



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y
TURISMO

GESTIÓN

2011

Informe



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Bogotá, D.C., Enero de 2012

MISIÓN

Reconocer oportunamente los derechos de propiedad industrial; propiciar la adecuada prestación de los servicios de los registros públicos, cuya administración ha sido delegada a las cámaras de comercio; vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores; promover el mejoramiento de la calidad y la seguridad en los bienes y servicios y estimular la competencia mediante la aplicación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal. Asimismo, mantener los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metrológico que requieren los agentes económicos.

VISIÓN

Seremos reconocidos como una Entidad líder en el control, apoyo y promoción de la actividad empresarial.

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 un sistema integrado de gestión, apoyado en procesos automatizados que atenderán los requerimientos de los usuarios institucionales.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 el presente informe, la SIC ofrece un resumen sobre los logros de la gestión adelantada durante la vigencia 2011, en lo concerniente al desempeño misional de la entidad, indicando los resultados relevantes obtenidos en desarrollo de las funciones institucionales y los lineamientos definidos en el plan estratégico institucional.

El quehacer institucional se enmarcó dentro de los objetivos de política pública y los objetivos y estrategias demarcados en el plan estratégico SIC y en el plan estratégico sectorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011– 2014.

En ejercicio de las funciones institucionales la SIC se ha guiado, por los siguientes lineamientos: i) estricto cumplimiento de los términos legales o los internos previamente establecidos, ii) establecimiento de programas especiales para evacuar el atraso en las dependencias, donde se presente, e iii) incremento de los niveles de oportunidad, eficiencia y calidad.

1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

1.1. Planta de personal

En el mes de diciembre de 2011, y luego de diversas gestiones iniciadas desde el año 2009, la Superintendencia culminó con éxito la obtención de aprobación del rediseño organizacional para el fortalecimiento de la infraestructura disponible. En virtud de esta aprobación se expidieron 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”, 4887 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Industria y Comercio”; y 4888 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la planta del Instituto Nacional de Metrología – INM y se dictan otras disposiciones”.

Cuadro 1
Planta de personal 2011

CONCEPTO	AL 31 DE DIC. DE 2010	AL 31 DE DIC. DE 2011	CRECIMIENTO
Directivos	12	20	8
Asesor	12	17	5
Profesional	201	402	201
Técnicos	49	76	27
Asistencial	82	84	2
Total	356	599	243
Variación porcentual			68%

Fuente: Grupo de Talento Humano - SIC

Cuadro 2
Planta de personal - distribuida 2011

CONCEPTO	Distribución por Clase de Cargo			
	Planta Total	Libre Nombramiento y Remoción	Cargos de Carrera Administrativa	Cargos provisionales
Directivos	20	20	0	0
Asesor	17	17	0	0
Profesional	402	4	87	311
Técnicos	76	1	23	52
Asistencial	84	3	30	51
Total	599	45	140	414
Composición porcentual	100%	7,5%	23,4%	69,1%

1.2. Gestión presupuestal y financiera

- Ingresos:

Durante la vigencia se recaudaron \$70.305,14 millones de pesos de los cuales \$42.741 millones de pesos corresponden a tasas provenientes de los servicios prestados en materia de propiedad industrial, metrología, servicios administrativos; \$3.498 millones correspondientes a las contribuciones de las cámaras de comercio y contribuciones de seguimiento en aplicación del artículo 22 de la ley 1340 de 2009; \$13.928 millones de pesos por recaudo de multas de protección de la competencia; \$808 millones de pesos provenientes de la suscripción de convenios interadministrativos. La entidad obtuvo rendimientos financieros por valor de \$3.772 millones de pesos, adicionalmente en su presupuesto de ingresos se incorporaron excedentes financieros por valor de \$5.557 millones de pesos y la Nación transfirió recursos por valor de \$4.341 millones de pesos.

- Gastos:

Los niveles de ejecución del presupuesto 2011 fueron en funcionamiento de \$28.790 millones de pesos, correspondiente al 94.7%, del presupuesto aprobado. En cuanto al presupuesto de inversión se comprometieron \$16.488 millones, lográndose una ejecución del 96.1% de los recursos asignados.

Cuadro 3
Ejecución gastos 2011 – Miles de \$

Cuenta	Presupuesto asignado	Compromisos	Sin ejecutar	% Ejecución
Gastos de personal (1)	23.680.100	22.487.631	1.192.469	95,0%
Gastos generales	5.377.900	5.159.155	218.745	95,9%
Transferencias corrientes (2)	1.356.100	1.143.232	212.868	84,3%
Total Gastos de Funcionamiento	30.414.100	28.790.018	1.624.082	94,7%
Adecuación y dotación de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá.	1.258.000	1.212.501	45.499	96,4%
Adquisición, dotación y mantenimiento equipos laboratorios de metrología.	900.000	880.012	19.988	97,8%
Mejoramiento del sistema de propiedad industrial.	2.300.000	2.242.541	57.459	97,5%
Implantación sistema de defensa del consumidor.	3.804.744	3.796.071	8.673	99,8%
Adecuación y mejoramiento de los mecanismos para el cumplimiento de las normas sobre promoción de la competencia.	2.850.293	2.827.106	23.187	99,2%
Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional	2.322.000	2.311.556	10.444	99,6%

Cuenta	Presupuesto asignado	Compromisos	Sin ejecutar	% Ejecución
Mejoramiento de las estrategias y mecanismos para la vigilancia y control de las funciones públicas asignadas a las cámaras de comercio a nivel nacional	278.000	274.828	3.172	98,9%
Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional.	3.000.000	2.943.624	56.376	98,1%
Total Gastos de Inversión	16.713.038	16.488.239	224.799	98,7%
Total Presupuesto	47.127.138	45.278.257	1.848.881	96,1%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - SIC

- (1) No incluye una partida de \$710.4 millones de pesos correspondientes a otros gastos personales distribución previo concepto de la Dirección General de Presupuesto Público, la cual no fue autorizada su distribución.
- (2) No incluye una partida de \$7.460,7 millones de pesos de otras transferencias distribución previo concepto de la Dirección General de Presupuesto Público.

1.3. Estados financieros

En el anexo 1 se presentan los estados contables correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, los cuales guardan concordancia en su preparación, transmisión y publicación con las normas y procedimientos establecidos en el régimen de contabilidad pública definido por la Contaduría General de la Nación.

2. PRINCIPALES LOGROS MISIONALES

- Se obtuvo aprobación de la reestructuración organizacional de la entidad. En virtud de esta aprobación fueron expedidos 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”, 4887 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Industria y Comercio”; y 4888 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la planta del Instituto Nacional de Metrología – INM y se dictan otras disposiciones”.
- Fue realizada exitosamente una estrategia de descentralización de la presencia institucional en el territorio nacional, en virtud del cual, se han instalado puntos de atención al consumidor (PACs) a nivel nacional, así: Supercaedes Cra 30 y Suba en la ciudad de Bogotá, al igual que en las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla, Cúcuta, Bucaramanga, Manizales y Cartagena y 2 PACs administrados por las Alcaldías de Ibagué y Sopó. Fueron realizadas 4 actividades con el centro de atención móvil, SIC Móvil en las ciudades de Bucaramanga, Cali, Cartagena y Medellín. De igual manera fue intensificada la tarea de divulgación institucional con la elaboración de tres videos: Registre su Marca, Cartelización y Cápsulas SIC. Fue publicada una guía práctica para combatir la colusión en las licitaciones, así como 19 folletos de reglamentos técnicos y la Entidad participó activamente en 18 programas del Boletín del Consumidor en temas de Protección al Consumidor, entre otros logros.

- Se implementó un proceso de fortalecimiento de las herramientas para los procesos judiciales en el proceso verbal de los trámites que adelantan las Delegaturas de Protección de la Competencia y Asuntos Jurisdiccionales. Se establecieron 5 salas de audiencias las cuales cuentan con modernos equipos de audio, video, conectividad y grabación de las audiencias, así como aparatos audiovisuales que garantizan a los usuarios externos contar con todas las ayudas tecnológicas para el efectivo desarrollo de los procesos verbales. Con lo anterior se muestra una vez más el compromiso con la ciudadanía y su respaldo e interés en el debido proceso de las investigaciones.
- Bajo el apoyo en la redacción y sustentación fue aprobado el Nuevo Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, constituyéndose en un elemento clave para la salvaguarda de los derechos del consumidor y así colocar al país a la vanguardia de las legislaciones más modernas en la materia.
- En aras de propender por el fortalecimiento para lograr mayor eficiencia y eficacia en el control y vigilancia de las normas de protección al consumidor, se expedieron las Circulares 04, 05, 06, 08, 11,12,14, 15, 16, 17, 18, 20, y 24 de 2011.
- Se realizó el primer "Conversatorio Internacional en Temas de Competencia y Consumidor", el cual contó con la presencia de representantes de instituciones de gran importancia a nivel mundial en las áreas de la protección a la competencia y protección del consumidor, entre ellos, el Dr. Fernando de Magalhaes Furlan, Consejero Administrativo de la Defensa Económica de Brasil, el Dr. Thierry D. Buchs, Jefe de la cooperación económica, SECO y el Dr. Rafael Corazza, Director de la Agencia de Competencia Suiza, COMCO. Así mismo, la Superintendencia de Industria y Comercio lideró el evento regional para la protección del consumidor y la competencia en América Latina y el caribe, con la participación de UNCTAD, los embajadores de Suiza y la Unión europea, representantes del alto gobierno de todos los países de América Latina y el Caribe y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Se establecieron los conversatorios sobre servicios de Propiedad Industrial, los cuales se proyectaron como escenarios de diálogo relacionados con las materias técnicas y jurídicas de propiedad industrial sobre las que actúa la Entidad, en un ambiente diferente al trámite específico que cada usuario pueda estar adelantando.
- Se firmó el convenio con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia, Protección al Consumidor y Propiedad Industrial – INDECOPI-, que tiene como objeto establecer las bases generales de coordinación institucional para el establecimiento de mecanismos de carácter permanente de cooperación entre las autoridades de competencia y propiedad industrial de Perú y Colombia. Este convenio pretende ayudar a prevenir e identificar posibles infracciones, así como intercambiar perspectivas, políticas institucionales, conocimientos y experiencias de los dos países en éstas materias, permitiendo a la SIC continuar dirigiendo su actividad al fortalecimiento de infraestructura y a la promoción y divulgación de las normas de cada área misional, con el objetivo de contribuir a la generación y al fomento de una cultura de libre competencia, protección al consumidor y protección y divulgación del sistema de propiedad industrial en los diferentes sectores del país.

- Se realizó la entrega del Premio Nacional al Inventor Colombiano, el cual es una distinción dirigida a rendir homenaje a la creatividad de los inventores nacionales logrando una contribución al impacto tecnológico, crecimiento económico y mejora en la vida de las personas y el lanzamiento del Aula de Propiedad Intelectual – API, plataforma institucional de la SIC que ofrece a los ciudadanos contenidos de formación y capacitación en la protección, uso y aprovechamiento del Sistema de Propiedad Intelectual.

3. INFORME DE GESTIÓN

Se presenta a continuación en el mismo orden de los objetivos estratégicos 2011-2014, el informe de gestión de la entidad. Por cada uno de los objetivos se relacionan las actividades previstas para su cumplimiento con la indicación de la meta establecida y el logro obtenido. Bajo el título de evaluación, se presenta en términos porcentuales el alcance relativo de la meta.

3.1. OBJETIVO ESTRATEGICO: RECONOCER LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.

Este objetivo con un resultado final del 94.86% de cumplimiento se logró a través de los programas de mejoramiento en el desempeño del sistema de administración de la propiedad industrial y del fomento a la cultura de la propiedad industrial a través del desarrollo de actividades de divulgación y educación en temas de propiedad industrial, como se ilustra a continuación por sus programas componentes:

3.1.1. Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial

Metas Estratégica a 31 de diciembre de 2014	Meta al 31 dic 2011	Logro	Evaluación
Resolver solicitudes de marcas y lemas sin oposición dentro del termino de 6 meses en promedio	6 meses	0,625 meses	457,87%
Resolver solicitudes de marcas y lemas con oposición dentro del termino de 9 meses en promedio	9 meses	7,5 meses	120,00%
Al 2014, decidir en un periodo de 45 meses las solicitudes de patentes de invención	55 meses	57,70 meses	49,63%
Al 2014, decidir en un periodo de 24 meses las solicitudes de modelos de utilidad	30 meses	16,75 meses	173,78%
Al 2014, decidir en un periodo de 8 meses las solicitudes de diseños industriales	10 meses	5,75 meses	164,80%

Entregar 30 informes de vigilancia tecnológica en el 2014	3 informes	3 informes	100,00%
---	------------	------------	---------

3.1.2. Desarrollo de actividades de divulgación y educación en propiedad industrial y aumento de la demanda de los servicios de la entidad.

Metas Estratégica a 31 de diciembre de 2014	Meta al 31 dic 2011	Logro	Evaluación
Incrementar el número de solicitudes de marcas y lemas comerciales llegando a 40.000 en el 2014	29.000	29.703	102,42%
Incrementar el número de solicitudes de nombres y enseñas hasta completar 2.520 en el cuatrienio 2011-2014	570	578	101,40%
Incrementar el número de solicitudes anuales de patentes llegando en el 2014 a 4.000	2.000	2.186	109,30%
Incrementar el número de solicitudes anuales de diseños industriales llegando a 819 solicitudes en el 2014	474	384	81,01%
Promover el uso de Propiedad Industrial hasta alcanzar un acumulado de 25.000 PYMES colombianas en el cuatrienio 2011- 2014	1.000	1.401	140,10%
Publicar anualmente un mínimo de 8 documentos electrónicos para orientar al usuario en temas relacionados con los tramites de propiedad industrial	8	8	100,00%
Implementar Academia Propiedad Industrial con apoyo de la OMPI	100%	100%	100,00%
Creación cátedra de Propiedad Industrial para no abogados alcanzando un total de 20 universidades entre el 2012 y el 2014	0	N.A	N.A

Metas Estratégica a 31 de diciembre de 2014	Meta al 31 dic 2011	Logro	Evaluación
Realizar 24 capacitaciones en total entre el 2012 y el 2014 a universidades, colegios y a la ciudadanía en general, en materia de propiedad industrial	0	N.A	N.A
Realizar Foros / eventos de divulgación en materia de propiedad industrial (20 anuales)	20 eventos	56 eventos	280,00%
Realizar una feria del inventor anualmente	1		100,00%

3.2. OBJETIVO ESTRATEGICO: VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

Este objetivo con un resultado final de cumplimiento del 94.54% se logró a través de los siguientes programas:

3.2.1. Fortalecimiento de los derechos de los consumidores

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Implementación de la Red Nacional de protección al consumidor	N.A	N.A	N.A.
Resolver las investigaciones administrativas de protección al consumidor, reglamentos técnicos, metrología legal, telecomunicaciones y habeas data dentro del termino de 4 meses en promedio al 2014, a excepción de denuncias en las que no es posible vincular al investigado	4 meses	1,75 meses	199,50%
Iniciar de oficio averiguaciones preliminares en protección del consumidor hasta alcanzar en el 84 en el 2014	48	112	233,33%
Anualmente elaborar, consultar y expedir actos administrativos para aprobación de por lo menos dos modelos por año entre el 2012 y el 2014 de metrología legal.	N.A.	N.A.	N.A
Realizar mensualmente 50 verificaciones de oficio que cubran anualmente al menos 10 reglamentos técnicos	600	637	106,17%

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Diseño e implementación sistema de supervisión mediante indicadores enfocados a la identificación de riesgos en materia de protección del consumidor, habeas data, verificación de reglamentos, metrología legal y telecomunicaciones	100%	25,00%	25,00%
Efectuar visitas a operadores, fuentes y usuarios para verificar el cumplimiento de la ley de habeas data, en cantidad de 6, 9, 12, respectivamente por los años 2012, 2013 y 2014.	N.A.	N.A.	N.A.

3.2.2. Desarrollo normativo en materia de protección del consumidor.

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Elaborar una circular externa anual que instruya sectores críticos que afectan los derechos de los consumidores.	1	1	100,00%
Anualmente, Elaborar dos (2) estudios de mercado para la identificación de riesgos y fundamentación expedición de instructivos	N.A.	N.A.	N.A.
Cumplimiento anual del plan de desarrollo normativo en materia de protección del consumidor	100%	71,00%	71,00%

3.2.3. Desarrollo de actividades de divulgación y educación en los derechos del consumidor

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Realizar entre el 2012 y el 2013, 40 Foros / eventos para mejorar el conocimiento por parte de los ciudadanos sobre sus derechos en materia de consumo. (10 por cada año)	10	10	100,00%

Realizar entre el 2012 y el 2014, eventos de capacitación en Alcaldías en materia de Protección del consumidor, con la siguiente distribución 7, 8, 9 y 10 respectivamente.	7	17	242,86%
---	---	----	---------

3.3. OBJETIVO ESTRATEGICO: ATENDER LAS DEMANDAS PRESENTADAS EN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES JURISDICCIONALES ASIGNADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL.

Este objetivo tuvo un cumplimiento del 100% a través de las actividades desarrolladas en el programa de Mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios en materia jurisdiccional y la divulgación en materia de asuntos jurisdiccionales.

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Resolver las demandas por efectividad de garantía en un periodo máximo de 5 meses	8 meses	5 meses	153,02%
Al 2014, haber reducido los tiempos de atención de los procesos presentados de competencia desleal a un máximo de 12 meses a partir de la notificación de la demanda.	30 meses	14,75 meses	195,12%
Al 2014 dar trámite de admisión, inadmisión o rechazo a los trámites de competencia desleal jurisdiccional en un periodo máximo de 3 semanas siguientes a su recepción	4 semanas	0,35 semanas	153,00%
Realizar entre el 2011 y el 2014, 56 eventos en universidades para divulgar las normas y logros alcanzados en materia de asuntos jurisdiccionales. Iniciando el 2012 con 8 eventos	8 eventos	12 eventos	153,02%

3.4. OBJETIVO ESTRATEGICO: APLICAR LAS NORMAS SOBRE LIBRE COMPETENCIA.

Este objetivo con un cumplimiento del 100%, se logró a través del cumplimiento del total de las acciones previstas dentro de los programas de Fortalecimiento de la Autoridad Nacional de Competencia - SIC., desarrollo normativo en materia de libre competencia y divulgación de la normatividad y alcance de la vigilancia de la competencia. En el siguiente cuadro se aprecia en detalle el cumplimiento de las metas propuestas para la vigencia 2011.

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Al 2014 Iniciar de oficio un 25% de las averiguaciones preliminares en el año	10%	22,00%	220,00%
Disminuir los tiempos de respuesta para el trámite de integraciones a 4 meses en el 2014	5	25,24%	151,41%
Diseño e implementación sistema de seguimiento a integraciones condicionadas. Con año de inicio en el 2012 y conclusión en el 2013.	N.A	N.A	N.A.
Realizar 2 visitas administrativas anuales a solicitudes de integración condicionadas para verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas	2	9	450,00%
Disminuir los tiempos de respuesta para el trámite de prácticas comerciales restrictivas a 22 meses en el 2014.	30 meses	7 meses	389,63%
Diseño e implementación unidad de estudios económicos	100%	100%	100,00%
Cumplimiento anual del plan de desarrollo normativo en materia de libre competencia, incluyendo Código de competencia	100%	100%	100,00%
Realizar anualmente 20 eventos de divulgación en materia de integraciones empresariales	20 eventos	20 eventos	100,00%
Realización de un foro anual de protección y promoción de la competencia	1 foro	1 foro	100,00%
Publicar entre el 2012 y el 2014 informes de difusión de decisiones de la SIC en materia de protección de la competencia y difundidos en medios de prensa nacionales e internacionales.	N.A.	N.A	N.A

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

Con un logro del 100% este objetivo se cumplió bajo la adopción de una serie de actividades dirigidas a la reestructuración del sistema de supervisión, vigilancia y control y al mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de Cámaras de Comercio. A continuación se detallan estas actividades:

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Cumplimiento anual del plan de trabajo para la reestructuración del sistema de información automatizado para la supervisión, vigilancia y control de las cámaras de comercio.	100%	100,00%	100,00%
Efectuar visitas administrativas de verificación cubriendo entre el 2101 y el 2014 el 100% de las cámaras de comercio del país, iniciando con 20 en el 2011.	20 visitas	21 visitas	105,00%
Resolver los recursos de apelación contra actos proferidos por las cámaras de comercio dentro del termino de 3 semanas en promedio al 2014.	6 semanas	1,25 semanas	112,50%
Resolver las investigaciones contra cámaras de comercio dentro del término de 4 meses en promedio en el cuatrenio 2011-2014.	4 meses	2,375 meses	209,94%
Alcanzar al 2014 un promedio de 4 meses en el tramite de resolver las investigaciones contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritas en el registro mercantil, iniciando el 2011 con un promedio de 5 meses.	5 meses	3 meses	181,95%
Resolver las solicitudes de reformas a los reglamentos de las cámaras de comercio dentro del termino de 4 meses en promedio en el período 2011- 2014	4 meses	2,625 meses	195,94%

3.6. OBJETIVO ESTRATEGICO: MANTENER LOS PATRONES NACIONALES DE MEDIDA PARA GARANTIZAR EL NIVEL METROLÓGICO QUE REQUIEREN LOS AGENTES ECONÓMICOS.

Con un logro del 80% en este objetivo la Superintendencia adelantó acciones de mejoramiento en la administración del sistema de los laboratorios de metrología de la SIC, quedando únicamente por debajo de la meta esperada el compromiso de acreditación de por lo menos 5 laboratorios en el 2011, habiéndose alcanzado sólo la acreditación de 3 de ellos. En el siguiente cuadro se detallan el nivel de cumplimiento de las actividades que hacen parte de este objetivo:

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
Presentar en total entre el 2012 y el 2014, 5 estudios sectoriales sobre impacto de la metrología en los sectores de talla mundial.	N.A.	N.A	N.A
Publicar entre el 2011 y el 2014, en total 26 documentos técnicos de transferencia tecnológica, iniciando el 2012 con 4.	4	4	100,00%
Al 2014 participar en 9 comparaciones nacionales y/o internacionales. Iniciando con 3 en el 2011.	3	5	166,67%
Organizar en total entre el 2012 y el 2014, once (11) eventos regionales de metrología.	N.A.	N.A	N.A
Organizar en total entre el 2012 y el 2014, cinco (5) eventos internacionales de metrología.	N.A.	N.A	N.A.
Diseño y publicación, en total, entre el 2012 y el 2014, de 15 cartillas cursos de capacitación en materia de metrología. (5 anuales)	N.A.	N.A	N.A.
Al 2014 contar con 8 laboratorios en total acreditados internacionalmente, iniciando el 2011 con tres (3).	5	3	60,00%

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

Con un cumplimiento del 98.47%, la Superintendencia adelantó las programdas para el logro de este objetivo, dentro del marco de los programas de desarrollo del talento humano, gestión integral de la calidad, moralización y transparencia en la administración pública y reestructruación administrativa. El detalle de sus actividades son como sigue:

Metas a 31 de diciembre de 2014	Meta 2011	Logro	Evaluación
---------------------------------	-----------	-------	------------

Revisión de trámites y establecimiento planes de mejoramiento.	100%	100,00%	100,00%
Cumplir anualmente con el 100% del plan Informático.	100%	93,20%	93,20%
A 2014 el 100% de los trámites y servicios de la SIC deberán estar en línea a través de la pagina web.	60%	60,00%	100,00%
Realizar anualmente una audiencia pública	1	1	100,00%
Ubicar a la SIC dentro del nivel de riesgo bajo en el índice de transparencia en los años de medición 2012 y 2014.	N.A.	N.A	N.A
Mantener la entidad dentro de la escala de gestión, buena o muy buena dentro del ranking del informe anual de la gestión pública de la CGR	>90	N.A	N.A
Al 2014 contar con una estructura (planta de personal) ajustada a las necesidades de la planeación estratégica y a las funciones otorgadas por ley, de acuerdo con las disponibilidades presupuestales.	1	1	100,00%
Alanzar entre el 2011 y 2014 Presencia institucional de la SIC en 12 ciudades, cada año tres (3) nuevas.	3	7	233,33%

4. OTROS ASPECTOS RELEVANTES

- Administración sistema de propiedad industrial

Con el fin de seguir incentivando la protección de los derechos de propiedad industrial como herramienta de competitividad, durante la vigencia 2011 se estableció un incentivo para el registro de marca, mediante un descuento del 75% de la tasa vigente para solicitudes de patentes, exámenes de patentabilidad y mantenimiento de una patente presentada por personas naturales o micro, pequeña o mediana empresa; por universidad pública o privada o por entidades sin ánimo de lucro. Adicionalmente, fueron autorizadas reducciones en las tarifas para las solicitudes de diseños industriales que oscilan entre el 10% y el 40%, de acuerdo con el número de diseños presentados que conformen una misma familia de elementos tridimensionales.

En desarrollo de la estrategia de fomento del sistema de propiedad industrial durante el período se atendieron 323 solicitudes de búsquedas tecnológicas de índole nacional e internacional, principalmente en las áreas farmacéutica y de biotecnología.

Se adelantaron a su vez actividades de divulgación, fomento y uso del sistema de propiedad industrial, en coordinación con la Cámara de Comercio de Medellín (proyecto BID,CCMA-SIC) y fueron realizadas 2 publicaciones: la primera denominada Guía para el Trámite de una Solicitud de Patente en Colombia y la segunda titulada el ABC de Propiedad Industrial

De igual manera, se realizó un seminario para los usuarios del sistema del Tratado de Cooperación en Materia de Patentes- PCT, con la finalidad de instruir a los interesados en la correcta utilización del mecanismo internacional de solicitud de patentes, el cual permite solicitar simultáneamente y en un gran número de países, la protección de una invención por patente mediante la presentación de una única solicitud internacional sin necesidad de acudir directamente a las oficinas nacionales o regionales, lo que facilita los trámites a los inventores.

Se desarrollaron conversatorios sobre servicios de propiedad industrial, los cuales fueron proyectados para generar escenarios de diálogo relacionados con las materias técnicas y jurídicas de propiedad industrial sobre las que actúa la entidad, en un ambiente diferente al trámite específico que cada usuario pueda estar adelantando.

Con la adhesión de Colombia al Acuerdo sobre Derecho de Marcas Trademark Law Treaty –TLT, acuerdo que conforme a la previsión de las autoridades podría entrar en vigencia hacia el primer semestre de 2012, 70 funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio participaron en un seminario de formación en el que se trataron temas introductorios al Tratado y se realizaron jornadas prácticas. El TLT es un tratado que busca promover la inversión extranjera y facilitar el acceso de los empresarios colombianos a los mercados externos, mediante la simplificación y estandarización del trámite de registro de marcas.

Se declaró la protección de 12 denominaciones de origen para Café de Nariño, Queso de Caquetá, Café de Cauca, Queso Paipa, Clavel de Colombia, Tejeduría de San Jacinto, Sombrero Aguadeño, Mopa Mopa Barniz de Pasto, Tejeduría Wayuu, Tejeduría Zenú y Sombreros de Sandona.

Se suscribió convenio con la Oficina Española de Patentes y Marcas, para fortalecer el sistema tecnológico de propiedad industrial, facilitando el acceso a expertos en marcas y patentes más renombrados del mundo.

- Control y vigilancia cámaras de comercio

Durante la vigencia 2011 se atendieron 145 denuncias contra las cámaras de comercio, esto es 22 denuncias adicionales frente a lo observado en el año anterior, lo cual representó un crecimiento del 17.9% frente a las 123 denuncias durante observadas durante el 2010. Se atendieron 19 solicitudes de reformas a los reglamentos internos, 267 apelaciones presentadas contra actos expedidos por las cámaras de comercio, se

evaluaron 371 reportes presentados por las cámaras de comercio a través del sistema de control y vigilancia de las cámaras de comercio.

Se realizaron 21 visitas de control y vigilancia a las Cámaras de Comercio Cali, Medellín, Valledupar, La Guajira, Barranquilla, Pereira, Santa Marta, Neiva, Pasto, Aburrá Sur, Cartago, Tuluá, Oriente antioqueño, Urabá, Cúcuta, Sogamoso, Duitama, Palmira, Sur Oriente del Tolima, Cartagena y Putumayo, las cuales tuvieron como finalidad verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a estas instituciones.

De otra parte, **se inició el proceso** de reestructuración del sistema de información automatizado para la supervisión, vigilancia y control de las cámaras de comercio basado en riesgos.

A su vez, se expidieron las circulares externas 7, 19 y 27 de 2011 mediante la cual se impartieron instrucciones a las cámaras de comercio para la implementación de la Ley 1429 de 2010 relacionada con la formalización y generación de empleo.

- Administración laboratorios de metrología

Se prestaron 722 servicios de calibración de equipos de medición del sector empresarial, dedicando 13.048 horas de calibración y se capacitaron 761 personas en temas de higrometría, calibración balanzas especiales, termometría, mediciones de longitud, metrología básica, calibración masa alta exactitud, tiempo y frecuencia, incertidumbre de medición, grandes volúmenes, mediciones industriales, manometría, corriente continua, instrumentación eléctrica, aseguramiento metrológico, entre otros.

De otra parte, se dedicaron 4.503 horas para la atención de servicio interno de calibración de equipos y se atendieron 386 solicitudes de conceptos técnicos en materia de metrología industrial. Mediante resolución SIC 6447 de 2011 se oficializaron patrones nacionales del laboratorio de masa y balanzas y del laboratorio de tiempo y frecuencia, previa comparación con patrones internacionales.

Se elaboraron y publicaron artículos en materia de metrología de los laboratorios, metrología dimensional, humedad y presión.

- Asuntos jurisdiccionales

En desarrollo de las facultades otorgadas a la SIC en materia jurisdiccional de protección del consumidor durante la vigencia 2011 se evacuaron 9.169 demandas ordenándose la efectividad de garantías en 1.693 casos. En esta materia se atendieron 130 solicitudes de apelación y se aplicaron multas por incumplimiento a las órdenes impartidas por valor de \$2.999.7 millones (295 casos).

En materia de competencia desleal jurisdiccional se evacuaron 177 demandas, emitiendo 100 sentencias, número superior en un 233% frente a las sentencias proferidas durante 2010 (30).

De otra parte, se emitió la resolución SIC 72788 de 2010 mediante la cual se adoptaron medidas para la implementación de la ley 1395 de 2010, estableciéndose que las

demandas de competencia desleal presentadas a partir del 3 de enero de 2011 sean tramitadas conforme al procedimiento previsto en la norma indicada.

- Vigilancia administrativa protección al consumidor

Durante la vigencia 2011 se presentaron 5797 denuncias por posibles violaciones a normas de protección del consumidor en desarrollo de las facultades administrativas asignadas a la entidad, ordenándose la apertura de 2.587 investigaciones. Se finalizaron 2.181 investigaciones imponiendo sanciones en 1075 casos, con multas por un valor de \$12.791.6 millones. Por incumplimiento a las órdenes impartidas se impusieron multas en 32 casos por un valor de \$113.5 millones.

En materia de control de precios (leche, medicamentos y agroquímicos) en la vigencia 2011 se ordenó la apertura de 3.693 investigaciones, se terminaron 2.676 casos, aplicando multas como resultado de la investigación adelantada en 1091 procesos, por un valor de \$3.045.0 millones.

En desarrollo de las funciones de control y vigilancia de las instrucciones impartidas por la SIC en materia de protección del consumidor (automotores, telecomunicaciones), durante el período se evaluaron 866 reportes solicitados, ordenando la apertura de investigación en 99 casos. Como resultado de la investigación administrativa adelantada se terminaron 122 casos, aplicando sanciones en 7 casos por un valor de \$58.9 millones.

Se realizaron visitas de control y vigilancia a operadores de servicios de telecomunicaciones, en Pasto, Cúcuta, Armenia, Ibagué y Montería, las cuales tuvieron como finalidad verificar el cumplimiento del régimen de la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En materia de telecomunicaciones, incluyendo servicios postales, se recibieron 16.780 denuncias ordenando la apertura de 1.611 investigaciones por presunta violación al régimen vigente en la materia. Durante el período se terminaron 1.524 investigaciones, aplicando sanciones en 636 casos, imponiendo multas por valor de \$18.958,0 millones. Se atendieron 13.375 apelaciones contra actos expedidos por los operadores de servicios de telecomunicaciones, se ordenó la apertura de 1.949 investigaciones por silencios administrativos, aplicando sanciones en 668 investigaciones por valor de \$8.368.8 millones.

En cuanto al cumplimiento de reglamentos técnicos y de metrología legal se evaluaron 127 reportes, se realizaron 510 visitas para la verificación en sitio y se recibieron 363 denuncias. Adelantada la evaluación preliminar se ordenó la apertura de 415 investigaciones y se aplicaron multas en 407 casos.

Durante el período se adelantaron campañas de control y verificación de reglamentos técnicos y de metrología legal, relacionados Gas Vehicular, talleres, estaciones, preempacados y llantas nuevas, juguetes, calzado, confecciones, retilap, cilindros de GLP, Retie, ollas de Presión, gas domiciliario, gasodomésticos, surtidores de combustible y algunos artículos de marroquinería.

Se atendieron 1.498 conceptos de materia de reglamentos técnicos y de metrología legal y se atendieron 31.327 solicitudes de vistos buenos a importaciones a través de la ventanilla única de comercio exterior, VUCE.

En desarrollo de la vigilancia de las normas relacionadas con Hábeas Data se recibieron 1.611 denuncias ordenándose la apertura de 413 investigaciones. Como resultado de las investigaciones adelantadas se terminaron 481 casos, aplicando multas por valor de \$3.008.3 millones, en 153 casos.

Consciente de la importancia de que los actores que participan en la relación de consumo, conozcan sus responsabilidades, derechos y obligaciones, se ha venido adelantando actividades de divulgación y capacitación de las normas relacionadas con la protección al consumidor, participando en 118 eventos con la asistencia de 5.782 personas.

Buscando incluir en la formación escolar aspectos de protección del consumidor se adelantó un proyecto piloto, en el Colegio CAFAM de la ciudad de Bogotá, capacitando a las directivas, profesores y realizando talleres dirigidos a niños y adolescentes. El proyecto busca la creación de conciencia en los consumidores sobre sus derechos y obligaciones y coadyuvar en la formación de futuros consumidores responsables.

Se realizó el seguimiento de los documentos CONPES: CONPES 3696 - 2011, Distribución de los Excedentes Financieros de los Establecimientos Públicos y Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado No Societarias, del Orden Nacional, Con Corte A 31 de Diciembre de 2010 y CONPES 3702 – 2011, Marco de Gasto de Mediano Plazo 2012-2015.

En la vigencia 2011 se impartieron instrucciones en relación con:

- ✓ Implementación del índice de calidad de usuarios de telefonía móvil celular.
- ✓ Suministro de información relevante de productos en el mercado.
- ✓ Presentación de inconformidades de consumidores en grandes almacenes.
- ✓ Atención de solicitudes de terminación de contrato por los suscriptores de servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Servicios de telecomunicaciones relacionados con la corrección, actualización o retiro de datos personales.
- ✓ Comercialización al por mayor o al detal, de leche y productos elaborados a base de lacto suero, re-hidratados u otros compuesto similares.
- ✓ Información veraz, oportuna y suficiente sobre los términos y condiciones de la garantía ofrecida por los proveedores, expendedores o distribuidores de vehículos automotores usados de servicio particular.
- ✓ Simplificación del suministro de información sobre la voluntariedad de la propina para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores.

5. INFORME DE ACTIVIDADES: ALINEADAS CON EL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO SECTORIAL 2010-2014

En la vigencia de 2011 se participó activamente en el diseño de las directrices y elaboración de la propuesta del plan de mediano plazo del sistema de desarrollo administrativo sectorial 2010 – 2014, con los siguientes logros, a nivel de cada una de las políticas definidas:

Desarrollo del talento humano estatal. Se adelanta un programa de capacitación orientado a actualizar a los funcionarios, de manera que se incremente el nivel de competencia personal y profesional, lográndose la participación en 60 eventos, entre seminarios, pasantías y cursos. De igual manera se adelantan actividades de bienestar que buscan mejorar la calidad de vida para los funcionarios y sus familias, participando en 27 eventos. Con el fin de garantizar unas condiciones de vida sanas tanto en lo físico como en lo intelectual, la SIC se ha empeñado en fortalecer el programa de salud ocupacional, para lo cual se ha contado con el apoyo del Comité Paritario de Salud Ocupacional a través del cual se han adelantado diferentes jornadas de capacitación.

Gestión de la Calidad. Durante el período se adelantaron actividades de revisión y actualización de documentación del Sistema Integral de Gestión a la norma NTC-GP 1000:2004. Se adelantó la revisión y actualización del mapa de riesgos, identificando, valorando y detallando los controles correspondientes, se adelantaron tareas de sensibilización y la realización de 21 auditorías internas.

En desarrollo del programa de implementación de la norma NTC ISO/IEC 17025, se terminó con el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO/IEC 17025, en los laboratorios de corriente continua, temperatura, potencia y energía eléctrica, par torsional y fuerza, incitándose un programa de auditorías internas.

Igualmente, se inició el proceso de implementación de las normas NTC-ISO 14001:2004 gestión ambiental, y NTC - OHAS 18001:2007 seguridad y salud ocupacional.

Democratización de la Administración Pública. En desarrollo de los planes de mejoramiento definidos para la racionalización de trámites se llevaron a cabo actividades de adecuación de espacios físicos para la organización de documentos de consulta (nuevas creaciones), actualización de la información publicada en Internet, revisión de las actuaciones y perfiles de trámites, diseño de casilleros virtuales, implementación del proyecto cero papel, actualización y documentación de procedimientos, diseño de guías para la evaluación de integraciones empresariales, actividades de automatización de trámites, reglamentación del registro de poderes generales y poderes especiales, mejoramiento y actualización de la información disponible en el Sistema Unico de Información de Trámites, SUIT, entre otras actividades.

En desarrollo del plan de divulgación de información relativa a las funciones de esta Superintendencia, se atendieron invitaciones a 32 eventos, mediante los cuales se informó a 2.892 personas.

Moralización y transparencia de la administración pública. En materia de prevención de acciones disciplinarias fueron adelantados 2 talleres prácticos en derecho disciplinario para los funcionarios con personal a cargo, participación de los funcionarios en la conferencia deberes y prohibiciones de los servidores públicos y se efectuó seguimiento a las quejas y reclamos por actuaciones de los funcionarios, presentadas por los usuarios institucionales. Así mismo, se dio cumplimiento al plan de auditorías integrales previstas para la evaluación del Sistema de Control Interno Institucional.

El 26 de octubre de 2011 se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, la cual permitió entregar el balance de la gestión adelantada, durante el período comprendido entre septiembre de 2010 y agosto de 2011, contribuyendo así con las políticas gubernamentales de transparencia y participación ciudadana.

RETOS

- Disminuir los tiempos de respuesta de los trámites y servicios que presta la SIC.
- Mejorar la calidad de los actos proferidos por la Superintendencia de Industria y Comercio
- Optimizar los mecanismos y herramientas de control y vigilancia para verificar el adecuado cumplimiento de las funciones en materia de protección del consumidor, protección de la competencia y cámaras de comercio, de manera que se garantice el ejercicio de las funciones institucionales.
- Implementar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los procedimientos para la atención de los trámites y servicios institucionales y contar con herramientas tecnológicas adecuadas para detectar, investigar y sancionar.
- Aumentar el número de solicitudes presentadas con base en estrategias de divulgación.
- Ampliar la cobertura de la unidad de fomento de propiedad industrial y proponer los documentos de patentes como fuente de información tecnológica.
- Incrementar la cobertura y penetración de la información institucional entre la ciudadanía a nivel nacional, través de la descentralización de las acciones.
- Mejorar el Servicio al ciudadano.
- Obtener la certificación de la Entidad en las normas NTC-ISO 9001, NTC-GP 1000, NTC-ISO 14001, NTC-OHSAS 18001.
- Avanzar en el proceso de simplificación de trámites.
- Establecer el sello oficial SIC, para promover el respeto por los derechos del consumidor.
- Visibilidad al 100%, publicación del 100% de las decisiones de la Superintendencia en una forma más amigable.
- Promover el uso de la academia API.
- Mejorar el sistema de evaluación y mejora de productividad.
- Fortalecer las relaciones internacionales con diferentes actores para el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de las competencias asignadas a la SIC a nivel nacional.
- Promover el arreglo pre-procesal de los conflictos interpartes en materia de consumidor, generando mecanismos dirigidos a promover la conciliación previa a adelantar los trámites en la SIC.
- Contar con un sistema jurídico técnico que garantice oportunidad y seguridad.

- Desarrollar e implementar un sistema articulado de servicios a los ciudadanos que permita suministrar una información satisfactoria y oportuna, para dar agilidad a los trámites y procedimientos.

Fin documento

ANEXO 1
ESTADOS FINANCIEROS 2011