancia de la Propiedad Industrial, delimitación de los conceptos de marcas y otros signos distintivos como lemas comerciales y las denominaciones de origen.

Es así como se aporta y contribuye a la promoción de los Derechos Humanos tales como:

Derecho a no ser discriminado: Se han establecido modalidades de formación y estrategias que permitan el acceso a grupos poblacionales que por sus características especiales requieren de unas condiciones diferenciales para acceder a la oferta académica en condiciones de igualdad principalmente en lo que tiene que ver con los derechos y deberes de los consumidores.

Derecho a la igualdad ante la ley: Se sensibiliza a toda la ciudadanía, sin ningún tipo de distinción, sobre sus derechos y mecanismos de defensa, en las materias competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Derecho a la Educación: Por medio del acceso a los ciudadanos al conocimiento de sus derechos y deberes en las materias competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, de manera gratuita y procurando una cobertura cada vez más amplia.

Así mismo, se aporta al derecho a la educación al llevar a cabo sensibilizaciones a niños, niñas y adolescentes en los temas misionales de la Entidad, a través de la estrategia "SIC Educa Junior".

5.2.1 Principales resultados la gestión del Grupo de Trabajo de Formación 2022

Estrategia -Diversamente Hábiles

En el año 2022 se diseñaron nuevas jornadas académicas, las cuales incluyeron la planeación a partir de rutas docentes, así como la adecuación de los recursos didácticos a implementar con la población objetivo. Las jornadas académicas diseñadas fueron:

1. Recomendaciones a la hora de hacer compras por internet.
2. Protección de datos personales (para adultos, jóvenes, niños y niñas).

Es de resaltar que se llegó a diferentes territorios del país implementando el material lúdico pedagógico elaborado para la estrategia.

- Rompecabezas ArmaSIC: consiste en un kit de tres rompecabezas distintos sobre los temas misionales: Protección del consumidor, Protección de Datos personales y Propiedad industrial. Cada uno contiene seis fichas, con información puntual y relevante referida al tema, tanto en español como en braille.

A su vez se adelantó un contrato con el INCI para la elaboración de material didáctico como lo es:

- Cartillas de Propiedad Industrial: Elaborar y entregar a la Superintendencia de Industria y Comercio la impresión accesible (Tinta braille)
- Herramienta pedagógica "Lotería Didáctica Datos Personales" para niños: en impresión accesible (Tinta braille) con ocho (8) fichas, tablero e Instructivo impreso en tinta y braille.

Cabe destacar el trabajo realizado por el equipo de la estrategia diversamente hábiles y las jornadas de sensibilización realizadas, en el 2022 se realizaron 23 jornadas con 304 asistentes con dis-

capacidad visual, llegando a 16 municipios o ciudades del territorio nacional e impactando de forma presencial y virtual a los siguientes departamentos: Atlántico, Bolívar, Bogotá D.C., Casanare, Huila, La Guajira, Meta, Putumayo y Tolima.

Estrategia -Sic Educa Jr.

Para el año 2022 se realizaron 120 jornadas de sensibilización a 4.305 niños, niñas y adolescentes de la Región Caribe (Malambo, Soledad, Sitio Nuevo, Montelibano entre otros), Oriental (Yopal), Andina (Duitama, Salento, Ibagué, Pereira entre otros), Pacífica (Tuluá) y Amazonia (Florencia, Mocoa, Puerto Asis entre otros), de igual forma buscando fortalecer y promover otros temas misionales de la Entidad desde el Grupo de Trabajo de Formación de OSCAE y con la asesoría y acompañamiento de la Delegatura de Metrología Legal y Reglamentos Técnicos se elaboraron contenidos a la medida sobre dicho tema, se realizó una jornada piloto en Bogotá con el Instituto Nacional de Metrología.

Estrategia -Ancestral SIC

Ancestral SIC es una estrategia de formación, basada en una metodología lúdica, que tiene por objetivo sensibilizar de manera diferencial a las comunidades étnicas colombianas, en lo referente a los derechos y deberes del consumidor (Ley 1480/2011) y los canales de atención de la SIC en lenguas propias de los pueblos en mención, se realizó la traducción de los derechos y deberes de los consumidores y preguntas frecuentes en 8 lenguas nativas.

En el 2022 de la mano de la RNPC, OSCAE y con la previa autorización de los líderes de las comunidades, se desarrolló e implementó la estrategia a través de 21 jornadas, en 8 comunidades étnicas (Arahuaca, Wayuu, Palenquera, Emberá Katio, Emberá Chamí, Misak, Nasa y Raizal) y 602 ciudadanos participantes. En las jornadas académicas, se logra adaptar los contenidos técnicos y jurídicos del Estatuto del Consumidor a un lenguaje cercano y comprensible, con el uso de materiales audiovisuales traducidos, uso de ejemplos del contexto inmediato y a partir de la experiencia de los participantes, de modo tal que la experiencia formativa les sea significativa.

Convenios

En el marco de los convenios adelantados con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito-UNODC por sus siglas en inglés y el convenio tripartito integrado por el Ministerio de Cultura, Artesanías de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio se sensibilizaron en temas de propiedad industrial a artesanos, pequeños productores, vicheros, cocineros tradicionales en 7 departamentos en municipios como Marinilla, Carmen de Viboral, Puerto Caicedo, Orito y Bucaramanga.

Experiencias Creativas con la SIC

La SIC cuenta con la estrategia "Experiencias Creativas con la SIC", en la que para el año 2022 se realizaron 22 jornadas con las cuales se impactó a más de 900 agentes del sector creativo y cultural de diferentes regiones del país, entre otros Atlántico, Antioquia, Casanare, Valle del Cauca, Cundinamarca y Bogotá.

Programa de formación a la ciudadanía en general

Para los temas en Propiedad Industrial, Datos personales, Protección de la competencia y Protección al consumidor se realizaron 441 jornadas de sensibilización a nivel nacional sobre los temas misionales de la Entidad y 44 cursos virtuales realizados, con un total de 19.700 participantes.

En las jornadas de capacitación presencial, en 2022 las temáticas que tiene que ver con de Propiedad Industrial y Protección de Datos Personales continuaron siendo las temáticas de mayor interés por parte de los asistentes a las jornadas de capacitación, seguido de las temáticas de protección al consumidor, protección de la competencia y reglamentos técnicos.

En cuanto a los cursos virtuales ofrecidos a la ciudadanía impartidos en 2022, la Protección de Datos Personales continuó siendo la temática de mayor interés por parte de los asistentes, seguida de las temáticas de Protección al Consumidor, Propiedad Industrial, Protección de la competencia, reglamentos técnicos y asuntos jurisdiccionales.

Satisfacción de las jornadas de formación

El indicador de satisfacción de los asistentes a las jornadas académicas para la vigencia 2022 fue del 91,13% frente a la meta del 93%. Por lo anterior, se diseñó un plan de trabajo con las actividades de mejora propuestas en aspectos que requieren atención, el cual se implementó en el tercer cuatrimestre de 2022, presentándose mejora en el nivel de satisfacción en el mes de noviembre, frente a los meses de septiembre y octubre, con un resultado del 93,62% de satisfacción.

Con el propósito de optimizar el nivel de satisfacción, en 2023 se dará continuidad a las acciones implementadas en el último trimestre de 2022, (capacitación y retroalimentación docente – *Mentoring* (planeación, herramientas y enfoque pedagógico); y revisión y socialización de rutas docentes y presentaciones para garantizar estandarización del procedimiento y los recursos que integran cada tema) y a nuevas estrategias en aspectos que requieren atención.



5.2.2 Logros 2022 y retos 2023 Grupo de Trabajo de Formación

★LOGROS 2022 GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|--|--|
| Estrategia de sensibilización en PI, Datos y Consumidor, a ciudadanos en condición de discapacidad, implementada | El objetivo del programa consistente en llevar los conocimientos de todos los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio a la población con condición de discapacidad fomentando alianzas con otras Entidades. | <ul style="list-style-type: none">Se definió la estrategia "diversamente hábiles" dirigida a ciudadanos en condición de discapacidad , la cual propone inserción accesible a la niñez y a adultos.Se implementó la estrategia de sensibilización a ciudadanos en condición de discapacidad, programa "Diversamente Hábiles" con jornadas presenciales en diferentes ciudades del país, en las cuales se utilizaron materiales didácticos diseñados por el Grupo de trabajo de Formación y elaborados por aliados como el Instituto Nacional para Ciegos -INC.Se realizaron 23 jornadas con 304 asistentes con discapacidad visual, llegando a 16 municipios o ciudades del territorio nacional e impactando de forma presencial y virtual. |
| Herramienta tecnológica para agendamiento de jornadas académicas, desarrollada | La herramienta tecnológica para el agendamiento de jornadas persigue 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. | <ul style="list-style-type: none">Se realizaron las actividades concernientes al desarrollo de la herramienta tecnológica para el agendamiento de jornadas académicas.Se realizaron los ajustes de aprovisionamiento y configuración de la infraestructura requerida por la OTI para la instalación del sistema de agendamiento digital. De esta manera se cuenta con la captura del sistema de agendamiento digital instalado.Se cuenta con el documento que contiene el manual de usuario y del sistema de agendamiento digital elaborado. |
| Premio Nacional al Inventor Colombiano 2022, | La SIC con el apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual –OMPI, presentan este 2022 el XII Premio Nacional Colombiano como un gran escenario para incentivar la creatividad de los inventores que hacen una importante contribución al desarrollo tecnológico y económico del país. | <ul style="list-style-type: none">Se llevó a cabo la planeación, divulgación y realización del Premio Nacional a Inventor 2022. Producto de ello se cuenta con (1) Informe de realización del evento de premiación.Se realizó la publicación de los finalistas por categoría en la página de la SIC. |
| Actualización del Campus virtual | Junto con la OTI, se requiere actualizar el Campus de formación en el cual se encuentran los cursos virtuales ofrecidos a la ciudadanía. | <ul style="list-style-type: none">Se realizó la actualización del sitio de la interface del campus virtual de la Entidad, se ajustó a la version3.10.3+, se revisó el correcto funcionamiento y finalización de estado mantenimiento.El resultado del proceso de actualización del sitio de la interface campus virtual trajo eficiencia en la plataforma, actualización de extensiones y evitó la obsolescencia tecnológica y mejoro la interfaz gráfica. |

7 RETOS 2023 GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|---|--|
| Continuar con la implementación del programa de formación a la ciudadanía general en Propiedad Industrial, Datos personales, Protección de la competencia y Protección al consumidor | Llevar de manera didáctica los conocimientos de los derechos y deberes del consumidor y de los empresarios en las relaciones de consumo, 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. |
| Realizar jornadas de formación relacionadas con Protección al Consumidor Electrónico y Protección de datos en plataformas digitales -Conpes 4012-2020. | Capacitar a ciudadanos y empresarios del territorio nacional, a través de jornadas de sensibilización en Protección al Consumidor Electrónico y Protección de Datos en Plataformas Digitales, con uso de lenguaje claro y metodología apropiada, en el marco de las acciones bajo la responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio en la Política de Comercio Electrónico CONPES 4012 de 2020. |
| Continuar con la realización de las jornadas de formación de la Estrategia “Diversamente Hábiles” dirigida a ciudadanos en condición de discapacidad | Promover los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio a la población con discapacidad fomentando alianzas con otras Entidades, a través del desarrollo de una propuesta didáctica flexible, desarrollada por medio de jornadas de sensibilización sobre los temas de mayor interés y demanda por parte de la ciudadanía. |
| Continuar con la realización de las jornadas de formación de la Estrategia de sensibilización SICEUCA Jr., dirigida a niños, niñas y adolescentes | Promover los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en niños, niñas y adolescentes de todo el país, a través de jornadas de sensibilización en las cuales se emplean, de manera intencionada, recursos y herramientas lúdicas y pedagógicas adaptados a los niveles de complejidad de los contenidos y a la etapa de desarrollo cognitivo, socioafectivo y próximo de los niños, niñas y adolescentes. |
| Continuar con la realización de las jornadas de formación de la Estrategia de sensibilización “Ancestral SIC” dirigida a comunidades étnicas, sobre los derechos y deberes del consumidor definidos en el Estatuto del Consumidor | Sensibilizar de manera diferencial a las comunidades étnicas participantes: Arahua, emberá chami, emberá katio, nasa, misak, wayuu, raizal y palenquera, en los derechos y deberes del consumidor (Ley 1480/2011) y los canales de atención de la SIC en lenguas propias de los pueblos en mención, a través de jornadas de sensibilización, que aplican de una metodología participativa, para adaptar los contenidos técnicos y jurídicos del Estatuto del Consumidor, a un lenguaje cercano y vinculante. |
| Diseñar y realizar el Premio Nacional al Inventor Colombiano 2023. | Generar un gran escenario para incentivar la creatividad de los inventores que hacen una importante contribución al desarrollo tecnológico y económico del país, seguir estimulando el espíritu investigativo y creativo de los colombianos, y difundir las ventajas de la protección que confiere la Propiedad Industrial. |
| Implementar el Programa formación integral “La región aprende con la SIC” | Brindar jornadas ofertadas por el Grupo de Trabajo de Formación de OSCAE sobre los diferentes temas misionales dirigidos a los diversos grupos poblacionales, articulando todas las estrategias y ciclos permanentes de formación en las regiones geográficas de menor atención con el fin de ampliar la cobertura, generar impacto en la ciudadanía e incrementar la difusión de la oferta académica. |

5.3 GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES

GRI 3-3

El trabajo del Grupo de Trabajo de Comunicaciones de la Entidad, se realiza a partir de la definición de plan en Comunicaciones, con el objetivo de "Gestionar las actividades de divulgación y comunicación organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio, 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".

En cuanto al relacionamiento con los grupos de interés, éste se hace a partir del ejercicio anual de rendición de cuentas que realiza la Entidad. Este ejercicio se describe en la sección de Gobierno Corporativo de este informe.

5.3.1 Principales resultados de la gestión del Grupo de Trabajo de Comunicaciones 2022

La Entidad monitorea la gestión de comunicaciones a través del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, tomando como parámetros los lineamientos y buenas prácticas de cada uno de los sistemas de gestión que lo componen, en particular el Sistema de Gestión de Calidad, representado por la Jefe de Oficina Asesora de Planeación, por medio del cual se efectúa seguimiento de indicadores, monitoreo de riesgos, actualización de documentos y verificación de cumplimiento de plan de acción entre otros.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, ejecuta el Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) cuyo objetivo es evaluar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Reuniones de comité mensuales de enero a diciembre de 2022, se da seguimiento interno al plan de acción, campañas y monitoreo de medios.

De igual forma, en 2022 se llevadas a cabo acciones de seguimiento como:

- I. Monitoreo de Riesgos de gestión y corrupción el cual tiene un cumplimiento del 100%
- II. El indicador de Dinámica del crecimiento de las redes sociales de la SIC, superó la meta establecida (23.147 seguidores por semestre) en un 138,85% logrando en el primer semestre 34.040 seguidores y en el segundo semestre 30.237 y el objetivo de Monitorear el incremento de seguidores de las redes sociales de la SIC.

- III. Cumplimiento del 100% en la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, en las actividades asociadas al cumplimiento de la gestión en productos propios del plan de acción 2022
- IV. Se incorporó una forma de llegar a nuevas audiencias a través de la plataforma TikTok

Programa SIC TEVE se realizaron cuarenta y cinco (45) emisiones con un total de 12,372 reproducciones en Youtube

Nueve (9) boletines internos durante la vigencia

En 2022, fueron publicadas en la web Boletines de Consumo sobre temas de Garantía; Precios al consumidor Art.26 Ley 1480 de 2011; Seguridad de producto Art.78 Constitución política; ¿Que es información engañosa?, con un total de 1,502 visitas a la página Web.

Cumplimiento del 100% de las actividades de productos propios del plan de acción 2022

Programa SIC TEVE

Se hizo la emisión de 45 programas que se difunden a través del Canal Institucional todos los domingos a las 8:00 p. m. y mediante YouTube con un total de 12,372 reproducciones, se difunden temas de interés para la ciudadanía

en general, consumidores y empresarios en particular, sobre contenidos relacionados con protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales, reglamentos técnicos y metrología legal.

Manual de Comunicaciones de la Entidad:

Como parte del compromiso de la Entidad por promover los temas de Género y como parte del plan de acción de Género y Diversidad con el que cuenta la SIC, en 2022 el Grupo de Trabajo de Comunicaciones dentro del manual de comunicaciones incluyó el capítulo 6.4.4 Lenguaje sensible al Género, con el fin de promover la equidad de género en las comunicaciones tanto internas como externas.

Otros resultados importantes de la gestión del Grupo de Trabajo de Comunicaciones

| Número de seguidores de la Entidad en redes sociales | | | | | |
|--|----------|-----------|----------|---------|--------|
| AÑO | LinkedIn | Instagram | Facebook | Twitter | Tiktok |
| 2021 | 44.947 | 38.651 | 99.319 | 186.819 | - |
| 2022 | 56.247 | 45.844 | 111.280 | 211.355 | 10.489 |

Tabla: Número de seguidores en redes sociales 2021-2022

En lo corrido del año 2022 se obtuvieron más de 65.479 nuevos seguidores en las redes sociales de la SIC. Se destacan los 10.489 seguidores obtenidos con la apertura de la cuenta oficial en Tiktok, un canal dirigido a un público joven, de entre los 15 y los 30 años. Twitter continúa presentando el capital digital de mayor crecimiento.

Publicaciones en las redes sociales de la SIC 2022

En 2022 se realizaron publicaciones en las redes sociales de la SIC, sobre el del Programa de Estabilización y Consolidación, una apuesta que fomentó el registro de marca de proyectos productivos de población perteneciente a territorios Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y al Acuerdo de Paz. Enlaces:

- <https://twitter.com/sicsuper/status/1465716377340325888?s=20>
- <https://twitter.com/sicsuper/status/1516429351943909382?s=20>
- <https://twitter.com/sicsuper/status/1561019052604198912?s=20>
- <https://twitter.com/sicsuper/status/1437916909186560011?s=20>
- <https://twitter.com/sicsuper/status/1578115511308746761?s=20>

5.3.2 Logros 2022 y retos 2023 Grupo de Trabajo de Comunicaciones

| ★ LOGROS 2022 GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES | | |
|---|---|---|
| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
| Consolidar los canales de comunicación de la Entidad, como SIC TEVE | Dar a conocer los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio a través de canales de comunicación audiovisuales | Se realiza la Preproducción, Producción, Postproducción y emisión de cada programada. <ul style="list-style-type: none">Todos los lunes de cada mes se realiza consejo editorial de cada programa SIC TEVE para definir los temas.El equipo periodístico inicia el proceso de investigación del tema a tratar, los personajes a entrevistar y el enfoque de la nota.Los periodistas se encargan de grabar entrevistas, imágenes de apoyo y editar sus notas, el director elabora libretos para la presentadora. |
| | | Una vez realizadas las notas y grabadas las presentaciones, se procede a elaborar el montaje de la línea de tiempo del programa, colorización y nivelación de audios para entrega al Canal Institucional. <ul style="list-style-type: none">Se realiza la emisión del programa a través del Canal Institucional los domingos a las 8 p.m. |
| 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. | Seguimiento y actualización permanente en las redes sociales permitió llegar a más ciudadanos con contenidos misionales de la SIC y con la información sobre canales de atención. |
| Consolidación de Boletín Consumo Inteligente | Informar a los consumidores sobre sus derechos y deberes al adquirir un bien o servicio. | Publicación trimestral en la página Web de la SIC. |
| Plan de acción de Comunicaciones | El plan de acción de Comunicaciones tuvo un cumplimiento total en su ejecución durante la vigencia 2022 | <ol style="list-style-type: none">Seguimiento mensual a los productos y actividades relacionados con el plan.Coordinación y gestión permanente con las áreas con las cuales se definieron actividades compartidas. |

| 📌 RETOS 2023 GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES | |
|---|--|
| RETOS | OBJETIVO |
| Consolidar los canales de comunicación de la Entidad, como SIC TEVE | Dar a conocer los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio 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. |
| Consolidar las Cápsulas "Hablando Claro" | Dar a conocer al ciudadano de manera clara, comprensible y teniendo en cuenta el uso del Lenguaje Claro que permitan que el ciudadano entienda de manera oportuna, efectiva, útil, simple y con gran calidad de información, evitando tecnicismos y/o vocabulario propio de la administración pública. |



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

GRI 3-3 / PG 7,8 y 9; ODS 12 y ODS 13

La gestión que realiza la Entidad relacionada con el medio ambiente, es la de establecer acciones para la protección del mismo, por medio de actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales producidos en el desarrollo de las actividades de la Entidad, mediante los diferentes planes y programas 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. A partir de lo anterior, a continuación se muestran los impactos identificados generados en la Entidad relacionados con el cuidado del medio ambiente, teniendo en cuenta que este, 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:

Disminución de CO2 (Impacto Positivo, por trabajo intermitente en la oficina, rutas).

Implementación de estrategia de cero papel (Impacto positivo).

Generación de conciencia ambiental en los proveedores de la Entidad en la implementación de criterios ambientales en los procesos de contratación de bienes y servicios.

Agotamiento de los recursos naturales por el consumo de energía y agua debido al retorno progresivo de actividades en las instalaciones de la Entidad.

Generación de conciencia ambiental por la ejecución de la Semana Ambiental virtual 2022 (impacto positivo).

La SIC apoyando al gremio de recicladores, mantiene su acuerdo de corresponsabilidad con la Asociación de Recicladores Puerta de Oro, para el aprovechamiento de los residuos aprovechables que genera la Entidad.

Generación de residuos sólidos no aprovechables y peligrosos (impacto negativo) aprovechables (impacto positivo).

En línea con lo anterior, la Entidad se involucra con los impactos negativos a través de sus actividades así:

| ¿La Entidad se involucra con los impactos negativos a través de sus actividades? | Actividades | | Acciones para prevenir o mitigar los impactos negativos potenciales | Acciones para manejar los impactos negativos actuales, incluyendo acciones para proveer o cooperar en su remediación | Acciones para gestionar los impactos positivos actuales y potenciales |
|--|---|--|--|--|--|
| Agotamiento de los recursos naturales | Consumo de energía generado por: 1. Por el uso diario de los equipos requeridos para llevar a cabo las operaciones de oficina. 2. Los equipos requeridos para llevar a cabo el servicio de cafetería como grecas, filtros, neveras, calentadores. | La Entidad a través de su Sistema de Gestión de Ambiental - SGA, cumple con la normatividad ambiental nacional y distrital (Decretos, Leyes, Directivas Presidenciales, Resoluciones, Acuerdos, Directrices) Etc. Estas se encuentran identificadas 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: www.sic.gov.co / Nuestra Entidad / Información Institucional / Sistema Integral de Gestión Institucional / Consultas: Matrices SSTA /. Así mismo, se han establecido compromisos como: <ul style="list-style-type: none">Política de Cero Papel: Minimizar el consumo de papel en la Entidad.Mantener la certificación de la NTC ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Para el desarrollo de actividades e iniciativas ambientales, dentro del Sistema de Gestión Ambiental se cuenta con un plan de acción. Estas actividades son plasmadas a través de cronogramas de trabajo de los planes, programas y otros temas ambientales. Para el plan de acción del año 2022, se programaron 196 actividades en los siguientes productos ambientales: <ul style="list-style-type: none">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.Seguimiento a la certificación del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015. Las acciones que se realizan para la gestión de los impactos ambientales son: | Implementar el Programa de Gestión para el Manejo y Disposición de Residuos Sólidos - SC03-F13 | <ol style="list-style-type: none">Realizar campañas de sensibilización sobre la correcta disposición de los residuos en los puntos ecológicos de la Entidad.Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios y contratistas sobre la gestión de los residuos peligrosos en la Entidad.Diligenciar el indicador "Aprovechamiento de los residuos generados" SC03-05 para llevar un control trimestral sobre los residuos generados. | Reutilizar los residuos sólidos aprovechables con el fin de que entren nuevamente al ciclo de vida. |
| | Consumo de agua generado por: 1. El uso de las baterías de los baños. 2. El uso de recurso para la limpieza de áreas. | | Implementar el Programa para el Uso Eficiente Racional de la Energía - SC03-F14 | <ol style="list-style-type: none">Realizar campañas de sensibilización sobre el uso y ahorro de la energía.Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios y contratistas sobre temas de consumo de energía. | Mantener la instalación de luces tipo led las cuales reducen el consumo de energía en las instalaciones de la Entidad. |
| | | | Implementar el programa de gestión para el uso eficiente y racional del agua SC03-F15 | <ol style="list-style-type: none">Realizar campañas de sensibilización sobre el uso y ahorro del agua.Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios y contratistas sobre temas de consumo de agua. | Mantener la instalación de sistemas ahorradores de agua en las instalaciones de la Entidad. |
| | | | Implementar el programa de compras públicas sostenibles - SC03-F20. | | Aplicar criterios ambientales y/o de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios. |
| Sobrepresión del relleno sanitario | Generación de residuos no aprovechables y orgánicos generados por funcionarios, contratistas y usuarios externos. | | Implementar el plan de gestión integral de residuos peligrosos - SC03-F16. | <ol style="list-style-type: none">Realizar campañas de sensibilización sobre la correcta disposición de los residuos peligrosos de la Entidad.Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios y contratistas sobre la gestión de los residuos sólidos en la Entidad.Gestionar con empresas que cuenten con licencias ambientales para el manejo y disposición final de los residuos. | |
| | | | | Implementar el plan de preparación y Respuesta ante una Emergencia y/o Contingencia Ambiental.SC03-F17 | Atender la materialización de las emergencias ambientales con el fin de prevenir impactos negativos en el ambiente y en la salud de los funcionarios y contratistas. |



Asimismo, la Entidad ha definido diferentes mecanismos para monitorear la Gestión Ambiental. Estos son:

Para la gestión de los riesgos se hace a través de la aplicación de 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. El mapa de riesgos del proceso puede ser consultado de la siguiente manera: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/matriz_general_portal.php?id_proceso=52.

Para la identificación de aspectos, evaluación y control de impactos ambientales, se cuenta con un procedimiento y formato para llevar a cabo este proceso, en el que, una vez identificado las actividades, productos y servicios de la Entidad, se realiza una determina los aspectos ambientales que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, así como también sus impactos ambientales asociados. La Matriz de aspectos e impactos puede ser consultada de la siguiente manera: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=788&version=8&opcion_regreso=1.

En cuanto a 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 matriz legal del Sistema, puede ser consultada de la siguiente manera: https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=979&version=6&opcion_regreso=1.

De igual manera, la Entidad lleva a cabo auditorías internas, estas se establecen en el Procedimiento de Auditorías de Control Interno CI01-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 cum-

plimiento 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 CI02-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. Los resultados de la revisión por la Alta Dirección serán documentados y divulgados por los representantes y responsables del Sistema. La revisión por la Dirección se lleva a cabo según el referente normativo ISO 14001:2015, adoptado para el Sistema de Gestión de la SIC, el cual incluye consideraciones sobre las entradas y las salidas del Sistema.

Agregado a lo anterior, 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.

De otra parte, para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas el Sistema de Gestión Ambiental dispone de varias herramientas para obtener la información, la cual sirve como evidencia en la identificación y retroalimentación del mismo. Los resultados obtenidos, son utilizados como insumos y consolidados en la pestaña establecida para Sistema de Gestión Ambiental de la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI SC01-F14.

6.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LA SIC 2022

Uso eficiente de la energía

GRI 302-1

La Entidad cuenta con una flota de catorce (14) vehículos que son para el uso de las diferentes áreas, adicional a esto, cuenta con dos (2) vehículos que son de la Unidad de Protección Nacional – UNP, a los cuales la Entidad les provee el servicio de gasolina también.

Para determinar el consumo, la medición se hace a través de la sumatoria de los galones (GL) consumidos mensualmente dependiendo del tipo de combustible que se utiliza tanto para las áreas como para los vehículos y posteriormente se convierten a Julios (J), donde 1 GL equivale a 131.760.000 Julios. Expuesto lo anterior, se determina que la Entidad consumió para el año 2022, 1'591.002.000.000 Julios.

| Fuente de energía no renovables (Gasolina, diésel, carbón, gas natural, energía nuclear) | Consumo en: | | Consumo energético en Julios |
|---|----------------|------------------|------------------------------|
| | Volumen o peso | Unidad de medida | |
| Gasolina corriente | 5146 | GL | 678.036.960.000 |
| A.C.PM | 6929 | GL | 912.965.040.000 |
| Total | | Julios | 1'591.002.000.000 |

Tabla: Consumo de energía por fuente SIC 2022

Gestión de residuos

GRI 306-2 / PG 7 y 8

Para prevenir la generación de residuos en la Entidad a partir las actividades que se realizan, se han definido estrategias por medio de las cuales se busca crear conciencia en los funcionarios y contratistas que conlleve a la reducción de productos desechables. Asimismo, a través de diferentes campañas y actividades lúdicas se motiva a separar y reciclar los residuos para que entren nuevamente a la cadena de valor; minimizando el consumo de plásticos de un solo uso, reducir el consumo de papel, realizar adecuadamente la separación de los residuos para disponerlos de manera adecuada.

Los residuos no aprovechables, se entregan a la empresa PROMOAMBIENTAL Distrito SAS ESP la cual presta servicios medioambientales integrales y sostenibles para el manejo de residuos, quien se encarga de la recolección y transporte de residuos para dar cumplimiento en las obligaciones legislativas.

Para el manejo de los residuos aprovechables, la Entidad contó para el año 2022, con un acuerdo de corresponsabilidad a través de una asociación de reciclaje la cual cuenta con obligaciones para la prestación del servicio basado.

La disposición final de los residuos peligrosos, se realizó a través de empresas que contaron con licencias ambientales y cumpliendo con la operación, movilización, manejo, gestión, almacenamiento y/o disposición final de cada uno de los residuos peligrosos que se entregaron. Todo lo anterior, manejado de acuerdo la normatividad ambiental vigente.

El Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuenta con el programa de gestión para el manejo y disposición de residuos sólidos y el Plan de gestión integral de residuos peligrosos, dentro de los que se realiza el registro de:

- Residuos no aprovechables
- Generación de residuos y su aprovechamiento
- Residuos orgánicos aprovechables
- Registro diario de generación de residuos hospitalarios y similares
- Generación de residuos peligrosos

Los centros de acopio de residuos de la Entidad, cuentan con básculas, la cuales siempre están calibradas, para la confiabilidad de los pesos que se registran.

Peso de los residuos generados 2022

GRI 306-3; ODS 12

La recopilación de los datos para se realiza por medio de la recolección de los residuos sólidos (no aprovechables, aprovechables y orgánicos) que disponen los funcionarios, contratistas y usuarios en los puntos ecológicos. Posteriormente, los residuos son llevados al centro de acopio donde se realiza el pesaje y registro en kilogramos según la clasificación. El registro de los residuos peligrosos se realiza una vez ingresan al centro de acopio; luego se embalan, etiquetan y almacenan de acuerdo a su peligrosidad.

| Composición de los residuos | Residuos generados Kilogramos | Residuos no destinados a eliminación (aprovechables) Kilogramos | Residuos destinados a eliminación Kilogramos |
|-----------------------------|-------------------------------|---|--|
| Residuos peligrosos | 448,04 | | 448,04 |
| Residuos no peligrosos | 16664,9 | 8607,45 | 8057,45 |
| Otros | 0 | 0 | 0 |
| Residuos totales | 17112,94 | 8607,45 | 8505,49 |

Tabla: Peso de residuos por composición SIC 2022

Residuos destinados a eliminación

GRI 306-4

La Entidad identificó que los residuos aprovechables son cartón, vidrio, plástico, archivo, periódico, plegadiza, chatarra y carpetas. Estos se generan debido a las actividades propias y por los servicios de cafetería.

| Aprovechamiento | | | |
|---|---------------------------|-----------|------------|
| Residuos | Método de aprovechamiento | Peso (KG) | Porcentaje |
| Plástico, papel, cartón, vidrio, tetra pack, aluminio, chatarra, maderas, big bags. | Reciclaje | 8607.45 | 100% |

Residuos destinados a eliminación

GRI 306-5

Dentro de los residuos destinados para eliminación se encuentran los no aprovechables tales como papel higiénico, servilletas, icopor, barrido de áreas, papel contaminado, entre otros. Asimismo, los residuos orgánicos ya que no se cuenta con un gestor que los pueda aprovechar, además porque se encuentran mezclados. Por último, se identifican los residuos peligrosos como los biosanitarios que salen del consultorio médico; los RAEEs que cumplieron con su vida útil y los productos químicos que se encuentran impregnados con sustancias peligrosas.

| Tipo de Residuo | Residuos | Eliminación | | |
|-----------------------------------|---|--|-----------|------------|
| | | Método de eliminación | Peso (KG) | Porcentaje |
| Residuos Peligrosos eliminados | Otros - Residuos biosanitarios | Incineración | 0,0902 | 0,02% |
| | Otros- Residuos eléctricos y electrónicos | Segregación y disposición final de acuerdo a la normatividad vigente | 288 | 64,28% |
| | Otros - Productos químicos | Reacondicionamiento, reconstrucción y lavado de envases plásticos, tambores metálicos e isotanques (IBC) impregnados con residuos peligrosos | 159.95 | 35.70% |
| | Total residuos eliminados | | 448,0402 | 100% |
| Tipo de Residuo | Residuos | Eliminación | | |
| | | Método de eliminación | Peso (KG) | Porcentaje |
| Residuos no peligrosos eliminados | Residuos orgánicos e inorgánicos no recuperables. | Relleno sanitario | 1.909,14 | 23,69% |
| | Otros residuos no aprovechables | Relleno sanitario | 6.148,31 | 76,31% |
| | Total residuos no peligrosos eliminados | | 8.057,47 | 100% |

Aprovechamiento de los residuos sólidos

El aprovechamiento de los residuos sólidos para el año 2022 fue del 48,29%. La meta no se alcanzó debido en gran parte al retorno progresivo de los funcionarios y contratistas a la Entidad, lo que desencadena un aumento en la generación de los residuos sólidos.

| Indicador | 2021 | | 2022 | |
|---|------|-----------|------|-----------|
| Aprovechamiento de los residuos generados trimestralmente en la SIC | Meta | Resultado | Meta | Resultado |
| | 35% | 49% | 55% | 48,29% |

Programa de Gestión para el uso Eficiente y Racional de la Energía

Este indicador se mide trimestralmente, para asegurar y realizar un mejor control sobre el consumo de este recurso. Los resultados obtenidos han registrado valores diferentes, debido a que los funcionarios y contratistas se encuentran en proceso de teletrabajo y en retorno progresivo de trabajo presencial a la Entidad, lo cual conlleva a que cada mes el consumo varíe. Sin embargo, la meta del indicador, se cumplió por encima de lo planeado.

| Indicador | 2021 | | 2022 | |
|---|------|-----------|------|-----------|
| Reducción del consumo de energía eléctrica trimestral de la SIC | Meta | Resultado | Meta | Resultado |
| | -5% | -1% | 5% | 5,69% |

Plan de Preparación y Respuesta ante una Emergencia 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, para el año 2022 se programaron 196 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 2022.

| Indicador | 2021 | | 2022 | |
|--|------|-----------|------|-----------|
| Cumplimiento de actividades SGA programadas en la vigencia | Meta | Resultado | Meta | Resultado |
| | 99% | 100% | 100% | 100% |

Evaluación ambiental de proveedores

GRI 308-1/ PG10

Mediante el Programa de Compras Públicas Sostenibles, la Entidad incorpora criterios ambientales y/o de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios, que se adelanten, esto con el fin de prevenir y controlar los impactos ambientales generados por la ejecución del objeto contractual. Es así que, a los proveedores, se les realiza un análisis, de acuerdo a su temática ambiental, y se determina si debe o no cumplir con requisitos ambientales. Lo anterior, de acuerdo a la perspectiva del ciclo de vida de los bienes y servicios y haciendo un uso eficiente de los recursos naturales.

En 2022, la inclusión de criterios ambientales se aplicó a 29 procesos de contratación

6.2 LOGROS 2022 Y RETOS 2023 PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

★ LOGROS 2022 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|---|---|
| Se establecieron los lineamientos para el manejo, disminución, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos sólidos generados | Para minimizar los impactos ocasionados por los mismos. | <ul style="list-style-type: none">• Instalación de puntos ecológicos para la adecuada segregación en la fuente.• Campañas especiales.- Política Cero Papel.- Gestión de disposición de residuos aprovechables con una Asociación de Reciclaje.• Mantenimiento y calibración de las básculas con la que se pesa el reciclaje.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales. |
| Optimización en el ahorro y el uso eficiente de la energía a través de acciones, hábitos y estrategias | Para el fortalecimiento de la cultura ambiental en los funcionarios y contratistas, tendientes a reducir el consumo de energía en la Superintendencia de Industria y Comercio | <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento al consumo de energía de la Entidad. El SGA imparte instrucciones y lineamientos a favor del medio ambiente y las buenas prácticas para el ahorro de energía.• Seguimiento y reporte de los daños eléctricos encontrados en baños y cafeterías, informados al Grupo de Trabajo de Mantenimiento Locativo.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones. |
| Se estableció e implementaron buenas prácticas en el uso eficiente y racional del agua | Para contribuir en la conservación del recurso, así como a promover el consumo responsable del agua durante el desarrollo de las actividades al interior de la Entidad | <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.• Cambio de los filtros ozonizadores.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales. |
| Se establecieron los lineamientos internos para el manejo de los residuos peligrosos | Para dar cumplimiento al Decreto 1076 de 2015 y demás normatividad vigente | <ul style="list-style-type: none">• Gestiona adecuadamente los residuos peligrosos generados por la Entidad.• Dar cumplimiento a toda la normatividad ambiental vigente referente a estos temas• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones.• Seguimiento y registro de residuos peligrosos generados por la Entidad.• Control mediante el Plan de Preparación y Respuesta ante una Emergencia Ambiental SC03-F17.• Simulacros ambientales, los cuales son grabados para socializarlos en las actividades del sistema, capacitaciones y/o inducciones.• Prevención y minimización de los efectos de los residuos RESPEL• Señalización en sitios o centro de acopio.• Protocolo de emergencias y contingencias ambientales. |

★ LOGROS 2022 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|---|--|--|
| Se incluyeron criterios ambientales y/o de sostenibilidad en los procesos de contratación de bienes y servicios Dentro del Programa de compras públicas sostenibles | Con el fin de prevenir y controlar los impactos ambientales generados por la ejecución del objeto contractual de los mismos. | <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• Elaboración de fichas técnicas de criterios ambientales.• Revisión de criterios ambientales para cuentas de cobro.• Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones. |
| Cumplimiento de temas ambientales normativos específicos y/o generales dentro del plan de trabajo de otros temas ambientales | Se lograron los objetivos trazados por el Sistema de Gestión Ambiental. | <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 2022: -Toma de conciencia mediante actividades lúdicas, capacitaciones e inducciones. |
| Certificación del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015 | Con el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental, 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">• 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 2023 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

| 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, e 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. |
| Continuar con el trabajo de capacitación a través de los módulos de los sistemas que tienen en el campus virtual de la Entidad y retroalimentando a los contratistas para mantener los conocimientos. | Fortalecer los conocimientos y conciencia ambiental de los contratistas. |
| Ampliar el Sistema de Gestión Ambiental a las otras sedes de la Entidad. | Implementar el sistema de gestión ambiental en la sede alterna y sede de Álamos, esto con el fin de disminuir los impactos ambientales generados en estos dos sitios |



PRÁCTICAS LABORALES

GRI 3-3 / PG 1 y 2

La Entidad concibe las prácticas laborales como todas aquellas acciones que permiten ofrecer un ambiente laboral óptimo, así como el bienestar, la salud y seguridad de los trabajadores en condiciones apropiadas.

Los impactos positivos que se han generado a partir de la gestión que realiza la SIC desde los Grupos de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano y el de Administración de Personal son:

Cultura del autocuidado

Elaboración de procedimientos seguros para el desarrollo de las actividades

Implementación de medidas correctiva y preventivas

Análisis y suministro de los Equipos de Protección personal- EPPs cumpliendo con las características técnicas.

Valoración de los riesgos manejo de los riesgos prioritarios

Política de desconexión laboral

Formación y educación

Es así como desde las prácticas laborales que implementa la Entidad, se desarrollan acciones por medio de las cuales se protegen y garantizan Derechos Humanos tales como la protección de la vida, la salud, la educación, el trabajo, la dignidad de la persona, la intimidad y la integridad.

La Entidad gestiona los impactos negativos que podrían ocurrir relacionados con acoso laboral, a través del Comité de Convivencia Laboral, el cual se encarga de estudiar los casos denunciados. Este comité tiene reuniones trimestrales por medio de las cuales se hace seguimiento.

De igual forma, se desarrollan capacitaciones sobre el análisis y manejo de casos de acoso laboral, manejo de conflictos y acompañamiento psicosocial “tomémonos un café, té escucho”, actividades tendientes a mitigar la presencia de conductas relacionadas con este tema.

Así mismo, la SIC cuenta con procesos, de seguimiento y verificación, los cuales se plasman en informes trimestrales, semestrales y anuales.

La gestión es medida por medio de indicadores de cobertura e impacto que permiten analizar el cumplimiento de metas y objetivos de las acciones realizadas.

Complementario a lo anterior, la Entidad ha definido diferentes políticas y directrices para el desarrollo de sus prácticas laborales:

| Política o directriz | Link para consulta |
|---|---|
| Procedimiento acoso laboral y discriminación | https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/documentos/GT02-P14/versiones//GT02-P14_V2_copia_no_controlada.pdf |
| Política de desconexión laboral | https://intra.sic.gov.co/sites/default/files/Politica%20de%20desconexion%20laboral.pdf |
| Política de Derechos Humanos | https://www.sic.gov.co/sites/default/files/GT02-POL01-POLITICA-DERECHOS-HUMANOS-SIC.pdf |
| Política de equidad de género y diversidad | https://www.sic.gov.co/sites/default/files/politica-de-genero-y-diversidad-SIC-2021.pdf |
| Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y/o sustancias psicoactivas | https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/documentos/SC04-POL01/versiones//SC04-POL01_copia_no_controlada.pdf |
| Política de seguridad vial | https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/anexos/2000/Politica%20de%20seguridad%20vial.pdf |

El relacionamiento con los grupos de interés, especialmente, con los funcionarios y contratistas, es muy importante para la elaboración de los planes de trabajo. Es así como desde el Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano se realizan diferentes estrategias las cuales son aplicadas con el fin de conocer las opiniones, como lo son: capacitaciones, encuestas, evaluaciones y diagnósticos.

Estas acciones han sido ejecutadas y divulgadas de manera efectiva, lo cual se puede evidenciar en la satisfacción y la participación de funcionarios y contratistas en las actividades programadas.

7.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA SIC 2022

Renovación de la certificación del modelo efr 1000- 1 edición 5(Fundación Másfamilia).

Se creó la política de desconexión laboral.

Se estableció el programa Escuchando tus emociones, el cual permite al funcionario acceder al apoyo profesional por parte de Psicóloga especialista quien brinda acompañamiento psicosocial cuando sea requerido.

Empleo

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

GRI401-1

| País / Regiones | Género | Rango de edad | Funcionarios vinculados 2021 | Funcionarios vinculados 2022 |
|-----------------|---------|--------------------|------------------------------|------------------------------|
| Bogotá D.C. | Hombres | Entre 18 y 30 años | 2 | 9 |
| | | Entre 31 y 50 años | 9 | 10 |
| | | Mayores de 51 años | 1 | |
| | Mujeres | Entre 18 y 30 años | 10 | 10 |
| | | Entre 31 y 50 años | 16 | 10 |
| | | Mayores de 51 años | 2 | - |
| Total | | | 40 | 39 |

Tabla. Total de nuevas contrataciones desglosado por género y rango de edad.

| País / Regiones | Género | Rango de edad | Funcionarios retirados 2021 | Funcionarios retirados 2022 |
|-----------------|---------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Bogotá D.C.. | Hombres | Entre 18 y 30 años | 5 | 2 |
| | | Entre 31 y 50 años | 10 | 16 |
| | | Mayores de 51 años | 3 | 7 |
| | Mujeres | Entre 18 y 30 años | 3 | 3 |
| | | Entre 31 y 50 años | 8 | 19 |
| | | Mayores de 51 años | 4 | 7 |
| Total | | 33 | 54 | |

Tabla. Total de retiros desglosado por género y rango de edad.

La tendencia de estabilidad laboral de planta de personal de la Superintendencia continúa siendo muy estable. durante la vigencia 2022 solo se lograron proveer 39 cargos, debido a que por la ley de garantía la planta se mantuvo estática por un periodo de casi 4 meses. De igual manera se evidencia que los servidores que se retiraron durante la vigencia 2022, no alcanzó el 10%.

Durante el periodo, la tasa de nuevas contrataciones fue de 6,6%, mientras que la tasa de rotación 9,3%

Beneficios sociales

GRI 401-2

En 2022 se ofreció atención médica de urgencia o emergencia de acuerdo con las novedades presentadas tanto a funcionarios, contratistas y terceros que se encuentren en las instalaciones de la Entidad.

Durante el periodo, 62 personas de los cargos del nivel directivo, profesional, técnico y asistencial de carrera administrativa, fueron beneficiarios del seguro médico por medio del plan complementario de Compensar.

Empleados

GRI 2-7; GRI 2-8 / PG 6

Se evidencia que el 61,25% de las personas vinculadas a la planta de personal de la Entidad son mujeres.

| Total de empleados por tipo de contrato, tipo de empleo y género | | | |
|--|----------------|--------------------|---------|
| | Tipo de empleo | Empleados directos | |
| | | Hombres | Mujeres |
| Indefinido | Completo | 229 | 362 |
| | Parcial | 0 | 0 |
| Plazo Fijo | Completo | 0 | 0 |
| | Parcial | 0 | 0 |
| TOTAL | | 229 | 362 |
| Total empleados directos de planta | | 591 | |

Tabla. Total de empleados directos 2022

De otra parte, en 2022 la Entidad contó con 1434 contratistas. De este total, el 53,2% corresponde a mujeres y el 46,8% corresponde a hombres.

| Año | Hombres | Mujeres |
|-------|---------|---------|
| 2022 | 671 | 763 |
| Total | 1434 | |

Tabla. Total de personas contratadas por presión de servicios (Contratistas) 2022

Ratio de compensación total anual

GRI 2-21

La relación entre la compensación total anual de la persona mejor pagada de la Entidad y la compensación total anual media de todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada), es la siguiente:

| A) Remuneración anual de la persona mejor pagada | B) Promedio de remuneración anual del total de empleados | C) Relación (A/B) |
|--|--|-------------------|
| \$22.508.213 | 4.801.583 | 4.687665089 |

Se puede concluir que la relación entre la persona mejor pagada y la remuneración anual total de empleados es 4,68

La relación entre el aumento porcentual en la compensación total anual para la persona mejor pagada de la Entidad y el aumento porcentual medio en la compensación total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)

| A) Incremento porcentual de la remuneración anual de la persona mejor pagada | B) Incremento porcentual promedio de remuneración anual del total de empleados | C) Relación (A/B) |
|--|--|-------------------|
| 5,62% | 5,62% | 1 |

Se evidencia que el incremento porcentual es el mismo en todos los niveles de la Entidad, por tal razón la relación es 1.

Licencias de maternidad y paternidad

GRI 401-3

Para la vigencia 2022, el índice de reincorporación al trabajo y el de retención es del 100%. Todos los trabajadores han conservado sus trabajos 12 meses después de reincorporarse de la licencia de maternidad.

| | | 2021 | 2022 |
|---|---------|------|------|
| Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad | Hombres | - | 6 |
| | Mujeres | 5 | 10 |
| Número de empleados que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad | Hombres | - | 6 |
| | Mujeres | 5 | 10 |
| Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad | Hombres | - | 6 |
| | Mujeres | 5 | 10 |
| 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 | - | 6 |
| | Mujeres | 5 | 10 |

Tabla. Licencias de maternidad 2022

Sala Amiga de la Familia Lactante- SAFL
ODS 2

En el 2022 se mantuvo el uso adecuado de la Sala Amiga de Lactancia- SAFL para la extracción y almacenamiento de la leche materna de las servidoras de planta y contratistas lactantes. De igual manera, se contó con capacitación de manera virtual para el grupo familiar sobre temas de leche materna.

El uso de este espacio no fue muy frecuente dado que en 2022 la Entidad tenía aprobado el teletrabajo.

Por medio de este espacio, se contribuyó a la promoción y respeto de los Derechos Humanos a través de los compromisos adoptados por la SIC en el ejercicio de sus funciones misionales y administrativas, así como de garantizarlos y promoverlos en el marco del Estado Social de Derecho.

Lo anterior, por medio de la aplicación y gestión de mecanismos de debida diligencia en Derechos Humanos en cada uno de los procesos misionales y administrativos de la Entidad, que permitan identificar, evaluar y gestionar los riesgos de vulneración a los Derechos Humanos hacia funcionarios, contratistas de la SIC y su relación con los demás grupos de interés. A su vez, mediante la implementación de principios de justicia, igualdad, respeto y legalidad motivar a los diferentes grupos de interés a actuar de manera integra y equitativa.

Formación en el lugar de trabajo

GRI 404-1 ODS 4

En el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC), herramienta a través de la cual la Entidad capacita a sus funcionarios en cada vigencia, se detallan capacitaciones enfocadas a fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios relacionadas con diferentes ejes de capacitación tales como: gestión del conocimiento y la innovación, transformación digital, creación de valor público, probidad y ética de lo público.

Este plan se construye de manera conjunta teniendo en cuenta las necesidades de capacitación de los funcionarios y sus áreas. En su ejecución participan profesionales de la SIC expertos en temas particulares y docentes de diferentes universidades que son vinculados a través de un proceso contractual.

A través de canales de comunicación internos se divulga el cronograma de capacitación y se realiza la convocatoria a los funcionarios para los espacios de capacitación definidos.

| | Número de empleados formados | | Horas totales de formación | | Promedio de horas de formación | |
|-------------------|------------------------------|---------|----------------------------|---------|--------------------------------|---------|
| Categoría Laboral | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Profesional | 80 | 115 | 94 | 94 | 2 | 2 |
| Técnico | 25 | 38 | 76 | 76 | 2 | 2 |
| Auxiliar | 10 | 12 | 60 | 60 | 2 | 2 |
| Secretario | 3 | 7 | 60 | 60 | 2 | 2 |
| TOTAL | 118 | 172 | 290 | 290 | 8 | 8 |

Tabla. Indicadores de formación 2022.

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

GRI 404-2

Durante el periodo del reporte, se desarrollaron las diferentes actividades de capacitación y formación previstas en el Plan Institucional de Capacitación, alcanzando el 100% de ejecución.

| 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, Probidad y ética de lo público | Para la vigencia 2022 se dictaron aproximadamente 580 horas de capacitación, en 138 espacios de capacitación en modalidad 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 Nacional de Colombia se brindó un ciclo básico de inglés con duración de 60 horas a 20 funcionarios de la Entidad |
| Congreso Internacional de Derecho Procesal | Espacio de formación especializada con docentes internacionales dirigido a un área específica de la Entidad | Con el apoyo del Instituto Colombiano de Derecho Procesal, se capacitó a 60 abogados de la Delegatura de 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 generalidades de la Entidad a los nuevos funcionarios | El curso de inducción, el cual está diseñado para ser de autoaprendizaje para los nuevos funcionarios, se realizó en el 2022 de manera periódica y se capacitaron 30 nuevos funcionarios. |

Tabla. Programas de formación 2022

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

Los mecanismos utilizados para realizar el seguimiento y la evaluación del desempeño comprenden un conjunto de instrumentos que se utilizan para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, por parte de los empleados públicos vinculados a la Entidad durante el periodo de tiempo establecido en la normatividad y procedimientos que rigen la materia.

En este sentido, estas herramientas de gestión buscan verificar, valorar y calificar el desempeño de los servidores públicos en el marco del propósito principal del empleo, las funciones y responsabilidades, con condiciones previamente establecidas en la etapa de fijación de compromisos laborales y comportamentales.

Su propósito es reconocer el aporte de los servidores al cumplimiento de las metas institucionales, proyectos de la Entidad y para que la Administración formule planes de mejoramiento individual e institucional, que contribuyan a incrementar la calidad de los servicios ofrecidos.

A través del método de evaluación del desempeño, se calificó el trabajo realizado por los funcionarios de carrera, provisionalidad y de libre nombramiento durante el segundo periodo del año 2022.

| Categoría de Empleados | Porcentaje | |
|------------------------|------------|---------|
| | Hombres | Mujeres |
| Provisionales | 39.61% | 60.38% |
| Carrera administrativa | 33.04% | 66.95 % |

Tabla. Evaluación de desempeño 2022

Condiciones de trabajo y protección social

Anualmente la Entidad establece actividades que son desarrolladas para mantener un equipo emocionalmente óptimo y físicamente saludable.

De acuerdo al Plan de Bienestar y Estímulos aprobado para la vigencia del año 2022 se programaron 51 actividades las cuales fueron ejecutadas en su totalidad y con alto grado de satisfacción para los servidores.

La implementación del Plan de Bienestar está directamente relacionada con la aplicación 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.

Modelo efr- Empresa Familiarmente Responsable

La Superintendencia de Industria y Comercio reconoció la necesidad social de generar un escenario que favorezca y permita a los colaboradores de la Entidad tener un equilibrio entre su vida laboral, familiar y su desarrollo personal, lo cual, impacta positivamente en la reputación de la organización, en la generación de valor y en su competitividad. Por este motivo, se tomó la decisión de implementar en la SIC la iniciativa efr, acrónimo que significa empresa familiarmente responsable, la cual es un:

"Proyecto internacional liderado por la Fundación Másfamilia que busca impulsar una transformación socio-laboral basada en la conciliación (...) que permita a las organizaciones enfrentarse con mayores garantías a los nuevos desafíos y paradigmas, permitiendo a la vez, crear una sociedad con mayores cotas de respeto y protección la persona y sus entornos esenciales como la familia".³

Por lo anterior, la Entidad adelantó de manera comprometida todas las acciones y estrategias demandadas por la norma efr 1000-1 del modelo de gestión en conciliación familiar, con el fin de adquirir la certificación en el modelo efr. Por lo anterior, la Fundación Másfamilia certificó en el año 2019 que el modelo implantado en la SIC estaba conforme a las directrices y requisitos del documento norma efr 1000-1 en su edición 4, de acuerdo con la auditoría externa realizada por una tercera parte. Así mismo, en el año 2022, se renovó la certificación de la Entidad con una vigencia hasta el 1 de diciembre de 2025 por la adecuación del modelo implantado a lo consagrado en la norma efr 1000-1 en su edición 5.

Por supuesto, el propósito ha sido y será velar por mantener y fortalecer hacia la excelencia el citado modelo efr; por ello, por medio de esta estrategia se busca realizar medición de los programas de bienestar y de capacitación de la SIC, como también del modelo en sí, 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.

3 Documento normativo efr 1000-0 edición 1.3 "modelo de gestión de la conciliación: conceptualización y arquitectura normativa del modelo efr 1000" junio 2022. Elaborado por la Fundación Másfamilia. Consultado en: https://www.masfamilia.org/wp-content/uploads/2022/06/NORMA_1.pdf



| ACCIÓN | DESCRIPCIÓN | |
|----------------------|---|---------------|
| | ACTIVIDADES | BENEFICIARIOS |
| Calidad en el empleo | Rutas | 2272 |
| | Parqueaderos | 109 |
| | Jornada especial Mujeres Embarazadas | 1 |
| | Salario Emocional | 291 |
| | Celebración fechas especiales (Día de la mujer, del hombre, madre, padre) | 607 |
| | Día de el/la secretario/a | 50 |
| | Día del servidor público | 603 |
| | Semana ambiental | 91 |
| | Reconocimiento a la Antigüedad | 548 |
| | Asesoría Caja de Compensación | 95 |
| | Estilos de vida saludable | 524 |
| | Juntos somos más fuertes | 1002 |
| | Programa Servimos (DAFP) | 603 |
| | Actividades MIPG y Sistema de Gestión EFR | 603 |
| | Incentivo al uso de bicicleta | 3 |
| | Día del conductor | 8 |
| | Programa estrategia pensional | 35 |
| | Semana de la salud | 544 |
| | Día del trabajo decente | 597 |
| | Cierre de gestión | 330 |
| | Deportes | 230 |
| | Estímulos laborales y reconocimiento quinquenios | 190 |
| | Celebración Cumpleaños | 587 |
| | Reconocimiento a los servidores según su profesión | 109 |
| | promoción de la lectura y espacios de cultura en familia | 20 |
| | Manejando equipos desde la virtualidad | 50 |
| | Novenas navideñas | 200 |

| | ACTIVIDADES | BENEFICIARIOS |
|-----------------------------------|--|---------------|
| Flexibilidad espacial y temporal | Teletrabajo aprobado | 423 |
| | Turno de descanso semana santa | 451 |
| | Turno de descanso fin de año | 310 |
| | Horario flexible | 79 |
| Apoyo a la familia | ACTIVIDADES | BENEFICIARIOS |
| | Salas amigas de la familia lactante | 10 |
| | Día del abuelo | 27 |
| | Día de la familia primer semestre | 603 |
| | Día de la familia segundo semestre | 504 |
| | Día de los niños | 300 |
| | Valera emocional | 120 |
| | Kit de bienvenida al bebé | 3 |
| | Vacaciones recreativas | 70 |
| | Taller de patentabilidad | 40 |
| Desarrollo personal y profesional | ACTIVIDADES | BENEFICIARIOS |
| | Bienestar a la carta (Taller pintura acrílica) | 15 |
| | Ejercicio es salud | 150 |
| | Meditación de madrugada | 50 |
| | Feria educativa | 58 |
| | Programa de empoderamiento de género | 36 |
| | Voluntariado SIC | 350 |
| | Olimpiadas SIC | 56 |

Tabla. Acciones efr 2022

VoluntarioSIC

Durante los 5 años en los que se ha venido desarrollando el voluntariado, se han entregado más de 680 donaciones a más de 210 personas entre niños, niñas y adultos mayores. Las donaciones consisten en juguetes, ropa, calzado, entre otros elementos.

Más de 6 organizaciones se han beneficiado de la entrega de ayudas, entre las que se encuentran:

- Asociación del Derecho del Niño ADN, cuya finalidad es luchar por y para los derechos de los niños.

- Hogar Procanitas, organización que hace más de 20 años se dedica al cuidado de adultos mayores en la localidad de Bosa en Bogotá.
- Funsebas, fundación que apoya a niños, niñas y adolescentes con cáncer en Bogotá.
- Tres organizaciones dedicadas al cuidado de animales sin protección: “Hogar de paso para gatos”, “Fundación Corazón Canino” y “Fundación por amor a Rocky”.

Más de 250 funcionarios y contratistas de la Entidad se han vinculado a esta iniciativa, promoviendo la solidaridad, los principios y valores de la SIC.

Gracias al involucramiento de sus funcionarios y contratistas se fortalecen los principios de *honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia*, entre los colaboradores de laSIC, así como el sentido de pertenencia, al identificarse con los valores institucionales, lo que a su vez crea valor social.

La motivación y solidaridad de los colaboradores contribuye a replicar estas actividades y vincular día a día a más personas de la Entidad.

La satisfacción que genera desarrollar este tipo de actividades promueve la unión entre colaboradores de la SIC y fortalece la sostenibilidad de las acciones.

Permite que la SIC se posicione y consolide su reconocimiento como Entidad Socialmente Responsable.





Salud y seguridad en el trabajo

Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1/ PG 1,2,6

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, 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 funcionarios 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, 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 de 312 de 2019. Así mismo la SIC adoptó el Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la Resolución 2065 del 26 de enero de 2022.

Además de los funcionarios, el SG-SST cubre a contratistas, practicantes, judicantes y tercerizados.

Identificación del riesgo

GRI 403-2

Lo primero que se gestiona para realizar la identificación del riesgo, es la participación de los trabajadores en el diligenciamiento de la encuesta de identificación de peligros y valoración del riesgo. Adicionalmente, se revisan las estadísticas de accidentalidad y el reporte y/o calificación de enfermedades laborales e inspecciones.

La Entidad cuenta con la matriz de valoración e identificación de riesgos y peligros y se determinan de acuerdo con la necesidad detectada y el tipo de control que se debe implementar.

Una vez se cuente con estos insumos, se actualiza la matriz de valoración e identificación de riesgos y peligros según la metodología GTC-45.

La calidad de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos sobre la salud y seguridad de los trabajadores. Se asegura por medio de las estadísticas de accidentalidad, indicadores de gestión, indicadores de frecuencia, de severidad, de presencia, de incidencia e implementación de encuesta.

Se evalúan y se definen mejoras a través de los siguientes elementos:

- Actualización de la política y objetivos del SGSST.
- Actualización del Plan de trabajo anual.
- Implementación de los planes de mejoramiento producto de los hallazgos de las auditorías.
- Implementación del programa de inspecciones, revisando los reportes de las tarjetas "Te escucho".
- Revisión por la alta dirección.

Los procedimientos definidos para que los trabajadores los reporten situaciones de riesgo que puedan afectar su salud y seguridad en el trabajo, son:

- Por medio de la tarjeta "Te escucho, para reportar los actos inseguros, condiciones inseguras y condiciones de salud.
- A través del COPASST.
- Por medio del correo de seguridad y salud en el trabajo: seguridadysaludeneltrabajo@sic.gov.co

Así mismo, a través de capacitaciones relacionadas con factores de riesgos, se explican las condiciones y actos inseguros, con el fin de que los trabajadores se retiren de situaciones laborales que podrían causar lesiones o afectaciones sobre su salud.

Para investigar los incidentes y accidentes relacionados con el trabajo, se realiza la investigaciones del mismo teniendo en cuenta lo estipulado en la Resolución 1401 de 2007, donde se establece que durante los 15 días siguientes de haber ocurrido el evento, se conforma un equipo investigador que está compuesto por: Trabajador accidentado, testigo (en caso que exista), jefe directo, representante del COPASST y representante del equipo de SST.

En el equipo antes mencionado, se define el plan de trabajo y los controles que se deben implementar, así como el respectivo seguimiento e implementación. Así mismo se define realizar la divulgación de la lección aprendida en la IntraSic y/o correo electrónico.

Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

Los servicios de salud en el trabajo

- 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.

Servicios de vigilancia de la salud

- Programa de Vigilancia Epidemiológica (Biomecánico, Psicosocial, Hábitos y Estilos de Vida Saludable, PESV).
- 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.

- Seguimiento de condiciones de salud de enfermedad común y laboral.

Servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral

Se llevan a cabo capacitaciones, inspecciones de puestos de trabajo en casa, en la Entidad y a los teletrabajadores. Realización de monitoreos ambientales, exámenes ocupacionales, análisis de puestos de trabajo y promoción de la actividad física.

Servicios de asesoramiento en ergonomía y en equipos de protección individual y colectiva.

Inspecciones de puestos de trabajo en casa, en la Entidad y a los teletrabajadores, capacitaciones sobre ergonomía; distribución de las áreas antes de realizar adecuaciones de puestos de trabajo; programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos, escuelas terapéuticas.

Servicios de promoción de la adaptación al trabajo

Capacitaciones en riesgo y acompañamiento psicosocial.

Servicios de primeros auxilios y tratamiento de urgencias

Se cuenta con la Brigada de Emergencias los cuales están debidamente capacitados, Comité COE, Elementos de Emergencia, Planes de Emergencias, planes de ayuda mutua y área protegida.

De igual forma, la Entidad mantiene la confidencialidad de la información personal a través de lo establecido en los mapas de riesgos y la información por cumplimiento legal de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2346 de 2007, la cual establece que dicha información sólo la maneja la persona encargada del área de medicina preventiva.

Es importante mencionar que para el ingreso a esta información, sólo la puede manejar el responsable del área y debe ser con clave.

La Entidad cuenta con procesos disciplinarios que se pueden aplicar a los trabajadores que incumplan con la confidencialidad de esta información.

Participación y consulta los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-4

Los procedimientos definidos para que los trabajadores reporten sobre salud y seguridad en el trabajo, son:

- Por medio de la tarjeta "Te escucho".
- A través del COPASST.
- Por medio del correo de seguridad y salud en el trabajo: seguridadysaludeneltrabajo@sic.gov.co
- COPASST, Comité de Convivencia Comité Vial y Comité de Emergencias (COE):

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 generen 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- PESV.
- 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.

Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

La SIC realiza el análisis de los indicadores de ausentismo por accidentalidad e incapacidades. Cuenta con la Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos y Peli-

gros y la Matriz de Requisitos Legales; mecanismos que permiten la identificación de las necesidades de capacitación sobre salud y salud en el trabajo.

Para el año 2022, las capacitaciones fueron dirigidas en su mayoría a toda la población (funcionarios, contratistas y tercerizados). Sin embargo, existen algunas capacitaciones que van dirigida para grupos específicos de acuerdo con la necesidad o situación presentada. Así mismo, la frecuencia generalmente es mensual y de acuerdo con lo estipulado en el plan de capacitaciones del SST.

La efectividad de estos espacios de formación se hace a través de las evaluaciones que se aplican al finalizar la capacitación y por la disminución de los indicadores, donde se refleja el ausentismo y la accidentalidad.

Los temas de las capacitaciones desarrolladas fueron:

| Actividades | Trabajadores directos | Trabajadores de proveedores y contratistas |
|--|-------------------------------|---|
| Número de actividades de capacitación en salud y seguridad en el trabajo llevadas a cabo | 14 | 14 |
| Total de trabajadores capacitados en salud y seguridad en el trabajo | 134 | 90 |
| Total de horas de capacitación desarrolladas | 7 | 7 |
| Temáticas abordadas | COE y brigadas de emergencia | Responsabilidades, Resolución COE y brigadas de emergencia |
| | Generalidades de COPASST | Normatividad y generalidades del COPASST |
| | Comité de convivencia laboral | Normatividad y generalidades de Comité de Convivencia laboral |
| | PVE Estilo de Vida Saludable | Acoso laboral |
| | PVE Biológico | Estilo de vida saludable |
| | Riesgo psicosocial | Manejo psicosocial Primeros auxilios |

Tabla. Actividades de capacitación en SST 2022

Promoción de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

El acceso a la salud de los trabajadores es importante, por tal razón la SIC ofrece un beneficio que consiste en un descuento para el acceso a medicina prepagada y subsidios para actividades deportivas en alianza con la caja de compensación COMPENSAR.

Adicionalmente se cuenta con servicio de atención de medico en las instalaciones de la SIC.

Servicios y programas voluntarios de promoción de la salud ofrecidos a los trabajadores

En 2022 estos programas se socializaron dando a por medio del catálogo de efr y se comunicaron por la IntraSic y el correo electrónico; a través de los cuales se trabajó la prevención en salud relacionada con los riesgos osteomusculares, cardiovasculares, psicosociales, biológicos, metabólicos, de seguridad vial, manejo de emergencias.

| Servicios y/o programas voluntarios de promoción de la salud (no ocupacionales) | Descripción |
|---|---|
| Uso de la bicicleta | Por 30 días que vengan en bicicleta a la Entidad se le da medio día libre |
| Subsidio a actividades deportivas | La Entidad subsidia para una actividad deportiva con la caja de compensación |
| Semana de la Salud | Brindar actividades de promoción y prevención a todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación |
| ¡Cuidándote! Estilos de Vida Saludable | Por medio de clases grupales se da una hora para ejercitarte dos días a la semana |
| Plan complementario de compensar | Los funcionarios cuentan con tarifas especiales y acceso al vademécum especial de medicamentos |

Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales

GRI 403-7

La SIC realiza permanentemente actividades de bienestar, promoción y prevención. Así, se lleva a cabo anualmente la semana de la salud, donde se proporcionan capacitaciones.

Complemento de lo anterior, se Implementan controles de ingeniería, administrativos, sustitución, eliminación y suministro de EPPS (Identificación del riesgo y priorización de los mismos) y se hace seguimiento y control de contratistas e implementación de un plan de trabajo en SST.

Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-8

Anualmente se realizan auditorías internas ala Sistema de gestión de Seguridad y Salud por parte de la Oficina de Control Interno.

| Tipo de trabajadores | Número de trabajadores cubiertos | Porcentaje sobre el total de trabajadores |
|---|----------------------------------|---|
| Empleados directos | 582 | 34,35% |
| Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización | 1.112 | 65,64% |

Tabla. Empleados y trabajadores cubiertos por el SG-SST 2022



Accidentes relacionados con el trabajo

GRI 403-9

En 2022, no se presentaron accidentes graves, ni muertes ocasionadas por accidentes de trabajo.

| 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 accidentes registrables relacionados con el trabajo | 7 | 6 |
| Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo | 1,2 | 0,53 |
| Principales tipos de accidentes presentados | Condiciones de seguridad | Condiciones de seguridad |
| Número total de horas trabajadas | 11.590 | 11.590 |

Tabla. Indicadores de accidentalidad en el trabajo 2022.

Enfermedades relacionadas con el trabajo

GRI 403-10

Los peligros relacionados con el trabajo que representan riesgo de enfermedad son los Osteomusculares y los Psicosociales, Durante 2022, se presentó un caso por cada riesgo de enfermedad, que fueron intervenidos por medio del Programas de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos y el Programa de Riesgo Psicosocial, respectivamente.

| 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 | 0 |

7.2 LOGROS 2022 Y RETOS 2023 DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA SIC

★ LOGROS 2022 PRÁCTICAS LABORALES SIC

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|---|--|--|
| Fortalecer el proceso de teletrabajo en la SIC. | Lograr que mínimo el 50% de la planta de personal estuviera desarrollando sus cargos en la modalidad de teletrabajo | <ul style="list-style-type: none">• Atención de funcionarios interesados en el programa Implementación de las diferentes etapas del programa.• Capacitación en riesgos laborales a los teletrabajadores y funcionarios que están en proceso de solicitud de Teletrabajo." |
| Renovación de la certificación del modelo efr edición 5 | Se renovó la certificación de la SIC en el modelo de gestión de Entidad Familiarmente responsable efr 2022 – 2025 | <ul style="list-style-type: none">• Se contó con la asesoría de una firma autorizada por la Fundación Másfamilia, para el desarrollo e implementación de actividades en cada uno de los elementos que componen el modelo efr.• Reuniones periódicas de seguimiento de la implementación del modelo.• Formación de auditores en efr• Actualización de lineamientos Directivos. |
| Convenio de Educación Formal con el ICETEX | El convenio de formación con el ICETEX, el cual permite a funcionarios de la SIC acceder a créditos condenables financiados por la Entidad para realizar estudios técnicos, tecnológicos, pregrado, postgrado y maestrías respectivamente. | <ul style="list-style-type: none">• Reunión con asesores y enlaces de Icetex para revisión del convenio vigente.• Plan de acción para proceso cobro de cartera y terminación convenio anterior. Formalización de nuevo convenio interadministrativo 1576 de 2022 |
| Actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales | Con ocasión a la expedición de los Decretos 0921 y 093 de 2023, se actualizó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. | <ul style="list-style-type: none">• Divulgación a través de la INTRASIC.• Se comunicó de manera individual a cada servidor.• Se actualizó en la nómina SIGEP del nuevo manual de funciones.• Se actualizó la OPEC en la CNSC |
| Implementación herramientas tecnológicas | Implementación de la funcionalidad del aplazamiento e interrupción de vacaciones a través del Portal del Servidor - SIGEP - | <ul style="list-style-type: none">• Divulgación a través de la INTRASIC• Se capacitó a los servidores que intervienen en el uso de la herramienta tecnológica. |

RETOS 2023 PRÁCTICAS LABORALES

| RETOS | OBJETIVO |
|--|--|
| Seguimiento a los Teletrabajadores antiguos | Definir criterios objetivos para el seguimiento de las condiciones locativas, de seguridad y salud de los funcionarios que tienen teletrabajo. |
| Mantenimiento del modelo efr en la Entidad | Contratar el proceso de acompañamiento interno y auditoría externa, con el fin de realizar mantenimiento y fortalecimiento del modelo según la normativa vigente. |
| Implementar la batería de riesgos Psicosocial | Implementar batería de riesgos psicosocial con el fin de diseñar plan de trabajo para minimizar el riesgo. |
| Realizar medición de clima organizacional | Realizar la medición de clima en el 2023 con el fin de hacer identificar los aspectos en los cuales se debe hacer cierre de brechas que permitan hacer del Ambiente Laboral de la SIC una ventaja competitiva que favorezca la capacidad de creación de valor de la organización. |
| Implementar estrategia para la divulgación y participación de los funcionarios en las diferentes actividades planeadas por Talento Humano | Incrementar la participación y aprovechamiento de los funcionarios en las diferentes actividades planteadas por Talento Humano. |
| Alcanzar el 3% de funcionarios discapacitados, vinculados a la planta de personal de la Superintendencia de Industria y Comercio, según decreto 2011 de 2017 | Se están realizando actividades internas con el fin de llegar al 3% de funcionarios en condición de discapacidad. |
| Iniciar con la fase planeación y ejecución del concurso de méritos para proveer los empleos de carrera administrativa. Actualmente están pagos 491 vacantes y con corte a enero 2023 el reporte a la OPEC fue de 492 | Se contratarán tres asesores para que capaciten a los funcionarios y contratistas de la SIC en los temas relacionados con inscripciones, cumplimiento de requisitos y pruebas para participar en el concurso de méritos. |
| Ejecutar el plan de formalización de la SIC y lograr la creación de planta temporal con vocación de permanencia | Teniendo en cuenta las directrices del Gobierno nacional, con el objetivo de dignificar el trabajo en la nación y los territorios, la SIC adelantará en 2023 las siguientes actividades: *Elaboración del Plan de Formalización SIC que incluya el detalle y los entregables necesarios para realizar el trámite pertinente de creación de plantas temporales. *Se elaborará un cronograma teniendo en cuenta los lineamientos del DAFP. Primera etapa definida el "Momento 1 – Compromiso", tendrá una duración de cinco (5) meses a partir del mes de enero de 2023. Por su parte, el Momento 2 - Creación tendrá una duración de doce (12) meses iniciando igualmente en el mes de enero de 2023, que como se mencionó corresponde al grueso desarrollo del proyecto y que al final desencadenará en el Momento 3 – Provisión de la modificación o establecimiento de la nueva planta de personal que requerirá una etapa de planeación iniciando en el mes de octubre de 2023 y el desarrollo de las actividades propias de la vinculación y monitoreo durante la vigencia 2024. |
| Rediseño institucional | Crear la Oficina de Control interno Disciplinario, así como modificación al Decreto 4886 de 2011, para dividir las funciones del proceso disciplinario entre la oficina creada y la Oficina Asesora Jurídica. |



DERECHOS HUMANOS

GRI 3-3

Los Derechos Humanos se constituyen en la Entidad como un eje orientador del servicio al ciudadano, así como de su misionalidad, ya que 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.

Los impactos positivos que se generan a partir de la gestión de los Derechos Humanos en la Entidad son:

Sensibilización y conocimiento en Derechos Humanos: Se cuenta con una política de DDHH en la Entidad que se ha socializado con funcionarios y contratistas.

Género y diversidad: la Entidad cuenta con una política de equidad de género y diversidad que tiene un plan de acción por medio del cual se llevan a cabo diferentes iniciativas que impulsan la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en la Entidad.

Igualdad: Se cuenta en las instalaciones de la Entidad con espacios y medios de acceso debidamente señalizados para personas en condición de discapacidad.

Debido Proceso: La Entidad cuenta con una Política de Transparencia, por medio de la que se despliegan diferentes acciones tendientes a proporcionar un debido proceso y acceso a la información.

Desde 2021, la SIC definió la Política de Derechos Humanos, que dio cumplimiento a unos de los compromisos del Plan de Acción de Derechos Humanos y Empresa 2020-2022⁴ 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. 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>.

Adicionalmente a la Política de Derechos Humanos, la SIC cuenta con otros lineamientos para contribuir con el respeto y protección de estos derechos, así:

1. Política de Equidad de Género y Diversidad
2. Circular única de Talento Humano
3. Carta de trato digno SIC
4. Modelo 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
8. Procedimiento de acoso laboral, acoso sexual laboral y discriminación.

Complemento de lo anterior, en el año 2022 la SIC suscribió un convenio con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, que le permite implementar el Programa Equipares Público – Sello de Igualdad de Género, con el propósito de obtener la certificación otorgada por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.

Adicionalmente, la SIC en su interés por continuar siendo reconocida como una Entidad familiarmente responsable-efr, que garantiza un entorno de trabajo positivo, y atendiendo la equidad de género como un tema relevante en la agenda nacional, empezó a tomar acciones que contribuyen a la eliminación de brechas, formas de discriminación y violencias basadas en género. Entre estas, la elaboración de un diagnóstico para identificar oportunidades de mejora en estos temas, considerando como referentes los lineamientos de los programas Ranking Par 109:131 y Equipares Público.

Asimismo, y como respuesta al ejercicio de diagnóstico en 2022, se actualizó la Política de Equidad de Género y Diversidad y se definió el Plan de Acción de Equidad de Género y Diversidad, estableciendo actividades, asignando responsables y tiempos de ejecución para su cumplimiento e integrando a todas las áreas pertinentes. Como punto inicial de la ejecución de este Plan, se priorizó la formulación e implementación de la Política de Equidad de Género y Diversidad, a tra-

vés de cuatro grandes enfoques: Cultura Organizacional, Capacitación, Adaptación de Procesos de Gestión y Divulgación. Este Plan de Acción de Equidad de Género y Diversidad se compone por 40 requisitos que están conformados, a su vez, por diferentes actividades, entre las que se encuentra la divulgación, la capacitación, el fortalecimiento de la política de Equidad de Género y Diversidad, y la elaboración de instrumentos como el ABC de género, protocolos para el acoso laboral, sexual y discriminación, entre otros.

La Entidad cuenta con la Mesa de Trabajo de Asuntos de Género y Diversidad, como mecanismo de participación y seguimiento, con el objeto de implementar, evaluar y actualizar la mencionada Política, la cual está conformada por:

El/la Secretario/a General.

El/la jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

El/la representante de la SIC ante el Comité de Género sector CIT.

El Coordinador(a) del Grupo de Trabajo de Administración de Personal.

El/la Coordinador(a) del Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano.

Un/a representante de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial.

Un/a representante del Grupo de Trabajo de Asuntos Internacionales.

Un/a representante de los(as) funcionarios(as) elegido por votación. Este último miembro es elegido por todos los funcionarios y contratistas de la Entidad mediante un proceso de votación.

Adicionalmente, la SIC cuenta con diferentes mecanismos para la evaluación de la gestión en Derechos Humanos y así medir el avance en el cierre de brechas. Estos son:

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

⁴ <https://derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/Documents/2020/Plan-Nacional-de-Accion-de-Empresa-y-Derechos-Humanos.pdf>

8.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN DERECHOS HUMANOS DE LA ENTIDAD 2022

Suscripción del Convenio con PNUD para el Sello Equipares

Cumplimiento en el desarrollo de las acciones a cargo de la SIC en el plan de acción de empresas y Derechos Humanos

Actualización de la Política de Equidad de género y Diversidad

No discriminación y grupos vulnerables

GRI 405-1

En la SIC se promueve la vinculación de mujeres, y por tal razón, durante el año 2022, se contó con un 61,25% de mujeres vinculadas en la planta de personal. En cuanto al factor etario, el rango de edad que más predomina está entre los 30 y 50 años, alcanzando el 61,42% de la población total.

La categoría con más mujeres en la Entidad es la de Profesional Universitario con un 42,98% que equivale a 254 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 | |
|---------------------------------|---------------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|-------|---------|
| | | # | % | # | % | # | % | # | % |
| DIRECTIVO (ÓRGANOS DE GOBIERNO) | Género | | | | | | | | |
| | Hombres | 0 | 0,00% | 7 | 1,18% | 1 | 0,17% | 8 | 1,35% |
| | Mujeres | 0 | 0,00% | 6 | 1,02% | 4 | 0,68% | 10 | 1,69% |
| | Total | 0 | 0,00% | 13 | 2,20% | 5 | 0,85% | 18 | 3,05% |
| ASESOR | Hombres | 0 | 0,00% | 4 | 0,68% | 0 | 0,00% | 4 | 0,68% |
| | Mujeres | 1 | 0,17% | 4 | 0,68% | 0 | 0,00% | 5 | 0,85% |
| | Total | 1 | 0,17% | 8 | 1,35% | 0 | 0,00% | 9 | 1,52% |
| PROFESIONAL | Hombres | 17 | 2,88% | 103 | 17,43% | 37 | 6,26% | 157 | 26,57% |
| | Mujeres | 29 | 4,91% | 163 | 27,58% | 62 | 10,49% | 254 | 42,98% |
| | Total | 46 | 7,78% | 266 | 45,01% | 99 | 16,75% | 411 | 69,54% |
| TÉCNICO | Hombres | 3 | 0,51% | 12 | 2,03% | 17 | 2,88% | 32 | 5,41% |
| | Mujeres | 2 | 0,34% | 18 | 3,05% | 21 | 3,55% | 41 | 6,94% |
| | Total | 5 | 0,85% | 30 | 5,08% | 38 | 6,43% | 73 | 12,35% |
| ASISTENCIAL | Hombres | 2 | 0,34% | 15 | 2,54% | 11 | 1,86% | 28 | 4,74% |
| | Mujeres | 9 | 1,52% | 31 | 5,25% | 12 | 2,03% | 52 | 8,80% |
| | Total | 11 | 1,86% | 46 | 7,78% | 23 | 3,89% | 80 | 13,54% |
| TOTAL | | 63 | 10,66% | 363 | 61,42% | 165 | 27,92% | 591 | 100,00% |

Tabla. Plantilla SIC por cargo, género y grupo etario 2022

Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres

GRI 405-2

| Categoría de empleados | Salario Base | | | Remuneración | | |
|-----------------------------------|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|----------|
| | Hombres | Mujeres | Relación | Hombres | Mujeres | Relación |
| DIRECTIVO | | | | | | |
| Superintendente | \$ 13.641.341 | \$ 13.641.341 | \$ - | \$ 22.508.213 | \$ 22.508.213 | 0 |
| Secretario General | \$ 8.654.300 | \$ 8.654.300 | \$ - | \$ 14.279.595 | \$ 14.279.595 | 0 |
| Superintendente Delegado | \$ 5.994.140 | \$ 5.994.140 | \$ - | \$ 14.279.595 | \$ 14.279.595 | 0 |
| Director de Superintendencia | \$ 8.654.300 | \$ 8.654.300 | \$ - | \$ 9.890.331 | \$ 9.890.331 | 0 |
| Jefe de Oficina | \$ 7.035.874 | \$ 7.035.874 | \$ - | \$ 11.609.192 | \$ 11.609.192 | 0 |
| ASESOR | | | | | | |
| Asesor 1020-14 | \$ 9.451.323 | \$ 9.451.323 | \$ - | \$ 15.594.683 | \$ 15.594.683 | 0 |
| Asesor 1020-12 | \$ 8.166.650 | \$ 8.166.650 | \$ - | \$ 13.474.973 | \$ 13.474.973 | 0 |
| Asesor 1020-09 | \$ 7.111.364 | \$ 7.111.364 | \$ - | \$ 11.733.751 | \$ 11.733.751 | 0 |
| Asesor 1020-06 | \$ 5.538.344 | \$ 5.538.344 | \$ - | \$ 9.138.268 | \$ 9.138.268 | 0 |
| Asesor 1020-05 | \$ 4.891.258 | \$ 4.891.258 | \$ - | \$ 8.070.576 | \$ 8.070.576 | 0 |
| Asesor 1020-04 | \$ 4.768.833 | \$ 4.768.833 | \$ - | \$ 7.868.574 | \$ 7.868.574 | 0 |
| Jefe de Oficina Asesora | \$ 7.111.364 | \$ 7.111.364 | \$ - | \$ 11.733.751 | \$ 11.733.751 | 0 |
| PROFESIONAL | | | | | | |
| Profesional Especializado 2028-19 | \$ 6.315.248 | \$ 6.315.248 | \$ - | \$ 10.420.159 | \$ 10.420.159 | 0 |
| Profesional Especializado 2028-17 | \$ 5.451.582 | \$ 5.451.582 | \$ - | \$ 8.995.110 | \$ 8.995.110 | 0 |
| Profesional Especializado 2028-13 | \$ 4.063.165 | \$ 4.063.165 | \$ - | \$ 6.704.222 | \$ 6.704.222 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-11 | \$ 3.534.752 | \$ 3.534.752 | \$ - | \$ 5.832.341 | \$ 5.832.341 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-10 | \$ 3.391.945 | \$ 3.391.945 | \$ - | \$ 5.596.709 | \$ 5.596.709 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-09 | \$ 3.280.023 | \$ 3.280.023 | \$ - | \$ 5.412.038 | \$ 5.412.038 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-07 | \$ 2.995.712 | \$ 2.995.712 | \$ - | \$ 4.942.925 | \$ 4.942.925 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-05 | \$ 2.758.356 | \$ 2.758.356 | \$ - | \$ 4.551.287 | \$ 4.551.287 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-03 | \$ 2.476.410 | \$ 2.476.410 | \$ - | \$ 4.086.077 | \$ 4.086.077 | 0 |
| Profesional Universitario 2044-01 | \$ 2.143.616 | \$ 2.143.616 | \$ - | \$ 3.536.966 | \$ 3.536.966 | 0 |

| Categoría de empleados | Salario Base | | | Remuneración | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|----------|--------------|--------------|----------|
| | Hombres | Mujeres | Relación | Hombres | Mujeres | Relación |
| TÉCNICO | | | | | | |
| Técnico Administrativo 3124-15 | \$ 2.476.410 | \$ 2.476.410 | \$ - | \$ 4.086.077 | \$ 4.086.077 | 0 |
| Técnico Administrativo 3124-11 | \$ 2.021.496 | \$ 2.021.496 | \$ - | \$ 3.335.468 | \$ 3.335.468 | 0 |
| Técnico Administrativo 3124-09 | \$ 1.832.406 | \$ 1.832.406 | \$ - | \$ 3.023.470 | \$ 3.023.470 | 0 |
| Técnico Administrativo 3124-07 | \$ 1.623.878 | \$ 1.623.878 | \$ - | \$ 2.679.399 | \$ 2.679.399 | 0 |
| ASISTENCIAL | | | | | | |
| Secretario Ejecutivo 4210-18 | \$ 1.917.516 | \$ 1.917.516 | \$ - | \$ 3.163.901 | \$ 3.163.901 | 0 |
| Secretario Ejecutivo 4210-16 | \$ 1.832.406 | \$ 1.832.406 | \$ - | \$ 3.023.470 | \$ 3.023.470 | 0 |
| Auxiliar Administrativo 4044-11 | \$ 1.502.136 | \$ 1.502.136 | \$ - | \$ 2.478.524 | \$ 2.478.524 | 0 |
| Auxiliar Administrativo 4044-09 | \$ 1.266.165 | \$ 1.266.165 | \$ - | \$ 2.089.172 | \$ 2.089.172 | 0 |
| Auxiliar Administrativo 4044-08 | \$ 1.190.237 | \$ 1.190.237 | \$ - | \$ 1.963.891 | \$ 1.963.891 | 0 |
| Auxiliar Administrativo 4044-07 | \$ 1.123.315 | \$ 1.123.315 | \$ - | \$ 1.853.470 | \$ 1.853.470 | 0 |
| Secretario 4178-13 | \$ 1.665.038 | \$ 1.665.038 | \$ - | \$ 2.747.313 | \$ 2.747.313 | 0 |
| Secretario 4178-11 | \$ 1.502.136 | \$ 1.502.136 | \$ - | \$ 2.478.524 | \$ 2.478.524 | 0 |
| Secretario 4178-10 | \$ 1.391.661 | \$ 1.391.661 | \$ - | \$ 2.296.241 | \$ 2.296.241 | 0 |
| Secretario 4178-08 | \$ 1.190.237 | \$ 1.190.237 | \$ - | \$ 1.963.891 | \$ 1.963.891 | 0 |
| Operario Calificado 4169-09 | \$ 1.266.165 | \$ 1.266.165 | \$ - | \$ 2.089.172 | \$ 2.089.172 | 0 |
| Conductor Mecánico 4103-13 | \$ 1.665.038 | \$ 1.665.038 | \$ - | \$ 2.747.313 | \$ 2.747.313 | 0 |
| Conductor Mecánico 4103-11 | \$ 1.502.136 | \$ 1.502.136 | \$ - | \$ 2.478.524 | \$ 2.478.524 | 0 |
| Conductor Mecánico 4103-09 | \$ 1.266.165 | \$ 1.266.165 | \$ - | \$ 2.089.172 | \$ 2.089.172 | 0 |
| Auxiliar Servicios Generales 4064-05 | \$ 1.000.000 | \$ 1.000.000 | \$ - | \$ 1.650.000 | \$ 1.650.000 | 0 |

Tabla. Relación de salario base por nivel jerárquico 2022.

"La Entidad no tiene en cuenta el género para determinar la remuneración en ninguno de los cargos sino el grado y el nivel del empleo. En el nivel directivo existen 5 grados diferentes; en el nivel asesor existen 7 grados diferentes; en el nivel profesional 10 grados diferentes; en el técnico 4 grados diferentes y en el nivel asistencial 15 diferentes."

El Comité de Convivencia Laboral no recibió quejas por presunto acoso laboral o discriminación durante el año 2022.

Comité de Convivencia Laboral

GRI 406-1

El comité de convivencia laboral de la SIC, es el mecanismo por medio del cual, los servidores públicos de Entidad pueden interponer una queja por presuntos hechos de acoso laboral a la luz de la ley 1010 de 2006.

El procedimiento de acoso laboral tiene como finalidad poner en conocimiento las rutas de acceso al Comité de Convivencia Laboral de la SIC, el cual está definido en las normas respectivas para todos los servidores con vinculación legal y reglamentaria de la Entidad.

Libertad de Asociación

GRI 2-30 / PG 3

En la Superintendencia de Industria y Comercio se respeta el derecho de asociación sindical, en este sentido, no se evidencia la existencia de situaciones de riesgo al derecho de libertad sindical y de negociación colectiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente hacer referencia al acuerdo colectivo celebrado entre la Asociación Sindical de Servidores Públicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y sus Entidades adscritas y vinculadas – ASEMEXT y la Superintendencia de Industria y Comercio, vigente para el año 2022, el cual fue suscrito el día 17 de diciembre de 2020, y por medio del cual se llegaron a acuerdos que garantizan el pleno ejercicio de este derecho, tales como:

- Conceder permiso permanente a la comisión negociadora durante los 20 días de la negociación colectiva “etapa de arreglo directo” y los 20 días hábiles siguientes, en caso de presentarse prórroga en la negociación, en igual sentido, se otorgó permiso por 02 días a la semana a los asesores que tengan la facultad de negociar, con el fin de que asistan a la mesa de negociación.
- Proyección y divulgación de una circular mediante la cual se recuerde a los jefes el compromiso de la SIC de garantizar el derecho de asociación, participación y libertad sindical.
- Publicación en la INTRASIC, en las pantallas informativas de los pisos 1, 3, 5, 6, 7 y 10 y en las carteleras tipo corcho en donde no hay pantallas, de la información solicitada por la Organización Sindical.

Por otro lado, durante la vigencia 2022 se realizaron 10 reuniones para revisar otros temas de la negociación sindical como el Plan Estratégico de Talento Humano, la socialización de la Circular Única de Talento humano; el regreso a la presencialidad; tiempos compensatorios; clima laboral; uso del tapabocas en las sedes de la Entidad; Bono-gimnasio; trabajo remoto; reajuste de auxilio económico; trámites; inducción; descanso por ejercicio de sufragio; rutas; convenio ICETEX; aforo total instalaciones SIC postpandemia; retiros; vacantes de la Entidad; cuota sindical; bienestar social, estímulos e incentivos; selección mejor funcionario y quinquenio; y el concurso cerrado de ascenso, temas frente a los cuales cada una de las distintas áreas encargadas asumió compromisos para su cumplimiento.

Es importante precisar que la SIC no determina sus condiciones de trabajo y términos de empleo con base a convenios colectivos, pues estos están señalados en la normativa, específicamente en los decretos de planta mediante los cuales se establecen los empleos al interior de la Entidad (3523 y 3524 de 2009; 486 y 487 de 2011; 1021 de 2020, y 092 y 093 de 2022).

Para 2022, 38 empleados se encuentran afiliados al sindicato, cifra que corresponde al 6,43% del total de la planta de personal. Sin embargo, los acuerdos de negociación colectiva se extienden al 100% de los funcionarios de la SIC.

Plan nacional de Derechos Humanos y empresa (2020-2022)

Durante el año 2022, la SIC trabajó para dar cumplimiento al punto “Brindará asistencia técnica a las empresas para el diseño y fortalecimiento de sus mecanismos de reclamación con enfoque en Derechos Humanos y empresas”, por medio de la creación de una guía de debida diligencia que facilita y promueve la atención a las reclamaciones de los diferentes grupos de interés y de esa forma se puedan realizar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con respecto a cualquier aspecto y encuentren una oportuna solución y respuesta.

Teniendo en cuenta los compromisos de la Entidad en el marco del Plan Nacional de Derechos Humanos, la SIC realizará en el año 2023 un espacio de divulgación y promoción de la guía de debida diligencia y la Política de Derechos Humanos con las Entidades adscritas al sector, ya que se espera que pueda ser una iniciativa para que implementen la propia. Sin embargo, la SIC a través de banners o piezas de comunicación ha venido haciendo extensiva la Política entre sus funcionarios y contratistas por medio de la Intranet de la Entidad.

8.2 LOGROS 2022 Y RETOS 2023 EN DERECHOS HUMANOS

★ LOGROS 2022 EN Derechos Humanos

| ACCIONES | DESCRIPCIÓN | ACCIONES IMPLEMENTADAS |
|--|--|--|
| Cumplimiento de plan de acción DDHH y empresas | Dar cumplimiento al 100% de los compromisos de la SIC en el Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos | <ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de las empresas de telecomunicaciones --> Mecanismos de debido de procesos.• Resultados de los análisis de los diagnósticos de cada empresa.• Guía de debida diligencia de las empresas |
| PNUD Sello Equipares | Suscribir convenio con PNUD para la implementación de las fases 1 y 2 del Sello Equipares. | <ul style="list-style-type: none">• Se logró la consecución de los recursos.• Se inició con la consultoría.• Se hizo la fase de diagnóstico 1. |
| Actualización de la Política de Equidad de Género y Diversidad | Actualización de la Política y aprobación de la misma en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño | <ul style="list-style-type: none">• Revisión de la estructura de la política.• Inclusión de nuevos ítems de acuerdo con lo solicitado por PNUD. |
| Proyecto Plan de Acción Armonizado de Equidad de Género y Diversidad | Se revisó el plan de acción que se tenía en la SIC y se complementó con los requisitos dados por PNUD para el logro de la certificación del sello Equipares Público. | <ul style="list-style-type: none">• Se revisó el plan de acción de género de la SIC. PNUD indicó los requisitos necesarios para la certificación del sello Equipares Público.• Se concertó con PNUD los ajustes a realizar al plan de acción armonizado de Equidad de Género y Diversidad |

➤ RETOS 2023 Derechos Humanos SIC

| RETOS 2023 | OBJETIVO |
|--|--|
| Ejecutar las actividades del Plan de Acción de Género. | Lograr la certificación de la Entidad en el Sello Equipares Público y la implementación y fortalecimiento de la Política de Equidad de Género. |
| Actualizar la política de Derechos Humanos | Fortalecer esta política al interior de la Entidad. |
| Crear un plan de acción para la política de DD.HH | Fortalecer esta política al interior de la Entidad y empezar a implementar que promueven los Derechos Humanos al interior de la Entidad. |
| Vinculación de un profesional experto en género. | Para apoyar en la implementación del plan de acción de género y lograr la certificación del Sello Equipares Público. |



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Declaración de uso

La Superintendencia de Industria Y Comercio - SIC ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo [1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022]

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales aplicables

No aplica

| Estándares GRI / Otras fuentes | Contenidos | Requerimientos | Respuesta directa |
|-----------------------------------|--|---|---|
| Contenidos generales | | | |
| GRI 2: Contenidos generales 2021 | 2-1 Detalles organizacionales | <div>a. Reportar su nombre legal;</div> <div>b. Reportar la naturaleza de la propiedad y forma legal;</div> <div>c. Reportar la ubicación de su sede principal;</div> <div>d. Reportar los países en los que opera.</div> | Apartado: Perfil de la organización |
| | 2-2 Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización | | La Superintendencia de Industria y Comercio no consolida o agrega información con otras Entidades, esto por corresponder a una sola unidad ejecutora dentro del Presupuesto General de Nación designada con el código 35-03-00 y código de consolidación 12800000 |
| | 2-3 Periodo reportado, frecuencia y punto de contacto | <div>a. Especificar el periodo reportado y la frecuencia de sus reportes de sostenibilidad;</div> <div>b. Especificar el periodo de sus informes financieros y, si no se alinea con el periodo de sus informes de sostenibilidad, explicar las razones de esto;</div> <div>c. Reportar la fecha de publicación del reporte o la información reportada;</div> <div>d. Especificar el punto de contacto para cuestiones sobre el reporte o la información reportada.</div> | Apartado: Sobre este informe |
| | 2-4 Reexpresión de información | | No se presentan re-expresiones. |
| | 2-5 Verificación externa | | El presente informe no contó con verificación externa para este Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, la Entidad anualmente cuenta con procesos de auditoría interna que permiten mejorar proceso y encontrar dificultades que son trabajadas durante el periodo. |
| | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio | <div>a. Informar el sector o sectores en los que opera;</div> <div>b. Describir su cadena de valor, incluyendo:<div>i. Las actividades, productos, servicios y mercados atendidos por la organización;</div><div>ii. La cadena de suministro de la organización;</div><div>iii. Las Entidades posteriores a la organización y sus actividades;</div></div> <div>c. Informar otras relaciones de negocio relevantes;</div> <div>d. Describir cambios significativos en 2-6-a, 2-6-b y 2-6-c en comparación con el periodo de informe anterior.</div> | <div>Apartado: Perfil de la organización</div> <div>Durante el periodo del reporte no se presentaron cambios significativos</div> |

| Estándares GRI / Otras fuentes | Contenidos | Requerimientos | Respuesta directa |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------|
| GRI 2: Contenidos generales 2021 | 2-7 Empleados | <div>a. Reportar el número total de empleados y un desglose de este total por género y por región;</div> <div>b. Reportar el número total de:<div>i. Empleados permanentes y desglose por género y por región;</div><div>ii. Empleados temporales, y un desglose por género y por región;</div><div>iii. Empleados de horas no garantizadas y desglose por género y por región;</div><div>iv. Empleados a tiempo completo, y desglose por género y por región;</div><div>v. Empleados a tiempo parcial y desglose por género y por región;</div></div> <div>c. Describir las metodologías y los supuestos utilizados para recopilar los datos, incluido si se informan las cifras:<div>i. En recuento de personas, equivalente a tiempo completo (FTE) o utilizando otra metodología;</div><div>ii. Al final del período reportado, como un promedio a lo largo del período sobre el que se informa, o utilizando otra metodología;</div></div> <div>d. Reportar la información contextual necesaria para comprender los datos reportados bajo 2-7-a y 2-7-b;</div> <div>e. Describir las fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período reportado y entre los periodos sobre los que se reporta.</div> | Capítulo: Prácticas laborales |
| | 2-8 Trabajadores que no son empleados | <div>a. Reportar el número total de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo está controlado por la organización y describir:<div>i. Los tipos de trabajador más habituales y su relación contractual con la organización;</div><div>ii. El tipo de trabajo que realizan;</div></div> <div>b. Describir las metodologías y supuestos utilizados para compilar los datos, incluyendo si se informa el número de trabajadores que no son empleados:<div>i. En recuento de personas, equivalente a tiempo completo (FTE) o utilizando otra metodología;</div><div>ii. Al final del período sobre el que se informa, como un promedio a lo largo del período sobre el que se informa, o utilizando otra metodología;</div></div> <div>c. Describir fluctuaciones significativas en el número de trabajadores que no son empleados durante el período del informe y entre los periodos de informe.</div> | Capítulo: Prácticas laborales |

| Estándares GRI / Otras fuentes | Contenidos | Requerimientos | Respuesta directa |
|-----------------------------------|--|--|--|
| GRI 2: Contenidos generales 2021 | 2-9 Estructura y composición de gobierno | <p>a. Describir su estructura de gobierno, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno;</p> <p>b. Enumerar los comités del máximo órgano de gobierno que son responsables de la toma de decisiones y la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas;</p> <p>c. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités</p> | Apartado: Perfil de la organización |
| | 2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno | <p>a. Describir los procesos de nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités;</p> <p>b. Describir los criterios utilizados para nominar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno</p> | La SIC es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y de orden nacional. Por estas características el máximo órgano de gobierno es la Alta Dirección de la Entidad, conformada por la Superintendente de Industria y Comercio y Superintendentes Delegados. El/la Superintendente es nombrado directamente por el Presidente de la República a través de un decreto y los superintendentes delegados por resolución. Los criterios de selección de estos cargos están asociados a la experiencia personal que puedan demostrar en los temas específicos que van a liderar en la Superintendencia y su nombramiento tiene el carácter de libre remoción, en el caso del superintendente a potestad del Presidente de la República y en el caso de los delegados, a potestad del Superintendente general. |
| | 2-11 Presidente de máximo órgano de gobierno | <p>a. Reportar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización;</p> <p>b. Si el presidente es también un alto ejecutivo, explique su función dentro de la administración de la organización, las razones de esta disposición y cómo se previenen y mitigan los conflictos de intereses.</p> | Sí, el/la Superintendente de Industria y Comercio es un alto ejecutivo de la SIC, su función de administrador de la Entidad esta estipulada en el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022. |
| | 2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos | <p>a. Describir el papel del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización de las declaraciones de propósito, valor o misión, estrategias, políticas y objetivos de la organización relacionados con el desarrollo sostenible;</p> <p>b. Describir el papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y otros procesos para identificar y gestionar los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos:</p> <p>i. Si y cómo el máximo órgano de gobierno se compromete con las partes interesadas para apoyar estos procesos;</p> <p>ii. Cómo el máximo órgano de gobierno considera los resultados de estos procesos;</p> <p>c. Describir el papel del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización como se describe en 2-12-b, e informar la frecuencia de esta revisión.</p> | Apartado: Perfil de la organización |

Estándares GRI /
Otras fuentes

GRI 2: Contenidos generales 2021

Contenidos

Requerimientos

Respuesta directa

2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos

a. Describir cómo el máximo órgano de gobierno delega la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo:

i. Si se ha designado a algún alto ejecutivo responsable de la gestión de impactos;

ii. Si se ha delegado la responsabilidad de la gestión de impactos a otros empleados;

b. Describir el proceso y la frecuencia para que los altos ejecutivos u otros empleados informen al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas.

Apartado: Perfil de la organización

2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad

a. Informar si el máximo órgano de gobierno es responsable de revisar y aprobar la información reportada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, describir el proceso para revisar y aprobar la información;

b. Si el máximo órgano de gobierno no es responsable de revisar y aprobar la información reportada, incluidos los temas materiales de la organización, explique el motivo.

La Alta Dirección de la Entidad, conformada por la Superintendente de Industria y Comercio y Superintendentes Delegados, tiene acceso a la información reportada, y son quienes aprueban el contenido y los temas materiales de la Institución, por medio de correo electrónico.

2-15 Conflictos de intereses

a. Describir los procesos del máximo órgano de gobierno para garantizar la prevención y mitigación de los conflictos de intereses;

b. Informar si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas

Capítulo: Buen Gobierno. Apartado: Conflicto de interés

2-16 Comunicación de preocupaciones críticas

a. Describir si las preocupaciones críticas se comunican al máximo órgano de gobierno y cómo se comunican;

b. Informar el número total y la naturaleza de las preocupaciones críticas que se comunicaron al máximo órgano de gobierno durante el período reportado.

Las preocupaciones son comunicadas al máximo órgano de gobierno de la Entidad, a través de las sesiones que realizan las siguientes instancias: Comité de dirección; el comité de control interno y la revisión al Sistema Integral de Gestión Institucional a través de informes.

No hay preocupaciones críticas ni un listado de los temas. Sin embargo, en estas instancias son comunicados y revisados los temas en el ámbito de la misionalidad de la SIC, temas económicos, sociales y ambientales que pueda necesitar una atención considerable durante el periodo.

2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno

a. Reportar las medidas tomadas para fomentar el conocimiento colectivo, habilidades y experiencia del máximo órgano de gobierno sobre el desarrollo sostenible.

En 2022, se impartieron capacitaciones de líderes relacionadas con el modelo efr, con el fin de dar a conocer las directrices y medidas de dicho modelo.

| Estándares GRI / Otras fuentes | Contenidos | Requerimientos | Respuesta directa |
|-----------------------------------|---|---|---|
| GRI 2: Contenidos generales 2021 | 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | a. Describir los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas; | Apartado: Perfil de la organización |
| | | b. Informar si las evaluaciones son independientes o no, y la frecuencia de las evaluaciones; | |
| | | c. Describir las acciones tomadas en respuesta a las evaluaciones, incluidos los cambios en la composición del máximo órgano de gobierno y las prácticas organizativas. | Información no disponible |
| | 2-19 Políticas de remuneración | a. Describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y la alta dirección | Apartado: Perfil de la organización |
| | | b. Describir cómo se relacionan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección con sus objetivos y desempeño en relación con la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. | |
| | 2-20 Proceso para determinar la remuneración | a. Describir el proceso para diseñar sus políticas de remuneración y para determinar la remuneración | Son las señaladas en el Decreto de escala salarial para vigencia, actualmente se encuentra vigente el Decreto 473 de 2022. |
| | | b. Informar los resultados de las votaciones de los grupos de interés (incluidos los accionistas) sobre las políticas y propuestas de remuneración, si aplica. | La remuneración se determina mediante el Decreto salarial expedido para cada vigencia por el Gobierno Nacional. Los grupos de interés no intervienen en la definición de las políticas de remuneración. |
| | 2-21 Ratio de compensación total anual | a. Reportar la relación entre la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización y la compensación total anual media de todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada); | Apartado: Perfil de la organización |
| | | b. Reportar la relación entre el aumento porcentual en la compensación total anual para la persona mejor pagada de la organización y el aumento porcentual medio en la compensación total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada); | |
| | | c. Reportar la información contextual necesaria para comprender los datos y cómo se han recopilado. | |
| | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | a. Reportar una declaración del máximo órgano de gobierno o del más alto ejecutivo de la organización sobre la relevancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia para contribuir al desarrollo sostenible. | Apartado: Perfil de la organización |

| Estándares GRI / Otras fuentes | Contenidos | Requerimientos | Respuesta directa |
|-----------------------------------|--|--|--|
| GRI 2: Contenidos generales 2021 | 2-23 Compromisos políticos | a. Describir sus compromisos políticos para una conducta empresarial responsable | Apartado: Perfil de la organización |
| | | b. Describir su compromiso político específico de respetar los Derechos Humanos | |
| | | c. Proporcionar enlaces a los compromisos políticos si están disponibles públicamente o, si los compromisos de política no están disponibles públicamente, explicar el motivo; | |
| | 2-24 Incorporación de compromisos políticos | d. Informar el nivel en el que se aprobó cada uno de los compromisos políticos dentro de la organización, incluyendo si este es el nivel más alto; | Capítulo: Buen Gobierno |
| | | e. Informar hasta qué punto los compromisos políticos se aplican a las actividades de la organización y a sus relaciones de negocio; | |
| | | f. Describir cómo se comunican los compromisos políticos a los trabajadores, socios de negocio y otras partes relevantes | |
| | 2-25 Procesos para remediar impactos negativos | a. Describir cómo integra cada uno de sus compromisos políticos para la conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones de negocio | Capítulo: Calidad del servicio. |
| | | a. Describir sus compromisos para proporcionar o cooperar en la remediación de los impactos negativos que la organización identifica que ha causado o contribuido; | |
| | | b. Describir su enfoque para identificar y abordar las quejas, incluidos los mecanismos de quejas que la organización ha establecido o en los que participa; | |
| | | c. Describir otros procesos mediante los cuales la organización proporciona o coopera en la remediación de los impactos negativos que identifica que ha causado o contribuido; | Algunos mecanismos que se identifican en la Entidad son: - La identificación de riesgos, a través del procedimiento SC01-P03 METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO y el mapa de riesgos de gestión y corrupción con los controles preventivos, detectivos y correctivos identificados, así como los planes de contingencia en caso de materialización del riesgo. https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=771&version=8&opcion_regreso=1 * La identificación de Productos No Conformes, a través del procedimiento CI02-P03 PRODUCTO NO CONFORME, donde en las fichas de PNC se identifican las características de calidad de los productos y servicios de los procesos misionales y que tienen relacionamiento con el ciudadano, y se definen las acciones en caso de presentarse productos no conformes en la gestión de los procesos. https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/document_tab.php?id_doc=57&version=4&opcion_regreso=1 |
| | | d. Describir cómo las partes interesadas que son los usuarios previstos de los mecanismos de reclamo están involucradas en el diseño, revisión, operación y mejora de estos mecanismos; | |
| | | e. Describir cómo la organización rastrea la efectividad de los mecanismos de reclamo y otros procesos de remediación, e informar ejemplos de su efectividad, incluida la retroalimentación de las partes interesadas. | |

| Estándares GRI / Otras fuentes | Contenidos | Requerimientos | Respuesta directa |
|-----------------------------------|--|--|---|
| GRI 2: Contenidos generales 2021 | 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes | a. Describir los mecanismos para que los individuos: i. Busquen asesoramiento sobre la implementación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable; ii. Planteen inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización | Apartado: Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético |
| | 2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones | a. Reportar el número total de casos significativos de incumplimiento de las leyes y regulaciones durante el período del informe b. Informe el número total y el valor monetario de las multas por casos de incumplimiento de las leyes y regulaciones que se pagaron durante el período del informe c. Describir los casos importantes de incumplimiento; d. Describa cómo ha determinado casos importantes de incumplimiento | Desde la Oficina Asesora Jurídica se informa que, no se tiene conocimiento de la imposición de multas, sanciones no monetarias o casos de incumpliendo que se hayan impuesto durante la vigencia 2022 o anteriores. |
| | 2-28 Pertenencia a asociaciones | a. Informar a las asociaciones de la industria, otras asociaciones y las organizaciones de defensa nacionales o internacionales en las que participa en un papel significativo. | Apartado: Perfil de la organización |
| | 2-29 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés | a. Describir su enfoque para relacionarse con las partes interesadas | Apartado: Perfil de la organización |
| | 2-30 Acuerdos de negociación colectiva | a. Informar el porcentaje del total de empleados cubiertos por convenios colectivos; b. Para los empleados no cubiertos por convenios colectivos, informe si la organización determina sus condiciones de trabajo y términos de empleo en base a convenios colectivos que cubren a sus otros empleados o en base a convenios colectivos de otras organizaciones. | Capítulo Derechos Humanos |
| Temas materiales | | | |
| GRI 3: Temas materiales 2021 | 3-1 Proceso para determinar los temas materiales | a. Describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales, incluyendo: i. Cómo ha identificado sus impactos actuales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, medio ambiente y personas, incluyendo impactos sobre sus Derechos Humanos, a través de sus actividades y relaciones de negocio; ii. Cómo ha priorizado los impactos para el reporte basado en su significatividad; b. Especificar los grupos de interés y expertos cuyas opiniones han sido consultadas para el proceso de determinar los temas materiales. | Apartado: Perfil de la organización |
| | 3-2 Lista de temas materiales | a. Listar sus temas materiales; b. Informar sobre cambios en la lista de sus temas materiales en comparación con anteriores periodos de reporte. | Apartado: Perfil de la organización |

TEMAS MATERIALES

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA | PRINCIPIOS DEL PÁCTO GLOBAL | ODS |
|---|---|--|-----------------------------|------------------------------|
| TEMA MATERIAL: BUEN GOBIERNO | | | | |
| GRI 3-3 | Gestión del tema material | Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético | | 8 |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | Gestión contractual | 10 | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre po-líticas y procedimientos anticorrup-ción | Finanzas Públicas | 10 | |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético Pág. 27 | 10 | |
| 414-1 | Nuevos proveedores que han pasa-do filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético Pág. 28 | | |
| 414-2 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y las acciones tomadas | Transparencia, lucha contra la corrupción y comportamiento ético Pág. 28 | | |
| 201-1 | Valor económico generado y distri-buido | Gestión contractual de la SIC Pág. 32 | | |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos | Gestión contractual de la SIC Pág. 32 | | |
| TEMA MATERIAL: PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES | | | | Finanzas Públicas Pág. 35 |
| GRI 3-3 | Gestión del tema material | Págs. 38-39 | | |
| 418-1 | Reclamaciones fun-damentadas relati-vas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos | Programa integral de Datos Personales Pág. 45 | | |
| 416-1 | Evaluación de los impactos sobre la seguridad de los servicios | Delegatura de Pro-tección al consumidor Pág. 50 | | |
| 416-2 | Incidentes de incum-plimiento relativos a la salud | Delegatura de Pro-tección al consumidor Pág. 50 | | |
| TEMA MATERIAL: CALIDAD DEL SERVICIO | | | | |
| GRI 3-3 | Gestión del tema material | Págs. 80-91 | | |
| TEMA MATERIAL: CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE | | | | |
| GRI 3-3 | Gestión del tema material | Págs. 92-94 | 7,8,9 | |

TEMAS MATERIALES

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA | PRINCIPIOS DEL PÁCTO GLOBAL | ODS |
|------------------------------------|---|--------------------|-----------------------------|-----|
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | Pág. 95 | | |
| 306-2 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | Pág. 95 | 7,8 | |
| 306-3 | Residuos generados | Pág. 95 | | |
| 306-4 | Residuos no destinados a eliminación | Pág.96 | | |
| 306-5 | Residuos destinados a eliminación | Pág.96 | | |
| 308-1 | Nuevos proveedores que fueron evaluados con criterios ambientales | Pág. 97 | 10 | |
| TEMA MATERIAL: PRÁCTICAS LABORALES | | | | |
| GRI 3-3 | Gestión del tema material | Págs. 100-101 | 1,2 | |
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | Pág. 101 | | |
| 401-2 | Beneficios para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de medio tiempo o temporales | Pág. 102 | | |
| 401-3 | Licencias de maternidad y paternidad | Págs. 102-103 | | |
| 403-1 | Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo | Pág. 106 | 1,2,6 | |
| 403-2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | Pág. 106 | | |
| 403-3 | Servicios de salud en el trabajo | Págs. 106-107 | | |
| 403-4 | Participación, consulta y comunicación a los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | Pág. 106 | | |

TEMAS MATERIALES

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA | PRINCIPIOS DEL PÁCTO GLOBAL | ODS |
|---------------------------------|---|--------------------|-----------------------------|-----|
| 403-5 | Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | Págs. 107-108 | | |
| 403-6 | Promoción de la salud de los trabajadores | Pág. 108 | | |
| 403-7 | Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales | Pág. 108 | | |
| 403-8 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | Pág. 108 | | |
| 403-9 | Lesiones por accidente laboral | Pág. 109 | | |
| 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales | Pág. 109 | | |
| 404-1 | Promedio de horas de capacitación anual por empleado | Pág. 103 | | |
| 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | Pág. 103 | | |
| 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | Pág. 104 | | |
| TEMA MATERIAL: Derechos Humanos | | | | |
| GRI 3-3 | Gestión del tema material | Págs. 112-113 | | 5 |
| 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados | Pág. 114 | | |
| 405-2 | Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres | Págs. 115-116 | | |
| 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | Pág. 117 | | |



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA