



# Industria y Comercio

---

## SUPERINTENDENCIA

# INFORME DE GESTIÓN 2015

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**MinComercio**  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo



**Gobierno  
de COLOMBIA**

## **CAPÍTULO I**

### **13. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**

#### **13.1. LOGROS**

Dentro de los principales logros obtenidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en la vigencia 2015, se destacan los siguientes:

##### **13.1.1. EN PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA**

- Radicación ante el Senado de la República el 4 de agosto de 2015 del Proyecto de Ley que pretende desincentivar la comisión de prácticas restrictivas de la libre competencia “y otorgar a la SIC como Autoridad Nacional Única de Competencia” las herramientas efectivas para la investigación y represión de carteles empresariales, abusos de posición de dominio, y otras prácticas anticompetitivas; para fortalecer el régimen de beneficios por colaboración o delación para incentivar a las compañías a delatar carteles empresariales; para hacer más transparente el régimen de competencia de cara a los consumidores y las empresas; y en general, para alinear el régimen colombiano con los estándares internacionales y mejores prácticas en la materia con la ayuda de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Visto bueno del Comité de Competencia de la OCDE en lo que concierne al funcionamiento del régimen de libre competencia en el país. Pendiente aceptación del país en el comité referido.
- Suscripción de seis (6) convenios de colaboración con varios empresarios que decidieron delatar carteles anticompetitivos, y se tienen ocho (8) solicitudes de ingreso al programa de beneficios por colaboración en diversos sectores de gran impacto para la economía colombiana, que se encuentran en revisión para determinar el cumplimiento de requisitos legales.

##### **13.1.1.1. EN CÁMARAS DE COMERCIO**

Acondicionamiento de los Sistemas Informáticos y Tecnológicos para la recepción y procesamiento de la información financiera que remiten las Cámaras de Comercio, con los nuevos estándares de contabilidad vigentes en Colombia. (Estados Financieros aplicando las normas NIIF).

##### **13.1.2. EN PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

- La SIC asumió la Presidencia 2015-2016 de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA y adicionalmente puso en funcionamiento la Red de Consumo Seguro y Salud en Colombia.

- Instrucciones Generales en materia de seguridad de producto (Coches bebé, mini gelatinas en cápsula, globos helio y el libro Troll) y primer Congreso de Seguridad en Producto de Consumo
  - Investigaciones en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones dentro de las que se destacan las sanciones impuestas por valor de \$44.156.112.000 a los nueve operadores de telefonía móvil (TIGO, UNE-EPM, CLARO, MOVISTAR, VIRGIN, ETB, AVANTEL y ÉXITO MÓVIL) por la no atención oportuna de sus usuarios tanto en las oficinas físicas como en la línea gratuita de atención al cliente
  - Primer Congreso Internacional de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.
  - Participación en diferentes eventos internacionales relacionados con la protección de datos personales y el derecho de hábeas data, en los que se expusieron los avances que ha logrado Colombia en escenarios como: Grupo de Trabajo de Seguridad de la Información y Privacidad de la OCDE; Comité OECD/CDEP; Fact Finding Mission; Mobile World Congress; Global Privacy Enforcement Network (GPEN); Red Iberoamericana de Protección de Datos Personales, Novena Conferencia Anual de la Sociedad de la Información.
  - Implementación del Sistema de Información de Certificados de Conformidad - SICERCO-, que permite ejercer vigilancia y control eficaz sobre los certificados de conformidad y así garantizar de forma efectiva la protección de los derechos de los consumidores y ciudadanos en general.
  - Consolidación de la Desbogotanización de la SIC a través de:
    - Ruta del Consumidor: Comprende la operación de 4 Unidades Móviles que recorren todo el país para atender y asesorar a los consumidores de las zonas más apartadas en asuntos relacionados con la protección al consumidor, protección de datos personales, metrología legal y reglamentos técnicos y propiedad industrial, así como brindarles la posibilidad de realizar trámites en línea de quejas y recursos. En 2015 se atendió un total de 22.272 ciudadanos en más de 140 municipios.
    - Casas del consumidor: El objetivo de las casas es fomentar la creación de una verdadera cultura de respeto por los derechos del consumidor en el nivel local y departamental, mediante la orientación a la ciudadanía y la socialización de sus derechos como consumidor. Así mismo, están enfocadas en brindar asesoría y apoyo a las administraciones municipales de la región en el correcto ejercicio de sus funciones de policía administrativa, en áreas tales como la protección al consumidor y la metrología legal.
- A finales de 2014 se encontraban en operación las Casas del Consumidor de Pereira, Popayán, Armenia y Montería. En la vigencia 2015 se inauguraron 6 casas más: Ibagué, Barranquilla, Neiva, Villavicencio, Bucaramanga y Cartagena. Durante esta vigencia se atendieron un total de 58.911 ciudadanos.
- Estrategia de Promoción, Prevención y Atención para el Consumidor- EPPA, que busca el fortalecimiento e implementación de la política

pública de protección al consumidor, comenzando en los niveles locales concentrándonos en los tenderos, centros comerciales, grandes superficies y a la ciudadanía. Durante este año, EPPA tuvo una gran acogida por parte de los tenderos inicialmente en Bogotá, quienes entienden que el Gobierno Nacional se acerca para apoyarlos en el desarrollo de su actividad económica, esto lo demuestran las cerca de 7000 visitas de prevención en temas como exhibición e información que se debe suministrar de los productos. Así mismo, se socializaron las normas de protección al consumidor a 1.726 tenderos y comerciantes, en busca de reducir la vulneración de la norma.

### **13.1.3. EN PROPIEDAD INDUSTRIAL**

- La SIC en 2015 se posicionó como la segunda oficina de patentes más ágil del mundo y la primera en el continente americano, al decidir solicitudes de patentes en un tiempo promedio de 23 meses.
- Consolidación de la Oficina Virtual: el 69% del total de marcas solicitadas se presentó electrónicamente.
- Se suscribieron memorandos de cooperación con la Oficina de Patentes y Marcas de Estados Unidos (USPTO), la Oficina Japonesa de Patentes (JPO), la Oficina de Propiedad Intelectual de Corea (KIPO), la Oficina para la Armonización del Mercado Interior (OAMI) y la Administración Estatal de Industria y Comercio de la República Popular de China (SAIC), denominado TM5, los que permiten el intercambio de información de listas de productos y servicios para el registro de marcas, la armonización de términos y el mejoramiento de las prácticas de los procedimientos de marcas buscando reducir la cantidad de requerimientos formales por descripción de productos.
- Se dio inicio al programa OMPI-FEM de Asistencia a Inventores (PAI), que constituye un nuevo incentivo dirigido a inventores y empresas nacionales para que logren obtener sus patentes. El programa busca ayudar al inventor y a las micro y pequeñas empresas que carecen de recursos financieros para que accedan a servicios jurídicos especializados que les asesoren al momento de la presentación y el seguimiento de los trámites de solicitudes de patentes en sus respectivos países.
- Operación de la Red de Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI en 10 Ciudades: Bogotá, Palmira, Barranquilla, Ibagué, Neiva, Quibdó, Medellín, Pereira, Popayán, Cali.

### **13.1.4. EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES**

- La SIC Incremento, respecto a 2014, de los niveles de atención en relación con los temas de protección de los derechos del consumidor (aumento de medidas cautelares 64%, aumento de demandas admitidas 201%, aumento de procesos terminados 127% y aumento de audiencias realizadas 57%).

- Reducción de los tiempos de decisión en los procesos de i) competencia desleal. Ocho (8) meses en promedio desde la notificación del auto admisorio al demandado, lo cual implica una reducción de 1 mes en comparación con el año 2014; y ii) propiedad industrial. Seis (6) meses en promedio a partir de la notificación del auto admisorio, tiempo inferior al término exigido por norma; iii) derecho del consumo. 8,5 meses en promedio desde su admisión, lo cual representa una disminución de casi 3 meses en comparación con el año 2014.

### **13.1.5. EJERCICIO DECIDIDO DE LAS FUNCIONES SANCIONATORIAS Y SANCIONES EFECTIVAS**

- Aumento sustancial del monto de las multas impuestas a quienes violan las normas de protección a la competencia, los derechos de los consumidores, los reglamentos técnicos, la metrología legal y los datos personales (habeas data), que cumplen el doble propósito de sancionar a quienes violan la ley y persuadir a los distintos agentes del mercado para buscar la autocorrección de conductas ilegales o la abstención de cometerlas. En el año 2015 se impusieron sanciones por valor de \$385.351 millones, que representan más de 43 veces el total de sanciones impuestas en 2009 (\$7.243 millones) y el 51% más de las multas impuestas en 2014 (\$199.810)<sup>1</sup>

### **13.1.6. FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA INTERNACIONAL DE LA SIC**

- En el 2015, la Superintendencia de Industria y Comercio fortaleció su participación internacional en las siguientes organizaciones:
  - Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos – OCDE
  - International Competition Network – ICN: Por primera vez en la historia, Colombia fue sede del Taller del Grupo de Carteles de esta red internacional (ICN Cartel Workshop).
  - Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC: Desde el 29 de septiembre de 2014, Colombia asumió la Presidencia de este Foro.
  - Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA – RCSS: Esta red fue creada por la Secretaría General de la OEA en alianza con la Organización Panamericana de la Salud – OPS, y sirve como herramienta de intercambio de información en materia de seguridad de productos.
  - International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN: Esta Entidad participó en el “mes de la prevención del fraude” liderado por esta red, y enfocó su intervención a la prevención del fraude en el comercio electrónico.

---

<sup>1</sup> Información tomada de la base de datos de multas impuestas de la SIC, con corte a 31 de diciembre de 2015.

- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual – OMPI: Participamos en el Comité Permanente sobre el Derecho de Marcas, Dibujos y Modelos Industriales e Indicaciones Geográficas (SCT); en el Seminario Interregional sobre el Sistema Internacional de Marcas (el Sistema de Madrid); en la Conferencia Diplomática para la adopción de una nueva Acta del Arreglo de Lisboa; en las sesiones del Grupo de Trabajo del Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT); en las Asambleas Anuales de esta organización, entre otros.
  
- Alianza del Pacífico: Las negociaciones en el marco de la Alianza del Pacífico nacieron como una iniciativa de México, Colombia, Perú y Chile para crear un espacio de libre circulación de bienes, servicios capitales y personas (Declaración de Lima, 2011).
  
- Global Privacy Enforcement Network – GPEN: En el 2015, la SIC participó en el “Tercer Global Privacy Enforcement Network Privacy Sweep”.

## **CAPÍTULO II**

### **13.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL**

Los siguientes son los resultados 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio de cumplimiento del plan estratégico sectorial – componente Fortalecimiento Institucional, en el cual se obtuvo una calificación anual acumulada del 98.3%<sup>2</sup>, según se detalla a continuación.

#### **13.2.1. MODELO DE BIENESTAR PARA LOS FUNCIONARIOS**

##### **13.2.1.1. MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL**

Implementación de la Valera y de las acciones de mejora en pro del clima laboral y reconocimiento a los 3 mejores funcionarios del sector.

##### **13.2.1.2. FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO**

Realización de días culturales dedicados al arte y el talento.

##### **13.2.1.3. FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES DEL SECTOR**

Desarrollo de cursos en segunda lengua y Talleres de liderazgo para directivos.

#### **13.2.2. PLAN ADMINISTRATIVO DE EXCELENCIA**

##### **13.2.2.1 TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO. 2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Caracterización de los ciudadanos de conformidad con los lineamientos de gobierno en línea (demográficas, geográficas, de comportamiento, necesidades e intereses); Medición de satisfacción de los ciudadanos en la cual se obtuvo una calificación promedio de 4.2 sobre 5 y sensibilización, a través de los medios de comunicación, del significado de participación ciudadana.

##### **13.2.2.2 TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO. 3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Actualización del manual de funciones y competencias laborales de acuerdo con los lineamientos del DAFP; formulación y seguimiento del plan de capacitación; actualización del plan anual de vacantes, entre otras.

---

<sup>2</sup> El resultado de 98,3% obedece a que los productos audiencia de rendición de cuentas y cursos en segunda lengua fueron realizados por la SIC en fechas posteriores a las programadas en el plan estratégico sectorial.

### **13.2.2.3 TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO. 4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

Mantener la Certificación en Calidad; actualización y seguimiento del plan de ajuste tecnológico y del programa de ahorro y uso eficiente de papel "cero papel"; y plan para la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información.

### **13.2.2.4 TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESARROLLO ADMINISTRATIVO. 5 GESTIÓN FINANCIERA**

Elaborar el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC y elaborar y publicar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA).

### **13.2.2.5 RESPONDIENDO POR UNA SOCIEDAD MEJOR**

Evaluaciones pre y post de las capacitaciones en temas de responsabilidad social y formulación de un proyecto práctico de Responsabilidad Social.

## **13.2.3. INNOVACIÓN**

### **13.2.3.1 PROGRAMA DE INNOVACIÓN: SECTOR QUE INNOVA EN LOS PROCESOS**

Conformación del Comité de innovación con los líderes funcionales de la entidad, seguimiento a las herramientas y networking, construcción del documento Desafíos y soluciones y participación en el torneo de innovación del sector.



## CAPÍTULO III

### 13.3. CONPES

A continuación se presenta un resumen de las acciones adelantadas por la SIC en cumplimiento de los compromisos asignados en los documentos Conpes 3816 de 2014 y 3834 de 2015:

Documento Conpes No. 3816 de 2 de octubre de 2014 “Mejora Normativa: Análisis de Impacto”.

COMPROMISO	AVANCES
<p>“5. Solicitar a la <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b> acompañar la implementación de las estrategias incluidas en este documento en los temas asociados con política de competencia”.</p> <p>(Capítulo VII Recomendaciones, numeral 5. Pág. 35)</p>	<p>El Grupo de Abogacía de la Competencia se comprometió con el DNP a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vincularse de manera activa y acompañar los programas piloto de incorporación de la herramienta de AIN, que el DNP tiene programado realizar con el apoyo de la OECD.</li> <li>b) Participar en el Diplomado de “Mejora Normativa: Análisis de Impacto”. En este sentido, se destinó un módulo de 6 horas que versó exclusivamente sobre la función de abogacía de la competencia, el cual se dictó los días viernes 10 de octubre, y 11 y 12 de noviembre.</li> <li>c) Participar en el diseño y redacción para la inclusión del capítulo de competencia en las diferentes metodologías del AIN.</li> </ul> <p>En el 2014 se cumplió con los compromisos (a) y (b). Debido a la etapa temprana de los planes piloto.</p> <p>Frente al compromiso (c), en junio de 2015 se envió un documento al DNP el cual contenía la propuesta de la SIC para incluir la función de abogacía de la competencia en el Análisis de Impacto Normativo - AIN.</p> <p>Dicho documento fue socializado con el DNP, en reunión del 11 de agosto de 2015, en donde se realizó una presentación y se discutieron las propuestas de la SIC para incorporar el análisis de competencia en el AIN.</p> <p>Con este insumo se agotó la intervención de la SIC, hasta tanto el DNP, en caso de considerarlo necesario, solicite un nuevo apoyo</p>

## Documento Conpes No. 3834 de 2015 “Lineamientos de política para estimular la inversión privada en Ciencia Tecnología e Innovación a través de deducciones tributarias”

COMPROMISO	AVANCES
<p>Recomendación 6: Solicitar a COLCIENCIAS en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: a. En coordinación con la Subcomisión de Propiedad Industrial de la Comisión Intersectorial de Propiedad Intelectual y la <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>, liderar el diseño, implementación y la difusión de guías para la elaboración de acuerdos de confidencialidad y de delimitación de la propiedad intelectual entre universidades, centros de investigación y contribuyentes de renta en el marco de las deducciones tributarias para I+D+i. (Diciembre de 2015).</p>	<p>La Superintendencia de Industria y Comercio revisó y socializó, el pasado 17 de diciembre de 2015, los comentarios a la Guía para la elaboración de acuerdos de confidencialidad y de delimitación de la propiedad intelectual, enviada por Colciencias el 23 de noviembre de 2015.</p> <p>La versión final de la guía fue acordada y en la actualidad se encuentra en proceso de edición y publicación.</p>

## CAPÍTULO IV

### 13.4. RETOS

#### 13.4.1. EN PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

- Tramitar, expedir e implementar el Proyecto de Ley 038 (Senado), que pretende desincentivar la comisión de prácticas restrictivas de la libre competencia “y otorgar a la SIC como Autoridad Nacional Única de Competencia” las herramientas efectivas para la investigación y represión de carteles empresariales, abusos de posición de dominio, y otras prácticas anticompetitivas; para fortalecer el régimen de beneficios por colaboración o delación para incentivar a las compañías a delatar carteles empresariales; para hacer más transparente el régimen de competencia de cara a los consumidores y las empresas; y en general, para alinear el régimen colombiano con los estándares internacionales y mejores prácticas en la materia con la ayuda de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Culminar las investigaciones abiertas en materia de protección de la competencia que afectan los sectores más importantes de la economía del país.
- Ingresar al Comité de Competencia de la OCDE y realizar las acciones para la implementación de recomendaciones que emita tal organización.

##### 13.4.1.1. EN CÁMARAS DE COMERCIO

- Poner en funcionamiento el Sistema de Administración Integral de Riesgos – **SAIR**. Este sistema tiene como finalidad evaluar los riesgos a que están expuestas las cámaras de comercio y evaluar de manera permanente la gestión de una organización.

#### 13.4.2. EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Ejercer la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
- Fortalecer las medidas de protección en relación con la Seguridad de los Productos.
- Tomar decisiones en materia de vigilancia y control a la calidad del servicio de internet de banda ancha, a partir de los resultados obtenidos de la medición a la calidad del internet de banda ancha
- Desarrollo de un plan piloto de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) en servicios de Comunicaciones con las empresas Claro, Telefónica, Tigo y Virgin Mobile.
- Ser abanderados de la protección de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes de Colombia.
- Adelantar la supervisión del tratamiento de Datos Personales en el Sector Público.
- Poner en operación el Sistema de Información de Metrología Legal – SIMEL. Este sistema creado por la Superintendencia de Industria y Comercio, integra toda la

información sobre Metrología Legal de los actores que intervienen en el Control Metrológico en el país: productores o importadores, comercializadores, reparadores y usuarios de los instrumentos de medición. De igual forma, los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica (OAVM) y la Superintendencia de Industria y Comercio que actúa como garante en las transacciones realizadas con dichos instrumentos.

- Fortalecer el proceso de Desbogotización de la SIC.

#### **13.4.3. EN PROPIEDAD INDUSTRIAL**

- Consolidación de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten la transaccionalidad de los servicios, de suerte que sean más ágiles y fáciles para los usuarios de todo el país y para los funcionarios y que hagan más eficiente la prestación del servicio.

#### **13.4.4. EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES**

- Mejorar los tiempos de atención de los procesos jurisdiccionales de competencia desleal, propiedad industrial y derecho del consumo.
- Puesta en funcionamiento del Grupo de Cumplimiento, que tiene como finalidad velar por el cumplimiento de las decisiones tomadas en materia de asuntos jurisdiccionales.

#### **13.4.8. FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA INTERNACIONAL DE LA SIC**

- Recibir aval del tercer Comité de la OCDE en el que la SIC participa (Comité de Política de Economía Digital). Adicionalmente, tener una participación activa en los Comités de Competencia y Consumidor en nuestra condición de país avalado en tales espacios, interviniendo como ponentes o examinadores de otros países.