

# Capítulo X: Superintendencia de Industria y Comercio

## X.1. LOGROS

### 1. Gestión misional

El primer grupo de acciones que constituyen uno de los logros de la Superintendencia de Industria y Comercio durante la vigencia 2018, es el relacionado con las cifras de atención.

- ✓ Imposición de multas al cierre de 2018 por valor de \$226.345 millones de pesos, así: Consumidor \$117.848 millones; Competencia \$102.708 millones; Datos Personales \$5.190 millones y Cámaras de Comercio \$690 millones.
- ✓ 53 conceptos de abogacía de la competencia expedidos.
- ✓ 8 aperturas de investigación y 4 informes motivados en materia de prácticas comerciales restrictivas de la Competencia.
- ✓ 600 visitas de inspección a comerciantes, realizadas y evaluadas.
- ✓ 17 visitas a Cámaras de Comercio, relacionadas con la vigilancia del proceso de elecciones de juntas directivas.
- ✓ Atención de 11.477 denuncias en materia de protección al Consumidor y 22.432 recursos de apelación trasladados por los operadores de servicios de comunicaciones y de servicios postales.
- ✓ 357.635 personas atendidas a través de las estrategias rutas y casas del consumidor.
- ✓ 33.094 Marcas concedidas
- ✓ 2.194 solicitudes de patentes decididas.
- ✓ 825 solicitudes de patentes y marca radicadas con orientación y asistencia en las búsquedas a través de los CATI, 33 CATI funcionando, 20 ciudades con CATI.
- ✓ 262 beneficiarios del financiamiento de protección de invenciones COLCIENCIAS –SIC.
- ✓ Programa de transferencia de tecnología implementado.
- ✓ 776 Actuaciones Administrativas de Vigilancia y Control metrológico, realizadas.
- ✓ 694 Actuaciones Administrativas de Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, realizadas.
- ✓ 835 Actos administrativos de control de precios expedidos.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

- ✓ 23.533 litigios de consumidor resueltos.
- ✓ 9.195 sentencias y/o conciliaciones y/o transacciones con proceso de verificación de cumplimiento.
- ✓ Disminución de los tiempos para calificación de las demandas de protección al consumidor: Al cierre de 2018, el tiempo promedio de calificación de una demanda es de 7 días, mientras que en 2013 este mismo proceso se tardaba en promedio 5 meses y 23 días.
- ✓ 23 investigaciones y/o actuaciones administrativas realizadas sobre posibles violaciones al régimen de Protección de Datos Personales y/o al derecho de Habeas Data de los titulares, con base en la información generada en los reportes del Sistema Integrado de Supervisión Inteligente - SISI.

## 2. Consumidores y empresarios más empoderados:

Con la convicción de que consumidores y empresarios más informados garantizan mejores relaciones de consumo, la SIC ejecutó durante 2018 una serie de estrategias encaminadas a fortalecer la divulgación de los derechos y deberes de consumidores y empresarios y fomentar las funciones a cargo de la Entidad, entre las que se encuentran:

- ✓ Realización del tercer Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
- ✓ Realización del Primer Congreso Internacional de E-commerce.
- ✓ Realización del 6to Congreso Internacional de Protección de Datos Personales.
- ✓ Realización del Cuarto Congreso Internacional de Derechos de los Mercados.
- ✓ Evento Reflexiones sobre la libre competencia económica: Presente y Futuro.
- ✓ Elaboración y publicación de la Guía de concentraciones empresariales.
- ✓ Estrategia de Comunicación para promover el registro mercantil realizada.
- ✓ Ejecución de la Estrategia para el Registro de Bases de datos ante la SIC.
- ✓ Campañas de divulgación: El valor de la Propiedad Industrial, Por un clic confiable, Porque mi plata vale, Soy empresa 10.
- ✓ Formación presencial: Academia SIC Regional Cámaras de Comercio; Formación de formadores (banco interno de docentes); Sic Educa Junior (colegios públicos y privados Bogotá y Regiones); Jornadas académicas para ciudadanos en condición de discapacidad (cartilla braille), Curso “El arte de registrar la Propiedad Industrial”, para industrias creativas y culturales; Curso sobre Propiedad Industrial para

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

periodistas; Curso monetización y comercialización de patentes; Miércoles de Propiedad Industrial regional y Bogotá; Participación en ferias de emprendimiento e innovación de colegios públicos y privados (InnovaApi JR).

✓ Formación virtual: Diplomado SIC; Cursos virtuales cortos MOOC (garantía, diferencia demanda y denuncia, 12 ciclos de cursos virtuales en las diferentes temáticas a cargo de la SIC, Curso sobre Propiedad Industrial con metodología MOOC (Massive Online Open Courses).

✓ Incremento en el número de canales de atención, logrando al cierre de 2018 un total de 14 canales de atención, así: Videollamadas especializadas en propiedad industrial e información general con la posibilidad de ser atendido por un agente en lengua de señas para las personas en condición de discapacidad, APP Consumovil, orientador jurídico<sup>1</sup>, kioskos informáticos, redes sociales, telefónico, virtual, Chat 7x24, atención preferencial personalizada, IVR (respuesta de voz interactiva), atención telefónica para el adulto mayor, agendamiento de citas y SIC Facilita.

### 3. Fortalecimiento de la presencia internacional:

Conscientes de que en una economía globalizada es fundamental conocer las mejores prácticas y tendencias mundiales en los diferentes campos de acción de su competencia, se destaca como logro de la SIC su participación activa y posicionamiento en diferentes organismos y entidades internacionales homólogas, enfocada fundamentalmente en el mejoramiento de su labor de inspección, vigilancia y control, lo que le ha permitido convertirse, en distintos escenarios, en un referente para la comunidad internacional. Dentro de las acciones destacables en 2018 en esta materia, se encuentran:

✓ Participación en el panel regulatorio internacional del International Consumer Product Health and Safety Organization (ICPHSO). Simposio de Entrenamiento (Orlando – Florida. Estados Unidos de América.

✓ Participación en la Reunión Anual de la Red Internacional de Competencia-ICN (International Competition Network). La Reunión Anual se llevó a cabo en Singapur, en donde la SIC presentó un balance sobre los métodos innovadores de detección y poderes investigativos que viene realizando.

---

<sup>1</sup> Se especializa en los trámites de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

- ✓ Participación en la Conferencia de Primavera y Reunión de Alto Nivel de la International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN).
- ✓ Participación en la Conferencia Anual COMPAL III. El objetivo de la Conferencia fue buscar estrategias para mejorar la cooperación entre todos los miembros y países que se reúnen en el marco del programa COMPAL III y reforzar las capacidades en materia de competencia y protección al consumidor.
- ✓ Participación en el Comité para Políticas del Consumidor "Committee on Consumer Policy – CCP", y, dentro del Grupo de Trabajo en Seguridad de Productos de Consumo "Working Party on Consumer Product Safety – WPCPS"
- ✓ Participación en Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- ✓ Participación en la negociación de los asuntos relacionados con la Protección al Consumidor, en el marco de la Alianza del Pacífico.
- ✓ Participación en el Comité de Gestión de la Red Nacional de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos.
- ✓ Participación anual en los informes de barridos de privacidad. Global Privacy Enforcement Network GPEN.
- ✓ Reuniones del Comité Andino Ad Hoc de Propiedad Intelectual-CAAPI: Las reuniones han tenido como objetivo fundamental discutir la posibilidad de actualizar la Decisión Andina 486 de 2000 con el fin de regular varios aspectos relacionados con las Denominaciones de origen.

#### 4. Gestión eficaz. Desarrollo de herramientas tecnológicas

El desarrollo y mejoramiento de herramientas tecnológicas para el apoyo a la gestión misional y administrativa, se constituye en otro de los logros de la SIC, en tanto garantiza celeridad y eficiencia en la ejecución de los procesos a cargo de la Entidad. Dentro de las herramientas tecnológicas se destacan las siguientes:

- ✓ Para la gestión misional: Mejoramiento de los Sistemas de Información de Propiedad Industrial, Sistema de Supervisión inteligente basado en riesgos SISI, Sistema de información de certificados de conformidad SICERCO, Sistema de información de metrología legal SIMEL, Sistema de administración integral de riesgos (Cámaras de Comercio) y Sic Facilita; Implementación de las herramientas SICOMP y Portal de automotores y dotación y renovación tecnológica del laboratorio forense.
- Para la gestión administrativa: Implementación de los Sistemas de Gestión de laboratorios de calibración, de envío de mensajes de texto para los procesos de

## MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

notificación, de gestión contractual personas naturales, supervisión de contratos de prestación de servicios y solicitudes de pago para contratación directa, de gestión de archivos electrónicos de inventario documental para la Delegatura de Protección de Datos Personales, de talento humano, de formulación, modificación y seguimiento al plan estratégico institucional y los planes de acción, de actualización de proyectos de inversión, de formulación y modificación a los planes anuales de adquisición y de control de términos de los procesos disciplinarios.

## X.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La Superintendencia de Industria y Comercio lideró durante la vigencia 2018 la iniciativa "Compras Públicas Sostenibles" incluida dentro de la estrategia de Sostenibilidad. Esta iniciativa tuvo como propósito contar en el Sector con proveedores con buenas prácticas ambientales y sociales y para su ejecución se realizaron dos jornadas sectoriales de fortalecimiento a los proveedores en compras sostenibles y se estructuró un programa de compras públicas.

**Estrategia:** Sostenibilidad. Lograr equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental

**Iniciativa:** Compras Públicas Sostenibles

**Entregable:** Dos Jornadas sectoriales de fortalecimiento a los proveedores en compras sostenibles realizadas; Programa de compras públicas estructurado a las entidades que aplique o que aún no cuenten con dicho programa

**Avance:** 100%

## X.3. CONPES

Durante la vigencia 2018, la Superintendencia de Industria y Comercio contó con una acción a su cargo en el CONPES 3866 "Política nacional de desarrollo productivo", definida así: "1.57 Implementar procesos de capacitación para que las ligas de consumidores puedan evidenciar la importancia y beneficios de la implementación de la oferta de servicios de las entidades que hacen parte del Subsistema Nacional de Calidad (SNCA)".

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

En desarrollo de la misma se adelantaron capacitaciones a 21 ligas de consumidores de las 70 previstas para el periodo 2017-2021, logrando con ello un avance en la acción propuesta del 30%.

#### **X.4. METAS 100 DÍAS**

En desarrollo del plan victorias tempranas, metas de los primeros 100 días del nuevo Gobierno), la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, obtuvo los logros que se mencionan a continuación.

1. Visita a 206 municipios del territorio nacional (61 municipios adicionales a la meta inicialmente prevista de 145 municipios), a través de los programas rutas<sup>2</sup> y casas del consumidor<sup>3</sup>, brindando asesoría y orientación a los consumidores en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes
2. Puesta en operación, en la página web de la entidad, de la herramienta SICOMP, buscador online que permite la consulta de los actos administrativos, doctrina y jurisprudencia en materia de libre competencia. Esta herramienta permite conocer de primera mano todas las resoluciones que desde 1998 ha proferido la SIC en materia de libre competencia, por medio de un sistema de fácil acceso, dentro del cual además se puede analizar la evolución en el tiempo de las posturas de la Superintendencia en determinados aspectos, dando publicidad así a la labor de la autoridad durante más de 20 años.
3. Formalización de la alianza estratégica de la SIC y la Aerocivil para beneficiar a los usuarios de transporte aéreo. Esta alianza permite que a través de la plataforma *SIC Facilita*<sup>4</sup> se unifiquen y agilicen las reclamaciones de los usuarios del servicio

---

<sup>2</sup> 5 unidades móviles (buses oficinas) que recorren el territorio nacional

<sup>3</sup> Programa en asocio con las alcaldías municipales de diferentes capitales del país, atiende a los consumidores de las regiones divulgando la oferta institucional de las autoridades del orden nacional y local que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor

<sup>4</sup> Plataforma virtual de mediación para promover acuerdos amigables entre consumidores y proveedores de productos y servicios.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

aeronáutico. Algunas de las aerolíneas vinculadas son Avianca y Latam, proveedores que agrupan el 80% de las reclamaciones del sector.

4. Expedición de orden administrativa: En el marco de la sanción proferida y confirmada por la SIC a la empresa CLARO en la vigencia 2017, por publicidad engañosa en la campaña denominada "Whatsapp gratis", se impartió mediante Resolución No. 83306 del 13 de noviembre, la orden administrativa mediante la cual se le ordenó a CLARO adoptar el siguiente plan de compensación: (i) entregar a cada usuario beneficiario 200MB para consumir en 1 mes; (ii) permitir que el uso de los datos compensados se puedan consumir antes del plan o recarga vigente; (iii) Abstenerse de imponer condiciones para el aprovisionamiento y disfrute de los 200MB (como por ejemplo recargas iniciales); (iv) divulgar la medida en 2 diarios de amplia circulación, página web y red social y ; (v) mantener informados a los usuarios a través de mensajes de texto acerca de la fecha en que realizó el aprovisionamiento, la proximidad de finalización de la vigencia y el consumo total de los datos.

Esta medida de compensación, por el número de usuarios y el monto comprometido, es la más grande que se ha hecho en Colombia en Derecho de Consumo.

5. El 2 de octubre la SIC puso en funcionamiento dentro de su Oficina Virtual del Sistema de Propiedad Industrial, SIPI, una nueva opción SIN COSTO para que el tiempo del trámite de examen de requisitos de forma de las solicitudes de marcas y lemas comerciales se reduzca. Esta opción está habilitada solo a través de la plataforma SIPI para solicitudes de marcas nominativas, figurativas o mixtas y/o lemas comerciales.

## X.5. RETOS

### 5. Delegatura para la Protección de la Competencia

✓ Realizar la Conferencia Anual de la Red Internacional de Competencia. Colombia será sede de la Conferencia Anual de Autoridades de Protección de la Libre Competencia Económica. La Conferencia se llevará a cabo en la ciudad de Cartagena del 15 al 17 de mayo de 2019 y a ella asistirán todas las autoridades de protección de la libre competencia económica del mundo. Colombia es el segundo



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

país latinoamericano que ha sido elegido para ser la sede de la Conferencia Anual de la Red después de Brasil, elegido en el 2012.

- ✓ Realizar monitoreo a dos mercados nacionales para prevenir infracciones al régimen de la libre competencia económica.
- ✓ Realizar análisis de las condiciones de competencia en uno de los mercados en los que la SIC ha aprobado algunas integraciones empresariales.

#### 6. Dirección de Cámaras de Comercio

- ✓ Realizar talleres regionales con las Cámaras de Comercio. Estos talleres tienen como propósito fortalecer el conocimiento de las Cámaras de Comercio regionales en temas de registros públicos, comerciantes, actualizaciones normativas, plan anual de trabajo, entre otros. Estos talleres permitirán generar prácticas preventivas teniendo en cuenta la cantidad y naturaleza de las quejas que llegan a la SIC respecto a Cámaras de Comercio en las regiones.
- ✓ 2.400 visitas a comerciantes

#### 7. Delegatura para la Protección del Consumidor

- ✓ Ejercer la Presidencia de la International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN) Julio 2019 – Julio 2020. La presidencia se detentará entre julio de 2019 y julio de 2020, y desarrollará los objetivos de: (i) Fortalecer la educación de los consumidores mediante la realización de campañas de sensibilización, (ii) Fortalecer la colaboración entre las autoridades a nivel nacional e internacional y, (iii) Promover la correulación y autorregulación como nuevo enfoque en la protección de los derechos de los consumidores.
- ✓ Realizar 16 campañas integrales de educación al consumidor, a la industria y a las alcaldías.
- ✓ Diseñar un aplicativo que permita: (i) el traslado virtual de las denuncias presentadas en contra de los operadores de servicios de comunicaciones; y (ii) el envío de los requerimientos de información expedidos por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
- ✓ Diseñar y divulgar un curso virtual de protección al consumidor en los productos creativos de las artes escénicas.

## MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- ✓ Poner en operación nuevas casas del consumidor de bienes y servicios a nivel nacional
- ✓ Poner en operación nuevas unidades móviles

8. Delegatura para la Propiedad Industrial

- ✓ Ejecutar la estrategia nacional de fomento a la protección de invenciones en convenio con Colciencias. La Estrategia Nacional para la Protección de Invenciones es una iniciativa que busca identificar proyectos con potencial de protección mediante patente en actores claves como instituciones de educación superior – IES, centros de investigación, empresas e inventores independientes, en los departamentos en los cuales no operan los fondos regionales de patentes (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga), para cofinanciar el alistamiento de la solicitud de patente y su posterior presentación ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.
- ✓ Fortalecer el Programa de Asistencia a Inventores que brinda a los inventores y a las micro y pequeñas empresas de escasos recursos financieros para que accedan a servicios jurídicos especializados que los asistan a presentar y seguir la tramitación de sus solicitudes de patentes en sus respectivos países, si estos últimos resultan beneficiados del PAI, en algunas circunstancias y en países seleccionados, también podrán presentar solicitudes regionales e internacionales de patente por la misma.
- ✓ Programa de transferencia de tecnología ejecutado, que incluye la realización de un taller de transferencia de tecnología "Sácale jugo a tu patente" y la selección de beneficiarios del programa para recibir el apoyo por parte de otras instituciones OTRIs, con el objetivo de acercar las invenciones de los inventores, micro y pequeña empresa al mercado.
- ✓ Elaboración de un documento de identificación de la oferta de programas y/o proyectos que involucren a potenciales beneficiarios del sistema de propiedad intelectual y un documento promocional que contenga toda la oferta institucional en la materia.
- ✓ Mantener los tiempos de respuesta en la resolución de trámites de propiedad industrial. De acuerdo con la función registral que desarrolla la SIC y su relevancia para la competitividad y el sector empresarial, uno de los retos más desafiantes es continuar

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

manteniendo los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta el alto volumen de solicitudes.

- ✓ Realizar un evento sobre Propiedad intelectual y Economía Naranja, con el objetivo de fortalecer el debate académico alrededor de la relación entre la PI y los aportes para la economía colombiana.

#### 9. Delegatura para el Control y Verificación de los Reglamentos Técnicos y Metrología Legal

- ✓ Integración del Sistema de información de Certificados de Conformidad (SICERCO) a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). La integración de estos dos sistemas posibilitará verificar el certificado de conformidad de todos los productos que ingresen por la VUCE, agilizando tiempos de respuestas en los trámites que realizan los importadores, fabricantes y comerciantes.
- ✓ Realizar el proceso de selección de un nuevo Organismo Autorizado para Verificación Metrológica (OAVM) para alcohosensores. La selección de una nueva OAVM permitirá hacer más eficiente la verificación en el cumplimiento del reglamento técnico de alcohosensores, garantizando su adecuada calibración.
- ✓ Implementar un módulo para la verificación de alcohosensores dentro del sistema de información de metrología legal (SIMEL). La implementación de este módulo es muy relevante para garantizar el cumplimiento del reglamento técnico de alcohosensores mediante el registro de calibraciones.
- ✓ Realizar los estudios de impacto normativo (AIN) sobre posible expedición de reglamentos técnicos metrológicos aplicables a Cinemómetros, Esfigmomanómetros y Medidores de gas natural domiciliario y ANI expost para evaluación reglamento técnico metrológico aplicable a básculas camionera.

#### 10. Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales

- ✓ Finalizar 21.000 acciones en materia de protección al consumidor.
- ✓ Realizar 9.000 procesos de 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.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- ✓ Realizar el encuentro de Autoridades Jurisdiccionales en materia de competencia desleal, propiedad industrial y consumidor y el Congreso Internacional de Derecho de los Mercados.

11. Delegatura para la Protección de Datos Personales

- ✓ Generar escenario jurídico para que empresas colombianas sean receptoras de datos de todas partes del mundo y puedan explotarlos.
- ✓ Propugnar por la reglamentación de las normas corporativas vinculantes
- ✓ Fundar un canal YouTube para fortalecer capacitación a ciudadanos y empresas