



Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

INFORME DE GESTIÓN 2014

Bogotá, 2015

MISIÓN

La SIC salvaguarda los derechos de los consumidores, protege la libre y sana competencia, actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales.

De esta manera, la SIC es parte fundamental en la estrategia estatal en favor de la competitividad y la formalización de la economía, lo cual incluye la vigilancia a las cámaras de comercio y la metrología legal en Colombia.

VISIÓN

Seremos reconocidos como una Entidad líder en el control y apoyo a la actividad empresarial y en la defensa de los derechos del consumidor colombiano y de la protección de datos personales.

Para el efecto, se consolidará una estructura administrativa soportada en un talento humano que se distinguirá por su profesionalismo y compromiso y con una clara orientación de servicio al país y en un sistema integrado de gestión, apoyado en procesos automatizados que atenderán los requerimientos de los usuarios institucionales.

OBJETIVOS MISIONALES

1. Reconocer los derechos de Propiedad Industrial.
2. Vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.
3. Atender las demandas presentadas en desarrollo de las funciones jurisdiccionales asignadas en materia de Protección al Consumidor y Competencia desleal.
4. Aplicar las normas sobre libre competencia.
5. Propiciar la adecuada prestación de los servicios de registros públicos cuya administración ha sido delegada a las cámaras de comercio.
6. Mantener los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metrológico que requieren los agentes económicos.
7. Mejoramiento administrativo como soporte para el adecuado cumplimiento de las funciones institucionales.

PRESENTACIÓN

En este informe, la SIC presenta un resumen sobre los logros de la gestión adelantada durante la vigencia 2014, en lo concerniente al desempeño misional y de apoyo de la entidad, indicando los resultados relevantes obtenidos en desarrollo de las funciones institucionales y los lineamientos definidos en el plan estratégico sectorial e institucional.

El que hacer institucional se enmarcó dentro de los objetivos de política pública y los objetivos y estrategias demarcados en el plan estratégico institucional, actualizado a los lineamientos y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y en el plan estratégico sectorial 2011 – 2014, tanto en las metas que tienen que ver con el plan de política industrial moderna y el de desarrollo administrativo.

TABLA DE CONTENIDO

1	Principales logros misionales	5
2	Aspectos administrativos y financieros	8
3	Informe de gestión	11
3.1	Objetivo estratégico: reconocer los derechos de Propiedad Industrial	11
3.2	Objetivo estratégico: vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores	16
3.3	Objetivo estratégico: atender las demandas presentadas en desarrollo de las funciones jurisdiccionales.....	29
3.4	Objetivo estratégico: aplicar las normas sobre la libre competencia.....	30
3.5	Objetivo misional: propiciar la adecuada prestación de los servicios de registros públicos, cuya administración la haya sido delegada a las Cámaras de Comercio.....	33
3.6	Estudios Económicos	34
3.7	Objetivo estratégico: desarrollo administrativo como soporte para el adecuado cumplimiento de las funciones institucionales.....	35
4	Conpes.....	46
5	Retos.....	48

1 PRINCIPALES LOGROS MISIONALES

Dentro de los principales logros obtenidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en la vigencia 2014, se destacan los siguientes:

1.1. EJERCICIO DECIDIDO DE LAS FUNCIONES SANCIONATORIAS Y SANCIONES EFECTIVAS: Gracias al fortalecimiento presupuestal, el aumento de la fuerza laboral, los cambios normativos y el compromiso y decidido carácter de los funcionarios, la SIC ha venido aumentando de manera sustancial el 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), cumpliendo 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.

Es así como en el año 2014 se impusieron sanciones por valor de \$218.852 millones, que representan más de 30 veces el total de sanciones impuestas en 2009 (\$7.243 millones) y el 19% más de las multas impuestas en 2013 (\$183.474)¹

1.2. PROGRAMA DE BENEFICIOS POR COLABORACIÓN (DELACIÓN) PARA LA PERSECUCIÓN DE CARTELES DE EMPRESARIOS: La delación que hace un empresario en relación con la existencia y funcionamiento de un cartel empresarial (acuerdo anticompetitivo) del cual él hace parte, es la herramienta más efectiva, en cualquier parte del mundo, para perseguir, investigar y sancionar los acuerdos entre empresarios por medio de los cuales se fijan artificialmente precios, se reparten mercados o los obstruyen (prácticas restrictivas de la competencia).

En el año 2014, por primera vez en la historia colombiana la SIC suscribió convenios de colaboración con empresas que decidieron delatar un cartel anticompetitivo (7 convenios), lo cual marcó un hito muy importante dentro de la política estatal de protección a la libre competencia.

A partir de los mencionados convenios al cierre de 2014 la SIC inició dos investigaciones administrativas con formulación de pliego de cargos en contra de siete empresas, así:

KIMBERLY; FAMILIA; DRYPERS; TECNOSUR; TECNOQUÍMICAS y cuarenta y cuatro (44) personas naturales, por presuntamente infringir el régimen de libre competencia al realizar acuerdos con el fin de aumentar artificialmente el precio de los pañales desechables para bebé en Colombia, fijar su calidad y su forma de comercialización y,

KIMBERLY; FAMILIA; DRYPERS; CARTONES Y PAPELES DE RISARALDA; PAPELES NACIONALES y cuarenta y dos (42) personas naturales, por la presunta cartelización en la fijación de los precios de los papeles suaves o tisú en Colombia, segmento integrado por (i) papel higiénico; (ii) servilletas; (iii) toallas de cocina; y (iv) pañuelos para manos y cara.

1.3. FORTALECIMIENTO PRESUPUESTAL: Mientras en el año 2013 el presupuesto fue de \$97.666 millones, para el 2014 ascendió a \$105.779 millones. Lo anterior significó un aumento del 8.3% en el presupuesto de la entidad. Así mismo, la gestión de presupuestal durante 2014 garantizó recursos para la SIC en la vigencia 2015 por valor de \$131.025 millones², lo que representa un crecimiento del 24% respecto a 2014³.

¹ Información tomada de la base de datos de multas impuestas de la SIC, con corte a 31 de diciembre de 2014.

² Decreto 2710 de 2014 por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2015.

³ Este porcentaje de crecimiento aumentará, una vez ingresen al presupuesto 2015 de la SIC los recursos que anualmente transfieren a la entidad, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El presupuesto de la Superintendencia de Industria y Comercio se ha triplicado entre 2009 y 2015, para un cumplimiento eficaz y eficiente del quehacer institucional.

1.4. FORTALECIMIENTO DE LA “DESBOGOTANIZACIÓN” DE LA SIC: La Superintendencia de Industria y Comercio durante el año 2013, desplegó una estrategia regional muy importante y sin precedentes a través de diversas actividades y para la vigencia 2014 ha fortalecido esta estrategia así:

Programa “SIC Móvil”. Con este programa la Entidad logró en 2014 prestar sus servicios en diversas ciudades del país tales como Montería, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Riohacha, Valledupar y Cali, generando espacios de interacción y participación con grupos de interés de cada región, como empresarios, universidades, autoridades locales y gremios, entre otros y realizando actividades de sensibilización y divulgación como talleres, mesas de trabajo, y capacitaciones.

Casas del Consumidor: Las Casas del Consumidor son el proyecto bandera de la Superintendencia de Industria y Comercio para “desbogotanzar” la protección al consumidor en Colombia y materializar el mandato legal de poner en funcionamiento la *Red Nacional de Protección al 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.

Durante el año 2014 entraron en funcionamiento las Casas de Popayán, Pereira, Montería y Armenia.

1.5. PROGRAMA DE AUTOCOMPOSICIÓN: El programa de autocomposición, que empezó a implementarse en julio de 2013, es una estrategia diseñada por la SIC para brindar una pronta y efectiva solución a las reclamaciones individuales de los usuarios de servicios de comunicaciones que deben ser resueltas por la entidad, en segunda instancia, vía recurso de apelación. De esta manera, en el 2013 con la intervención de la SIC, los proveedores de servicios de comunicaciones, Colombia Móvil S.A. ESP (Tigo), Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar), Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Claro) y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB), contactaron a sus usuarios y resolvieron de manera directa y favorable las controversias particulares pendientes de pronunciamiento por parte de la SIC, lo que contribuyó a descongestionar el creciente número de reclamaciones pendientes de resolución en la Entidad.

Bajo esta estructura, en el primer semestre del año 2014 se unieron a la iniciativa los proveedores de servicios Telmex Colombia S.A. y Telmex Telecomunicaciones S.A. ESP, que sumados a los proveedores ya vinculados al programa permitieron que durante los meses de enero a octubre⁴, el 32% de los trámites pendientes de pronunciamiento por parte de la SIC se resolvieran a favor de los usuarios.

1.6. REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE DECISIÓN DE PATENTES: La Superintendencia de Industria y Comercio se posicionó como la primera Oficina de Patentes más ágil de América y la tercera en el mundo, pues para finales del año 2014 alcanzó la cifra histórica de 24 meses promedio, en decidir sobre una solicitud de patente (concediéndola o negándola).

1.7. AUMENTO DEL NÚMERO DE SOLICITUDES DE MARCAS: En el año 2014, se tramitaron 39.057 solicitudes de marcas, lo que permitió superar la meta de gobierno de 36.000 solicitudes prevista para el 2014 y que representa un aumento del 202% en relación con el número de solicitudes de marcas que se presentaron en el año 2010.

⁴ Los resultados de noviembre y diciembre de 2014 se analizarán a finales de enero de 2015.

1.8. EXPEDICIÓN NUEVA NORMATIVIDAD: La SIC participó de manera activa en la elaboración y expedición de:

- i) La Ley 1727 de 2014, mediante la cual se reformó el Código de Comercio y se fijaron normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad de las Cámaras de Comercio;
- ii) La reglamentación de la Ley 1480: contenido del Decreto N°1499 del 12 de agosto de 2014, por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia; Decreto N°1368 del 22 de julio de 2014, por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación prevista en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011; Decreto N°1369 del 22 de julio de 2014, por el cual se reglamentan el uso de la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos y el Decreto N° 975 del 28 de mayo de 2014, por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se deben presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores.
- iii) El Decreto 1471 de 2014, por el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad.

1.9. FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA INTERNACIONAL DE LA SIC: En 2014 la Superintendencia de Industria y Comercio fortaleció su participación internacional en las siguientes organizaciones:

RCSS - Red de Consumo Seguro y Salud: Representando a Colombia, asumió la Presidencia para el período 2015-2016 en la primera reunión ordinaria anual de la Red de Consumo Seguro y Salud, realizada en el marco de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos.

FIAGC - Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales para la Protección del Consumidor: Asumió la Presidencia pro-témpore 2014-2015.

OECD - Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos: Como Participante del Comité para Políticas del Consumidor "Committee on Consumer Policy – CCP" y, dentro del Grupo de Trabajo en Seguridad de Productos de Consumo "Working Party on Consumer Product Safety – WPCPS".

OECD - Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos: como Participante en el Grupo de Trabajo de Seguridad de la Información y Privacidad.

GPEN - Global Privacy Enforcement Network: Se unió a 26 autoridades nacionales de protección de datos personales en el segundo Barrido Global de Privacidad, con el fin de examinar las aplicaciones móviles en relación con un conjunto de indicadores comunes para identificar las tendencias que podrán orientar la educación y divulgación en el futuro. En total se examinaron mil doscientas once (1.211) aplicaciones móviles, de las cuales la Entidad examinó veintidós (22) aplicaciones locales gratuitas de empresas de naturaleza privada.

OMPI - La Organización Mundial para la Propiedad Intelectual y OEPM - Oficina Española de Patentes: Como Participante Reunión de Consulta del Grupo de Trabajo en relación con el proyecto de bases de datos que contenga decisiones administrativas y judiciales en materia de propiedad industrial en países como Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, México, Perú y España.

1.10. TELETRABAJO: En el año 2014 la Entidad logró incorporar a 40 servidores en el programa de teletrabajo, que sumados a los 10 servidores incluidos en 2013 en el plan piloto, nos permiten contar al cierre de 2014 con 50 teletrabajadores de los cuales el 28% son hombres y el 72% mujeres.

2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

Planta de personal

De conformidad con lo previsto en los Decretos 4886 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones” y 4887 del 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Industria y Comercio”; para la vigencia 2014 la planta de personal de la SIC se encuentra desagregada y distribuida de la siguiente forma:

Cuadro 1
Planta de personal 2014

CONCEPTO	Número de cargos a 31 de diciembre de 2014
Directivos	20
Asesor	17
Profesional	402
Técnicos	76
Asistencial	84
Total cargos	599

Fuente: Grupo de Talento Humano - SIC

Gestión presupuestal y financiera

En la vigencia 2014 la Superintendencia de Industria y Comercio inició con un presupuesto asignado de \$118.400 millones de los cuales \$60.901 corresponden a funcionamiento y \$57.500 a inversión. Es de anotar que con las incorporaciones de recursos provenientes del Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) por \$945.064.384 y del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, por \$600.000.000, en el tercer trimestre del año el presupuesto de inversión alcanzó un valor de \$59.045. No obstante, al finalizar el año 2014 el presupuesto total de inversión fue de \$44.918 debido a las reducciones aprobadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el Decreto 2461 de 2014, por un monto de \$14.094, de los cuales \$14.000 corresponden al proyecto de Adquisición de Sede, el cual no se ejecutó debido a los inconvenientes presentados por la empresa Virgilio Barco, intermediaria en la adquisición del predio.

Dado lo anterior, para el año 2014 el presupuesto total de la entidad fue, tanto en funcionamiento como en inversión, de \$105.779 millones, que representa un incremento del presupuesto con respecto al año 2013 del 8.31%.

Al cierre de 2014 la ejecución de compromisos en el presupuesto de funcionamiento fue del 94.89% y en el presupuesto de inversión del 99.11%, para una ejecución total del 96.68%. Así mismo se logró obligar el 94.03% de los compromisos adquiridos durante la vigencia.

Cuadro 2
Ejecución Presupuestal 2014 – Miles de \$

CUENTA	PRESUPUESTO ASIGNADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	SIN EJECUTAR	% Ejecución Compromisos/a propiación	% Ejecución Obligaciones/a propiación
Gastos de Personal	45.248	43.757	43.694	1.490	96,7%	96,6%
Gastos Generales	13.034	12.619	12.149	416	96,8%	93,2%
Transferencias Corrientes	2.579	1.374	1.364	1.205	53,3%	52,9%
Total gastos de funcionamiento	60.861	57.750	57.207	3.111	94,9%	94,0%
Divulgación y fortalecimiento de las funciones de protección de la competencia a nivel nacional	937	909	904	28	97,0%	96,5%
Implementación y fortalecimiento de la supervisión a la actividad de administración de datos personales en el ámbito nacional	781	781	780	0	100,0%	99,9%
Fortalecimiento del control y vigilancia de la reglamentación técnica, metrológica, de hidrocarburos y precios en el territorio nacional	1.747	1.681	1.678	66	96,2%	96,0%
Difusión e incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional a nivel nacional	420	412	412	8	98,2%	98,2%
Fortalecimiento de la red nacional de protección al consumidor en Colombia	8.580	8.540	7.121	40	99,5%	83,0%
Fortalecimiento del esquema de control, vigilancia y divulgación de los derechos del consumidor a nivel nacional	3.045	2.914	2.893	132	95,7%	95,0%
Fortalecimiento de los mecanismos para ejercer control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes a nivel nacional	570	570	569	0	99,9%	99,9%
Incremento del uso del sistema de propiedad industrial y de la eficiencia y calidad en los procesos de los trámites y servicios de propiedad industrial a nivel nacional	4.907	4.857	4.853	50	99,0%	98,9%
Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional	4.269	4.233	3.951	36	99,1%	92,5%
Fortalecimiento y modernización del sistema de atención al ciudadano de la sic a nivel nacional	3.849	3.834	3.635	15	99,6%	94,4%

Adecuación, dotación y mantenimiento sede sic.	1.000	1.000	995	0	100,0%	99,5%
Adquisición adecuación y dotación de la sede propia de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional - previo concepto DNP	0	0	0	0	0	0
Fortalecimiento renovación y mantenimiento de las tecnologías de información y de las comunicaciones de la sic a nivel nacional	14.813	14.789	14.461	24	99,8%	97,6%
Total gastos de inversión	44.918	44.519	42.254	399	99,1%	94,1%
TOTAL PRESUPUESTO	105.779	102.269	99.461	3.510	96,7%	94,0%

Fuente: Reporte SIF con corte al 21 de Enero de 2015. Dirección Financiera - SIC

3 INFORME DE GESTIÓN

De acuerdo con la planeación de la entidad, para el 2014 los planes de acción se conformaron por los productos operativos y proyectos estratégicos de cada una de las áreas. En este sentido los planes de acción se componen de tres tipos de metas, las primeras son metas con cronograma que buscan monitorear el tiempo en la que se ejecuta determinada actividad para la consecución de un producto, las segundas son metas operativas, cuya principal característica es determinar el volumen al que se comprometen los responsables ejecutando determinada tarea y las terceras son metas de eficiencia en la atención de los trámites, mediante las cuales se monitorea el cumplimiento de las metas de tiempo de atención.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presentan las metas del plan de acción, clasificadas en los objetivos estratégicos de la Entidad. Cada uno de los porcentajes de calificación obtenidos por las diferentes áreas, puede ser observado con mayor detalle a través del link: <http://www.sic.gov.co/drupal/evaluacion-plan-accion-anual-2014>.

3.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: RECONOCER LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

La administración del Sistema Nacional de Propiedad Industrial en la entidad, se encuentra dividido en 3 procesos a saber: el registro y depósito de signos distintivos, la concesión de nuevas creaciones, y la transferencia de información tecnológica basada en patentes. Cada uno de estos procesos cuenta con una ficha del plan de acción.

Adicional a estos tres procesos, el Despacho del Delegado para la Propiedad Industrial también cuenta con ficha del plan de acción, y contiene las siguientes metas:

Cuadro 3
Resumen plan de acción
Despacho del Delegado para la Propiedad Industrial

PRODUCTO	META	CUMPLIMIENTO
Calidad de las decisiones de la Delegatura para la Propiedad Industrial, mejorada	Cronograma	100,0%
Número de solicitudes de Patentes, incrementado conforme a la meta SISMEG	3.500	72,6%
Número de solicitudes de Marcas, incrementado conforme a la meta SISMEG	36.000	108,5%
4 Fase II Sistema de Propiedad Industrial, ejecutado	Cronograma	100,0%

El resultado de la evaluación del plan de acción del Despacho del Delegado para la Propiedad Industrial fue de 96%.

Cabe destacar que durante el 2014 se adquirió la licencia SWORD, para implementarse el sistema SWORD en la Delegatura para la Propiedad Industrial. Este sistema es un aplicativo especializado a nivel mundial en el manejo de temas de gestión de los derechos de Propiedad Intelectual, archivo, clasificación y difusión de la documentación de patentes, uso de los derechos de propiedad intelectual, búsqueda y clasificación de patentes y marcas, seguimiento de las comisiones y gastos relacionados con el mantenimiento de los derechos, el cual emana dos tipos de aplicaciones uno para búsquedas fonéticas y figurativas de marcas (SWORD ACSEPTO) y uno para la gestión de operaciones de una oficina de propiedad industrial (SWORD PTOLEMY).

Igualmente, es de anotar que el volumen de las apelaciones (trámite que resuelve directamente el Superintendente Delegado para la propiedad industrial) paso de 6.399 en 2013 a 6.874 en 2014, lo que representa un incremento del 7.42%.

En lo referente al proceso de registro y depósito de signos distintivos, obtuvo una calificación de 100% en el cumplimiento del plan de acción. El desglose de los productos del plan de acción es el siguiente:

Cuadro 4
Resumen plan de Acción
Dirección de Signos Distintivos

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Calidad de las decisiones de la Delegatura para la Propiedad Industrial, mejorada.	100%
Tiempo promedio de decisión, iguales o inferiores a los alcanzados en 2013	100%

En el área de Signos Distintivos durante el período 2014, la SIC recibió 39.057 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales (incluyendo multiclase), lo que representa un crecimiento del 5,80% frente a 36.916 solicitudes radicadas en el 2013. Es de resaltar que el número de solicitudes de marcas y lemas comerciales, es una de las metas de la SIC en el tablero de control de Presidencia. La meta del cuatrienio era de 129.000 solicitudes y al finalizar el 2014 el total obtenido fue del 116% con un total de 149.062 solicitudes recibidas.

Discriminando entre marcas y lemas se observa que en cuanto a solicitudes de marcas el aumento fue del 5,78%, al comparar las 38.332 solicitudes recibidas en el 2014 frente a las 36.237 solicitudes del 2013. En cuanto a lemas comerciales en el 2014 se recibieron 725 solicitudes y en el 2013, 679 lo que representa un aumento del 6,77%.

En lo referente al proceso de concesión de nuevas creaciones, la Dirección de Nuevas Creaciones tuvo una calificación en el plan de acción de 100%, que obedece a los siguientes productos:

Cuadro 5
Resumen plan de acción
Dirección de Nuevas Creaciones

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Calidad de las decisiones de la Delegatura para la Propiedad Industrial, mejorada	100%
Tiempo promedio de decisión, iguales o inferiores a los alcanzados en 2013	101%

Durante el 2014 se presentaron 2.337 solicitudes de patentes de invención, lo cual representa un decrecimiento del 0.30% en comparación con las solicitudes presentadas durante el 2013 que llegaron a 2.344. En cuanto a modelos de utilidad, en el 2014 se presentaron 205 solicitudes, lo que representa una disminución del 19.92% frente a las solicitudes del año 2013, las cuales ascendían a 256.

Al igual que en el caso de marcas, el número de solicitudes de patentes de invención y modelos de utilidad es una meta de Gobierno, cuyo objetivo al finalizar el cuatrienio era alcanzar las 10.500 solicitudes. El 2014 cerró con un porcentaje total de 101%, sumadas las 2.542 solicitudes recibidas en la vigencia.

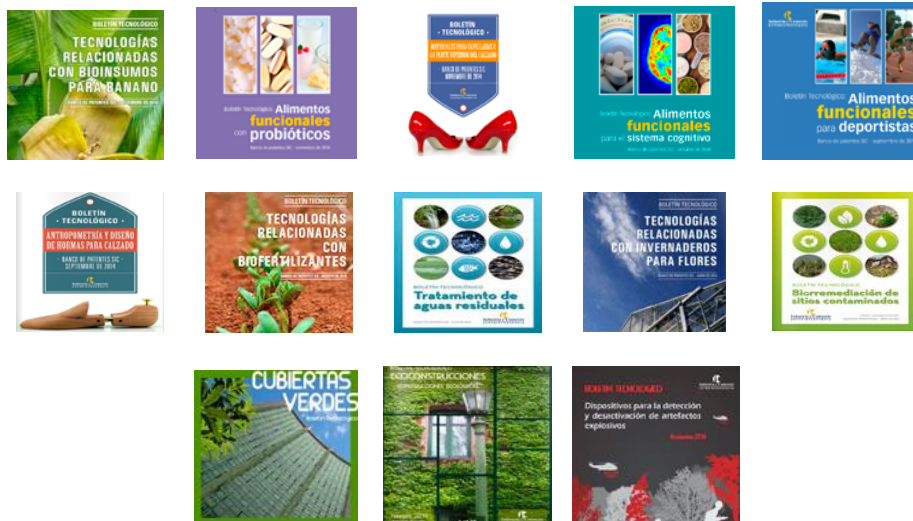
Durante 2014 la Dirección de Nuevas Creaciones, logró mantenerse como la primera Oficina de Patentes más ágil de América y la tercera en el mundo, pues para finales del año 2014 alcanzó un tiempo promedio de 24 meses, en decidir sobre una solicitud de patente (concediéndola o negándola)⁵.

Finalmente, en lo que hace referencia a transferencia de información tecnológica basada en patentes, el Grupo Banco de Patentes que obtuvo una calificación del 102% en la ficha del plan de acción, tramitó 320 búsquedas tecnológicas, expidió 488 certificaciones y atendió de manera personalizada a 1.058 personas a lo largo del territorio nacional, lo que significa una disminución del 31,5% al compararlo frente al 2013 donde atendieron 1.546 personas.

Cuadro 6
Resumen plan de acción
Grupo Banco de Patentes

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Informes de Vigilancia Tecnológica para contribuir al desarrollo empresarial y de la investigación. (Boletines tecnológicos), publicados	108%
Publicaciones	100%
Fase I: Estudio de la plataforma de difusión de la propiedad industrial y transferencia de conocimiento dirigida a mipymes, investigadores y unidades de transferencia tecnológica de universidades (SIC Proyecta)	100%
Centro de Apoyo a la tecnología e innovación (OTRIS - Articulación SIC con las inventores y regiones), Diseñado	100%

Adicionalmente, el grupo elaboró 13 boletines tecnológicos, que pueden ser consultados en la página web a través del link <http://www.sic.gov.co/drupal/boletines-tecnologicos>.



El objetivo de estas publicaciones es facilitar periódicamente información puntual y estructurada sobre avances y novedades en los distintos sectores tecnológicos. Los boletines y las alertas permiten conocer los países y solicitantes líderes, tendencias y la evolución de una tecnología específica en un tiempo determinado, a través del análisis de patentes publicadas a nivel mundial.

⁵ China con 23 meses, Alemania 24 meses, Colombia 24 meses, Reino Unido 29 meses, Estados Unidos de América 29 meses, Japón 31 meses y Korea del Sur 32 meses.

En cuanto a publicaciones, el Grupo Banco de Patentes apoyó en la realización de las cuatro ediciones de la revista **Ruta PI**.

Otros temas a resaltar en la gestión de la Delegatura de Propiedad Industrial durante el 2014 son:

- **Se realizó el Cuarto Conversatorio sobre Propiedad Industrial “Experiencia en Japón”**. Con la participación de El Sistema de PI en Japón **Sr. Masayuki Koyanagui**, Director General del Departamento de Examinación de Patentes Oficina Japonesa de Patentes Propiedad Intelectual y la pequeña y mediana empresa en Japón **Mr. Yuta Hayami** Director Delegado de la Oficina de Cooperación Oficina Japonesa de Patentes.
- **Se realizó el II Seminario Regional sobre las marcas y los diseños industriales como factores de innovación y activos empresariales: Innovar a través de la Artesanía**. El Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial, inauguró el evento junto con la Directora General de la Oficina Española de Patentes y Marcas-OEPM, Patricia García-Escudero; la Directora del Centro de Formación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo-AECID; y la Consejera de la Oficina Regional América Latina y el Caribe de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual-OMPI, Marta Fernández. El encuentro fue patrocinado por Artesanías de Colombia, y se convocó a los expertos más importantes en materia de propiedad industrial de Suiza, España, Colombia, México, Perú, y el Caribe.

Entre los temas a tratados en el Seminario se encuentran, las Denominaciones de Origen, la protección de marcas y patentes, y las experiencias de los diferentes países en materia de artesanías y productos autóctonos de cada región.

- **SIC LANZA PROGRAMA DE INNOVACIÓN “CATI”**. Con la presencia de medio centenar de asistentes la Superintendencia de Industria y Comercio lanzó oficialmente en Bogotá el programa “Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación” CATI con el fin de facilitar el acceso de los innovadores a servicios de información sobre tecnología. En el evento estuvieron presentes el Dr. Juan Francisco Miranda Miranda, Director del Parque Biopacífico de Palmira Valle y la Dra. Mabel Torres Torres, Directora Ejecutiva de Bioinnova.

Cabe recordar que el primer CATI comenzó a funcionar en el Parque Biopacífico, ubicado en el Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT), municipio de Palmira (Valle del Cauca). Se espera inaugurar otros puntos en el Tecnoparque del Sena, el centro Bioinnova en Quibdó, la Universidad de Antioquia y la Universidad de La Sabana, entre otros. Este programa cuenta con personal especializado en información sobre patentes, inventos y temas relativos a la propiedad industrial.

Y en el marco del lanzamiento de los “CATI”, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, OMPI, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio hizo entrega de los diplomas a los estudiantes profesionales que realizaron el curso “Formación de Formadores”, un programa con el cual se pretende actualizar y enriquecer el conocimiento de los profesionales que son a su vez formadores del Aula de Propiedad Intelectual, API.

- **Capacitación CATI - SIC inicia capacitación a gestores de los centros de apoyo a la tecnología y la innovación**. La Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, a través del Banco de Patentes y el Aula de Propiedad Intelectual, API, realizó la primera capacitación a sus “gestores” personas encargadas de ofrecer apoyo a las necesidades de acceso y uso de la información tecnológica, esto con el fin de ampliar el conocimiento de los profesionales y entidades que promueven los Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación, CATI. Entre los participantes a la “Capacitación básica sobre Propiedad Industrial” que se realizó entre el 8 y el 13 de septiembre con una duración de 44 horas, estuvieron presentes: el Sena; Bioinnova; Ministerio de Defensa; Universidad de Antioquia; Universidad de la Sabana; el CIDET y las cámaras de comercio de Ibagué y Huila, entre otros.

- **La Superindustria y la Asociación Internacional de Marcas firmaron convenio para fortalecer los sistemas de propiedad intelectual.** Con el objetivo de establecer un marco de referencia para desarrollar actividades de promoción, mejoramiento y fortalecimiento de la propiedad industrial, el Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial, José Luis Londoño Fernández; y el Director General de la Asociación Internacional de Marcas (INTA), Etienne Sanz de Acedo, firmaron un Memorando de Entendimiento que permitirá establecer una sinergia estratégica entre las partes para llevar a cabo actividades de cooperación con miras a la protección de los signos distintivos.

Con este convenio se elaboró un programa de actividades en el cual expertos en marcas de la INTA serán asesores en los diferentes proyectos que se planeen realizar, así mismo, representantes de otras organizaciones internacionales podrán ser invitados a participar. De igual forma, permitirá que las partes intercambien experiencias en el ámbito marcario, resolución de conflictos, y normatividad en cuanto a los registros se refiere, así mismo, se establecerán vínculos de cooperación con el sector privado.

Este acuerdo se convierte en un escalón más en cuanto a la protección de las marcas de los empresarios colombianos, lo cual genera un avance importante para el desarrollo económico nacional, ya que la protección de la propiedad intelectual es fundamental en el crecimiento industrial. *“El hecho de que la INTA escogiera a Colombia para firmar este memorando, destaca que Colombia es un país en el que es bueno invertir”*, manifestó el Delegado de Propiedad Industrial.

Por su parte, el director de la INTA, Etienne Sanz de Acedo, manifestó que Colombia está desempeñando un papel cada vez más importante en las economías de América Latina, por lo tanto se debe proporcionar a los propietarios de negocios, el apoyo para que se incentiven a registrar sus marcas. Así mismo, resaltó que según estudios realizados por el Departamento de Comercio de Estados Unidos, 40% del PIB de los países es influenciado por la propiedad intelectual. *“Las empresas que tienen como estrategia registrar su marca, repercute en el salario a sus empleados”*, concluyó el Director de la INTA.

- **Con éxito culmina Proyecto “Propiedad Intelectual Colombia”.** Este programa fue liderado por el Banco Interamericano de Desarrollo-BID, a través del Fondo Multilateral de Inversiones-FOMIN; la Dirección de Derechos de Autor; y la Superintendencia de Industria y Comercio, en alianza con las Cámaras de Comercio de las principales ciudades del país. El proyecto que en su período 2010-2014, generó los mejores resultados, permitió que las regiones apartadas del país tuvieran acceso virtual a todos los procedimientos de propiedad industrial que ofrece la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **La Superindustria y la Oficina Japonesa de Patentes (JPO) firman convenio de Procedimiento acelerado de Estudio de Solicitudes de Patente (PPH).** El Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo Del Castillo, y el Subdirector de la Oficina de Patentes de Japón, Yoshitake Kihara, firmaron un convenio con el cual, quienes tengan una patente en Colombia pueden solicitar en Japón que se tenga en cuenta el examen de patentabilidad ya realizado. El Procedimiento Acelerado de Estudio de Solicitudes de Patente (PPH) comenzó a regir el 1 de septiembre de 2014 y estará vigente por cinco años prorrogables.

La JPO es la tercera Oficina que acepta emprender con la SIC este tipo de programas, después de haber firmado con la Oficina de Patentes y Marcas de Estados Unidos (USPTO) en el 2012 y con la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) en noviembre del 2013.

3.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Para el cumplimiento de este objetivo convergen varias de las áreas misionales de la entidad, como lo son la Delegatura para la Protección al Consumidor, la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, la Delegatura para la Protección de Datos Personales y la Red Nacional de Protección al Consumidor. El cumplimiento de los productos previstos por dichas áreas se encuentra referenciado de la siguiente manera de acuerdo con el plan de acción de la SIC.

3.2.1. Delegatura para la Protección al Consumidor

Esta Delegatura está compuesta por dos direcciones, la primera es la de protección a usuarios de servicios de comunicaciones y la segunda es la de investigaciones administrativas de protección al consumidor.

- a. La **Dirección de protección de usuarios de servicios de comunicaciones**, durante la vigencia 2014 obtuvo una calificación del plan de acción de 71%, reflejada por una serie de productos, entre los que se encuentran:

Cuadro 7
Resumen plan de acción
Dirección protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Programa de autocomposición fortalecido	100%
Recursos de reposición decididos	100%
Solicitudes avocadas (traslado entidad competente, traslado competencia interna, archivo por no merito, solicitud de explicaciones, archivo por no atención requisitos)	103%
Adelantar los silencios administrativos positivos pendientes de tramitar	98,7%
Recursos de apelación - sede de empresa	48,5%

Se proyectaron 45.710 decisiones, las cuales corresponden a recursos de apelación interpuestos por los usuarios en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de servicios de comunicaciones.

Se atendieron 28.738 denuncias en materia de servicios de comunicaciones y servicios postales. Así mismo, en 2014 se recibieron 21.556 solicitudes de apelación, de las cuales (incluido el saldo pendiente de atención de años anteriores), se tramitaron en total 23.871 apelaciones.

En el 2014 se continuó con el **Programa de Autocomposición**, el cual facilitó la solución pronta y directa de reclamaciones individuales de los usuarios de servicios de comunicaciones a sus operadores. En el primer semestre del año 2014 se unieron a la iniciativa los proveedores de servicios Telmex Colombia S.A. y Telmex Telecomunicaciones S.A. ESP.

En esta segunda fase del programa, se exalta la labor y el desempeño de los proveedores de servicios participantes en la consecución final del objetivo de esta estrategia, el cual pretende resolver la controversia particular del usuario de manera oportuna y lograr un alto estándar de satisfacción de los consumidores. A continuación los resultados:

Cuadro 08
Número de trámites solucionados en favor de los usuarios por proveedor de servicios

Proveedor de servicios	Trámites solucionados en favor de los usuarios
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. (Tigo)	1.696
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. (ETB)	1.227
TELMEX COLOMBIA Y TELMEX TELECOMUNICACIONES (Claro)	457
COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (Claro)	1.969
COLOMBIA TELECOMUNICAC. S.A. E.S.P. (Movistar)	22
TOTAL GENERAL	5.371

Fuente: Dirección protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones

También como efecto del programa, la Superintendencia de Industria y Comercio espera que los operadores fortalezcan sus procesos internos de atención de los usuarios, a fin de que mes a mes lleguen a la SIC un número menor de reclamaciones para ser resueltas por la Entidad en segunda instancia, es decir, que los proveedores de servicios de comunicaciones den efectiva solución a las reclamaciones particulares de sus usuarios en primer contacto o incluso en el marco del recurso de reposición en favor de éstos, de modo que el recurso de apelación se torne en un mecanismo excepcional.

Es importante mencionar que durante el 2014 se impusieron 597 sanciones por valor de \$82.776.663.995⁶. Lo anterior confirma el ejercicio decidido de las funciones sancionatorias de la SIC.

- b. **Dirección de Investigaciones Administrativas**, cuya misión es la defensa de los derechos de los consumidores, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones existentes en materia de protección al consumidor en Colombia, así como atender todas aquellas solicitudes cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad. En el marco de sus competencias, la Dirección puede imponer sanciones administrativas de acuerdo con los máximos señalados por la ley e impartir órdenes de carácter general. La calificación de su plan de acción durante 2014 fue de 94,4%.

Cuadro 9
Resumen plan de Acción
Dirección de investigaciones administrativas de protección al consumidor

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Salas de selección implementadas	100%
Evento FIAG - Foro Internacional	100%
Curso virtual realizado	100%
Informe semestral de sanciones, publicado	100%
5 Publicaciones de advertencias y recomendaciones impresas y/o publicadas en web	100%
Recursos de reposición decididos	43,7%

⁶ Informe reporte de metas 2014.

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Capacitaciones a consumidores en edad escolar dictadas "programa SIC educa niños"	100,0%

En la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, fueron atendidas 4.755 solicitudes, la atención se incrementó en un 69.58% con relación al año 2013. De la misma forma en el año 2014 fueron resueltas 192 investigaciones, de las cuales, en 150 casos se encontró mérito para imponer sanción administrativa por transgresión a las normas sobre protección al consumidor, por un valor total de \$9.250.861.000.

Durante la vigencia 2014 se presentaron 6.412 denuncias (incluyendo las actuaciones de oficio) por posibles violaciones a normas de protección del consumidor en desarrollo de las facultades administrativas asignadas a la entidad, lo que significó un aumento del 47.44% al compararlas con las 4.349 recibidas en 2013. De las denuncias presentadas se ordenó la apertura en 274 casos.

En este punto, es relevante poner de presente las circunstancias que impactaron el número de investigaciones que se iniciaron así como las que se finalizaron dentro del periodo analizado por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, dentro de las cuales vale la pena destacar la reorientación del rol de la Delegatura de Protección al Consumidor, la cual, bajo el criterio de significatividad ejerce sus funciones con miras a la protección del interés general; esto se logra evidenciar, en parte, con el hecho de que, dentro de este periodo, de las investigaciones administrativas adelantadas por la Dirección el mayor porcentaje corresponde a las que han sido iniciadas de oficio, frente a las que se han adelantado con ocasión de una denuncia previa por parte de un consumidor.

Adicionalmente, el procedimiento administrativo se adelanta ahora con un mayor rigor, derivado de los cambios normativos que se presentaron en materia procedimental en nuestro país. También debemos destacar que las diligencias preliminares que se realizan por esta Dirección a efectos de decidir sobre la apertura de una investigación se han fortalecido, así como que en la actualidad la depuración de las denuncias con base en las competencias propias de la Delegatura se realiza ex ante, con lo cual disminuye el número de aperturas pero se tiende a garantizar que los asuntos en relación con los cuales se adelantan las investigaciones, son propios de nuestras competencias legales. Así mismo, se resalta que la Dirección ha hecho uso de otras facultades administrativas que fueron otorgadas por el Estatuto del Consumidor a nuestra Entidad, tales como la de expedir órdenes e instrucciones.

Se continúa con el mantenimiento de la página "Consumo Seguro", la cual está alojada en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio <http://www.sic.gov.co/educando-al-ciudadano>; esta iniciativa tiene como objetivos principales:

- (i) que el consumidor participe en la identificación de productos inseguros y de su comercializador, con el fin de adelantar la actuación administrativa pertinente y si es el caso, emitir las órdenes necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores;
- (ii) garantizar que los productos que se encuentren en el mercado no presenten riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores en situaciones normales de utilización y
- (iii) dar a conocer a los consumidores los productos inseguros, sus riesgos, para que tomen precauciones, no lo adquieran y lo denuncien.

En este contexto, la Dirección expidió 5 publicaciones de advertencias y recomendaciones tales como: feria escolar, superficies de vidrio, recoll, campañas de seguridad y helio gas seguro. Igualmente, se realizaron 8 capacitaciones referentes al programa SIC-Educa niños.

Otros aspectos destacados de la gestión de la Delegatura de Protección al Consumidor en la vigencia 2014, son:

- **Superintendente de Industria y Comercio visita Procuraduría Federal del Consumidor en México.** El Procurador Federal del Consumidor de México (e), Pedro Luis Benítez Vélez, recibió en el mes de enero en Ciudad de México a la Delegación de la Superintendencia de Industria y Comercio, encabezada por el Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo Del Castillo; el Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales, Felipe García; y la Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, Ana María Uribe, quienes visitan la Procuraduría Federal del Consumidor de México-PROFECO, para conocer de primera mano el modelo de atención al ciudadano, en especial el proyecto virtual de solución pacífica de conflictos de consumidores, (CONCILIANET).

El Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo Del Castillo, realizó una presentación especial sobre el trabajo que realiza la Entidad en cuanto a la defensa de los derechos de los consumidores en Colombia, resaltando la labor que se está llevando a cabo en cada una de las seis Delegaturas en lo referente a este tema en específico.

- **El FIAGC resalta mecanismos sancionatorios de la SIC.** El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor FIAGC destaca en su Boletín Digital Número 80-marzo 2014 las sanciones que impuso la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio a Megavacaciones, por publicidad engañosa, como también la formulación de pliego de cargos a Comercializadora Seúl, por no rotular alimentos importados en idioma castellano.

El FIAGC tiene como propósito principal promover la cooperación entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Iberoamérica, a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, a fin de actuar con mayor eficacia en el desarrollo y mejoramiento de las políticas públicas de protección al consumidor de sus respectivos países, así como de establecer un mecanismo de coordinación institucional entre sus miembros.

- **La Superindustria asumirá Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).** Desde noviembre de 2014 y hasta el 2015 la Superintendencia de Industria y Comercio asumirá la presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

En el mes de noviembre se llevó a cabo la VIII Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor-FIAGC, en la cual se dieron cita 22 países pertenecientes a esta organización con el fin de socializar los mecanismos de protección al consumidor en cada Estado. Los expertos realizaron sus presentaciones sobre cómo se regulan las faltas al consumidor en cada uno de los Estados de Iberoamérica, resaltando que cuentan con políticas jurídicas y administrativas que permiten que las operaciones comerciales sean vigiladas conforme a la reglamentación local e internacional.

Para el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor, Jorge Enrique Sánchez Medina, es importante resaltar la labor de la Superintendencia de Industria y Comercio en los lugares apartados del país, donde mediante programas especiales se realizan acercamientos entre los funcionarios y los ciudadanos que requieren el apoyo de la Entidad.

- **La Superindustria exalta compromiso del Grupo Éxito con la protección a los derechos del consumidor.** En un acto institucional y ante cerca de más de 700 empleados y colaboradores en Bogotá, el Grupo Éxito (Carulla y Surtimax y Éxito) presentó a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) "**El Manual de Protección al Consumidor**", como una muestra no sólo de su compromiso con el cumplimiento de la normatividad en materia de protección al consumidor sino como un compromiso con sus clientes de darles más derechos y beneficios que los que la ley contempla.

El manual, realizado de manera voluntaria y proactiva por el Grupo Éxito, recoge los principales mandatos establecidos por la Ley para proteger los derechos de los consumidores, así como las políticas internas para prestar el servicio en todos sus puntos de venta. **"El Manual de Protección al Consumidor"** fue entregado de manera simbólica por Carlos Mario Giraldo Moreno, Presidente del Grupo Éxito, al Superintendente de Industria y Comercio, Pablo Felipe Robledo y al Superintendente Delegado Para la Protección del Consumidor, Jorge Enrique Sánchez Medina.

- **La Superindustria capacita empresarios en Medellín en el marco del Convenio 20/20.** Los Superintendentes Delegados para la Protección al Consumidor, Jorge Enrique Sánchez Medina y para la Protección de Datos Personales, José Alejandro Bermúdez Durana, realizaron una jornada de capacitación especial en las instalaciones de la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI) en Medellín, en temas específicos como el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y la protección de la información personal, en especial datos personales.

Las conferencias hacen parte del Convenio 20/20 firmado entre la Superintendencia de Industria y Comercio y la Asociación Nacional de Empresarios ANDI, por medio del cual, los empresarios de las distintas regiones del país son capacitados por los altos funcionarios de la Superindustria y tienen un acercamiento con las funciones que cumple la Entidad en cuanto a la protección del consumidor y apoyo a los industriales colombianos.

IV Foro Internacional de Protección al Consumidor. Agencias de publicidad, firmas de abogados y publicistas, se dieron cita en el Hotel Wyndham Art de Bogotá, durante la primera jornada del IV Foro Internacional de Protección del Consumidor, Publicidad y Derecho, que se llevó a cabo el 26 y 27 de agosto de 2014. Participaron expertos nacionales e internacionales quienes presentaron temas como regulación publicitaria, normatividad, reclamaciones, teoría del engaño en signos distintivos, y publicidad comparativa.

Adicionalmente, se llevó a cabo el panel sobre la responsabilidad de los medios de comunicación en cuanto a la transmisión de información a los consumidores, el cual contó con la participación de Tulio Ángel, Presidente Ejecutivo de la Asociación Nacional de Medios de Comunicación-Asomédios; Nora Sanín, Directora Ejecutiva de Andiaros; Marco Antonio Velilla Moreno, Magistrado del Consejo de Estado; y Gustavo Valbuena Quiñones, ex Superindustria.

La Federal Trade Commission-FTC, recomienda a los empresarios que tengan las reglas claras sobre la mejor manera de transmitir información publicitaria. Además, se resaltó la importancia de la privacidad en el manejo de los datos. Por su parte, Benoit Rousseau, Vicepresidente senior en el instituto de la Percepción en Richmond, Virginia, recomendó que lo más idóneo es darle al consumidor las herramientas y la información suficiente para que pueda elegir.

- **Día Mundial de los Derechos del Consumidor.** La SIC celebró el Día Internacional del Consumidor con un evento que se llevó a cabo de manera simultánea en los principales centros comerciales de la ciudad de Bogotá. Fue una oportunidad para los ciudadanos de asistir a una jornada de charlas informativas sobre Protección al Consumidor, y recibir asesorías en la materia, mediante un recuento ágil de la Ley 1480, Estatuto del Consumidor.

SANCIONES: Durante el 2014 la Dirección impuso multas por valor de \$9.086.101.000. Lo anterior significa que en total la Delegatura de Protección al Consumidor impuso sanciones por más de \$92.000 millones en multas.

3.2.2. Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal:

Esta Delegatura tiene a su cargo las funciones de vigilar el cumplimiento de los reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia le haya sido asignada a la Superintendencia de Industria y Comercio, la verificación de las disposiciones

sobre metrología legal para los instrumentos de medición y los productos preempacados, el cumplimiento de las normas sobre calidad y cantidad de combustibles líquidos derivados del petróleo que distribuyen las estaciones de servicio vehicular y fluvial en el territorio nacional y el cumplimiento de las normas sobre control de precios, en especial el incumplimiento de los reportes de precios cuando se tenga tal obligación y la especulación en los casos en que exista regulación directa de precios, específicamente en sectores de medicamentos, leche y agroquímicos. Adicionalmente, con la expedición de la Ley 1673 de 2013, se asignó las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las Entidades Reconocidas de Autorregulación de la actividad del Avaluador, función respecto de la cual la Superintendencia ha trabajado durante este periodo en el proyecto de reglamentación.

La SIC en cumplimiento de estas funciones vela por prevenir y minimizar riesgos para la vida y la salud humana, así como eliminar prácticas que puedan inducir a error a los consumidores; al igual que garantiza la calidad y competitividad de la industria nacional, facilita el comercio nacional e internacional y promueve el mayor desarrollo de la ciencia y la tecnología. Adicionalmente, en virtud de las funciones de inspección, vigilancia y control para el cumplimiento del régimen de fijación de precios de medicamentos, se adelantan actuaciones que permiten adoptar decisiones de gran impacto que protegen un sector tan sensible como son los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación el resumen de la ficha del plan de acción de la Delegatura de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal:

Cuadro 10
Resumen plan de Acción
Delegatura de reglamentos técnicos y metrología legal

PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO
Sistema de Información metrológica SIMEL, Fase II (Proyecto normatividad)	100%
Sistema de información de certificados de conformidad SICERCO, implementado	100%
Laboratorio de calibración de masa, instalado	100%
4 Laboratorio de calibración de volumen, instalado	100%
Solicitudes de recursos de reposición atendidos	24%
Solicitudes de recursos de apelación atendidos	84%

La calificación de la ficha del plan de acción de la Delegatura de RTML fue de 86%.

En materia de control de precios (leche, medicamentos y agroquímicos) en la vigencia 2014 se ordenó la apertura de 708 investigaciones, se terminaron 592 casos (atendiendo los casos pendientes de años anteriores), aplicando multas como resultado de la investigación adelantada en 198 procesos.

En cuanto al cumplimiento de reglamentos técnicos y de metrología legal se evaluaron 121 reportes.

Así mismo, las visitas para verificación en sitio aumentaron en un 43% al pasar de 1.345 en 2013 a 1.924 visitas en 2014 y se recibieron 426 denuncias. Adelantada la evaluación preliminar se ordenó la apertura de 99 investigaciones.

En la actualidad, la SIC tiene asignados para su control y vigilancia 27 reglamentos técnicos expedidos por el MCIT, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Protección Social y Ministerio de Agricultura, cubriendo sectores como: calzado y confecciones, productos de uso doméstico, automotriz, gas combustible, eléctrico, empaques agrícolas,

vajillas, juguetes, pilas y gasodomésticos. Para vigilar el cumplimiento de estos reglamentos, la SIC se apoya en el Subsistema Nacional de la Calidad - SNCA. Los reglamentos técnicos vigilados por la SIC son:

1. Etiquetado de calzado y algunos artículos de marroquinería
2. Etiquetado de confecciones
3. Juguetes, sus componentes y accesorios
4. Vajillas
5. Pilas de Zinc-Carbón y Alcalinas
6. Refrigeradores, Congeladores, combinación Refrigeradores-Congeladores para uso doméstico
7. Cinturones de seguridad para uso en vehículos automotores
8. Acristalamientos de seguridad para uso en vehículos automotores y sus remolques
9. Acristalamientos de seguridad resistentes a las balas para uso en automotores
10. Barras corrugadas para refuerzo de concreto en construcciones sismo resistentes
11. Sistemas de frenos o sus componentes
12. Llantas neumáticas nuevas o reencauchadas
13. Gasodomésticos que funcionan con combustibles gaseosos
14. Instalaciones Eléctricas-RETIE
15. Iluminación y Alumbrado Público-RETILAP
16. Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo, GLP, y sus procesos de mantenimiento
17. Empaques de los productos agrícolas para consumo humano
18. Estaciones de Servicio que suministran Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular.
19. Talleres, equipos y procesos de conversión a gas natural comprimido para uso vehicular
20. Instalaciones de gas domiciliario
21. Ollas a presión de uso doméstico y sus accesorios
22. Dispositivos de seguridad y su instalación en piscinas
23. Cintas retrorreflectivas para uso en vehículos automotores y sus remolques
24. Etiquetado de productos remanufacturados, usados o imperfectos
25. Etiquetado de baldosas cerámicas
26. Información del estampe original, etiquetado y aspecto físico de cilindros sin costuras de alta presión para gases industriales y medicinales
27. Redes Internas para Telecomunicaciones – RITEL

De otra parte, se recibieron 29.580 solicitudes de vistos buenos a importaciones a través de la ventanilla única de comercio exterior y se dio trámite a 12.073 solicitudes de registro de fabricantes e importadores. En este aspecto es importante destacar que el Sistema de Registro de Productores e Importadores de productos (bienes o servicios) sujetos al cumplimiento de los reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia haya sido asignado a la SIC, se ha fortalecido, introduciendo modificaciones que han permitido a sus usuarios y visitantes mejorar el acceso y la consulta de dicho registro. Los cambios implementados aseguran que su contenido sea veraz y verificable, en atención a que se cuenta con información en línea de las Cámaras de Comercio de todo el país y el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA- que permite verificar en tiempo real (vía web service) que los datos de las empresas ingresados en el registro sean válidos.

Adicionalmente durante 2014, la Delegatura para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal realizó y participó en los siguientes eventos:

- En abril de 2014 se participó en el evento “**Workshop Interamericano de Aseguramiento de Software y Hardware para Metrología Legal**”, organizado por el Grupo de Trabajo de Metrología Legal del Sistema Iberoamericano de Metrología-SIM, realizado en Petrópolis-Brasil, obteniendo un intercambio de experiencias y de buenas prácticas entre los diferentes países participantes.

- En el mes de junio de 2014 la SIC participó en el Simposio Internacional “**Metrología 2014**” que se llevó a cabo en La Habana – Cuba, la cual reunió a especialistas, metrólogos, académicos, empresarios, gerentes, productores, tecnólogos, importadores y comercializadores de instrumentos de medición, realizando un intercambio de experiencias en Metrología Legal y los campos de aplicación, trazabilidad e incertidumbre en las mediciones, metrología y calidad, mediciones en la salud, energética, industria, mediciones y tecnologías nucleares, formación en metrología y metrología química.
- **Foro “Revisión periódica de gas y sus impactos”**. La Superintendencia de Industria y Comercio, el Ministerio de Minas y Energía, La Superintendencia de Servicios Públicos, la Secretaría de Salud, la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, y el Organismo de Acreditación de Colombia-ONAC, reunieron a más de 200 asistentes entre autoridades y ciudadanos. Es importante resaltar que asistieron delegaciones de La Guajira, Atlántico y Antioquia, quienes participaron activamente en la jornada que se llevó a cabo.

Para el Superintendente Delegado para la Metrología Legal y Reglamentos Técnicos, Alejandro Giraldo López, es importante que el ciudadano sepa que puede quejarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando los organismos de inspección presenten irregularidades. Además, la Entidad realiza investigaciones de oficio con el fin de asegurar la protección a los usuarios de este servicio público.

- **La Superindustria participa en Primera Conferencia Internacional de Biocombustibles en Cartagena.** El Superintendente Delegado para la Metrología y Reglamentos Técnicos, Alejandro Giraldo, participó como representante de la Entidad en la Primera Conferencia Internacional de Biocombustibles, en Cartagena de Indias, organizada por La Federación Nacional de Biocombustibles

El encuentro, contó con expertos internacionales y nacionales en políticas públicas y mercados, impacto ambiental, sostenibilidad social, e investigación y desarrollo, en el sector de los combustibles renovables. Entre los conferencistas internacionales se encontraban Hans Langevled, Director de Investigación de la Biomasa en Países Bajos; Scott Fenwick, Director Técnico-Nacional Biodiesel Board de Estados Unidos; y Rob Vierhoy, Secretario General de la Asociación Europea de productores de etanol, entre otros. Entre los nacionales se encontraban representantes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y del Ministerio de Industria y Comercio.

Durante el año 2014 se implementó el Sistema de Información de Certificados de Conformidad –SICERCO- como herramienta tecnológica, y se hicieron los ajustes necesarios para que el sistema entre en funcionamiento el primer trimestre del 2015. Este sistema permitirá contar con la información de los certificados de conformidad y certificados de inspección que expidan los organismos evaluadores de la conformidad respecto de los productos sujetos al cumplimiento de los reglamentos técnicos cuya vigilancia le compete a la Superintendencia de Industria y Comercio. Este sistema permitirá lograr un mayor control de los participantes del Subsistema Nacional de Calidad y así garantizar de forma efectiva la protección de los derechos de los consumidores y ciudadanos en general.

Igualmente, se desarrolló el Sistema de Información de Metrología Legal –SIMEL- como una solución informática que permitirá implementar el nuevo enfoque de control metrológico a nivel nacional y facilitará el control de fabricantes, importadores y usuarios de instrumentos de medición sometidos al control metrológico. Actualmente se está adelantando la reglamentación correspondiente con el fin de implementar el sistema.

Es importante resaltar que el valor de las multas impuestas por la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal en el 2014 ascendió a \$34.444 millones.

3.2.3. Red Nacional de Protección al Consumidor:

La RNPC tiene como principal objetivo la regionalización de la defensa efectiva de los derechos del consumidor, a través de la difusión y socialización de tales derechos en todo el territorio nacional y el apoyo a las autoridades del orden local (alcaldías municipales) en el cumplimiento adecuado del ejercicio de sus funciones administrativas en materia de protección al consumidor.

Además de ser una herramienta de descentralización de la protección al consumidor, la RNPC fomenta la participación ciudadana mediante el impulso a las asociaciones de consumidores, con el fin de construir una cultura de consumo sano, seguro y responsable que forje consumidores conocedores de sus derechos y deberes.

Cuadro 11
Resumen plan de Acción
Red nacional de protección al consumidor

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Miembros de la Red capacitados	102%
Socializaciones realizadas	100%
Estrategia de comunicación implementada	20%
Seis(6) eventos de socialización de la RED, realizados	100%
Unidad móvil en funcionamiento	100%
6 Casas del consumidor fase 1 en operación 4 Casas del consumidor fase 2 en operación	67%
Sistema de trámites fase II, en funcionamiento	100%
Plataforma de la Red Fase II, Fortalecida	100%
Aplicación móvil en funcionamiento	100%
Reglamento de la Red Nacional de Protección al Consumidor aprobado	100%
Banco de proyectos para apoyar las actividades de los miembros de la red a nivel nacional en operación	33%
Segunda unidad móvil en funcionamiento	50%

Como se demuestra con los productos programados en el plan de acción de la RNPC, durante la vigencia 2014 se procuró la articulación de las autoridades nacionales de protección al consumidor y el conocimiento del ciudadano acerca de sus derechos y deberes como consumidor.

En este sentido, y como secretaria técnica de la Red Nacional de Protección al Consumidor, la SIC, para el 2014 realizó 6 eventos de socialización, el IV Encuentro de Autoridades Regionales en Cartagena, y otros encuentros de autoridades en Tunja y Cali. Adicionalmente, se inauguraron las casas del consumidor de Armenia, Pereira y Popayán, donde se también se realizaron eventos de socialización.

Por otro lado, se diseñaron 4 cursos virtuales que están dirigidos a alcaldes, consumidores, proveedores y niños, niñas y adolescentes, los cuales se encuentran disponibles en el portal de la red y en la plataforma del Aula de Propiedad Industrial.

En el año 2014, se elaboró y aprobó el reglamento de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

Así mismo, la Red Nacional de Protección al Consumidor ha venido trabajando en diferentes proyectos como lo son:

Casas del Consumidor

En asocio con las alcaldías, quienes deben ser las grandes protagonistas del proyecto, se adecuan y dotan inmuebles en donde tienen asiento las autoridades del orden nacional y local que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y deseen hacer parte de la Casa del Consumidor.

Su objetivo general consiste en 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. Igualmente, están particularmente 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 diciembre de 2014 se encontraban en plena operación las Casas de Popayán, Pereira, Armenia y Montería. Adicionalmente, se encontraban en adecuación 5 Casas más, en Villavicencio, Ibagué, Neiva, Cali y Barranquilla.

En el 2014 se atendieron cerca de 613 miembros de la red en temas de protección al consumidor. Igualmente, se realizaron 100 socializaciones sobre el mismo tema, en las cuales participaron aproximadamente 4.458 personas.

Unidad Móvil – Rutas del Consumidor

Este proyecto, que además contribuye en gran medida a la “desbogotización” de la Superintendencia de Industria y Comercio, consiste en la puesta en marcha de una moderna Unidad Móvil o Bus con tecnología de punta, que recorre el país, brindando asesoría y orientación a los consumidores en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención.

Así mismo, a través de esta Unidad Móvil, los ciudadanos pueden también tramitar quejas y radicar demandas, cuando sientan violados sus derechos como consumidores.

Además, la “Ruta del Consumidor” adelanta visitas de inspección en metrología legal (pesas y medidas) y protección al consumidor, ejerciendo así, en diferentes lugares del territorio nacional las funciones de inspección, vigilancia y control que en estas materias encomendó la ley a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Otra importante actividad que desarrolla la “Ruta del Consumidor”, son las brigadas de capacitación a estudiantes, personeros municipales, comerciantes de la región; así como a funcionarios de distintas alcaldías, para apoyarlos en el correcto ejercicio de su función como autoridad local de protección al consumidor.

La primera unidad móvil inició su operación en marzo de 2014, y hasta el 31 de diciembre de 2014 ha recorrido 68 municipios.

Con el propósito de fortalecer la “articulación” de todas las autoridades del orden nacional que tienen funciones de protección al consumidor; brindar a los consumidores y usuarios de cualquier rincón del país herramientas virtuales para informarse sobre la protección al consumidor, así como interponer sus quejas y demandas, sean construido dos (2) proyectos:

Portal Web

Con el propósito de articular a las distintas autoridades que ejercen funciones de protección al consumidor, se estructuró el portal interactivo www.redconsumidor.gov.co, en donde participan todos los miembros de la RNPC con

información y asesoría sobre sus temáticas, para que la ciudadanía tenga acceso on line a la normatividad, jurisprudencia, doctrina administrativa, asesoría en línea, cronograma de actividades de la RNPC (campañas de divulgación, capacitaciones, charlas y socializaciones), etc. Igualmente se pueden realizar cursos virtuales en materia de protección al consumidor.

Adicionalmente, los consumidores y usuarios, en este portal se pueden informar sobre el funcionamiento de la protección al consumidor en Colombia y pueden radicar sus quejas y reclamos en línea ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Aplicativo móvil

Como complemento al Portal Web, también se desarrolló una herramienta llamada CONSUMOVIL. Una aplicación para teléfonos inteligentes y tabletas, con la que, además de informarse, los consumidores y usuarios podrán radicar DENUNCIAS y DEMANDAS cuando sientan que se han vulnerado sus derechos como consumidores.

Fondo de proyectos para la protección al consumidor- CONSUFONDO

Con CONSUFONDO se pretende apoyar, mediante financiamiento no reembolsable, iniciativas orientadas a mejorar la situación actual de la protección al consumidor en Colombia, provenientes de ligas y asociaciones de consumidores, universidades y entidades territoriales (alcaldías y gobernaciones).

3.2.4. Protección de Datos Personales:

La Delegatura para la Protección de Datos Personales se encarga de la defensa del derecho fundamental de los ciudadanos de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar su eliminación o supresión y revocar la autorización que han otorgado para su manejo. Igualmente, tiene la función de velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales y, en tal virtud, ordenar las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data e imponer las sanciones a que haya lugar.

La protección de datos personales en Colombia, como derecho fundamental, tiene su origen en la Constitución Política y ha sido desarrollado mediante dos (2) leyes: (i) la Ley 1266 de 2008 que regula en particular el hábeas data financiero y que facultó a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera y crediticia no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, y (ii) la Ley 1581 de 2012 que dispuso el régimen general de protección de datos personales, aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos para ser manejados o tratados por entidades de naturaleza pública o privada. Esta norma, igualmente, designó a la SIC como **Autoridad de Protección de Datos** para garantizar que en el tratamiento de esos datos se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos dispuestos en la ley.

Es así como, la **Delegatura para la Protección de Datos Personales es el garante del derecho fundamental de hábeas data** de todos los colombianos.

Cuadro 12
Resumen plan de acción
Delegatura para la protección de Datos Personales

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Sistema de Supervisión Inteligente basado en riegos integrado al RNBD- Fase II, en producción	100%
2 Guías de datos personales publicadas en página web	50%
Segundo Congreso DPS (Data Protection System)	100%

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Divulgaciones y/o capacitaciones en materia de datos personales realizadas	103%
Estudio de implementación de programas de autorregulación vinculante, publicado	100%
Investigaciones adelantadas	74%
Reclamos atendidos	83%
Recursos atendidos	31%

En ejercicio de esas funciones, la Delegatura para la Protección de Datos Personales, puede ordenar la corrección, actualización o eliminación de información personal recogida en una base de datos e investigar las conductas contrarias a las normas sobre protección de datos personales con el fin de determinar si procede la aplicación de las sanciones allí previstas. En esa medida, la **Delegatura es el garante del derecho fundamental de hábeas data** de todos los colombianos.

Desarrollando dichas funciones, hemos aumentado tanto el número de solicitudes como el nivel de atención a nuestros usuarios, así: durante el 2014 se recibieron 5.195 denuncias relacionadas con la protección del derecho de Hábeas Data, lo que representa un incremento del 37.91% al compararlo con las 3.767 recibidas en 2013. Después de adelantar la etapa preliminar se archivaron 1.239, se trasladaron a entidades competentes 2.187 y se ordenó apertura de actuación administrativa e investigación en 1.467 casos y se dio orden administrativa en 10 casos. Como resultado de las investigaciones adelantadas, en 521 casos se ordenó el archivo de la investigación y se impartieron órdenes administrativas en 163 investigaciones.

Así mismo durante el 2014 se recibieron 301 denuncias y realizaron 19 requerimientos de oficio por la presunta violación a la protección de datos personales – Ley 1581 de 2012. Después de adelantar la etapa preliminar se archivaron 31, se trasladaron a entidades competentes 7 y se ordenó apertura de investigación en 139 casos. Como resultado de las investigaciones adelantadas, en 13 casos se ordenó el archivo de la investigación, se impusieron sanciones en 39 casos, se impartieron órdenes administrativas en 4 investigaciones y en 4 casos se impusieron órdenes y sanciones.

Es importante resaltar que el valor de las multas impuestas por la Delegatura de Datos Personales en el 2014 ascendió a \$1.895 millones.

Los principales motivos de las multas impuestas están relacionados con el incumplimiento de los siguientes deberes: (i) veracidad y oportunidad en el reporte de los datos negativos antes las centrales de riesgo, (ii) no atención de reclamaciones presentadas ante las fuentes y operadores de información, (iii) efectuar reporte sin contar con la autorización respectiva del titular de información y (iv) no enviar la comunicación previa dentro de los términos establecidos por la ley.

Otros aspectos destacados de la gestión de la Delegatura de Protección al Consumidor en la vigencia 2014, son:

- **MOBILE WORLD CONGRESS.** La Superintendencia de Industria y Comercio participó en la Reunión Ministerial de GSMA, en el Mobile World Congress que se llevó a cabo en Barcelona, España, del 23 al 27 de febrero de 2014, a la cual fue invitado el Delegado como conferencista con la ponencia “Privacidad a través de las fronteras: haciendo las leyes explícitas, interoperables y culturalmente apropiadas”.
- **SIC SE REÚNE CON EL BANCO MUNDIAL, IFAI Y PROFECO.** El 22 de abril de 2014, el Superintendente de Industria y Comercio Pablo Felipe Robledo Del Castillo se reunió con el Banco Mundial, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) y la Procuraduría Federal Del Consumidor de México (PROFECO), con

el objetivo de fortalecer los mecanismos de cooperación entre las entidades. El Superintendente Robledo aprovechó la visita para explicar las funciones que cumple la SIC, exponer los proyectos futuros de la entidad y establecer lazos de cooperación en materia de protección de datos y derecho del consumidor, entre otros.

- **DIÁLOGOS DE MONTREAL SOBRE ACCESO DEL GOBIERNO A DATOS DEL SECTOR PRIVADO.** La SIC participó en el Taller de Alto Nivel sobre *“Mejoramiento de los mecanismos de Rendición de Cuentas por parte del Gobierno al acceder a los Datos del Sector Privado”*, que se llevó a cabo en Montreal, Canadá, los días 8 y 9 de mayo de 2014. El Delgado fue invitado a participar en el diálogo con otras autoridades nacionales de protección de datos personales, ONG’s y académicos, para contribuir desde la experiencia de Colombia y de la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional de protección de datos
- **SIC EXPONE EXPERIENCIA EN PRIVACIDAD DE DATOS ANTE LA OCDE EN PARIS.** La SIC, en el Grupo de Trabajo sobre Seguridad y Privacidad en la Economía Digital que celebra su reunión anual en la semana del 17 al 20 de junio de 2014 en la sede de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en París, participa en la sesión informal de redacción de las Directrices de Seguridad.

Dicha participación en las sesiones del Grupo de Trabajo sobre Seguridad y Privacidad en la Economía Digital, le permitirá a la SIC conocer de primera mano las experiencias de las autoridades de protección de datos de los países miembros de la OECD en el proceso de revisión de las directrices de seguridad que son ampliamente reconocidas como el estándar internacional en la materia.

Adicional, a la fuerte agenda internacional y a la tarea misional que viene desarrollando la Delegatura para la Protección de Datos Personales, existe una actividad adicional de divulgación, capacitación y fomento, para lo cual se coordinó con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) un programa de divulgación masiva del Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual ha incluido entidades del sector público y privado, universidades, gremios empresariales y cámaras de comercio, realizando 35 actividades de capacitación, adicionalmente se elaboró 2 publicación *“Guía de Educación para adolescentes y niños”*.

Así mismo, se han realizado una serie de eventos y adelantos en temas tecnológicos, con el fin de velar por la protección de los Datos Personales, dentro de los que se destacan:

- **SEGUNDO CONGRESO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Con la participación de más de 250 asistentes, la SIC y la Information Accountability Foundation, realizaron el 5 y 6 de junio de 2014 el Segundo Congreso Internacional de Protección de Datos, evento que contó con expertos nacionales e internacionales así como representantes de las autoridades nacionales de Nueva Zelanda, Estados Unidos, México, Perú, Uruguay, Argentina, Chile y Colombia. Adicionalmente, estas autoridades realizaron de manera previa al evento, el 4 de junio, un encuentro cerrado en el Parque Nacional del Café donde pudieron intercambiar experiencias sobre cumplimiento de las normas y cooperación internacional.

El Congreso se estructuró alrededor de la implementación de buenas prácticas en las organizaciones, difundiendo un principio planteado desde las Guías de Privacidad de la OCDE en 1980, hoy incorporado en la normatividad colombiana desde el Decreto 1377 de 2013, y que, cada vez, se ha venido posicionando como el derrotero principal de las organizaciones comprometidas con la protección de la información personal: la implementación de modelos de accountability o responsabilidad demostrada. En el Congreso, también se analizó la importancia del acceso por parte de los gobiernos a la información del sector privado.

- **Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.** La Ley 1581 de 2012 creó el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), que será el directorio de bases de datos del país y estará a cargo de la Delegatura para la Protección de Datos Personales. El RNBD durante el 2014 estuvo en pruebas y se habilitó al público el último bimestre. Su integración al SISI se llevará a cabo una vez finalice el desarrollo de éste como herramienta

tecnológica, en el primer semestre de 2015. La SIC trabajó, en coordinación con MinCIT, en la elaboración del Decreto 886 de 2014, mediante el cual se reglamentó el RNBD.

La implementación de dicho registro, en el marco de ese nuevo modelo de supervisión, es el primer paso hacia la construcción de un esquema de cumplimiento de la ley basado en la gestión de la información.

- **Sistema Integral de Supervisión Inteligente – SISI.** El Sistema Integral de Supervisión Inteligente se viene trabajando en la Delegatura como un mecanismo de supervisión que permitirá priorizar la vigilancia basándose en la construcción de una matriz de riesgos asociada a diversos elementos que se pueden observar durante los procedimientos de recolección, uso y eliminación de los datos personales.

3.3 OBJETIVO ESTRATEGICO: ATENDER LAS DEMANDAS PRESENTADAS EN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES JURISDICCIONALES

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales ejerce las funciones jurisdiccionales que a esta entidad le fueron otorgadas, lo cual supone resolver conflictos de carácter particular con fuerza de cosa juzgada, esto es, administrando justicia. Dicha administración de justicia tiene la particularidad de ser ejercida de manera especializada, toda vez que la Delegatura conoce exclusivamente de tres tipos de acciones jurisdiccionales (competencia desleal, propiedad industrial y protección del consumidor), situación que permite garantizar al ciudadano que los procesos que adelante ante esta Superintendencia serán conocidos por funcionarios especializados y con experiencia en la materia determinada.

La labor se encamina, entonces, a materializar el anhelo de una justicia eficaz, oportuna y, sobretodo, impartida por una autoridad técnica en los temas de competencia, consumo y propiedad industrial, todo ello en el marco de la imparcialidad e independencia que implica actuar como juez. En este sentido los productos del plan de acción planteados por la Delegatura para asuntos Jurisdiccionales en el 2014 fueron:

Cuadro 13
Resumen plan de Acción
Trámites Jurisdiccionales en Asunto de Protección al Consumidor, Competencia Desleal y Propiedad Industrial

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Conversatorio con la Rama Judicial realizado	100%
Foro Internacional de Derecho de los Mercados realizado	100%
Jornadas de capacitación OSCAE-RED realizadas	100%
Acciones de protección al consumidor pendientes por calificar a 31 de diciembre de 2013, calificadas al 31 de octubre de 2014.	84%
Acciones de protección al consumidor radicadas a partir del 1 de enero de 2014 calificadas	77%
Salas de selección implementadas	100%

Al inicio del 2014 la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales en materia de consumidor, contaba con un stock de 15.710 solicitudes que sumadas a las 31.624 solicitudes de 2013, genera un total de 47.334 solicitudes para atender durante el 2014. De este número de solicitudes se trasladaron un total de 802, adicionalmente se proferieron 1.085 sentencias. Luego de un proceso de saneamiento de las radicaciones pendientes se rechazaron 17.468 solicitudes y

se archivaron 1.896. Luego de lo anterior la Delegatura quedo con un stock por atender de 26.811 solicitudes pendientes.

Así mismo, se recibieron 40 apelaciones de las cuales se atendieron 28 y se aplicaron multas por incumplimiento a las órdenes impartidas por valor de \$2.012 millones en 78 casos.

En materia de competencia desleal jurisdiccional y propiedad industrial se recibieron 377 demandas que representan un crecimiento del 140% frente a 157 recibidas en el 2013. Se evacuaron 218 demandas, emitiendo 47 sentencias.

La atención de medidas cautelares aumento en un 112.61%, pasando de 119 en 2013 a 253 en la vigencia 2014, de las cuales se atendieron 256 casos.

El valor de las multas impuestas por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales en el 2014 ascendió a \$2.681 millones.

3.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO: APLICAR LAS NORMAS SOBRE LA LIBRE COMPETENCIA

La Delegatura para la Protección de la Competencia busca garantizar la eficiencia en los mercados, así como el libre acceso y la libre participación de las empresas en la economía nacional. De esta forma, vela por la protección del bienestar general del consumidor y contribuye a la consolidación de un mercado que se rija por la libre competencia.

En esta materia, la Delegatura adelanta tres funciones: (i) investigaciones por presuntas prácticas comerciales restrictivas de la competencia y por actos competencia desleal (estos últimos, solo si pueden tener efectos extensivos al mercado); (ii) ejerce un control previo de integraciones empresariales; y (iii) adelanta la función de abogacía de la competencia. El resumen del plan de acción para la vigencia 2014 de la Delegatura es el siguiente:

Cuadro 14
Resumen plan de Acción
Delegatura para la Protección de la Competencia

PRODUCTO	CUMPLIMIENTO
Segundo congreso sobre derecho y economía de la competencia	100%
Laboratorio forense implementado y adecuado	100%
Cinco publicaciones en temas relacionados con la libre competencia: Competencia para principiantes, Agremiaciones, Colusiones y licitaciones, competencia desleal y Preguntas frecuentes en materia de protección a la competencia	97%
Programa de Delación fortalecido	100%
Trámite por presuntas violaciones a las normas de competencia en materia de prácticas comerciales restrictivas.	69%
Solicitudes de integraciones empresariales atendidas	104%

3.4.1. PRÁCTICAS COMERCIALES RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA Y COMPETENCIA DESLEAL ADMINISTRATIVA

Las investigaciones por presuntas prácticas comerciales restrictivas de la competencia es llevada a cabo por 2 grupos de trabajo, diferenciados por el tipo de conductas que investigan: el Grupo de Trabajo Interdisciplinario de Colusiones, que tramita exclusivamente actuaciones en las que se advierte la presunta realización de colusiones

(acuerdos restrictivos ilegales) al interior de los procesos de contratación pública; y el Grupo de Trabajo para la Protección de la Competencia, que investiga todas las demás conductas anticompetitivas. La intervención de la Delegatura en el procedimiento culmina con la expedición de un Informe Motivado de la investigación que es trasladado al Superintendente de Industria y Comercio, quien toma la decisión final en cada caso.

A continuación se relacionan los logros más importantes alcanzados por la Delegatura para la vigencia 2014:

- Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra 19 empresas subastadoras de ganado y 19 representantes legales por presuntamente incurrir en acuerdos de fijación de precio en el mercado de comercialización de ganado en pie a través del sistema de subasta. También, se abrió investigación con pliego de cargos contra el gremio ASOSUBASTAS, por presuntamente haber influenciado a sus asociados para la celebrar tales acuerdos.
- Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra SERVICIUDAD EMPRESA COMERCIAL E INDUSTRIAL DEL ESTADO ESP y su representante legal, debido a que tal empresa, presuntamente, abusó de su posición de dominio en los mercados de comercialización de agua en bloque en Risaralda, y de distribución y comercialización de agua potable en Dosquebradas, municipio de ese Departamento.
- Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra la UNIÓN TÉMPORAL MOVILIDAD URBANA – BOGOTÁ, PONCE DE LEÓN S.A. (integrante del GRUPO NULE), INGENIEROS CONSULTORES (en liquidación judicial), JV INVERSIONES JAIME HERNANDO LAFAURIE EU, OLANDO RIASCOS SERRANO, L&L S. en C. y sus representantes legales, debido a que, presuntamente, en el marco de un proceso de licitación pública adelantado por la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, celebraron acuerdos internos para garantizar la adjudicación del contrato y la posterior repartición de utilidades.
- Se abrió investigación con pliego de cargos contra TECNOSUR S.A.S, TECNOQUÍMICAS S.A., COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S.A., PRODUCTOS FAMILIA S.A., DRYPERS ANDINA S.A. y 44 personas naturales, por presuntamente infringir el régimen de libre competencia al realizar acuerdos con el fin de aumentar artificialmente el precio de los pañales desechables para bebé en Colombia, fijar su calidad y su forma de comercialización. El pliego de cargos se formuló después de que funcionarios de la SIC adelantaran visitas administrativas de inspección a varias empresas, y 2 de ellas se acogieran al Programa de Beneficios por Colaboración. Es la primera vez en la historia que la autoridad de competencia suscribe acuerdos con empresas que deciden delatar un cartel anticompetitivo.
- La Delegatura elaboró nueve (9) informes motivados, los cuales fueron entregados al Superintendente de Industria y Comercio para la expedición del acto administrativo final.

El valor de las multas impuestas aumento en un 10%, al pasar de \$95.433 millones en 2013 a \$105.408 millones en 2014.

3.4.2. CONTROL DE INTEGRACIONES

Mediante esta función se busca advertir de manera anticipada si una operación de integración empresarial puede conducir a concentraciones económicas que alteren, afecten o restrinjan la libre competencia en los mercados. En esta materia, el Grupo de Integraciones Empresariales de la Delegatura realiza los estudios económicos de las operaciones proyectadas y analiza sus potenciales efectos en la competencia, y el Superintendente de Industria y Comercio finalmente decide si las mismas se aprueban, se condicionan o se objetan.

Durante la vigencia 2014, se tramitaron 141 estudios de operaciones empresariales: 93 notificaciones, 42 solicitudes de preevaluación y 6 conceptos para la Superintendencia Financiera. Los sectores económicos que tuvieron mayor

participación en estas operaciones fueron petróleo, tecnologías de la información y de las comunicaciones, turismo, alimentos y servicios.

Uno de los estudios más relevantes que se adelantó en este periodo fue el que correspondió a la integración entre la Empresa de Energía de Bogotá – EEB e ISAGEN. La SIC condicionó tal operación a la eliminación de varios de los derechos políticos que la EEB tiene en EMGESA S.A. y CODENSA S.A., y a la desinversión de ciertos intereses económicos que la EEB tiene en el mercado de energía eléctrica. Esta Entidad determinó que una operación de este tamaño e importancia, de no ser condicionada, derivaría en un aumento de precios en el mercado de generación de energía eléctrica en Colombia, en perjuicio de los hogares y las empresas nacionales.

3.4.3. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

En atención al rol de abogacía de la competencia que está a cargo de la SIC, las autoridades regulatorias deben informarle a esta Entidad sobre los proyectos de regulación que pretendan expedir y que puedan tener efectos sobre la libre competencia del país. La SIC debe analizar tales proyectos y emitir concepto no vinculante sobre los mismos, dando cuenta de su viabilidad y pertinencia en términos de competencia. Estos conceptos son firmados directamente por el Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia.

El principal logro alcanzado en esta materia es la expedición de la Resolución SIC No. 16424 del 10 de marzo de 2014, mediante la cual se creó el Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia al interior de la Delegatura. Este grupo se dedica de manera exclusiva a emitir conceptos ex ante sobre los proyectos de regulación que puedan tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados.

Durante el 2014, la Delegatura recibió 56 solicitudes de conceptos de abogacía y emitió 51 conceptos de esta naturaleza.

Es importante destacar que en este periodo de tiempo la SIC recibió un reconocimiento por parte del Banco Mundial, en la categoría relativa a la incidencia del derecho de la competencia en algún sector de la economía. El premio se otorgó por el concepto de abogacía que se expidió a inicios de 2013, en relación al proyecto de resolución del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC que establecía los requisitos y el procedimiento para otorgar permisos para el uso del espectro electromagnético (4G) en Colombia.

El principal reto que tuvo la Delegatura durante el año 2014 fue poner en marcha el programa de beneficios por colaboración (delación), el cual no tenía antecedentes en la historia de Colombia. La primera solicitud de acogerse al programa se dio en la investigación que actualmente se adelanta por una presunta cartelización en el mercado de pañales desechables para bebé. El mayor desafío a la hora de poner en marcha este programa fue generarles confianza a los solicitantes en lo concerniente al manejo y la reserva de la información que aportaron.

Adicionalmente, la Delegatura para la Protección de la Competencia, en aspectos relacionados con divulgación, realizó tres (3) publicaciones: i) Guía de prácticas para combatir acuerdos colusorios, ii) Guía de competencia para principiantes y iii) Guía de Agremiaciones. Igualmente, realizó 32 charlas en temas de protección de la competencia.

En materia de Acuerdos de Cooperación, se destacan los siguientes:

- SIC y Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE) de Brasil
- SIC y Departamento de Justicia y La Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos

En el mismo sentido, se realizaron 2 eventos:

- Taller sobre Colusión en la Contratación Pública. Con un nutrido grupo de asistentes la Superintendencia de Industria y Comercio y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico-OCDE inauguraron en

Bogotá el taller de capacitación para combatir la colusión en compras públicas. La jornada contó con la participación de Antonio Capobianco, asesor senior del Grupo de Trabajo 3 del Comité de Competencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE.

- Segundo Congreso Internacional de la Competencia. Fue catalogado como el evento más importante sobre Competencia realizado en el país. El Congreso, reunió más de 200 asistentes entre abogados, economistas y expertos en temas de colusión, delación, confidencialidad, asociaciones gremiales, quienes pudieron tener un acercamiento con los representantes más reconocidos de países como España, Chile y Estados Unidos. Adicionalmente, se discutieron temas como la economía de la competencia, la información confidencial en investigaciones y procedimientos de integraciones, acuerdos que permiten evitar sanciones en prácticas restrictivas de la competencia, la colusión en las licitaciones públicas y las visitas administrativas realizadas por las autoridades de competencia a nivel global. Dentro de los invitados y conferencistas estuvieron Luis Berenguer, asesor senior del Área de Competencia en Broseta Abogados (España), Robert Robertson, abogado de la firma Hogan Lovells (Estados Unidos), Felipe Irrazabal Philippi, Fiscal Nacional Económico (Chile).

De otra parte, el Delegado para la Protección de la Competencia, asistió a eventos internacionales, en representación de Colombia y particularmente de la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de competencia a nivel nacional así:

- Foro Global de Competencia de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Febrero de 2014.
- Día de la Competencia en Perú, como expositor invitado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. Septiembre de 2014.
- Foro Latinoamericano de Defensa de la Competencia (LACF); el Foro Iberoamericano de Competencia; y el Encuentro del Centro Regional de Competencia de América Latina. Septiembre de 2014.
- Foro Internacional de supervisión, fiscalización y sanción en Lima. Noviembre de 2014.

3.5 OBJETIVO MISIONAL: PROPICIAR LA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS, CUYA ADMINISTRACIÓN LA HAYA SIDO DELEGADA A LAS CÁMARAS DE COMERCIO

Durante la vigencia 2014 se atendieron 156 denuncias contra las cámaras de comercio. Las solicitudes de reforma a los reglamentos internos de las cámaras de comercio en el 2014 se presentaron 42 solicitudes. Así mismo, se presentaron 206 apelaciones contra actos expedidos por las cámaras de comercio de las cuales a 31 de diciembre de 2014 se atendieron 221.

Se visitaron de manera oficiosa cerca de 432 comerciantes en todo el país, para verificar el cumplimiento de sus deberes de formalización de su actividad, en especial matricularse en las Cámaras de Comercio y tener al día su registro.

NORMATIVA

La Dirección de Cámaras de Comercio, participó en la elaboración y expedición de la Ley 1727 de 2014, mediante la cual se reforma el Código de Comercio y se fijan normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad de estas instituciones. Este hecho representa a la vez el reto más significativo afrontado por la Dirección durante el 2014.

Adicionalmente, se expedieron las siguientes circulares externas:

- Circular externa No. 001, cuyo objeto es: Instruir a las Cámaras de Comercio sobre el procedimiento a seguir para la inscripción de los libros de registro de socios o accionistas y los de actas de asamblea y juntas de socios que se lleven en medios electrónicos.
- Circular Externa No. 002, cuyo objeto es: Impartir instrucciones a las Cámaras de Comercio sobre la función de llevar el Registro Único de Proponentes, su inscripción, renovación, actualización, cancelación o la renovación de alguno de los actos inscritos y definir el formato y mecanismo a través del cual las entidades estatales deben reportar la información a las Cámaras de Comercio sobre contratos adjudicados, en ejecución, ejecutados, multas, sanciones e inhabilidades en firma.
- Circular Externa No. 004, cuyo objeto es: Que mediante Circular No. 001 del 17 de enero de 2014, esta Entidad, instruyó a instruir a las Cámaras de Comercio sobre el procedimiento a seguir para la inscripción de los libros de registro de socios o accionistas y los de actas de asamblea y juntas de socios que se lleven en medios electrónicos por parte de los comerciantes o inscritos.

Que una vez expedida la citada Circular, la Confederación de Cámaras de Comercio – CONFECAMARAS solicitó la modificación del numeral 1.1.2.1.3.

- Circular Externa No. 005, cuyo objeto es: Instruir a las Cámaras de Comercio respecto de los requerimientos mínimos que deben adoptar a fin de prevenir los fraudes en los registros públicos que administran en procura de garantizar la seguridad y la confiabilidad.

En materia de eventos, la Dirección de Cámaras de Comercio realizó el Primer Simposio Nacional de Cámaras de Comercio. Este Simposio tenía como fin llevar a cabo un encuentro especial de Presidentes, representantes legales, directores jurídicos, y directores contables de las 57 Cámaras de Comercio de todo el país. Adicionalmente, se discutieron sobre temas normativos, contables, y jurídicos frente al manejo de las funciones en las Cámaras de Comercio. Dentro de los invitados y conferencistas estuvieron Peter Hill, Presidente Iberoamericano de las Cámaras de Comercio (Chile) y Javier Mora, consultor español.

3.6 ESTUDIOS ECONÓMICOS

El Grupo de Estudios Económicos (GEE) de la Superintendencia de Industria y Comercio, basado en criterios técnicos y exigentes estándares, aborda los temas estratégicos de la Superintendencia y de cada una de sus áreas misionales, y elabora estudios de mercado en aquellos sectores que, coyunturalmente, son más sensibles en la economía colombiana.

Asimismo, el GEE adelanta labores de investigación académica que complementan el trabajo de la Superintendencia, ofreciendo así elementos técnicos para la toma de decisiones y la formulación de políticas de trascendencia nacional. Estos estudios, constituyen una fuente importante de información para hacer seguimiento y control a los agentes que participan en los diferentes sectores de la economía colombiana. De esta forma, se fortalece la labor preventiva –más que la reactiva– de la Superintendencia en sus diferentes áreas misionales. Por su alto nivel académico y el desarrollo formal, los trabajos son presentados en espacios académicos con el propósito de compartir y difundir los ejercicios técnicos adelantados, promoviendo la visibilidad académica y gubernamental de la SIC.

En este espacio el GEE busca poner a disposición de la comunidad en general los estudios de mercado, los documentos de trabajo (estudios académicos) y otros recursos, resultado de las actividades de investigación continua. Lo anterior con el propósito de promover la discusión académica y técnica, que resulta trascendental para el diseño de políticas, programas y proyectos de competencia de la Entidad y el Gobierno Nacional.

Adicionalmente, el Grupo de Estudios Económicos, durante el 2014, elaboró 5 documentos de trabajo que conjugan elementos misionales e la Entidad con variables económicas relevantes tales como crecimiento económico, innovación, entre otros. Los estudios académicos en mención, se enlistan a continuación:

- Documento Trabajo 15. 2014: Análisis de efectos explotativos de integraciones empresariales a partir del modelo de Cournot: el caso de mercados con bienes homogéneos
- Documento Trabajo 16. 2014: Competencia y Crecimiento Económico: una aproximación empírica
- Documento Trabajo 17. 2014: ¿Es posible hablar de competencia en situaciones de mercado líder – seguidor?
- Documento Trabajo 18. 2014: Patentes y Crecimiento Económico: ¿Innovación de Residentes o No Residentes?
- Documento Trabajo 19. 2014: Análisis Departamental de las Captaciones en el Sistema Financiero Colombiano

Estos documentos y otros trabajos adelantados por el GEE, han sido presentados por los miembros del equipo de trabajo en diferentes escenarios económicos, tales como el X Simposio de Microeconomía en la Universidad Externado de Colombia, el IV Congreso de Economía Colombiana en la Universidad de los Andes, XXIV Simposio Internacional de Estadística, II Encuentro de Investigación en Ciencias Económicas de la Universidad Militar, Red Internacional de Competencia en Marrakesh, Marruecos, entre otros.

De otra parte, el GEE ha suministrado diversas actividades de apoyo y análisis económico a diversas dependencias de la Entidad, para apoyar la toma de decisiones, la imposición de sanciones e incluso aportar metodologías de análisis.

De otra parte, como parte de las actividades de apoyo en la formación de funcionarios de la SIC, el Grupo de Estudios Económicos, ha ofrecido cursos de capacitación en temas de herramientas de análisis económico, Excel básico, Excel Intermedio y normas de citación APA, entre otros.

Por último, como estrategia de sensibilización de las funciones de la SIC ante el sector industrial colombiano, el GEE celebró un convenio dentro del marco de cooperación suscrito entre la Vicepresidencia de Desarrollo Económico y Competitividad de la ANDI. Además, el GEE coordinará de forma conjunta con el DNP y la Dirección Nacional de Derechos de Autor, un proyecto liderado por División de Estadísticas y Economía de la OMPI, el estudio económico de evaluación del Sistema de Propiedad Intelectual en Colombia

3.7 OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESARROLLO ADMINISTRATIVO COMO SOPORTE PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES INSTITUCIONALES

Las acciones administrativas emprendidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, se encuentran enmarcadas bajo los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión, y el plan estratégico sectorial cuyos componentes se desglosan a continuación:

3.7.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

3.7.1.1. Seguimiento de las metas de gobierno (SISMEG): La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta en su Plan Estratégico Sectorial con tres indicadores, todos relacionados con la administración del Sistema Nacional de Propiedad Industrial.

Estos son:

- **Meses de evaluación de solicitudes de patentes de invención:** La Superintendencia de Industria y Comercio es la primera Oficina de Patentes más ágil de América y la tercera en el mundo, pues para finales del año 2014 alcanzó la cifra histórica de 24 meses promedio, en decidir sobre una solicitud de patente (concediéndola o negándola). La meta tenía como línea base en el año 2010, 60,4 meses y para el 2014 debía estar en 34⁷ meses. Al estar en 24 meses en el 2014, la meta se encuentra ampliamente superada.
- **Número de solicitudes de marcas y lema comercial:** Este indicador, que se refiere básicamente al número de solicitudes que los nacionales o extranjeros presenten ante la Superintendencia de Industria y Comercio, también arroja un balance positivo, pues en el 2014 se recibieron 39.057 solicitudes de marcas y lemas comerciales, lo que nos permitió cumplir la meta anual al 108% (meta cierre de 2014: 36.000 marcas solicitadas).
- **Número de Solicitudes de patentes (invención y modelos de utilidad):** La meta planteada para este indicador se fijó en 3.500 solicitudes recibidas para el 2014. A pesar de los múltiples esfuerzos realizados en divulgación y promoción de las ventajas y bondades del Sistema Nacional de Propiedad Industrial, se recibieron 2.542 solicitudes lo que arroja un cumplimiento del 73% de la meta.

3.7.1.2. Caracterización de ciudadanos y grupos de interés: La Entidad realizó el informe de caracterización de ciudadanos donde se identificaron las variables geográficas e intrínsecas de los grupos de interés, así como las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos, con el fin de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los mismos en su interacción con el Estado.

3.7.1.3. Implementar políticas internas asociadas al manejo de datos personales: La Entidad elaboró el documento “*Políticas de Tratamiento de la Información Personal en la Superintendencia de Industria y Comercio*”, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el link <http://www.sic.gov.co/drupal/politicas>.

3.7.1.4. Publicación de la información de la Entidad en lugares visibles y de fácil acceso al ciudadano: Se publicó información de interés a la ciudadanía en las respectivas carteleras que se encuentran a disposición en el sitio de atención al ciudadano y señalización este sitio, lo que permite fácil acceso del ciudadano.

3.7.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.7.2.1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- **Consolidación plan anticorrupción y de atención al ciudadano:** En el 2014 el plan anticorrupción y de atención al ciudadano fue elaborado a través de las siguientes estrategias: Estrategia de participación ciudadana y participación de cuentas, Estrategia de atención al ciudadano, Estrategia de racionalización de trámites e Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, las cuales se encuentran publicadas y consolidadas en la página web de la Entidad en el link <http://www.sic.gov.co/drupal/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>
- **Informe de seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción y publicar en página web de la entidad:** En el año 2014 la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de la estrategia anticorrupción, los

⁷ La meta inicial de cierre a 2014 era de 45 meses, no obstante, dados los buenos resultados en el cumplimiento de la meta y por solicitud del Departamento Nacional de Planeación, la meta fue ajustada a 34 meses.

informes se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sic.gov.co/drupal/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>

- Informe de asesoría a las dependencias sobre cómo identificar riesgos de corrupción: A través de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno se verifica la correcta identificación y eventual materialización de los riesgos de corrupción.

En desarrollo de este proceso se creó el instructivo para la identificación de riesgos de corrupción código CI01 – I02 y el formato CI01- F05, para la identificación de los mismos, los cuales fueron aplicados a tres dependencias, esto con el fin de formular un nuevo mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2015, con actividades preventivas puntuales sobre cada riesgo identificado.

De otra parte, durante los meses de junio y julio se capacitó a todos los funcionarios de la entidad en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, que incluía un elemento orientado a la identificación de riesgos de los procesos y la inclusión del tema de corrupción en cada uno de ellos, es así que a través del DAFP, se consultó su inclusión y para la vigencia 2015, se estudiará la viabilidad de incluir los riesgos de corrupción en el mapa de riesgos por proceso.

- Informe de la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción y los controles que determinen para su manejo: La SIC el 28 de marzo de 2014 hizo revisión de los 38 riesgos y actualizó algunos controles. Las actividades de control estuvieron enfocadas en la sensibilización a funcionarios sobre los temas de corrupción, la revisión periódica de procedimientos y manuales a fin de evitar escenarios de corrupción y las auditorías de control interno.

Los informes de seguimiento al plan de corrupción se encuentran publicados en el link <http://www.sic.gov.co/drupal/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano>

- Informe de acompañamiento al proceso de evaluación del ITN e Integra del Sector Comercio, Industria y Turismo: La Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de julio de 2014, diligenció la encuesta del Índice de Transparencia Nacional.
- Difusión por medio electrónico por parte del MINCIT de los resultados del Índice INTEGRA ante el nivel directivo del sector: Transparencia informó a finales del mes de noviembre de 2014, que aún no ha publicado los resultados de la encuesta ya que se encontraba en los procesos de revisión y ajustes de cálculo para la obtención de los resultados preliminares.
- Realizar capacitaciones misionales del sector a nivel nacional: En el año 2014 la Entidad realizó diferentes programas de capacitación, sensibilización y divulgación. En dicho periodo se realizaron aproximadamente 623 eventos en los cuales se llegó a 23.945 personas a lo largo del territorio nacional. Esto incluye el Aula de Propiedad Intelectual - API – y los eventos realizados por las diferentes áreas misionales de la Entidad.

Igualmente, se encuentran los Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI, los cuales tienen como objetivo facilitar el acceso a la información tecnológica y fomentar la capacidad para utilizarla eficazmente en favor de la innovación y el crecimiento económico del país. En el 2014 se inauguraron 2 CATI en BIOPACIFICO (valle del Cauca) y en BIOINNOVA (Quibdó). Los centros conforman una red nacional que, distribuida territorialmente, fomentan el uso de la información tecnológica y ofrece asistencia en materia de propiedad industrial.

3.7.2.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

- Sensibilizar a través de las carteleras y Mintranet acerca del significado de participación ciudadana como el ejercicio de diálogo entre el Estado y la Comunidad: La Entidad realizó sensibilización en la IntraSic y en las carteleras digitales que se encontraban ubicadas en los pisos donde funciona la SIC, sobre participación ciudadana, así como de los espacios que la Entidad desarrolla para garantizar este ejercicio con la ciudadanía como la audiencia pública de rendición de cuentas.
- Identificación de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la Entidad: A pesar de que se cuenta con varias actividades que permiten el acercamiento de la ciudadanía con la SIC, como son: Programa de Formación a la ciudadanía, Programa Sic Educa Niños, Chat con Superintendente y Delegados, entre otras, el programa bandera que presentó valiosos éxitos, fue el programa “SIC Móvil”, con el cual la Entidad logró prestar sus servicios en diversas ciudades del país; generó espacios de interacción y participación con grupos de interés de cada región, como empresarios, universidades, autoridades locales y gremios, entre otros; realizó actividades de sensibilización y divulgación como talleres, capacitaciones y prestando el servicio de recepción de trámites.

Durante el año 2014, la SIC realizó las “SIC Móvil” en las ciudades de Montería, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Manizales, Rihacha, Valledupar y Cali.

- Uso de medios electrónicos y presenciales en el proceso de elaboración de la rendición de cuentas, normatividad, procesos de planeación de la Entidad y divulgación del uso de los conjuntos de datos: La Entidad dispuso de diferentes mecanismos dentro de los que se destacaron: un espacio en su página web denominado “Proyectos de resolución”, donde los ciudadanos realizaron los comentarios que consideraron pertinentes frente a los proyectos de resolución que se encontraban en curso de aprobación por la Entidad.

Adicionalmente, estuvo habilitada la cuenta de correo electrónico oplaneacion@sic.gov.co con el fin de conocer la opinión de los usuarios de la SIC, sobre los retos estratégicos de la misma plasmados en los planes de acción, los cuales se encuentran publicados en la página web. Igualmente, en la web de la Entidad se dispone de un espacio para el tema de rendición de cuentas.

3.7.2.3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Adopción de los protocolos de atención del PNSC del DNP: Promovidos como Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderados por el Departamento Nacional de Planeación, la Entidad adoptó los siguientes protocolos de atención: Línea de atención personalizada, Línea de atención por chat, Línea de atención telefónica, Línea de atención conmutador, Línea de atención sede central, Implementación carta trato digno e Implementación protocolo atención discapacitados, entre otros.
- Informe sobre la frecuencia con que la Entidad verifica que la información publicada acerca de trámites, servicios, horarios de atención, requisitos de trámites y servicios, y medios de acceso a los mismos, sea consistente en los diferentes canales de atención: Se implementó como política de la Entidad y documentado en el manual de comunicaciones, la realización de comités periódicos de revisión en conjunto con la oficina de tecnología y los grupos de comunicaciones y atención al ciudadano, relacionada con trámites, servicios, horarios de atención, y requisitos entre otros que se publican en la página web de la Entidad con el objetivo de garantizar la consistencia de la información brindada a la ciudadanía.

3.7.2.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

- Informe de realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de conformidad con la directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública: La Audiencia de Rendición de Cuentas se realizó el 13 de

noviembre de 2014 en la ciudad de Cali en el Boulevard Avenida Colombia – Inmediaciones Iglesia de la Ermita y contó con transmisión en directo por la página web de la Entidad.

El informe de gestión y el informe de relatoría pueden ser consultados en la página web a través del link: <http://www.sic.gov.co/drupal/audiencia-publica>

3.7.2.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

- Elaboración del inventario de información de productos que produce la Entidad de acuerdo a los SIG: La Entidad realizó el inventario de la información de productos por cada uno de los 39 procesos existentes en la entidad.

3.7.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

3.7.3.1. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

- Informe de actualización del manual de funciones y competencias laborales: Durante la vigencia 2014 la Superintendencia de Industria y Comercio, adelantó la actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales en cumplimiento al Decreto 1785 de 2014 y a las especificaciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de obtener una mayor competitividad en la ejecución de funciones y competencias y obtener mejores resultados en la ejecución de planes, proyectos y programas establecidos en la SIC. Se estima culminar la actualización en la vigencia 2015, en atención a los lineamientos establecidos por el Decreto 1785 de septiembre de 2014.

3.7.3.2. PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS

- Actualización del Plan Estratégico de Recursos Humanos de acuerdo con la guía metodológica para la formulación de los planes estratégicos de RH del DAFP: La Entidad en 2014 mantuvo el plan estratégico de recursos humanos, en el que se relacionan los proyectos, aspectos y metas de temas sensibles como la inducción de funcionarios, la capacitación, la re-inducción, la evaluación del desempeño, el plan de incentivos, temas de salud ocupacional, desvinculación y otras actividades. Lo anterior se realizó en el marco del modelo integrado de planeación y gestión de la función pública. En el mismo documento se contempla lo relacionado con el plan anual de vacantes de la Entidad.

3.7.3.3. PLAN ANUAL DE VACANTES

- Actualización del Plan Anual de Vacantes: La Superintendencia de Industria y Comercio para la vigencia 2014 actualizó el plan de vacantes.
- Reportar al DAFP y al CNSC las vacantes: Se envió correo electrónico al Departamento Administrativo de la Función Pública y a la Comisión Nacional de Servicio Civil informando el número de vacantes que se encontraban disponibles al mes de diciembre de 2014.

3.7.3.4. SUSCRIBIR LOS ACUERDOS DE GESTIÓN

- Informes de acuerdos de Gestión Suscritos: En 2014 se suscribieron 18 Acuerdos de Gestión entre el superior jerárquico y los respectivos gerentes públicos. A la fecha, no se tiene la calificación de estos puesto que su evaluación debe realizarse en un plazo no mayor de tres meses, contados a partir de la finalización de la vigencia.

3.7.3.5. CLIMA ORGANIZACIONAL: PLAN INTEGRAL BCS

- Presentación del Plan Integral BCS: Para el 2014 se elaboró el plan de Bienestar e Incentivos-Capacitación y Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo el cual se encontraba articulado con el plan estratégico de recursos humanos. En estos planes se describieron las actividades, eventos y capacitaciones que se realizaron a lo largo del 2014 para un mejor bienestar de los funcionarios.
- Informe de seguimiento del Plan Integral BCS, articulado con el plan estratégico de Recursos Humanos: Dentro de las actividades que se realizaron en torno a bienestar se pueden destacar Mejoramiento Calidad de Vida, Semana de la Salud, Integración funcionarios, Sistema de estímulos, lo cual permitió que los servidores se concientizaran sobre los hábitos saludables, calidad de vida y buenos canales de comunicación con los demás servidores de la Entidad.

Frente al tema de capacitación, se resaltan las capacitaciones de inglés, Diplomado Signos Distintivos, Registro Nacional de Bases de Datos, Método Alternativo de Solución de Conflictos de Conciliación, Generalidades del Derecho Disciplinario, Seminario sobre Cultura de Resultados, entre otras. Las capacitaciones efectuadas, contribuyeron a una mejor prestación del servicio de la Entidad, puesto que las mismas se programaron con fundamento en las necesidades que cada área puso de presente.

Respecto a salud y seguridad en el trabajo se destacan actividades como simulacro nacional y actividad de integración trabajo en equipo. Estas actividades permitieron que los servidores profundizaran su aprendizaje en primeros auxilios y trabajo en equipo, igualmente contribuyeron a la participación, compromiso, responsabilidad y autocuidado.

3.7.3.6. SEGUNDA LENGUA

- Informe de seguimiento del programa de conocimiento en segunda lengua: Para el 2014 la Entidad contaba con 577 funcionarios, de los cuales 150 participaron en el programa de segunda lengua, así: nivel básico 50, nivel medio 55 y nivel avanzado 45.

3.7.4. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

3.7.4.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD: IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Mantener la Certificación en Calidad: Los días 4 y 5 de diciembre de 2014 se llevó a cabo la auditoría de seguimiento por parte de SGS Colombia SA. Como resultado de la auditoría, la SIC mantuvo su sistema de gestión.
- Programación y ejecución de las auditorías internas para realizar seguimiento y mantenimiento al sistema: En el 2014 el Programa de Auditoría fue aprobado por los Representantes de la Dirección para calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional. El programa fue ejecutado adecuadamente adelantándose auditorías a los 39 procesos existentes. En el mes de abril se ejecutó el primer ciclo de auditoría en la cual se hizo seguimiento al cierre de no conformidades de la vigencia anterior, durante el mes de octubre de 2014 se realizó el segundo ciclo de auditorías en los tres (3) sistemas de gestión.

Como conclusión de las auditorías, se encontró que la Entidad cuenta con un Sistema Integral de Gestión Institucional robusto y adecuado según el objeto de la Superintendencia de Industria y Comercio, sin embargo hay que fortalecer la divulgación del SIGI con mecanismos más dinámicos con el fin de generar mayor apropiación en los servidores de la entidad.

- Revisar el sistema por lo menos una vez al año por parte de la Dirección de la Entidad, evidenciado mediante registros de asistencia actas o ayudas de memoria: Se realizó revisión por la Dirección en el mes de diciembre. En los temas objeto de revisión se contempló, entre otros, el cronograma de trabajo para 2015 a 2018 para la transición a las nuevas versiones de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 que pasará a ISO 45001.

3.7.4.2. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- Elaboración y Seguimiento del Plan de ajuste tecnológico: En el 2014 se elaboró el plan de ajuste tecnológico, el cual incluía, entre otros los siguientes ítems: instalación y mantenimiento de equipos y elementos tecnológicos de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones; mejoramiento de soluciones informáticas actuales y el desarrollo de nuevas soluciones, continuar con la digitalización del archivo histórico y realizar acciones tendientes a la implementación del expediente electrónico, mantenimiento de la mesa de ayuda a los usuarios informáticos y la definición e implementación de la arquitectura empresarial y el desarrollo de software.

Los avances del plan son los siguientes: i) en relación con el Laboratorio Forense, se adquirieron 6 servidores de procesamiento, un servidor de almacenamiento, UPS, rack, software de análisis de informática forense, la capacitación necesaria para entrar en operación, entre otros; ii) así mismo, fue fortalecida la infraestructura tecnológica de la SIC mediante la adquisición de Licencias de programas de análisis estadístico como SPSS y Stata, Acrobat profesional, Microsoft Project, Microsoft Visio, Red Hat Jboss Enterprise y Microsoft Access; iii) respecto de los sistemas de información, fueron implementados las aplicaciones de móviles, el sistema de radicación de la Red Nacional de Protección al Consumidor y su integración con la Superintendencia de Servicios Públicos, el sistema de gestión judicial, Fase II Sistema de Propiedad Industrial y el sistema de Derecho al Turno.

- Análisis de la implementación del protocolo de internet IP v6, de conformidad con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Para la vigencia 2014, se incluyó dentro del plan anual de adquisiciones, la actualización del core de switches del centro de cómputo y parte de los switches de borde de conexión de pisos, proceso que se realizó en el tercer trimestre del año, toda vez que la actualización del sistema core de distribución de redes es indispensable para dar continuidad al proyecto de implementación del Protocolo IPV6. Adicionalmente se realizaron pruebas con la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano (RAVEC) para la conexión de los servicios de SIIF con el Ministerio de Hacienda, con resultados satisfactorios.

Al mes de diciembre se realizó la adquisición e implementación de switches core y de borde que soportan el protocolo IP versión 6, con el fin de actualizar la plataforma de red, de conformidad con el diagnóstico de migración de IP versión 4 a IP versión 6.

- Formulación de un plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: La Entidad en el año 2014 alcanzó los siguientes resultados en cuanto al componente de Plan de Continuidad del Negocio (BCP) para la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):
 - Análisis de Impacto del Negocio (BIA): Identificación de diecisiete (17) procesos y/o servicios críticos de la OTI, los cuales se convirtieron en la base de los análisis requeridos para la definición del Plan de Continuidad de Negocio de la OTI.
 - Análisis de Riesgos de los procesos y/o servicios críticos de la OTI sobre cada uno de los diecisiete (17) procesos y/o servicios catalogados como críticos en el BIA
 - Política de Continuidad del Negocio de la SIC: Contempló las generalidades y/o lineamientos de las mejores prácticas en Continuidad del Negocio para la OTI de la SIC y para el Plan de Continuidad del Negocio de la OTI.

- Plan de Recuperación ante Desastres (DRP): Se documentaron los grupos de respuesta a los incidentes, los escenarios, las escalas de atención, el árbol de documentación, así como los procedimientos de restauración en sitio y desde su inicio, de cada uno de los procesos y/o servicios de la OTI definidos como críticos con sus respectivos diagramas de flujo (17 procedimientos en total).
 - Se efectuaron sesiones de transferencia de conocimiento general dirigidas al personal de la OTI en temáticas de continuidad del negocio, la importancia de la comunicación en medio de la crisis y el plan de recuperación de desastres.
 - Pruebas del Plan de Continuidad de Negocio: Se ejecutaron dos escenarios definidos por la SIC en donde se probó la simulación de controlada de corte de fluido eléctrico afectando los servicios virtuales ya las base de datos que soportan seis (6) aplicaciones críticas, así como la restauración en ambiente de pruebas de la Base de Datos de la aplicación Derecho al Turno.
 - Plan de Continuidad de Negocios de la OTI: Contiene el marco teórico de la gestión de continuidad de negocios y las recomendaciones generadas para continuar con la implementación de la continuidad del negocio en la OTI, así como la unificación de los documentos generados como entregables durante la ejecución del proyecto.
- En cuanto al componente de revisar, ajustar, y/o actualizar conforme a la Norma Técnica NTC-ISO/IEC 27001:2013 el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para la OTI de la SIC, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - Se realizó la validación del inventario de activos de información.
 - Se realizó la validación de la Matriz de Riesgos.
 - Se actualizó el Plan de Tratamiento de Riesgos.
 - Se actualizó la Declaración de Aplicabilidad.
 - Se parametrizó el modulo ISO 27001 a la versión 2013.
 - Se realizó la revisión de la Política del SGSI para la OTI de la SIC.
 - Se revisó y actualizó el Manual de Políticas del SGSI para la OTI de la SIC.
 - Se revisaron y actualizaron el conjunto de procedimientos iniciales referentes al SGSI.
 - Se revisaron y actualizaron el conjunto de instructivos iniciales relacionados con el SGSI
 - Informe sobre las actividades que ha adelantado la Entidad para el seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información: En lo que respecta a las actividades realizadas en el 2014 para seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se obtuvo:
 - Análisis de Impacto del Negocio (BIA).
 - Identificación inicial de diecisiete (17) procesos y/o servicios críticos de la OTI.
 - Análisis de Riesgos de los procesos y/o servicios críticos de la OTI.
 - Generación de una (1) Política de Continuidad del Negocio para la OTI de la SIC.
 - Un (1) Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).
 - Se realizó la transferencia de conocimiento a promedio de cuarenta y cinco (45) colaboradores de la OTI en temáticas de continuidad del negocio, la importancia de la comunicación en medio de la crisis y el plan de recuperación de desastres.
 - Se ejecutaron dos (2) escenarios de pruebas del plan de continuidad del negocio para la OTI de la SIC.
 - Generación de un (1) Plan de Continuidad de Negocios de la OTI.
 - Validación del inventario de activos de información.
 - Validación de la Matriz de Riesgos.
 - Actualización (1) del Plan de Tratamiento de Riesgos.
 - Actualización de la Declaración de Aplicabilidad.
 - Parametrización del módulo ISO 27001 a la versión 2013.
 - Revisión de la Política del SGSI para la OTI de la SIC.

- Revisión y actualización del Manual de Políticas del SGSI para la OTI de la SIC.
 - Revisión y actualizaron del conjunto de procedimientos iniciales referentes al SGSI.
 - Revisión y actualizaron del conjunto de instructivos iniciales relacionados con el SGSI
- Informe plan de capacitación temas referentes a Gobierno en Línea: En el 2014 se realizó el plan de capacitaciones dentro del cual se encuentran Sensibilización GEL, Caracterización de usuarios, Interoperabilidad, entre otras. Estas capacitaciones fueron dictadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y por la articuladora Gel del Sector.
 - Publicación de un conjunto de datos en datos.gov.co: Para el 2014 se realizó el inventario de información de la Entidad y fueron publicados los dataset asociados a Estudios económicos e Integraciones Empresariales en el portal de datos del estado. En los siguientes links se encuentra la información

Link de Datos Abiertos de Estudios Económicos:

<http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/frm/catalogo/frmCatalogo.aspx?dsId=20721>

Link de Datos Abiertos de Integraciones Empresariales:

<http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/frm/catalogo/frmCatalogo.aspx?dsId=51192>

3.7.4.3. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL

- Seguimiento y actualización del programa de ahorro y uso eficiente de papel. "Cero papel": Durante la vigencia 2014 se realizaron campañas electrónicas, con la publicación de tips establecidos en la circular N° 11 de diciembre 2013 para el uso eficiente y racional del papel, en la intranet de la Entidad (INTRASIC), carteleras digitales y las campañas realizadas por el proveedor de los puntos de impresión de la Entidad.
- Diseño, implementación o mejora electrónica de al menos un proceso de la Entidad: En el 2014 el proceso asociado a Gestión Judicial fue objeto de automatización a través de una herramienta BPM conforme al procedimiento establecido.

3.7.4.4. GESTIÓN AMBIENTAL

- Formulación e implementación del Plan de Gestión Ambiental 2014: La Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica NTC-ISO 14001:2004, desarrolló e implementó la política y los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, los cuales están dirigidos a contribuir y a promover la protección del Ambiente y el desarrollo sostenible. Adicionalmente, se implementaron mecanismos de mejora que generarían un compromiso ambiental en la Entidad.

Formulación de los programas de eco eficiencia:

Programa de gestión para el uso eficiente y racional de energía: En el marco de este programa se realizaron campañas de ahorro de energía para todo el personal de la Entidad, así mismo, se efectuaron revisiones mensuales de las redes eléctricas de las instalaciones de la SIC y se hicieron seguimientos mensuales a los consumos.

Programa de gestión para el uso eficiente y racional del agua: Dentro de este programa, se realizaron campañas de sensibilización a los funcionarios, contratistas y usuarios. Igualmente, se hicieron revisiones diarias de las fuentes de agua con el fin de verificar su correcto funcionamiento.

Programa de gestión para el manejo y disposición de residuos sólidos: La Entidad dentro del manejo de residuos, para el año 2014 adelantó campañas de sensibilización a los funcionarios y contratistas lo que permitió que en el segundo semestre del 2014 se aumentara el porcentaje de aprovechamiento de los residuos, no obstante, como oportunidad de mejora se debe afianzar la sensibilización en cuanto a la separación en la fuente del “papel”.

3.7.4.5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Informe de cumplimiento del plan de racionalización de trámites y automatización de los trámites y servicios en línea de las entidades del sector: Durante la vigencia 2014 se terminó el proceso de migración de los trámites a la versión 3.0 del SUIT, se actualizaron los diferentes trámites y servicios inscritos en el Portal del Estado Colombiano (PEC) y se inscribieron nuevos trámites.

Así mismo se automatizaron los siguientes trámites: i) Reconocimiento del certificado de conformidad de producto o servicio; ii) Demanda por posibles actos de competencia desleal en uso de funciones jurisdiccionales; iii) Autorización Integraciones Empresariales – Pre-evaluación; y iv) Presentación de solicitud de patente en los países miembros del tratado de cooperación en materia de patentes - PCT.

3.7.4.6. GESTIÓN DOCUMENTAL

- Seguimiento al programa de Gestión Documental: En el mes de diciembre de 2014 se presentó el informe de seguimiento al programa de Gestión Documental de acuerdo con los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión y los lineamientos del Archivo General de la Nación, en dicho informe se relacionan cuadros de clasificación, tablas de retención e inventario documental. El informe muestra que se han venido ejecutando los servicios especializados en administración de gestión documental que incluye la organización, la digitalización e indexación de documentos y se realizaron capacitaciones en el manejo de documentos vitales.
- Diseñar el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos: En 2014 se diseñó el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.

3.7.5. GESTIÓN FINANCIERA

El presupuesto definitivo de la SIC para 2014 fue de \$105.779 millones de pesos, de los cuales el 58% corresponden a funcionamiento y el 42% restante a inversión:

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	APR. INICIAL	APR. VIGENTE	COMPROMISO	% COMPROMETIDO	OBLIGACION	% OBLIGADO	PAGOS
FUNCIONAMIENTO	60.901	60.861	57.872	95,09%	56.936	93,55%	55.119
Gastos de Personal	47.474	45.248	43.757	96,71%	43.654	96,48%	42.835
Gastos Generales	10.848	13.034	12.741	97,75%	11.917	91,43%	10.920
Transferencias Corrientes	2.579	2.579	1.374	53,27%	1.364	52,90%	1.364
INVERSION	57.500	44.918	44.645	99,39%	39.736	88,46%	34.371
Total general	118.401	105.779	102.518	96,92%	96.672	91,39%	89.490

Fuente SIF 15 de enero 2015

Del total asignando, el 3% se financia con recursos nación y el 97% con recursos propios.

Cifras en millones de pesos

Etiquetas de fila	APR.	COMPROMISO	%	OBLIGACION	% OBLIGADO	PAGOS
Nación	3.000	2.998	99,94%	2.916	97,19%	1.623
Propios	102.779	99.519	96,83%	93.756	91,22%	87.867
Total general	105.779	102.518	96,92%	96.672	91,39%	89.490

Fuente SIIF 15 de enero 2015

En términos de ejecución presupuestal, con base en información tomada del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF a 15 de enero de 2015, a 31 de diciembre de 2014 la SIC ha logrado comprometer el 96.92% de su presupuesto y obligado el 91.39%⁸.

La ejecución más baja del presupuesto de funcionamiento está en sentencias y conciliaciones de la cuenta transferencias corrientes, en donde se comprometieron \$165 millones de una provisión de \$1.226 millones lo que corresponde al 13.45%.

Entre los proyectos de inversión, se destaca el “*Fortalecimiento Renovación Y Mantenimiento de Las Tecnologías de Información y de Las Comunicaciones de la SIC a Nivel Nacional*”, que con un presupuesto de \$14.813 millones, representa el 33% del total de inversión de la Entidad con compromisos del 99.84% y obligación del 92.98%

En segundo lugar, el proyecto “Implementación y funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor”, que comprometió el 99.85% de los \$8.580 millones asignados en presupuesto los cuales representan el 19% del mismo y una obligación del 69.86%.

Al cierre de la vigencia, el cumplimiento de las metas de ejecución presupuestal de la SIC con las cuales se comprometió ante la Presidencia de la República se refleja de la siguiente manera:

Tipo Gasto	Presupuesto Vigente	Compromisos					Obligaciones				
		Meta Millones \$	Meta %	Ejecución \$	% Ejec	Cumplimiento SIC	Meta Millones \$	Meta %	Ejecución \$	% Ejec	Cumplimiento SIC
Funcionamiento	60.861	60.861	100,00%	57.872	95,09%	95,09%	60.861	100,00%	56.936	93,55%	93,55%
Inversión	44.918	44.918	100,00%	44.645	99,39%	99,39%	44.918	100,00%	39.736	88,46%	88,46%
TOTAL	105.779	105.779	100,00%	102.518	96,92%	96,92%	105.779	100,00%	96.672	91,39%	91,39%

3.7.6. GARANTIZAR Y ASEGURAR EL EJERCICIO EFECTIVO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.7.6.1. GARANTÍA Y ASEGURAMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Elaboración y socialización del Plan de Garantía y aseguramiento de los derechos de las personas con discapacidad: En relación con esta actividad, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó capacitaciones al grupo de vigilancia, cafetería y aseo para la atención a personas con discapacidades.
- Informe que dé cuenta de los avances del Plan Garantía y aseguramiento de los derechos de las personas con discapacidad: El líder de Salud Ocupacional entrevistó a los tres (3) servidores con discapacidad que se encuentran vinculados a la SIC, quienes desde su perspectiva informaron que la Entidad tiene una infraestructura adecuada para personas con discapacidad, pero que sin embargo solicitan hacer una revisión al protocolo en caso de emergencias para personas con discapacidad. El informe respectivo fue reportado al MINCIT como cumplimiento de las actividades del cuarto trimestre de la vigencia.

⁸ Las cifras definitivas se generarán el 20 de enero (fecha de cierra presupuestal).

4. CONPES

A continuación se presenta un resumen de las acciones adelantadas por la SIC en cumplimiento de los compromisos asignados en los documentos Conpes 3620 de 2009, 155 de 2012 y 3816 de 2014:

Documento Conpes No. 3620 del 09 de noviembre de 2009 “Lineamientos de política para el desarrollo e impulso del Comercio Electrónico en Colombia”

COMPROMISO	AVANCES	
<p>A nivel internacional, la armonización de las reglas aplicables al comercio electrónico es una necesidad para el comercio internacional y la utilización de las comunicaciones electrónicas en los contratos internacionales con el fin de fomentar la seguridad jurídica y la previsibilidad comercial, así como para la protección del consumidor que realiza transacciones transfronterizas en el ámbito del comercio electrónico.</p>	<p>Participación en las reuniones de coordinación del Ministerio de Relaciones Exteriores para los Grupos de Trabajo de Comercio Electrónico (WGIII) y de Solución de Controversias por Vía Informática (WGIV) de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional – CNUDMI.</p> <p>Apoyo y comentarios a documentos con destino a la delegación colombiana en las sesiones de la CNUDMI.</p> <p>Participación de Delegados de la SIC, en el 49°. Período de sesiones del Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico de la CNUDMI y en el 48°. Período de sesiones de la CNUDMI (Sesión Plenaria)</p>	<p>Estudio al interior del Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico de la propuesta de Colombia, Estados Unidos y España sobre el régimen uniforme de los Documentos Electrónicos Transferibles.</p> <p>Elaboración de la propuesta sobre “Pagos a través de dispositivos móviles” como posible labor futura para el Grupo de Trabajo IV – Comercio Electrónico.</p> <p>Elaboración de la propuesta sobre “Reversión en el pago o Charge-backs” de manera conjunta con la Delegación de los Estados Unidos, para el Grupo de Trabajo III – Solución de Controversias por Vía Informática.</p>
<p>Dado lo anterior, el Gobierno Nacional promoverá las adaptaciones del marco regulatorio y normativo que sea necesario para eliminar barreras al comercio. En este sentido, el Ministerio de Relaciones Exteriores coordinará con las entidades competentes el proceso de revisión de la pertinencia de la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales de 2005 de la CNUDMI</p>	<p>Elaboración de la exposición de motivos del proyecto de Ley para la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales de 2005.</p> <p>Entrega al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p>	<p>Proyecto de Ley a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores para su presentación al Congreso de la República.</p> <p>Se han realizado las consultas respectivas pero este tema no ha tenido ningún avance.</p>
<p>Promoción y uso de la firma electrónica y de la factura electrónica.</p>	<p>Aplicación del decreto 2364 de 2012, Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Uso y aplicación de la firma electrónica como alternativa para la autenticación digital en todos los sectores.</p> <p>En este tema, no se presentaron mayores avances</p>
<p>El diseño del mecanismo para minimizar los requisitos requeridos para autorizar la actividad de las entidades de certificación y propondrá los ajustes antes de doce meses después de aprobarse este documento.</p>	<p>Estudio, participación y elaboración de regulación para las funciones de acreditación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia –ONAC.</p>	<p>Participación en la elaboración y expedición del decreto 333 de 2014, por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto-ley 19 de 2012.</p> <p>En este decreto se establecen los servicios y las obligaciones de las Entidades de Certificación de Firmas Digitales, las funciones del ONAC, de la Superintendencia de Industria y Comercio en este mercado y se deroga el decreto 1747 de 2000.</p>

		Se debe reglamentar el artículo 20 del decreto 333 de 2014 sobre la inspección y vigilancia de las CA, por parte de la SIC
Factura electrónica	El proyecto de reglamentación en Colombia de la factura electrónica se elaboró en el año 2013 pero aún no ha sido expedido.	Participación en el grupo de redacción del proyecto de decreto <i>"Por el cual se reglamenta el parágrafo artículo 2 de la Ley 1231 del 17 de julio de 2008, sobre la circulación de la factura electrónica como título valor y se dictan otras disposiciones"</i> . En etapa de consulta pública

Documento Conpes No. 155 de 30 de Agosto de 2012 "Política farmacéutica Nacional".

COMPROMISO	AVANCES
Vigilar los reportes que deben hacer quienes compran y venden medicamentos dentro del Sistema General de Salud y adelantar los procesos respectivos.	<p>En cumplimiento de las funciones asignadas en materia de control de precios a esta Entidad, en el año 2014 la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la SIC formuló 4 pliegos de cargos a empresas mayoristas y 12 a laboratorios farmacéuticos por presuntamente vender medicamentos en el "canal institucional" del Sistema General de Seguridad Social en Salud por encima del precio máximo de venta. Así mismo, impuso 10 sanciones a mayoristas y laboratorios por aproximadamente 9.900 millones de pesos.</p> <p>Ahora bien, en virtud de las funciones relacionadas con el incumplimiento de los reportes de precios cuando se tiene dicha obligación en materia de medicamentos, la Entidad impuso durante este mismo periodo 61 sanciones por un valor aproximado de \$924 millones.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de las diferentes actuaciones administrativas adelantadas respecto de los procesos iniciados durante años anteriores</p>

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

COMPROMISO	AVANCES
"5. Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio acompañar la implementación de las estrategias incluidas en este documento en los temas asociados con política de competencia". (Capítulo VII Recomendaciones, numeral 5. Pág. 35)	<p>El Grupo de Abogacía de la Competencia se comprometió con el DNP a:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. c) Participar en el diseño y redacción para la inclusión del capítulo de competencia en las diferentes metodologías del AIN. <p>En el 2014 se cumplió con los compromisos (a) y (b). Debido a la etapa temprana de los planes piloto, el compromiso (c) se adelantará en 2015.</p>

5. RETOS

5.1. CONSOLIDAR Y MEJORAR LOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS EXISTENTES: Uno de los principales retos de la entidad es la consolidación y mejora de programas estratégicos que han tenido gran éxito tales como: i) el programa de beneficios por colaboración (delación) para la persecución de carteles de empresarios; ii) Desbogatización de la SIC; iii) Autocomposición para la pronta y efectiva solución a las reclamaciones individuales de los usuarios de servicios de comunicaciones y iv) reducción del tiempo de atención de patentes.

5.2. LABORATORIO FORENSE: Consolidar el equipo de trabajo de Análisis y Recaudo Forense al interior de la Delegatura de Protección de la Competencia, el cual tendrá la función de recaudar, analizar y mantener una debida cadena de custodia de las pruebas electrónicas que se obtengan en el marco de las investigaciones por presuntas infracciones al régimen de competencia. Además, se tendrá un laboratorio especialmente diseñado y equipado para su uso.

5.3. ACCESO DE COLOMBIA AL COMITÉ DE COMPETENCIA DE LA OECD: Se iniciará la implementación de las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, una vez se reciban las que emita este organismo en atención al proyecto de “examen inter pares” (Peer Review), que se llevó a cabo a inicios de 2013.

5.4. AUTOMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS: Para combatir la informalidad y con el fin de investigar a los comerciantes que no han cumplido la obligación de renovar su matrícula mercantil, se automatizará tal procedimiento utilizando para ello la firma electrónica y la generación masiva de los requerimientos y actos administrativos.

5.5. SISTEMA DE SUPERVISIÓN INTELIGENTE A LAS CÁMARAS DE COMERCIO: Con el fin de ejercer de manera más eficiente la función de vigilancia a las cámaras de comercio, se tiene previsto implementar el Sistema de Supervisión Inteligente a las Cámaras de Comercio basado en riesgos.

5.6. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE METROLOGÍA LEGAL – SIMEL: Puesta en funcionamiento de esta herramienta, la cual permitirá implementar un nuevo enfoque de control metrológico a nivel nacional y facilitará el control de fabricantes, importadores y usuarios de instrumentos de medición sometidos al control metrológico.

5.7. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD - SICERCO: Puesta en marcha de esta herramienta informática la cual permitirá un mayor control de los participantes del Subsistema Nacional de Calidad, con el fin de garantizar de forma efectiva, la protección de los derechos de los consumidores y la ciudadanía en general, focalizando los esfuerzos de la SIC en la adopción de decisiones y estrategias dirigidas a ampliar la cobertura a nivel nacional.

5.8. IMPLEMENTACIÓN DEL LABORATORIO DE MASA Y VOLUMEN: Con el fin fortalecer las actividades de control metrológico a nivel nacional por medio de la calibración de los patrones de medida en estas magnitudes, que son utilizados en las inspecciones metrológicas realizadas por parte de las alcaldías, los entes territoriales y la misma Superintendencia de Industria y Comercio

5.9. PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA NACIONAL DE TRÁMITES ON LINE: Mediante este sistema, las Casas del Consumidor estarán permanentemente conectadas con todas las autoridades del orden nacional que ejercen funciones de protección al consumidor, de manera tal que las quejas y demandas, se tramiten como si se interpusieran en Bogotá.

5.10. FORTALECER LAS FUNCIONES DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y METROLOGÍA LEGAL: Se hará la dotación de vehículos con equipos de

metrología legal y reglamentos técnicos, con el fin de apoyar las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y metrología legal en los diferentes municipios del país.

5.11. IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Se trabajará en la elaboración de un plan de sensibilización dirigido a las entidades que conforman la Rama Ejecutiva del poder público acerca de la aplicación de la Ley 1581 de 2012, buscando con ello acompañarlas en la implementación efectiva de las normas de protección de datos personales.

5.12. FORTALECIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN: Se fortalecerá la utilización de los mecanismos alternativos de solución de controversias, particularmente la conciliación, a fin de obtener agilidad en la terminación de los procesos jurisdiccionales, con base en soluciones concertadas directamente entre las partes.

5.13. FORTALECIMIENTO DEL SECTOR TURISMO: Se emprenderán campañas de verificación y de capacitación a los distintos operadores turísticos con el fin de dar a conocer con claridad cuáles son las obligaciones frente al consumidor turista y cómo prestar servicios de calidad para ser competitivos en el mercado nacional y extranjero. Adicionalmente, se presentarán modificaciones a la normatividad vigente para brindar una real protección al consumidor aeronáutico y turístico.

5.14. NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: Adquisición de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten la transaccionalidad de los servicios, con el fin de que sean más ágiles y fáciles para usuarios y funcionarios, y así mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

5.15. PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL: Mantener una participación activa en materia internacional, especialmente en relación con la International Competition Network ICN y la OECD. Adicionalmente se buscará suscribir acuerdos de cooperación y/o memorandos de entendimiento con diferentes autoridades de competencia del mundo.

5.16. FORTALECIMIENTO DE LA DIVULGACIÓN DE LAS FUNCIONES MISIONALES DE LA ENTIDAD: Dentro de las actividades que se realizarán para fortalecer la divulgación de las funciones misiones de la SIC se encuentran: i) crear cursos virtuales avanzados en los temas de mayor demanda de las Delegaturas de Protección de Datos Personales, Protección al Consumidor y Protección de la Competencia; ii) potencializar la presencia del programa SICODEUCA Jr., en colegios públicos y privados del país; iii) difundir la cátedra SIC en universidades privadas de diferentes regiones del país, impartíendola, bien sea, a través de electivas o como materia de programa académico y, iv) mantenerse a la vanguardia de nuevas herramientas tecnológicas y sistemas de atención inteligentes, auto manejables y de funcionamiento remoto que continúen ampliando la cobertura a través de canales de servicio acordes a las tendencias actuales.

5.17. TELETRABAJO: Incrementar para el año 2015 en un 20% el número de teletrabajadores de la entidad.

Fin documento
