



# Mapas y Cartas descriptivas de los procesos

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

NOVIEMBRE 2021



## 1. OBJETIVO

Este documento tiene por objeto recopilar la información concerniente a los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las dependencias de la SIC como documento de referencia del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Caracterización:** es una herramienta de planificación que permite la documentación de los procesos en el Sistema Integrado de Gestión Institucional, a través de la identificación de sus elementos esenciales y establecimiento de las interrelaciones con otros procesos.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento: documento que** define en detalle y de manera estandarizada, cómo se desarrolla una actividad dentro de un proceso.

**Indicador:**<sup>1</sup> es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.<sup>1</sup>

## 4. RESPONSABILIDADES

La Oficina Asesora de Planeación tiene la responsabilidad de mantener actualizado este documento de procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, así como asegurar su divulgación.

<sup>1</sup> Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. DAFP

## 5. MODELO DE OPERACIÓN

El modelo de operación por procesos de la Entidad permite armonizar la misión y visión institucional al cumplimiento de los objetivos institucionales.

De acuerdo con lo anterior, el modelo de operación está conformado por los macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procesos, procedimientos e instructivos identificados para cada proceso y la realización de actividades permanentes de mejora continua. Las interrelaciones de entrada y de salida se encuentran definidas en las caracterizaciones de los procesos. Los Macroprocesos, procesos y documentación asociada se encuentra publicada en la IntraSIC para consulta de los servidores públicos al igual que en la en la página web con acceso al público en general.

Para la definición de los macroprocesos que conforman la operación de la Entidad, se tuvo en cuenta las disposiciones legales que le asignan las funciones a la SIC y el conjunto de planes y programas establecidos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Establecidos los macroprocesos fueron clasificados teniendo en cuenta su naturaleza y su función, así:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** son aquellos procesos en los cuales se determinan, políticas, estrategias, se fijan objetivos y se retroalimenta la dirección sobre la gestión institucional.

### 1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- *Formulación Estratégica*
- *Revisión Estratégica*
- *Elaboración De Estudios Y Análisis Económicos*
- *Gestión Estratégica De Tecnologías De La Información*

### 2. SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y APOYO EMPRESARIAL

- *Atención al ciudadano*
- *Formación*
- *Comunicaciones*
- *Petición de información*

### 3. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

- *Seguridad y Salud en el Trabajo*
- *Formulación Sistema Integral de Gestión*
- *Gestión Ambiental*
- *Gestión de la Seguridad de la Información*



- **PROCESOS MISIONALES:** son aquellos que permiten dar cumplimiento las funciones asignadas a la entidad y tienen impacto en el usuario.
  1. **VIGILANCIA NORMAS SOBRE LA LIBRE COMPETENCIA**
    - *Vigilancia Y Control - Libre Competencia*
    - *Trámites Administrativos- Libre Competencia*
  2. **VIGILANCIA CÁMARAS DE COMERCIO**
    - *Vigilancia Y Control A Las Cámaras De Comercio Y A Los Comerciantes*
    - *Trámites Administrativos- Cámaras De Comercio*
  3. **ADMINISTRACIÓN SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**
    - *Registro Y Depósito De Signos Distintivos*
    - *Concesión De Nuevas Creaciones*
    - *Transferencia De Información Tecnológica Basada En Patentes*
    -
  4. **VIGILANCIA ADMINISTRATIVA - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**
    - *Trámites Administrativos - Protección Del Consumidor*
    - *Protección De Usuarios De Servicios De Comunicaciones*
  5. **ASUNTOS JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**
    - *Trámites Jurisdiccionales - Protección Al Consumidor Y Competencia Desleal E Infracción A Los Derechos De Propiedad Industrial*
  6. **VIGILANCIA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
    - *Trámites Administrativos Protección De Datos Personales*
  7. **VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL**
    - *Vigilancia Y Control De Reglamentos Técnicos, Metrología Legal Y Precios*
    - *Calibración De Masa Y Volumen*
    - *Trámites Administrativos Reglamentos Técnicos Y Metrología Legal*
  8. **DIFUSIÓN, APOYO Y ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y MIEMBROS DE LA RNPC**
    - *Difusión Y Apoyo – Rnpc*
    - *Atención Consumidor - Rnpc*
- **PROCESOS DE APOYO:** son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control.
  1. **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**
    - *Administración, Gestión y Desarrollo del Talento Humano*
    - *Control Disciplinario Interno*



## **2. GESTIÓN DOCUMENTAL**

- *Gestión documental*

## **3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- *Contratación*
- *Inventarios*
- *Servicios Administrativos*

## **4. GESTIÓN FINANCIERA**

- *Contable*
- *Presupuestal*
- *Tesorería*
- *Gestión De Ingresos Y Devoluciones*

## **5. GESTIÓN JURÍDICA**

- *Cobro Coactivo*
- *Gestión Judicial*
- *Regulación Jurídica*
- *Notificaciones*

## **6. GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI**

- *Gestión De Servicios Tecnológicos*
- *Gestión De Sistemas De Información*
- *Gestión De Informática Forense*
- **PROCESOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL:** son aquellos para verificar que los resultados y las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado

## **1. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

- *asesoría y evaluación independiente*
- *Seguimiento Sistema Integral De Gestión Institucional*



Figura 1: Mapa de Procesos



Para facilitar la interacción entre el Estado y el ciudadano, la entidad cuenta con trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, que les permiten acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista por la Ley.

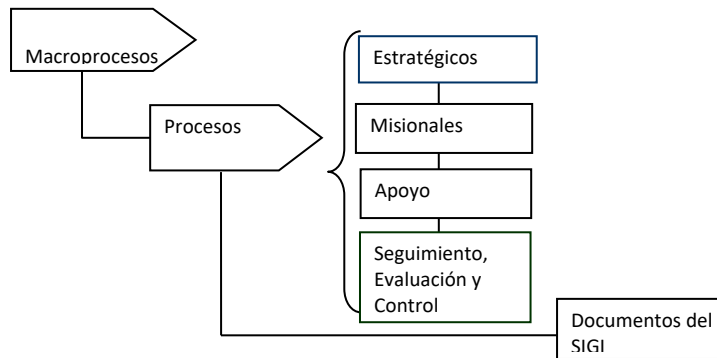
Estos trámites están definidos en los procedimientos que cumplen con los objetivos estratégicos y los requerimientos de los usuarios institucionales.

De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia define su Política de Operación orientada al compromiso de realizar las actividades que le competen de una forma eficaz, eficiente y efectiva, por medio de la gestión orientada a los resultados y siguiendo los lineamientos descritos a continuación:

- La Superintendencia trabaja por procesos, los cuales son identificados y conocidos por los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- La SIC identifica, mantiene y mejora los procesos y sus interrelaciones a fin de tener un enfoque de sistema integral para la gestión.
- Las decisiones tomadas en la SIC se basan en el análisis de datos y la información relacionada con los procesos, trámites y servicios en desarrollo de las funciones asignadas por normas legales.

En la figura 2 se esquematiza el Modelo de Operación basado en procesos su clasificación y la jerarquización del mismo.

Figura 2. Esquema Modelo de Operación



Fuente: OAP

La Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, estructura e implementa el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, con el propósito de brindar mejores servicios a las partes interesadas y fortalecer la eficiencia institucional. En este esfuerzo, es clave el compromiso que desde la Alta Dirección orienta a la consecución de los objetivos definidos en el marco estratégico de la Entidad, y que adherido a buenas prácticas de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y se ajusta a los lineamientos de gestión de una Empresa Familiarmente Responsable (efr), le apunta a la mejora continua y al buen uso de los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta cada uno de los procesos institucionales.

De acuerdo con lo anterior, la SIC define seis (6) sistemas que integran el SIGI, a saber:

- Sistema de Gestión Ambiental - SGA
- Sistema de Gestión de Calidad - SGC
- Sistema de Gestión de los Laboratorios de Masa (pesas y balanzas) y Volumen - SGL
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST
- Sistema de Gestión de la Conciliación Entidad Familiarmente Responsable (efr)

Figura 1: Componentes del SIGI



Fuente: OAP

Cada uno de los sistemas que hacen parte del SIGI, cumplen con la normativa legal vigente que les aplique. Es así, que para el caso del Sistema de Gestión Ambiental – SGA aplica la NTC-ISO 14001:2004 y la transición de su versión actualizada 2015, el Sistema de Gestión de los Laboratorios de Masa (pesas y balanzas) y Volumen – SGL aplica la NTC ISO/IEC 17025:2017, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI aplica la NTC-ISO-IEC 27001:2013, la norma efr 1000-1 edición 4, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo aplica la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 y para el Sistema de Gestión de Calidad – SGC aplica los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y de manera transversal para todos los sistemas.

Para consultar los documentos que hacen parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de La Superintendencia de Industria y Comercio – SIC ingrese al aplicativo SIC haciendo clic en la imagen.

