

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		VIGILANCIA NORMAS DE LIBRE COMPETENCIA							FICHA: 1
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL LIBRE COMPETENCIA							
TEMA:		INTEGRACIONES EMPRESARIALES							
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA - GRUPO DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / INNOVACIÓN PARA LA PROSPERIDAD / PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA EN LOS MERCADOS							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		APLICAR LAS NORMAS SOBRE LIBRE COMPETENCIA / FORTALECER LA AUTORIDAD NACIONAL DE COMPETENCIA / REDISEÑAR EL ALCANCE DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA							
Fortalecer la Autoridad Nacional de Competencia	Mejoramiento en la gestión institucional en materia de libre competencia.	Atender solicitudes de integraciones económicas	1	Atención solicitudes de integraciones económicas	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	5	18,0%	
		Evacuar conceptos abogacía de la competencia	2	Atención conceptos abogacía de la competencia	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	4	10,0%	
		Evacuar recursos	3	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	8,0%	
		Atender notificaciones de integraciones	4	Notificaciones integraciones	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	2	4,0%	
		Disminuir tiempos de respuesta y mejorar la oportunidad en la atención	5	Mantener un índice de evacuación positivo, esto es que el número de egresos sea igual o superior al numero de ingresos	Egresos de solicitudes menos el número de ingresos de solicitudes	Unidad	>0	15,0%	
		Fortalecer herramientas tecnológicas para el cumplimiento de las funciones	6	Diseño herramientas tecnológicas incluyendo diseño e implementación sistema de seguimiento a integraciones condicionadas	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
Divulgación de la normatividad y alcance de la vigilancia de la competencia.	Desarrollo de actividades de divulgación y educación de la normatividad y alcance de la vigilancia de la competencia.	Fortalecer la función de abogacía de la competencia	7	Publicación lineamientos y material en materia de integraciones empresariales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
Desarrollo normativo en materia de libre competencia	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las disposiciones legales en materia de libre competencia.	Fortalecer las funciones de la Delegatura en materia de integraciones empresariales	8	Propuesta proyectos de ley y ajuste perfil sistema de tramites	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
TOTAL								100,0%	
MACROPROCESO:		VIGILANCIA NORMAS DE LIBRE COMPETENCIA							FICHA: 2
PROCESO :		TRAMITES ADMINISTRATIVOS LIBRE COMPETENCIA							
TEMA:		PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA Y COMPETENCIA DESLEAL							
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA - GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / INNOVACIÓN PARA LA PROSPERIDAD / PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA EN LOS MERCADOS							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		APLICAR LAS NORMAS SOBRE LIBRE COMPETENCIA / FORTALECER LA AUTORIDAD NACIONAL DE COMPETENCIA Y REDISEÑAR EL ALCANCE DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA							
Fortalecimiento de la Autoridad Nacional de Competencia - SIC.	Mejoramiento en la gestión institucional en materia de libre competencia.	Atender trámites de prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal	1	Disminución tiempos de respuesta para los trámites de prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal administrativa a 30 meses	Periodo promedio de evaluación final	Mes	30	32,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Evaluar reportes seguimiento de garantías	2	Seguimiento de garantías	Periodo promedio de evaluación final	Semana	6	5,0%
		Atender recursos	3	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	8,0%
		Fortalecer la función de vigilancia y control	4	Diseño e implementación unidad de estudios económicos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%
		Disminuir tiempos de respuesta	5	Oportunidad en la atención de denuncias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%
Divulgación de la normatividad y alcance de la vigilancia de la competencia.	Desarrollo de actividades de divulgación y educación de la normatividad y alcance de la vigilancia de la competencia.	Implementar programa de divulgación	6	Implementación estrategia medios anticarteles y publicación material para hacer conocer al público la actividad de protección de la competencia	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%
		Realizar estudios económicos	7	Realizar siete (7) estudios de mercados que no hayan tenido denuncias ante la SIC por presuntas violaciones a disposiciones de protección de la competencia.	Estudio de mercado	Informe	7	7,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO - AVALUADORES						FICHA: 3
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL CÁMARAS DE COMERCIO - TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CÁMARAS DE COMERCIO - TRÁMITES ADMINISTRATIVOS AVALUADORES						
TEMA:		CÁMARAS DE COMERCIO - AVALUADORES						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA - GRUPO DE CÁMARAS DE COMERCIO						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		N.A.						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		PROPICIAR LA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS PUBLICOS, CUYA ADMINISTRACIÓN HA SIDO DELEGADA A LAS CÁMARAS DE COMERCIO / MEJORAR LOS MECANISMOS PARA LA VIGILANCIA Y EL CONTROL DE LAS FUNCIONES PÚBLICAS ASIGNADAS A LAS CÁMARAS DE COMERCIO A NIVEL NACIONAL						
Rediseño del esquema de supervisión, vigilancia y control	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Cámaras de Comercio.	Resolver investigaciones contra cámaras de comercio	1	Resolución de las investigaciones contra cámaras de comercio dentro del término de cuatro (4) meses.	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Mes	4	9,0%
		Resolver investigaciones contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil	2	Resolución de las investigaciones contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil dentro del término de cinco (5) meses.	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Mes	5	3,0%
		Atender solicitudes de reformas a reglamentos internos	3	Atención de las solicitudes de reformas a reglamentos internos de las cámaras de comercio dentro del término de cuatro (4) meses.	Periodo promedio de decisión final solicitudes de reformas	Mes	4	4,0%
		Resolver los recursos de apelación contra actos proferidos por las cámaras	4	Resolución de los recursos de apelación contra actos proferidos por las cámaras dentro del término de seis (6) semanas.	Periodo promedio de decisión final recursos de apelación	Semana	6	10,0%
		Evaluar informes sistema de control y vigilancia Cámaras de Comercio	5	Evaluación de informes al sistema de control y vigilancia Cámaras de Comercio	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	8	9,0%
		Atender recursos	6	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	5,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Efectuar visitas administrativas a cámaras de comercio	7	Visitas administrativas a veinte (20) cámaras del país.	Visitas administrativas a cámaras	Informe visita	20	20,0%
		Evacuar solicitudes de selección de Avaluadores	8	Selección de Avaluadores	Periodo promedio de decisión final selección Avaluadores	Semana	10	20,0%
	Reestructuración sistema de supervisión, vigilancia y control.	Modificar y modernizar el sistema de vigilancia	9	Modificación y modernización del sistema de vigilancia de cámaras de comercio	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						FICHA: 4.1
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
TEMA:		INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - DIRECCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - GRUPO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Evacuar investigaciones Administrativas	1	Atención investigaciones por posibles violaciones a las normas de protección al consumidor, control de precios, multas por incumplimiento de ordenes impartidas	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Meses	4	50,0%
		Atender recursos	2	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	10,0%
		Prestar apoyo para el desarrollo de herramientas informáticas	3	Implementación sistema de alertas e identificación de tipologías para el registro de denuncias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%
		Mejorar tiempos de respuesta y oportunidad de atención	4	Adelantar 84 actuaciones de oficio	Actuaciones iniciadas de oficio	Actuaciones	84	20,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						FICHA: 4.2
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
TEMA:		HABEAS DATA						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Resolver investigaciones por Habeas data	1	Atención investigaciones por Habeas data	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Meses	4	36%
		Atender recursos	2	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	10%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Evaluar informes control y vigilancia	3	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	5	4%
		Disminuir tiempos de respuesta	4	Mejorar los niveles de oportunidad en la atención de los trámites	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%
		Prestar apoyo para el desarrollo de herramientas informáticas	5	Virtualización y automatización del procedimiento	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%
Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las disposiciones legales en materia de protección del consumidor	Diseñar plan de divulgación régimen de protección de habeas data	6	Diseño instructivo a operadores y a fuentes de información, realización de campañas de divulgación y conferencias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						FICHA: 4.3
PROCESO :		TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
TEMA:		TELECOMUNICACIONES						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - GRUPO DE TELECOMUNICACIONES						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Resolver investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor	1	Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - sector de Telecomunicaciones y servicios postales, silencios administrativos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	4	20%
		Mejorar tiempos de respuesta para la atención de recursos de apelación contra decisiones de operadores a 31/12/2011	2	Atención de recursos de apelación	Periodo promedio de decisión final recursos de apelación	Semana	3	10%
		Atender recursos de reposición	3	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	4%
		Evaluar informes control y vigilancia	4	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	6	3%
		Realizar visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	5	Control y vigilancia - Visitas en campo a operadores de Telecomunicaciones	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	3%
		Programa de prevención general en materia de telecomunicaciones	6	Implementación indicadores y actividades enfocadas a identificar riesgos en la operación del sistema	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%
		Agilizar los procesos de notificación y comunicación a lo proveedores de telefonía móvil	7	Casillero virtual, implementación código único numérico	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Consolidar los estándares de atención a los usuarios de telefonía móvil e implementación de indicadores para internet	8	Calculo y difusión índice de calidad	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%
Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las disposiciones legales en materia de protección del consumidor	Extender esquemas de supervisión empresarial	9	Actualización Título III Circula Única	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						FICHA: 5.1
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
TEMA:		SUPERVISIÓN EMPRESARIAL						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de tramites y servicios	Evaluar informes control y vigilancia	1	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	6	23,0%
		Atender investigaciones supervisión empresarial	2	Atención investigaciones supervisión empresarial	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Semana	8	16,0%
		Fortalecer el esquema de supervisión empresarial	3	Implementación sistema de alertas, capacitaciones y estudios de mercado	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	17,0%
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Formular instructivos y mecanismos de supervisión	4	Diseño, formulación y elaboración de instructivos y mecanismos de supervisión	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%
		Implementar actividades de divulgación	5	Diseño contenido link con información para los ciudadanos para acceso a tramites virtuales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%
Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	Apoyo a las entidades gubernamentales responsables de adelantar los ajustes a las disposiciones legales en materia de protección del consumidor	Impartir instrucciones a sectores críticos que afectan la protección del consumidor	6	Propuesta de Circular externa que instruya sectores críticos que afectan los derechos del consumidor	Propuesta Circular Externa	Documentos	1	12,0%
TOTAL								100,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		VIGILANCIA ADMINISTRATIVA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							FICHA: 5.2
PROCESO :		VIGILANCIA Y CONTROL PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - REGISTROS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
TEMA:		REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL - REGISTROS PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR - GRUPO DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGIA LEGAL							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Atender consultas y conceptos	1	Atención consultas y conceptos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	3	4%	
		Evaluar informes control y vigilancia	2	Evaluación informes control y vigilancia	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	5	13%	
		Resolver investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - Cumplimiento reglamentos técnicos y metrología legal	3	Investigaciones sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor - Cumplimiento reglamentos técnicos y metrología legal	Periodo promedio de decisión final investigaciones	Mes	4	11%	
		Evaluar solicitudes levantamiento de prohibiciones	4	Levantamiento de prohibiciones	Periodo promedio de decisión final levantamiento de prohibiciones	Semanas	3	6%	
		Evaluar solicitudes de registro obligatorio de productores e importadores	5	Registro obligatorio de productores e importadores	Periodo promedio de evaluación final solicitud	Semana	3	10,0%	
		Evaluar solicitudes de registro de calidad e idoneidad	6	Registro de calidad e idoneidad	Periodo promedio de decisión final solicitud	Semana	10	8,0%	
REGLAMENTOS TÉCNICOS									
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Actuar como organismos de apoyo técnico para los entes reguladores en la expedición de reglamentos técnicos	7	Plan de acción para cada reglamento y gestión de convenios para el control y vigilancia de reglamentos técnicos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	11%	
		Capacitación y fortalecimiento del esquema jurídico técnico que permita cumplir las funciones asignadas	8	Capacitaciones, propuesta modificación decreto 2269 de 1993	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	11%	
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Estrategia de comunicación que garantice el suministro de información permanente a todos los actores involucrados en la operación	9	Foros virtuales, publicaciones y eventos de divulgación y capacitación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	11%	
METROLOGIA LEGAL									
Divulgación de los derechos del consumidor	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor	Divulgación, descentralización a nivel nacional	10	Implementación esquema de divulgación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15%	
TOTAL								100,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		AUTORIZACIÓN ENTIDADES CERTIFICACIÓN FIRMAS DIGITALES							FICHA: 6
PROCESO :		AUTORIZACIÓN ENTIDADES CERTIFICACIÓN FIRMAS DIGITALES							
TEMA:		COMERCIO ELECTRONICO							
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR / FORTALECIMIENTO VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR							
Fortalecimiento vigilancia de los derechos del consumidor	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Protección al consumidor	Evacuar solicitudes de autorización entidades de certificación de firmas digitales	1	Atención solicitudes de autorización entidades de certificación de firmas digitales	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	8	26,0%	
		Resolver investigaciones por presunto incumplimiento en servicios de firmas digitales	2	Atención investigaciones por presunto incumplimiento en servicios de firmas digitales	Periodo promedio de evaluación final informes	Mes	4	30,0%	
		Atender recursos	3	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	14,0%	
		Fortalecer las funciones en materia de comercio electrónico	4	Diseño e implementación grupo de trabajo comercio electrónico y desarrollo de mecanismos para mejorar la oportunidad en la atención de trámites	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	30,0%	
TOTAL								100,0%	
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN LABORATORIOS NACIONALES DE METROLOGÍA							FICHA: 7
PROCESO :		SERVICIOS DE CALIBRACIÓN - CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE PATRONES							
TEMA:		METROLOGÍA							
RESPONSABLE:		DELEGADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA - GRUPO METROLOGÍA							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MANTENER LOS PATRONES NACIONALES DE MEDIDA PARA GARANTIZAR EL NIVEL METROLÓGICO QUE REQUIEREN LOS AGENTES ECONÓMICOS / FORTALECER LOS LABORATORIOS DE METROLOGÍA COMO APOYO A LA COMPETITIVIDAD							
Fortalecimiento del sistema nacional de metrología.	Mejoramiento en la administración del sistema de los laboratorios de metrología de la SIC.	Evacuar conceptos solicitudes de calibración	1	Concepto solicitudes de calibración	Periodo promedio de evaluación final informes	Semana	1	4,0%	
		Atender solicitudes servicio de calibración externo	2	Atención solicitudes servicio de calibración externo	Porcentaje solicitudes atendidas en relación con el número de solicitudes presentadas	Porcentaje	90%	23,0%	
		Atender solicitudes servicio de calibración interno	3	Atención solicitudes servicio de calibración interno	Porcentaje solicitudes atendidas en relación con el número de solicitudes presentadas	Porcentaje	90%	5,0%	
		Atender comparaciones nacionales de patrones de medición	4	Comparaciones nacionales de patrones de medición	Participación en comparaciones nacionales	Comparaciones nacionales	2	3,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Atender comparaciones internacionales de patrones de medición	5	Comparaciones internacionales de patrones de medición	Participación en comparaciones internacionales	Comparaciones internacionales	3	5,0%
		Publicar artículos de transferencia tecnología en aspectos de metrología	6	Transferencia tecnología en aspectos de metrología - artículos en metrología	Publicación de documentos técnicos	Documentos	4	4,0%
		Difundir cursos de metrología	7	Difusión metrología - cursos	Cursos cortos realizados	Cursos	68	8,0%
		Fortalecer las funciones	8	Acreditación internacional laboratorios	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
		Fortalecer el sistema de divulgación	9	Propuesta convenio SENA y difusión masiva sobre aspectos de metrología	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
		Disminuir los tiempos de respuesta y la oportunidad de atención	10	Mecanismos para mejorar tiempos de respuesta y oportunidad en la atención	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
		Desarrollar las herramientas informáticas	11	Diseño pagina red colombiana de metrología, base de datos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		ASUNTOS JURISDICCIONALES						FICHA: 8
PROCESO :		TRÁMITES JURISDICCIONALES S - COMPETENCIA DESLEAL						
TEMA:		COMPETENCIA DESLEAL						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE ASUNTOS JURISDICCIONALES - GRUPO DE COMPETENCIA DESLEAL						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / INNOVACIÓN PARA LA PROSPERIDAD / PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA EN LOS MERCADOS						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		ATENDER LAS DEMANDAS PRESENTADAS EN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES JURISDICCIONALES ASIGNADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL / FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES						
Fortalecimiento institucional en materia de asuntos jurisdiccionales	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional	Dar trámite a solicitudes de admisión de demanda	1	Trámite de admisión, inadmisión o rechazo a los trámites de competencia desleal jurisdiccional en un periodo máximo de 4 semanas siguientes a su recepción	Periodo promedio de decisión final admisión	Semanas	4	20,0%
		Resolver sentencia de los procesos	2	Resolver los procesos en un término máximo de 30 meses contados a partir de la admisión	Periodo promedio de decisión final demandas	Mes	30	20,0%
		Fallar incidentes de liquidación de perjuicios	3	Atención Fallos en incidentes de liquidación de perjuicios	Periodo promedio de decisión final incidentes	Semana	12	8,0%
		Atender Medidas Cautelares sin demanda	4	Atención Medidas Cautelares sin demanda	Periodo promedio de decisión final medidas cautelares	Días	2	8,0%
		Resolver Diligencias Preliminares de Comprobación	5	Atención Diligencias Preliminares de Comprobación	Periodo promedio de decisión final diligencias	Semanas	12	8,0%
		Atender recursos	6	Atención de recursos	Periodo promedio de decisión final recursos	Semanas	3	8,0%
		Implementar proyecto de descentralización y de otorgamiento de facultades jurisdiccionales a otros funcionarios	7	Propuesta decreto descentralización	Propuesta decreto	Propuesta decreto	1	8,0%
		Implementar planes que resulten en una mayor efectividad en el desempeño del área en materia de archivo y unificación de trámites	8	Actividades de mejoramiento en la gestión	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
	Desarrollo de actividades de divulgación en materia de asuntos jurisdiccionales	Implementar Programa de divulgación	9	Realizar actividades de divulgación de la labor de la SIC en 4 Universidades	Actividades de divulgación de la labor de la SIC realizadas en Universidades.	Actividades de divulgación	4	10,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		ASUNTOS JURISDICCIONALES						FICHA: 9
PROCESO :		TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR						
TEMA:		EFECTIVIDAD DE GARANTÍAS						
RESPONSABLE:		DELEGADO DE ASUNTOS JURISDICCIONALES - GRUPO DE EFECTIVIDAD DE GARANTÍAS						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD / APOYOS TRANSVERSALES A LA COMPETITIVIDAD / MEJORAMIENTO DEL ENTORNO DE NEGOCIOS / FORTALECER EL ESQUEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		ATENDER LAS DEMANDAS PRESENTADAS EN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES JURISDICCIONALES ASIGNADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL / FORTALECER EL ESQUEMA INSTITUCIONAL EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES						
Fortalecimiento institucional en materia de asuntos jurisdiccionales	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional	Resolver las demandas radicadas	1	Resolución de las demandas radicadas en un periodo de 8 meses contados a partir de su radicación inicial	Periodo promedio de evaluación final demandas	Meses	8	22,0%
		Atender investigaciones multas sucesivas	2	Atención investigaciones multas sucesivas	Periodo promedio de decisión final investigaciones multas sucesivas	Meses	4	5,0%
		Atender recursos de apelación	3	Atención recursos de apelación	Periodo promedio de decisión final recursos de apelación	Semana	2	5,0%
		Atender sentencias tribunal o juzgados	4	Atención sentencias tribunal o juzgados	Periodo promedio de decisión final sentencias tribunal o juzgados	Semana	2	7,0%
		Resolver recursos, nulidades, aclaratorias	5	Atención recursos, nulidades, aclaratorias	Periodo promedio de decisión final recursos, nulidades, aclaratorias	Semana	8	6,0%
		Implementar el proyecto de descentralización y de otorgamiento de facultades jurisdiccionales a otros funcionarios	6	Propuesta de descentralización y establecimiento de necesidades	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Disminuir el número de trámites represados y los tiempos de decisión	7	Mecanismos para mejorar la oportunidad en la atención	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%
		Desarrollar compendio de jurisprudencia en materia de protección al consumidor - efectividad de garantías	8	Compendio de legislación y sentencia	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
	Desarrollo de actividades de divulgación en materia de asuntos jurisdiccionales	Implementar programa de divulgación	9	Actividades de divulgación de la labor de la SIC	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
TOTAL								100,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN SISTEMA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL							FICHA: 10
PROCESO :		REGISTRO Y DEPOSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS							
TEMA:		SIGNOS DISTINTIVOS							
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL - DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / INNOVACIÓN PARA LA PROSPERIDAD / PROPIEDAD INTELECTUAL - INSTRUMENTO DE INNOVACIÓN							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		RECONOCER LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL / PROTECCIÓN, USO Y APROVECHAMIENTO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y EDUCACIÓN Y FOMENTO DE UNA CULTURA DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL							
Mejoramiento en el desempeño de la administración del Sistema de Propiedad Industrial	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial	Resolver estudio de forma solicitudes marcas y lemas	1	Estudio de forma solicitudes marcas y lemas	Periodo promedio estudio de forma y publicación gaceta	Mes	4	4,0%	
		Atender solicitudes de marcas y lemas sin oposición	2	Atención solicitudes de marcas y lemas sin oposición	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	2	15,0%	
		Atender solicitudes de marcas y lemas con oposición	3	Atención solicitudes de marcas y lemas con oposición	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	5	10,0%	
		Atender solicitudes de cancelación de registros marcarios	4	Atención solicitudes de cancelación de registros marcarios	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	10%	
		Atender depósito de nombre o enseña comercial	5	Atención depósito de nombre o enseña comercial	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	3%	
		Atender solicitudes denominación de origen	6	Atención solicitudes denominación de origen	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	8	5%	
		Atender recursos signos distintivos	7	Atención recursos signos distintivos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	8%	
		Atender inscripción de afectaciones en el registro de signos distintivos	8	Inscripción de afectaciones en el registro de signos distintivos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Días	2	8%	
		Atender certificaciones signos distintivos	9	Atención certificaciones signos distintivos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	1	1%	
		Disminuir el número de trámites represados y los tiempos de decisión	10	Alcanzar un índice de evacuación positivo entendido por ello que el numero de egresos del año sea igual o superior al número de ingresos del mismo periodo	Egresos de solicitudes menos el número de ingresos de solicitudes.	Unidad	>0	3,0%	
		Implementar estrategias que resulten en una mayor efectividad en el desempeño del área en materia de archivo y unificación de criterios	11	Apoyo digitalización expedientes e implementación herramientas para efectuar trámites vía electrónica	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10%	
		Actualización circular única para adecuarse a los cambios por adhesión al TLT y Protocolo de Madrid	12	Presentar propuesta de actualización de la circular única título propiedad Industrial	Propuesta actualización circular única título propiedad Industrial	Documento	1	3%	
Fomento del sistema de Propiedad Industrial	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en propiedad industrial	Aumentar el número de signos distintivos solicitados y registrados	13	Aumento en el número de solicitudes de marcas, lemas, nombres y enseñas y denominaciones de origen protegidas	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10%	
		Mejorar la calidad de las decisiones	14	Capacitaciones para el fomento de propiedad industrial	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10%	
TOTAL								100%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN SISTEMA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL							FICHA: 11
PROCESO :		CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES							
TEMA:		NUEVAS CREACIONES							
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL - DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / INNOVACIÓN PARA LA PROSPERIDAD / PROPIEDAD INTELECTUAL - INSTRUMENTO DE INNOVACIÓN							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		RECONOCER LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL / PROTECCIÓN, USO Y APROVECHAMIENTO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y EDUCACIÓN Y FOMENTO DE UNA CULTURA DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL							
Mejoramiento en el desempeño de la administración del Sistema de Propiedad Industrial	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial	Reducir el tiempo promedio de trámite de las solicitudes de concesión	1	Reducción del tiempo promedio de trámite de las solicitudes de concesión a 55 meses	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	55	6,0%	
		Reducir el tiempo promedio de trámite de las solicitudes de concesión de patentes de modelos de utilidad	2	Reducción del tiempo promedio de trámite de las solicitudes de concesión de patentes de modelos de utilidad a 30 meses	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	30	8,0%	
		Reducir el tiempo promedio de trámite de las solicitudes de diseños industriales	3	Reducción del tiempo promedio de trámite de las solicitudes de diseños industriales a 10 meses	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Mes	10	6,0%	
		Atender solicitudes esquema de trazado de circuitos integrados	4	Esquema de trazado de circuitos integrados	Evacuar solicitud presentada	Solicitud	1	2,0%	
		Atender recursos	5	Atención recursos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	5,0%	
		Evaluar inscripciones de afectaciones en el registro de una nueva creación	6	Inscripción de afectaciones en el registro de una nueva creación	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	5,0%	
		Declarar caducidades	7	Declaración de caducidades	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	4	3,0%	
		Evaluar inscripciones de anualidades en el registro de nuevas creaciones	8	Inscripción de anualidades en el registro de nuevas creaciones	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	2	3,0%	
		Mejorar la gestión en materia de patentes de invención	9	Mecanismos para mejorar la oportunidad en la atención de patentes de invención	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	9,0%	
		Mejorar la gestión en materia de patentes de modelos de utilidad	10	Mecanismos para mejorar la oportunidad en la atención de modelos de utilidad	Porcentaje de disminución abandonos	Porcentaje	5%	10,0%	
					Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%		
		Mejorar la gestión en materia de diseños industriales	11	Mecanismos para mejorar la oportunidad en la atención de diseños industriales	Porcentaje de disminución abandonos	Porcentaje	5%	6,0%	
					Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%		
Mejorar la calidad de los estudios de fondo de las solicitudes de nuevas creaciones	12	Reorganización interna y establecimiento de equipos que se encargan de la gestión, seguimiento y control de los diferentes procesos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%			
Implementar estrategias que resulten en una mayor efectividad en el desempeño del área en materia de archivo y unificación de criterios	13	Apoyo implementación herramientas para efectuar trámites vía electrónica	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%			

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Implementar la base de datos de diseños industriales, para usuarios internos y externos	14	Puesta en marcha base de datos de diseños industriales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	4,0%
		Iniciar funciones como Oficina receptora de las solicitudes internacionales PCT	15	Implementación sistema, procedimientos y ajuste de formatos a requerimientos PCT	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	5,0%
Fomento del sistema de Propiedad Industrial	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en propiedad industrial	Aumentar el número de solicitudes presentadas	16	Aumento de las solicitudes de patentes de invención, patentes de modelos de utilidad presentadas por residentes y de diseños industriales.	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	8,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN SISTEMA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL						FICHA: 12
PROCESO :		TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES						
TEMA:		FOMENTO SISTEMA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL						
RESPONSABLE:		DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL - GRUPO BANCO DE PATENTES						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		CRECIMIENTO SOSTENIBLE Y COMPETITIVIDAD / INNOVACIÓN PARA LA PROSPERIDAD / PROPIEDAD INTELECTUAL - INSTRUMENTO DE INNOVACIÓN						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		RECONOCER LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL / PROTECCIÓN, USO Y APROVECHAMIENTO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL Y EDUCACIÓN Y FOMENTO DE UNA CULTURA DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL						
Mejoramiento en el desempeño de la administración del Sistema de Propiedad Industrial	Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial	Atender certificaciones nuevas creaciones	1	Certificaciones nuevas creaciones	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	3	7,0%
		Evacuar solicitudes de búsquedas tecnológicas	2	Búsquedas tecnológicas	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	5	7,0%
		Atender peticiones de información	3	Atención peticiones de información	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	3	6,0%
Fomento del sistema de Propiedad Industrial	Desarrollo de actividades de divulgación y educación en Propiedad Industrial	Ejecutar programas de divulgación y capacitación a potenciales usuarios	4	Programa de divulgación y capacitación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Ampliar la cobertura de la unidad de fomento de la Propiedad Industrial	5	Apoyo establecimiento puntos de atención fuera de Bogotá y realización de foros / eventos de divulgación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Generar aumento en el número de solicitudes presentadas con base en estrategias de divulgación	6	Incremento en la utilización del sistema de incentivos para PYMES y Universidades, en el número de patentes y de diseños industriales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Promover los documentos de patentes como fuente de información tecnológica	7	Implementación del servicio de informes sectoriales basados en información de patentes y mecanismos de divulgación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Diseñar un plan para la divulgación del régimen de signos distintivos	8	Realización y medición impacto de campañas de divulgación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Implementar un sistema de estímulos para los profesores y científicos sobre resultados convertidos en patentes	9	Implementación programa de estímulos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Implementar Academia Propiedad Industrial con apoyo de la OMPI	10	Diseño e implementación Academia Propiedad Industrial	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Realizar una feria del inventor anualmente	11	Desarrollo feria del inventor	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		DIRECCIÓN ESTRATEGICA - SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN						FICHA: 13
PROCESO :		FORMULACIÓN Y REVISIÓN ESTRATEGICA - FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN						
TEMA:		PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN - SISTEMA DE CALIDAD						
RESPONSABLE:		JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		DESARROLLO ADMINISTRATIVO COMO SOPORTE PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES INSTITUCIONALES / MEJORAR EL SISTEMA DE GESTION INSTITUCIONAL Y DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA BRINDAR TRANSPARENCIA EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Administrar el sistema de planeación	1	Administración sistema de planeación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	14,0%
		Efectuar seguimiento y evaluación	2	Seguimiento y evaluación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	14,0%
		Formular, revisar, registrar y reportar la programación presupuestal	3	Programación presupuestal	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	17,0%
		Elaborar y presentar rendición de cuentas	4	Rendición de cuentas	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Diseñar un sistema de medición de la productividad institucional	5	Sistema de medición de la productividad institucional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%
		Implementar el programa de simplificación, racionalización y automatización de trámites y servicios	6	Diseño y desarrollo plan de racionalización, simplificación y automatización de trámites	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
Gestión Integral de la calidad	Certificación sistema de gestión	Lograr certificación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC GP 1000 y en la NTC ISO 9000	7	Certificación sistema de calidad basado en la norma NTC GP 1000	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	19,0%
		Lograr acreditación los laboratorios de metrología basado en la norma NTC ISO 17025	5	Apoyo acreditación nuevos laboratorios y reacreditación internacional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES						FICHA: 14
PROCESO :		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES						
TEMA:		ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMUNICACIONES						
RESPONSABLE:		SECRETARÍA GENERAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Atender peticiones de información	1	Atención peticiones de información	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	3	6,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Divulgar y desconcentrar información	2	Divulgación y desconcentración de información	Charlas usuarios	Charla	24	4,0%
		Coordinar convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contact center	3	Coordinación convenios interinstitucionales e interventoría del call center / multicanal contact center	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%
		Estandarización y actualización de la información institucional - capacitación interna	4	Estandarización y actualización de la información institucional - capacitación interna	Capacitación funcionarios	Capacitación mensual	12	7,0%
		Registrar y controlar Quejas y Reclamos	5	Quejas y Reclamos - registro y control	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	8,0%
		Desarrollar programa de atención al ciudadano	6	Implementación puntos de atención al ciudadano, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	24,0%
		Fortalecer infraestructura de comunicación institucional	7	Fortalecimiento infraestructura comunicación institucional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%
		Establecer canales oportunos de difusión y efectividad del mensaje	8	Revista digital, capacitación funcionarios alcaldías, suscripción convenios, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%
		Realizar campaña de medios "agenda de medios"	9	Capacitación periodistas, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%
		Gestionar ante la Comisión Nacional de Televisión espacios para un programa de televisión o videos institucionales	10	Realización de videos institucionales y transmisión de eventos liderados por la SIC	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%
		Implementar pautas radiales responsabilidad social	11	Establecimiento repositorio de datos y mensajes de educación al consumidor	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%
		Crear observatorio de medios y generar espacios editoriales del Superintendente en los diferentes medios escritos	12	Observatorio de medios y espacio editorial especial en prensa	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%
		Desarrollar campaña lúdica para comprender derechos y deberes de los comerciantes y consumidores	13	Establecimiento puntos de atención en plazas de mercado	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	5,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						FICHA: 15
PROCESO :		SELECCIÓN, PERMANENCIA Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO						
TEMA:		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - GRUPO DE TALENTO HUMANO						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO / MEJORAMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y REDISEÑOS ORGANIZACIONALES / REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA						
Desarrollo del talento humano	Mejoramiento de la cultura organizacional	Atender solicitudes de certificación	1	Certificaciones funcionarios y ex funcionarios	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	1	12,0%
		Tramitar comisiones nacionales e internacionales	2	Trámite comisiones nacionales e internacionales	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	2	16,0%
		Realizar evaluaciones de desempeño	3	Evaluación del desempeño	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
		Desarrollar plan institucional de capacitación	4	Plan institucional de capacitación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Implementar NTC - OHSAS 18001:2007 seguridad y salud ocupacional	5	Implementación NTC - OHSAS 18001:2007 seguridad y salud ocupacional	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
		Cumplir el plan de bienestar	6	Cumplir anualmente el 100% del plan de bienestar	Cumplimiento plan de bienestar	Cumplimiento programación	100%	12,0%
		Desarrollar proyecto de clima Organizacional "Depende de mi"	7	Proyecto clima organizacional "Depende de mi"	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
Rediseños organizacionales	Reestructuración administrativa	Rediseñar la estructura organizacional de la SIC	8	Estudio técnico estructura ajustada a las necesidades de la planeación estratégica y a las funciones otorgadas por ley, de acuerdo con las disponibilidades presupuestales	Informes ajuste estructura	Informe	1	12,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						FICHA: 16
PROCESO :		CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
TEMA:		CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Tramitar Autos de Apertura	1	Autos de Apertura	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	4	10,0%
		Decidir indagación preliminar	2	Indagación preliminar	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	34	25,0%
		Resolver Investigaciones disciplinarias	3	Investigaciones disciplinarias	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	74	30,0%
		Generar informe impacto quejas y faltas disciplinarias	4	Informe impacto quejas y faltas disciplinarias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%
		Desarrollar campaña prevención faltas disciplinarias	5	Campaña prevención faltas disciplinarias	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		GESTIÓN DOCUMENTAL						FICHA: 17
PROCESO :		GESTIÓN DOCUMENTAL						
TEMA:		GESTIÓN DOCUMENTAL						
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Realizar charlas de aplicación manual de archivo y retención documental	1	Charlas aplicación manual de archivo y retención documental	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Seleccionar y descartar documentos en el archivo central	2	Selección y descarte documental en el archivo central según tablas de retención documental	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Transferir archivos de gestión al archivo central y del archivo central al Archivo General de la Nación	3	Transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central y del archivo central al Archivo General de la Nación	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Realizar visitas a los archivos de gestión	4	Visitas de inspección a los archivos de gestión	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Centralizar pruebas físicas Delegatura de Propiedad Industrial	5	Centralización de las pruebas físicas aportada en los expedientes de la Delegatura de Propiedad Industrial	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%
		Tercerizar el Centro de Documentación e Información	6	Tercerización Centro de Documentación e Información	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	21,0%
		Consolidar el proyecto cero papel	7	Cero papel - reducción y eficiencia en el uso y consumo de papel en la entidad	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	33,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		GESTIÓN ADMINISTRATIVA						FICHA:18
PROCESO :		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS						
TEMA:		CONTRATACIÓN						
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO DE CONTRATACIÓN						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Evaluar conformidad de requisitos precontractuales	1	Evaluación conformidad requisitos precontractuales	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	3	20,0%
		Adelantar Procesos contractuales - licitación pública	2	Procesos contractuales - licitación pública	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	10,0%
		Adelantar Procesos contractuales - selección abreviada menor cuantía	3	Procesos contractuales - selección abreviada menor cuantía	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	6	10,0%
		Adelantar Procesos contractuales - selección abreviada subasta inversa	4	Procesos contractuales - selección abreviada subasta inversa	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	4	10,0%
		Liquidar de contratos	5	Liquidación de contratos, dentro de los seis meses contados a partir de la terminación del contrato	Periodo evacuación contado a partir de la terminación del contrato	Semanas	24	30,0%
		Sensibilizar y capacitar a supervisores de contratos	6	Sensibilización y capacitación supervisores de contratos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%
TOTAL								100,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN ADMINISTRATIVA							FICHA: 19
PROCESO :		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS							
TEMA:		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ALMACEN E INVENTARIOS							
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - GRUPO ADMINISTRATIVO							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Sistematizar el seguimiento y control a los bienes de la entidad	1	Sistematización del seguimiento y control preventivo, perceptivo y correctivo a los bienes de la entidad	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	25,0%	
		Revisar y actualizar modulo de administración de bienes	2	Revisión y actualización modulo de administración de bienes	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
		Cumplir el plan de mantenimiento	3	Plan de mantenimiento	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	35,0%	
Gestión integral de la calidad	Certificación del sistema de calidad	Implementar norma NTC - ISO 14,001 : 2004 Gestión ambiental	4	Implementación norma NTC - ISO 14,001 : 2004 Gestión ambiental	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
TOTAL								100,0%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN FINANCIERA							FICHA: 20
PROCESO :		CONTABLE, PRESUPUESTAL Y TESORERIA							
TEMA:		GESTIÓN FINANCIERA							
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	GESTIÓN PRESUPUESTAL							
		Atender solicitudes de certificación de disponibilidad presupuestal	1	Certificaciones de disponibilidad presupuestal	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Días	2	7,0%	
		Tramitar registros presupuestales	2	Registros presupuestales	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Días	2	7,0%	
		Presentar informe de ejecución presupuestal	3	Informe de ejecución presupuestal	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%	
		GESTIÓN TESORERÍA							
		Pagar cuentas a proveedores	4	Pago de cuentas a proveedores	Porcentaje atención solicitudes	Porcentaje mensual	85%	7,0%	
		Pagar con cargo a los situados mensuales del PAC aprobado - Recursos Nación	5	Pagos con cargo a los situados mensuales del PAC aprobado - Recursos Nación	Porcentaje atención solicitudes	Porcentaje mensual	85%	6,0%	
		Presentar Informe mensual de ingresos recaudados	6	Informe mensual de ingresos recaudados	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		Reportar egresos pagos efectuados en el mes	7	Reportes egresos pagos efectuados en el mes	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	6,0%	
		GESTIÓN CONTABLE							
Registrar operaciones del mes y cierre mensual	8	Registro contable de operaciones del mes y cierre mensual	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%			

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Reportar análisis de cartera mensual y reporte al MCIT	9	Reporte de análisis de cartera mensual y reporte al MCIT	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	7,0%
		Mejorar sistema de información de cartera	10	Mejoramiento al sistema de información de cartera por multas de la entidad	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	12,0%
		Gestionar solicitud, autorización y adquisición o arrendamiento de una aplicación contable integrada	11	Gestión solicitud, autorización y adquisición o arrendamiento de una aplicación contable integrada	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	28,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN						FICHA: 21
PROCESO :		ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
TEMA:		TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA						
RESPONSABLE:		JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Generar listados	1	Generación de listados	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Días	3	10,0%
		Adquirir y actualizar los equipos necesarios para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica	2	Plan de adquisición y actualización de equipos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Culminar y consolidar el proyecto cero papel	3	Implementación programa digitalización de documentos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Mejorar la prestación de los servicios informáticos que se brindan a través de la pagina WEB para que puedan ser realizados en su totalidad de manera virtual	4	Mejoramiento diseño página y otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%
		Crear herramientas necesarias para el análisis y presentación de información que permita la toma de decisiones, basadas en las bases de datos que posee la entidad	5	Adquisición del software y hardware necesario para la implementación de herramientas de inteligencia de negocios y diseño de los modelos estadísticos y gerenciales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	10,0%
		Construir y mejorar los sistemas de información que apoyan la labor que desarrollan los funcionarios	6	Mejoramiento y modernización sistemas de información	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Desarrollar soluciones informáticas que permitan elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios institucionales – Proyectos Clave y otras actividades	7	Desarrollo de soluciones informáticas y proyectos clave, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
TOTAL								100,0%

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN JURIDICA							FICHA: 22
PROCESO :		COBRO COACTIVO							
TEMA:		COBRO COACTIVO							
RESPONSABLE:		OFICINA ASESORA JURIDICA - GRUPO DE COBRO COACTIVO							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Aumentar el recaudo de las multas impuestas por la SIC	1	Implementación de mecanismos para aumentar el recaudo de las multas impuestas por la SIC	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
		Contribuir con el saneamiento contable de la entidad a través de la recomendación periódica de casos susceptibles de declaración de prescripción, pérdida de fuerza ejecutoria y permisibilidad	2	Recomendaciones para saneamiento contable	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
		Reducir los tiempos de duración de los procesos de cobro coactivo	3	Estudio tercerización proceso de cobro coactivo y mecanismos para reducción de procesos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	40,0%	
		Modificar procedimientos	4	Mejoramiento procedimientos relacionados con cobro coactivo	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
TOTAL								100,0%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN JURIDICA							FICHA: 23
PROCESO :		GESTIÓN JUDICIAL							
TEMA:		GESTIÓN JUDICIAL							
RESPONSABLE:		OFICINA ASESORA JURIDICA - GRUPO DE GESTIÓN JUDICIAL							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Atender procesos contenciosos	1	Atención procesos contenciosos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	5	25,0%	
		Atender acciones constitucionales	2	Atención acciones constitucionales	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	1,5	20,0%	
		Fortalecer los argumentos para la defensa judicial	3	Diseño mecanismos de articulación institucional, entre otros	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	35,0%	
		Actualizar política de prevención de daño antijurídico	4	Actualización política daño antijurídico	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
TOTAL								100,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN JURIDICA							FICHA: 24.1
PROCESO :		DERECHOS DE PETICIÓN							
TEMA:		ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL							
RESPONSABLE:		OFICINA ASESORA JURIDICA							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Atender consultas	1	Atención consultas (internas y externas)	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	8	55,0%	
		Diseñar el procedimiento de articulación para la asesoría y el acompañamiento legal	2	Actualizar novedades jurisprudenciales	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
		Implementar herramientas informáticas para la prestación de servicios jurídicos	3	Diseño e implementación aplicativo de consultas de información jurídica	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
		Fortalecer la infraestructura de la Oficina Asesora Jurídica	4	Propuesta de procedimientos e instructivos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%	
TOTAL								100,0%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN JURIDICA							FICHA: 24.2
PROCESO :		DERECHOS DE PETICIÓN							
TEMA:		CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS SECRETARIA GENERAL							
RESPONSABLE:		SECRETARIA GENERAL - GRUPO DE CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Atender derechos de petición	1	Atención derechos de petición - peticiones de información, certificaciones, copias	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	2	54,0%	
		Expedir constancias ejecutorias	2	Expedición de constancias ejecutorias	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semana	2.5	20,0%	
		Revisar y expedir ejecutoria de actos administrativos	3	Revisión y expedición de ejecutoria de actos administrativos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	20,0%	
		Notificar actos administrativos	4	Notificaciones actos administrativos	Periodo promedio de decisión final solicitudes	Semanas	4	6,0%	
TOTAL								100,0%	
MACROPROCESO:		GESTIÓN JURIDICA							FICHA: 25
PROCESO :		REGULACIÓN JURIDICA							
TEMA:		REGULACIÓN							
RESPONSABLE:		OFICINA ASESORA JURIDICA - GRUPO DE REGULACIÓN							
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO							
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Actualizar indice temático	1	Actualización índice temático	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	16,0%	

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PLAN DE ACCIÓN 2011 - FICHA PROGRAMACIÓN GENERAL

PROGRAMA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	No	PRODUCTO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2011	%
		Actualizar compendios	2	Actualización compendios	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Editar boletín jurídico	3	Edición boletín jurídico	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Actualizar circular única	4	Actualización Circular Única	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	18,0%
		Controlar y supervisar seguimiento de iniciativas normativas	5	Control y supervisión seguimiento de iniciativas normativas	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	18,0%
		Actualizar la normativa y doctrina	6	Diseño e implementación herramienta consulta normatividad, doctrina y jurisprudencia e sitio web e Intrasic	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	18,0%
TOTAL								100,0%
MACROPROCESO:		SISTEMA DE CONTROL INTERNO						FICHA: 26
PROCESO :		CONTROL INTERNO						
TEMA:		CONTROL INTERNO						
RESPONSABLE:		OFICINA DE CONTROL INTERNO						
ARTICULACIÓN PLAN NACIONAL DE DESARROLLO:		SOPORTES TRANSVERSALES DE LA PROSPERIDAD DEMOCRÁTICA / BUEN GOBIERNO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / BUEN GOBIERNO						
ARTICULACIÓN PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:		MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL						
Moralización y transparencia en la administración pública	Fortalecimiento de los mecanismos de control y evaluación a la gestión institucional	Evaluar el sistema de control interno	1	Evaluaciones independientes al sistema de control interno	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	35,0%
		Realizar seguimiento a las evaluaciones del sistema de control interno	2	Seguimiento a las evaluaciones del sistema de control interno - planes de mejoramiento	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Evaluar mapas de riesgos	3	Evaluación y seguimiento mapas de riesgos	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	15,0%
		Entregar informes a organismos de control	4	Informes organismos de control	Cumplimiento cronograma	Fechas programación	100%	35,0%
TOTAL								100,0%