



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y
TURISMO

GESTIÓN

Septiembre 2010 - Agosto 2011
Informe



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Bogotá, D.C., Septiembre de 2011

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

- Reconocer los derechos de propiedad Industrial.
- Vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.
- Atender las demandas presentadas en desarrollo de las funciones jurisdiccionales asignadas en materia de protección al consumidor y competencia desleal.
- Aplicar las normas sobre libre competencia.
- Propiciar la adecuada prestación de los servicios de registros públicos, cuya administración ha sido delegada a las cámaras de comercio.
- Mantener los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metrológico que requieren los agentes económicos.

PRINCIPALES LOGROS

- Adopción de una nueva visión estratégica con base en los derechos del consumidor, entendiendo que la protección efectiva y expedita de sus derechos se constituye en una presión legítima a los agentes del mercado para formalizarse y prestar un mejor servicio en la comunidad.
- Implementación de una serie de cambios estructurales tales como la creación a nivel nacional de puntos de atención al consumidor, así como el diseño de cartillas informativas en materia de protección al consumidor y la realización de foros y eventos en la materia.
- Presentación al Gobierno Nacional el proyecto de rediseño organizacional para el fortalecimiento de la capacidad institucional, solicitando la asignación de cargos adicionales de planta de personal y ajuste a la estructura organizacional.
- Conformación de la unidad especializada para la colusión en la contratación pública, frente en el cual se han concentrado los esfuerzos del Gobierno para conjurar el daño que la corrupción le hace al país.
- Aprobación por parte del Congreso de la República del Nuevo Estatuto del Consumidor, el cual fue redactado con el apoyo de la SIC, 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.
- Inicio del proceso de descentralización de la presencia institucional en el territorio nacional, en virtud del cual, se han instalado los siguientes puntos de atención al ciudadano (PACs) a nivel nacional, así:
 - Dos (2) nuevos puntos de atención en la ciudad de Bogotá, ubicados en los SUPERCADDES de la carrera 30 y Suba,
 - Seis (6) puntos localizados en Cali, Medellín, Barranquilla, Cúcuta, Bucaramanga y Cartagena
 - Dos (2) puntos administrados por las Alcaldías de Ibagué y Sopó, con la colaboración de la SIC.

INFORME DE GESTIÓN

1 Presentación general

La SIC es un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MCIT, que goza de autonomía administrativa, financiera y presupuestal con personería jurídica.

Su actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano.

Dentro del esquema que plantea la Constitución Política de Colombia y el contexto económico, la Superintendencia cumple con las siguientes funciones generales:

- Velar por la observancia de las disposiciones en materia de protección a la competencia como autoridad única nacional.
- Controlar y vigilar las cámaras de comercio, sus federaciones y confederaciones.
- Coordinar lo relacionado con los registros públicos, que administran las Cámaras de Comercio.
- Administrar el sistema nacional de propiedad industrial y tramitar y decidir los asuntos relacionados con el mismo.
- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad.
- Velar por la observancia y el respeto de los derechos de los suscriptores, usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones.
- Ejercer el control de pesas y medidas directamente o en coordinación con las autoridades del orden territorial.
- Organizar el sistema de registro de calidad e idoneidad.
- Ejercer el control y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas sobre control de precios, especulación indebida y acaparamiento, con excepción de la competencia atribuida a otras autoridades.
- Vigilar los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales.
- Autorizar la actividad de las entidades de certificación de firmas digitales en el territorio nacional, así como velar por su funcionamiento y la prestación eficiente del servicio.
- Administrar los programas nacionales de control industrial de calidad, pesas, medidas y metrología.
- Organizar los laboratorios de control de calidad y metrología.
- Integrar con otros laboratorios primarios y con los laboratorios acreditados, cadenas de calibración de acuerdo con los niveles de exactitud que se les haya asignado.
- Custodiar y conservar los patrones nacionales de medición, así como promover los sistemas de medición equivalentes.
- Ejercer la inspección y vigilancia del registro nacional de evaluadores.
- Ejercer las funciones jurisdiccionales que le hayan sido asignadas en virtud de la ley.
- Asesorar al gobierno nacional en la formulación de políticas relacionadas con propiedad industrial, protección del consumidor y protección de la competencia.

2 Vigilancia de normas de libre competencia

En desarrollo del lineamiento estratégico previsto para el fortalecimiento de la autoridad nacional de competencia se presentó al Gobierno Nacional el proyecto de rediseño organizacional para la asignación de cargos de planta de personal y modificación de la estructura organizacional, incorporando los recursos necesarios para la implementación de una unidad de estudios económicos.

Con el MCIT se elaboraron las guías para establecer la significatividad de las conductas en las actuaciones por prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal administrativa con el apoyo de consultores contratados por el proyecto de Asistencia Técnica al Comercio ATC- Unión Europea.

La SIC participó en la Sexta Conferencia de las Naciones Unidas encargada de examinar aspectos del conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de prácticas comerciales restrictivas; realizándose un análisis de la ley y política de la competencia en términos de mayor bienestar del consumidor, estimulando la competitividad y contribuyendo al desarrollo económico.

Se participó en el primer Congreso Internacional de Derecho de la Competencia y Desarrollo, organizado por la Universidad de Los Andes (GEDCOP), con el lanzamiento de la “Guía práctica para combatir la colusión en las licitaciones, y la compilación de normas de competencia”, como apoyo al proceso sensibilización dirigida tanto al sector privado como a los demás entes estatales que buscan un mejor conocimiento sobre el delito de la colusión en las licitaciones.

El Superintendente de Industria y Comercio participó en noviembre de 2010 en la sexta conferencia de las Naciones Unidas que se llevó a cabo en Ginebra, Suiza, con el propósito de tratar activamente los temas relacionados con el control de las prácticas comerciales restrictivas. Así mismo, se participó en la Décima Primera sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos (GIE) sobre derecho y política de competencia, lugar Ginebra – Suiza.

Se conformó la unidad especializada para la colusión en la contratación pública, frente en el cual se han concentrado los esfuerzos del Gobierno para conjurar el daño que la corrupción le hace al país.

En el mes de diciembre de 2010 se lanzó la cartilla práctica “Combatir la colusión en las licitaciones”. Se adelantaron actividades de divulgación de la ley 1340 de 2009 a comerciantes y empresarios por intermedio de las Cámara de Comercio de Bucaramanga, Medellín, San Andrés e Ibagué, así como en coordinación con el CEDEC, Colegio de Abogados Javerianos, SENA, Universidad de los Andes y Foros Farmacéuticos.

En materia de abogacía de la competencia se realizaron reuniones con la Asociación Colombiana de Ingenieros, ANDI, FASECOLDA con el fin de dar a conocer las normas reglamentarias sobre la materia.

Mediante resolución 72896 de 2010 se impartieron instrucciones sobre la liquidación de la tarifa correspondiente a la contribución de seguimiento de garantías y condicionamientos prevista en el artículo 22 de la ley 1340 de 2009.

De otra parte, en mayo de 2011 se lanzó la compilación de normas sobre promoción de la competencia. En el cuadro 1 se muestra el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención de los trámites relacionados con la vigilancia de las normas de libre competencia.

Cuadro 1
Proceso: Vigilancia normas libre competencia
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Conceptos abogacía de la competencia ¹	31	25	31	25
Integraciones empresariales	65	35	79	36
Notificaciones integraciones	37	83	36	75
Prácticas comerciales restrictivas	86	159	118	133
Seguimiento garantías y condicionamientos	50	145	48	143
Investigaciones por inobservancia de instrucciones	5	8	2	11
Competencia desleal administrativa	162	86	78	145

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Durante el período de análisis se incrementó el número total de solicitudes relacionadas con la vigilancia de las normas de libre competencia en un 24.08%, pasando de 436 a 541 solicitudes. El nivel de atención de los trámites creció 44.90%, frente al período anterior.

Por la gestión adelantada durante el período se generó un impacto² del 13.17% en los niveles de atención y se logró un índice de productividad del 104.99%, presentando un crecimiento del 16.78% frente al período anterior.

- Integraciones empresariales

Se emitieron 33 conceptos previos favorables y en 3 casos se presentó desistimiento de continuar con la solicitud. Los sectores con un mayor número de integraciones fueron las áreas de consumo masivo, agencias de viaje, químicos y energía.

- Prácticas comerciales restrictivas

Se iniciaron de oficio 7 investigaciones y se recibieron 152 denuncias, las cuales se sumaron a las 71 que se encontraban en trámite de averiguación preliminar al 31 de agosto de 2010.

Después de adelantada la averiguación preliminar de las denuncias se archivaron 137 casos por no merito y se ordenó la apertura de investigación en 22 casos, los cuales se sumaron a los 24 que venían en trámite al 31 de agosto de 2010.

Como resultado de la investigación adelantada, en 8 casos se ordenó el archivo de la investigación y en 8 casos de aplicaron multas por violación a normas de protección de la competencia, por un valor de \$7.938 millones.

¹ El artículo 7º de la Ley 1340 del 24 de Julio de 2009 le otorgó a la SIC la facultad de rendir concepto previo sobre los proyectos de regulación estatal que puedan tener incidencia en la libre competencia en los mercados. Para estos efectos las autoridades de regulación informan a la SIC de los actos administrativos que pretendan expedir. El concepto emitido por la SIC en este sentido no es vinculante. No obstante, en caso de que la autoridad respectiva decida apartarse de dicho concepto, deberá manifestar de manera expresa dentro de las consideraciones de la decisión los motivos por los cuales se aparta.

² Impacto es la medida de cambio experimentada en el valor de una variable como consecuencia directa de una acción específica que se realiza con la finalidad de producir el cambio. Corresponde al porcentaje calculado de la siguiente manera: (Valor inicial - valor final) /valor inicial.

- Estudios de mercado

Se realizaron cuatro (4) estudios de mercado para verificar el cumplimiento de las disposiciones de protección de la competencia en materia de acceso al crédito, transporte de derivados del petróleo en oleoducto, servicios postales y grandes superficies o hipermercados. Con el apoyo de la UNCTAD³ se están realizando estudios de mercado en los sectores de gas, comercio y energía; y con la Unión Europea en el sector salud.

3 Vigilancia Cámaras de Comercio

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.

Las instrucciones expedidas por la SIC, cuyo compendio se encuentra disponible a través de la circular única, fue actualizado en aspectos relacionados con:

- ✓ Autorización provisional para la creación de la especialidad de gestión inmobiliaria en el Registro Único de Proponentes.
- ✓ Factor de Paridad Internacional para determinar la capacidad máxima de contratación de constructores y consultores para el año 2011.
- ✓ Autorización provisional para la creación de la especialidad de servicios de administración de recursos públicos en el Registro Único de Proponentes.
- ✓ Adopción encuesta de evaluación anual de las cámaras de comercio con el fin de medir la gestión administrativa y financiera de cada una de ellas.
- ✓ Procedimiento que deben seguir cuando se presenta la ausencia definitiva de un miembro de sus juntas directivas designado por el Gobierno Nacional.
- ✓ Cumplimiento de las funciones asignadas a las cámaras de comercio para la aplicación de la Ley 1429 de 2010 - formalización y generación de empleo.
- ✓ Instrucciones a las cámaras de comercio con el fin de que ajusten el formulario único de inscripción en el registro empresarial, correspondiente al anexo del registro mercantil.
- ✓ Instrucciones sobre el procedimiento que deben seguir las cámara de comercio frente a la renovación de la matrícula mercantil y la certificación de sociedades en estado de liquidación, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 31 de la Ley 1429 de 2010, así como el procedimiento que deben seguir para certificar como pequeñas empresas a las sociedades que se registraron entre el 29 de diciembre de 2010 y el 28 de febrero de 2011, que manifiesten su intención de acogerse a los beneficios establecidos en la Ley 1429 de 2010.

En el cuadro 2 se muestra el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención de los trámites relacionados con el control y vigilancia de las cámaras de comercio.

Cuadro 2
Proceso: Vigilancia Cámaras de Comercio
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Denuncias cámaras de comercio	103	125	71	156

³ United Nations Conference on Trade and Development (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo).

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Denuncias contra personas que ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil	8	22	9	19
Reformas reglamentos internos cámaras de comercio	35	12	27	19
Apelaciones actos cámaras de comercio	202	256	171	283
Informes cámaras de comercio	342	399	342	399

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Durante el período se dio un crecimiento del 17.97% en el número de solicitudes presentadas y del 41.29% en el nivel de atención de solicitudes, respecto al período anterior.

Por la gestión adelantada durante el período se generó un impacto⁴ del 47.33% en los niveles de atención y se logró un indicador de productividad del 107.62%, presentando un crecimiento del 19.77% frente al período anterior.

- Denuncias

Los niveles de atención crecieron en 119.72% frente a los niveles de atención del periodo septiembre 2009 – agosto 2010, pasando de 71 a 156 denuncias. Durante el período se aplicaron 44 sanciones por valor total de \$304 millones.

- Control y vigilancia

Se realizaron 18 visitas de control y vigilancia a las Cámaras de Comercio, entre otras a Cali, Medellín, Valledupar, La Guajira, Barranquilla, Pereira, Santa Marta, Neiva y Pasto, las cuales tuvieron como finalidad verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a estas instituciones.

4 Asuntos Jurisdiccionales

Mediante resolución 72788 de 2010 se adoptaron medidas para la implementación de la Ley 1395 de 2010, en cuanto al trámite conforme con el procedimiento previsto en la Ley 1395 de 2010, para las demandas que por competencia desleal se presenten a partir del 3 de enero de 2011.

Así mismo, se expidió la circular externa 16 de 2011, mediante la cual se impartieron instrucciones sobre el procedimiento de notificación que se debe seguir en los procesos de efectividad de la garantía que en uso de facultades jurisdiccionales realiza la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

Se adelantaron actividades de divulgación sobre la normatividad y decisiones de la SIC en materia de asuntos jurisdiccionales en Barranquilla, Cali, Tulua, Medellín y Cartagena, así como con la Universidad Externando de Colombia y la ANDI.

⁴ Impacto es la medida de cambio experimentada en el valor de una variable como consecuencia directa de una acción específica que se realiza con la finalidad de producir el cambio. Corresponde al porcentaje calculado de la siguiente manera: (Valor inicial - valor final) /valor inicial.

En el cuadro 3 se detalla el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención de los trámites relacionados con asuntos jurisdiccionales.

Cuadro 3
Proceso: Asuntos jurisdiccionales
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
COMPETENCIA DESLEAL				
Demandas competencia desleal	91	85	88	151
Medidas cautelares	54	50	51	78
Liquidación perjuicios competencia desleal	6	3	2	8
EFFECTIVIDAD DE LA GARANTIA				
Demandas de protección del consumidor	5.574	9.428	5.090	9.109
Apelaciones	80	120	72	125
Multas sucesivas	273	279	150	401

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

- Competencia desleal

Se atendieron 151 demandas y 78 medidas cautelares, presentando un crecimiento en los niveles de atención del 71.59% y 52.94% respectivamente. Se emitieron 78 sentencias y se logró la conciliación en 8 casos.

En cuanto a liquidación de perjuicios se emitieron 6 fallos incidentes. En medidas cautelares se concedieron 8 solicitudes y se negaron 44 peticiones.

- Efectividad de garantías – protección del consumidor

Durante el período de análisis se evacuaron en preliminares 8.550 demandas, ordenándose apertura de investigación en 3.970 casos, traslado a otras entidades competentes 620 solicitudes y rechazándose 1.051 demandas.

En la etapa de investigación se emitió fallo de archivo en 2.641 casos, se emitió fallo de efectividad de la garantía en 1.713 demandas, se archivaron por conciliación 97 casos y se archivaron por retiro de la demanda 78 solicitudes, lográndose la evacuación de 4.529 investigaciones.

En cuanto a las denuncias por incumplimiento al fallo emitido se aplicaron multas en 319 casos por un valor total de \$3.892 millones.

5 Administración del 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 2010 se estableció un incentivo a los empresarios para el registro de la marca, mediante un descuento del 5% a quienes efectuaron la solicitud en línea, es decir, usando el sitio web de la entidad, y del 25% para Microempresarios que acreditando tal calidad hicieran la solicitud.

Estos beneficios fueron ampliados a partir de 2011, otorgando 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, se autorizó 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.

Mediante Ley 1455 de 2011 se aprobó el "Protocolo concerniente al arreglo de Madrid relativo al Registro Internacional de Marcas", adoptado en Madrid el 27 de junio de 1989, modificado el 3 de octubre de 2006 y el 12 de noviembre de 2007, el cual se encuentra en revisión Constitucional.

Con la adhesión de Colombia al Acuerdo sobre Derecho de Marcas Trademark Law Treaty –TLT, 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.

De otra parte, se expidió la resolución 46617 de 2011 mediante la cual se exime a los inventores ganadores del "Premio Nacional al inventor Colombiano" del pago de las tasas de solicitud de patente, modificaciones, prórrogas examen de patentabilidad si presentan la solicitud de patente que verse sobre el invento premiado dentro del año siguiente al otorgamiento del premio el cual será contado a partir del 21 de octubre de 2011.

Se presentó al Gobierno Nacional el proyecto de rediseño organizacional para el fortalecimiento de la capacidad institucional, solicitando la asignación de cargos adicionales de planta de personal y se incrementó el presupuesto de gastos de inversión directa al Sistema de Propiedad Industrial, en el 2011, en un 15% frente a lo asignado en el 2010, pasando de \$2.000 a \$2.300 millones.

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.

Con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual -OMPI-, se adelanta el estudio y evaluación del Sistema Nacional de Propiedad Industrial para el establecimiento de estrategias que mejoren la capacidad institucional y las herramientas que propendan por el reconocimiento oportuno de los derechos de Propiedad Industrial, en el marco de la transparencia y la efectiva aplicación de la normatividad aplicable en Colombia en materia de Propiedad Industrial.

La SIC implemento la infraestructura necesaria para operar como oficina Receptora a partir del 2 de agosto de 2011, bajo el Tratado de Cooperación de Patentes, para ello se hicieron las implementaciones administrativas relacionadas con las tasas generadas al usuario para prestar el servicio, instrucción y capacitación de un funcionario que oficiara como el administrador del PCT en Colombia y, la implementación de recursos tecnológicos que permitirán el envío y la recepción de documentos en la SIC como oficina receptora.

Fomento del sistema de propiedad industrial

Se viene implementando un programa de fomento y uso del Sistema de Propiedad Industrial mediante la participación en eventos de divulgación y promoción relacionados con propiedad industrial. Entre septiembre de 2010 y agosto de 2011 se participó en 51 eventos a los cuales asistieron 3.049 personas.

Con estas actividades se han capacitado abogados, consultores, empresarios, profesores, estudiantes, emprendedores, funcionarios públicos, y grupos de investigación de universidades y a quienes hacen parte de las redes de Propiedad Intelectual (sectores de salud, industria y energía, agroindustria y defensa).

La Entidad ha suscrito convenios con distintas cámaras de comercio del país, en virtud de los cuales se ha capacitado a funcionarios de estas entidades con el fin de que presten asesoría a nuevos empresarios para el registro de sus marcas y patentes.

Con el fin de capacitar a inventores, creadores, emprendedores, agentes del Estado, abogados y demás personas naturales y jurídicas, la SIC se encuentra diseñando programas académicos, en colaboración con la Organización Mundial de la Propiedad Industrial – OMPI. Este proyecto se realizará mediante la estructuración de cursos y seminarios para ser dictados en convenio con universidades.

Durante la vigencia 2011 se han adelantado actividades de divulgación, fomento y uso del sistema de propiedad industrial, dirigido a:

- ✓ Pymes colombianas: Se capacitaron 920 empresarios, mediante la realización de 15 eventos.
- ✓ Universidades: Se adelantaron actividades de divulgación en 11 universidades en materia de búsquedas tecnológicas.
- ✓ Centros de investigación: Se adelantaron 2 eventos de divulgación.
- ✓ Sectores de talla mundial: Se realizaron eventos con el sector agropecuario y software con la participación de 80 personas.

Es de resaltar el diseño y desarrollo del programa Propiedad Intelectual Colombia, el cual cuenta con el respaldo del BID, Cámara de Comercio de Medellín, en alianza con las Cámaras de Comercio de Aburrá Sur, Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Manizales y el oriente del país. Este programa se orientó a beneficiar a 400 pequeñas y medianas empresas, a capacitar a 150 consultores.

En desarrollo del convenio marco de cooperación suscrito con COLCIENCIAS se desarrollaron seminarios dirigidos a consultores y asesores empresariales, mediante los cuales se brindó información necesaria para apoyar a quien desarrolla una idea hasta convertirla en algo útil, logrando que la empresa y el inventor puedan entrar en contacto con la cultura de la protección de propiedad industrial.

La SIC en coordinación con la OMPI y con el apoyo de la Dirección Nacional de Derechos de Autor adelantan el diseño y creación del Aula de Propiedad Intelectual como mecanismo para difundir entre los empresarios y comerciantes la importancia del sistema de propiedad intelectual como medio de protección de sus intereses. Del 30 de agosto al 27 de septiembre de 2011 se realizó el primer curso a distancia de Generalidades de Propiedad Intelectual de la OMPI con tutores colombianos donde participaron 289 estudiantes de diferentes sectores productivos, académicos y gubernamentales del país.

Entre el 10 y 11 de febrero de 2011 la Superintendencia en conjunto con la OMPI y la Cámara de Comercio de Bogotá realizaron el primer Foro Internacional de Propiedad Industrial y Software como herramienta para la competitividad.

Nuevas Creaciones

En el cuadro 4 se detalla el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención de los trámites de nuevas creaciones relacionados con el sistema de propiedad industrial.

Cuadro 4
Proceso: Administración Sistema de Propiedad Industrial – Nuevas creaciones
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Patentes de Invención	1.868	2.053	2.528	2.045
Modelos de utilidad	213	251	247	296
Diseños Industriales	423	388	513	652
Trazado de circuitos integrados	1	0	0	0
Inscripciones de afectaciones nuevas creaciones	134	41	88	77
Patentes PCT-Solicitudes presentadas en Colombia	27	13	27	13
Búsquedas tecnológicas	278	305	295	297

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Durante el período de análisis en materia de nuevas creaciones se incrementó en un 3.63% el número total de solicitudes. Por la gestión adelantada durante el período se generó un impacto⁵ del 3.80% en los niveles de atención y se logró un índice de productividad en el trámite de solicitudes del 110.78%.

- Patentes de invención

Se presentó un crecimiento del 9.90% en el número de solicitudes. En relación con los niveles de atención se evacuó 2.045 solicitudes, concediendo 656 patentes y negando 917 solicitudes.

Adicionalmente, se ha logrado la reducción en la duración del trámite de registro, pasando de 60.36 meses en el 2010 a 56.4 a junio de 2011.

- Modelos de utilidad

Durante el período se presentó un crecimiento del 17.84% y del 19.84% en solicitudes y niveles de atención, respectivamente. Se concedieron 88 solicitudes y negaron 90 solicitudes.

- Diseños industriales

Se alcanzó un crecimiento del 27.10% en los niveles de atención de solicitudes pasando de evacuar 513 a 652 solicitudes. Durante el período se negaron 61 solicitudes y se concedieron 569.

Signos distintivos

En el cuadro 5 se detalla el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención de los trámites de signos distintivos.

⁵ Impacto es la medida de cambio experimentada en el valor de una variable como consecuencia directa de una acción específica que se realiza con la finalidad de producir el cambio. Corresponde al porcentaje calculado de la siguiente manera: (Valor inicial - valor final) /valor inicial.

Cuadro 5
Proceso: Administración Sistema de Propiedad Industrial – Signos distintivos
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Marcas y lemas comerciales	24.070	28.877	23.775	26.703
Nombres y enseñas comerciales	597	546	596	485
Denominaciones de origen	48	18	0	5
Cancelación de registro Signos Distintivos	659	429	509	358
Inscripciones de afectaciones Signos distintivos	14.919	18.388	14.601	18.448

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Los trámites de signos distintivos presentaron crecimiento en la presentación de solicitudes pasando de 40.293 a 48.258 solicitudes, equivalente al 19.77% y en sus niveles de atención pasando de 39.481 a 45.999 solicitudes, lo que equivale a un 16.51% de crecimiento.

- Marcas y lemas comerciales

Se presentó un crecimiento del 19.97% y 12.32% en el número de solicitudes presentadas y en los niveles de atención, respectivamente. De las 26.703 solicitudes atendidas se concedieron 22.971 marcas y lemas y se negaron 3.045 solicitudes.

- Denominaciones de origen

Se declaró la protección de 5 denominaciones de origen entre México – Perú y Colombia para “Cerámica Artesanal de Ráquira Colombia”, “Café de Nariño” y “Café de Cauca” de Colombia, “Chulucanas”, cerámicas del Perú y el “Tequila” de México.

- Inscripciones de afectaciones signos distintivos

Se tramitaron 18.448 solicitudes de afectación al registro de signos distintivos, presentándose un crecimiento del 26.35% frente al período anterior.

6 Vigilancia Administrativa Protección del Consumidor

La SIC ha adoptado una nueva visión estratégica con base en los derechos del consumidor, entendiendo que la protección efectiva y expedita de sus derechos se constituye en una presión legítima a los agentes del mercado para formalizarse y prestar un mejor servicio en la comunidad. Por el contrario, un sistema débil y fragmentado de protección al consumidor presta un pobre servicio al objetivo común de promover la mejora general de la calidad de los bienes y servicios y, por esa vía, aumentar los niveles de competitividad de las empresas colombianas.

La entidad ha implementado una serie de cambios estructurales tales como la creación a nivel nacional de puntos de atención al consumidor, así como el diseño de cartillas informativas en materia de protección al consumidor y la realización de foros y eventos en la materia.

Es importante resaltar la aprobación por parte del Congreso de la República del Nuevo Estatuto del Consumidor, el cual fue redactado con el apoyo de la SIC, 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.

Se presentó al Gobierno Nacional el proyecto de rediseño organizacional, solicitando la asignación de cargos adicionales de planta de personal, apoyando la financiación del mejoramiento de la capacidad disponible mediante la asignación de recursos de la Nación.

De otra parte, se inició el proceso de diseño e implementación de la red nacional de protección del consumidor, conformada por las autoridades administrativas territoriales, autoridades administrativas del orden nacional y ligas de consumidores, bajo la coordinación de la SIC.

En desarrollo del convenio para el fortalecimiento del sistema de protección al consumidor en Colombia, suscrito entre la SIC y el Servicio Nacional del Consumidor de Chile - SERNAC, se avanzó en la implementación del modelo de gestión de información estratégica en materia de consumo, capítulo conexión con las regiones, lográndose que la Alcaldía de Ibagué dispusiera de una oficina especializada en atender y tramitar las quejas que presentan los consumidores e iniciar el proceso para enlazarse con el sistema de trámites de la SIC.

Iniciadas las actividades previstas en el memorando de entendimiento, el SERNAC y dados los avances que ha tenido la institución en materia de protección al consumidor, se pasó del convenio unilateral a bilateral.

Consciente de la importancia de que los consumidores y los productores o comercializadores, conozcan sus responsabilidades y sus derechos, así como la manera de hacerlos efectivos, se han adelantando actividades de divulgación y capacitación de la normatividad vigente.

Durante la vigencia se participó en 79 eventos de divulgación, con la asistencia de 3.778 personas, con una dedicación de 397 horas, en las cuales se informó sobre las normas, funciones y deberes en materia de protección del consumidor.

Protección del consumidor

Durante el período se adelantaron campañas de verificación del cumplimiento de instrucciones impartidas en materia de protección del consumidor en relación con electrodomésticos, muebles, grandes almacenes, funerarias y parqueaderos. Se expidieron instrucciones en aspectos relacionados con:

- ✓ Instrucciones sobre la manera como los productores, importadores y proveedores deben suministrar la información relevante sobre los productos puestos en el mercado, con el fin de facilitar su uso y la adecuada satisfacción de las necesidades para las cuales están designados y prevenir que su uso indebido pueda atentar contra la vida, la salud la seguridad o la adecuada protección de los consumidores.
- ✓ Procedimiento que permita a los consumidores ejercer de manera adecuada y oportuna su derecho a reclamar en su momento y sitio donde ocurran los hechos que motiven una inconformidad en un gran almacén.
- ✓ Instrucciones a propietarios y administradores de establecimientos de comercio en los que se comercialicen o expendan, al por mayor y al detal, leche y productos elaborados a base de lactosueros rehidratados u otros compuestos similares, con el propósito de garantizar el respeto del

- derecho de los consumidores a recibir información veraz y suficiente en relación con los componentes y propiedades de los productos que se ofrezcan al público.
- ✓ Implementación de mecanismo que permita a los consumidores de vehículos de automotores usados de servicio particular obtener información veraz, oportuna y suficiente sobre los términos y condiciones de la garantía ofrecida por los proveedores, expendedores o distribuidores.
 - ✓ Instrucciones a propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) con el propósito de simplificar el suministro de información sobre la voluntariedad de la propina para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y aclarar que en ningún caso es admisible la expedición de prefectura, cuenta de cobro, precuenta o similares, en la medida que el propietario o administrador del establecimiento de comercio tiene la obligación de expedir la correspondiente factura de venta o documento equivalente.
 - ✓ Instrucciones a los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor del sector automotor, motocicletas, motonetas y motocarros, con el propósito de definir el procedimiento y contenido mínimo de información que debe tener el reporte relacionado con el "Mecanismo de Seguridad" previsto en la Circular Única y su publicación en los sitios Web de la empresa correspondiente.
 - ✓ Término de garantía para productos no perecederos.

En el cuadro 6 se indica el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención en los trámites relacionados con investigaciones de protección del consumidor en desarrollo de facultades administrativas.

Cuadro 6
Proceso: Investigaciones de protección del consumidor
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Denuncias de protección del consumidor	3.997	4.539	4.598	3.987
Investigaciones control de precios	380	2.093	480	1.864
Informes supervisión instrucciones PC	595	624	595	624
Investigaciones supervisión instrucciones PC	57	117	59	117
Multas por incumplimiento ordenes PC (*)	60	46	28	75

(*) Multas por incumplimiento ordenes PC, datos disponibles desde enero de 2010.
Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

- Denuncias

Se iniciaron de oficio 81 investigaciones y se recibieron 3.906 denuncias, las cuales se sumaron a las 151 que se encontraban en etapa preliminar al 31 de agosto de 2010.

Después de adelantada la averiguación preliminar de las denuncias se archivaron 1.047 casos, se trasladaron para las entidades competentes 1.211 y se ordenó la apertura de investigación en 1.950 casos, los cuales se sumaron a los 382 que venían en trámite al 31 de agosto de 2010.

Como resultado de la investigación adelantada, en 801 casos se ordenó el archivo de la investigación y en 906 casos se aplicaron multas por violación a normas de protección del consumidor, por un valor total de \$8.455 millones.

- Control de precios

Durante el período de análisis se ordenó la apertura de 2.093 investigaciones, presentando un crecimiento del 450.79%, frente al período anterior en el cual se hicieron 380 aperturas de investigación. Se falló 1.333 órdenes de archivo y 531 sanciones, imponiendo multas por valor total de \$2.179 millones.

- Control y vigilancia – protección del consumidor

En materia de verificación del cumplimiento de las instrucciones impartidas por la SIC en materia de protección del consumidor se evaluaron 624 informes presentados, ordenando la apertura de 117 investigaciones. Durante el período se archivaron 100 investigaciones y se aplicaron 17 sanciones por un valor total de \$56 millones.

- Incumplimiento a órdenes impartidas

Se aplicaron multas en 47 denuncias presentadas por incumplimiento a las órdenes impartidas, imponiendo sanciones por valor total de \$142 millones. Por este mismo concepto se archivaron 28 casos.

Protección usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales

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

En materia de protección a los usuarios de telecomunicaciones, se impartieron instrucciones en aspectos relacionados con:

- ✓ Implementación del índice de calidad en la atención a los usuarios de telefonía móvil.
- ✓ Instrucción a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, acerca de la forma como deben proceder respecto de las solicitudes de terminación del contrato presentadas por sus suscriptores.
- ✓ Instrucciones a los prestadores de servicios de telecomunicaciones acerca del trámite de PQR relacionadas con la corrección, actualización o retiro de datos personales de acuerdo con lo previsto en las Leyes 1266 de 2008 y 1341 de 2009.
- ✓ Determinar alcance e introducir algunas modificaciones a las variables que integran el índice de calidad en la atención de los usuarios de telefonía móvil.

En el cuadro 7 se indica el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención en los trámites relacionados con protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales.

Cuadro 7
Proceso: Protección de usuarios servicios de telecomunicaciones y postales
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Denuncias telecomunicaciones	12.519	13.350	12.595	12.394
Apelación telecomunicaciones	14.439	12.045	16.079	9.690
Denuncias silencios administrativos	3.082	2.138	3.034	1.992

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Supervisión empresarial	535	281	531	285

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

- Denuncias

Se iniciaron de oficio 159 investigaciones y se recibieron 13.191 denuncias, las cuales se sumaron a las 209 que se encontraban en etapa preliminar al 31 de agosto de 2010.

Después de adelantada la averiguación preliminar de las denuncias se archivaron 6.135 casos, se trasladaron para las entidades competentes 5.240 y se ordenó la apertura de investigación en 1.253 casos, los cuales se sumaron a los 70 que venían en trámite al 31 de agosto de 2010.

Como resultado de la investigación adelantada, en 603 casos se ordenó el archivo de la investigación y en 446 casos se aplicaron multas por violación a normas de protección del consumidor, por un valor total de \$12.903 millones.

- Silencios administrativos positivos

Se atendieron 1.992 denuncias de las cuales se sancionaron 567 casos imponiendo sanciones por valor total de \$5.797 millones.

Control y vigilancia – Reglamentos técnicos y metrología legal

Actualmente la SIC tiene asignados para su control y vigilancia 19 reglamentos técnicos expedidos por el MCIT, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Protección Social y Ministerio de Agricultura. Cubre los siguientes sectores: calzado y confecciones, productos de uso doméstico, automotriz, gas combustible, eléctrico, empaques agrícolas, vajillas, juguetes, pilas y gasodomésticos.

La Superintendencia diseñó y publicó folletos informativos sobre reglamentos técnicos relacionados con etiquetado de calzado y algunos artículos de marroquinería, confecciones, gasodomésticos, juguetes, vajillas, iluminación y alumbrado público, acristalamientos de seguridad resistentes a las balas, rotulado de pilas de zinc-carbón y alcalinas, refrigeradores, e instalaciones eléctricas.

Durante el período se adelantaron campañas de control y verificación de reglamentos técnicos y de metrología legal, relacionados con acristalamientos, llantas, talleres y estaciones GNCV, confecciones, calzado, RETILAP, vajillas, gasodomésticos, pre-empacados, ollas a presión, surtidoras de combustible, vidrios de seguridad, GLP, bombillos ahorradores, balastros y EDS. Estas campañas se llevaron a cabo en las ciudades de Cali, Barranquilla, Pereira, Medellín y Bogotá.

Se adelantaron actividades de divulgación dirigidas a los comercializadores y productores de bienes y servicios sujetos al cumplimiento de los reglamentos técnicos de llantas, GNCV, RETILAP, RETIE, productos preempacados, cinturones de seguridad, gasodomésticos y empaques.

Se llevaron a cabo actividades de capacitación a alcaldías en protección del consumidor en la sede Bogotá, donde participaron funcionarios de las alcaldías de Manizales, Aguazul, Sopó, Monte Líbano, Pasca, Valledupar, Duitama, Pasto, Pereira y Tunja, así como a las 20 localidades de Bogotá.

Así mismo, se realizaron actividades de capacitación en reglamentos técnicos y protección del consumidor a las alcaldías de Cali, Barranquilla, Pereira y Leticia.

En desarrollo de las actividades de apoyo al Gobierno Nacional para la formulación de políticas en materia de protección del consumidor, la SIC presta asistencia técnica a las entidades reguladoras en el estudio y elaboración de reglamentos técnicos.

Así mismo, en el comité intersectorial de la calidad, del cual es miembro la SIC, se ha prestado apoyo en la revisión de propuestas de modificación normativa en los temas relativos a la calidad y a la reglamentación técnica. La SIC coordina la mesa técnica de trabajo sobre metrología y actividades de vigilancia, en ejercicio de la cual se han adelantado discusiones relacionadas con la posibilidad de incrementar la presencia de la Entidad a través de mecanismos alternativos de control, específicamente en el sector del gas natural comprimido vehicular.

La SIC participa en el Comité Andino de la Calidad en el cual se discuten los proyectos de regulación andina y las decisiones andinas relacionadas con la aceptación de resultados de evaluación de la conformidad entre países miembros. Igualmente, la SIC hace parte del Comité Consultivo del Acuerdo de Cooperación UE⁶-CAN⁷-FAT⁸, en el componente B, que corresponde al programa de expedición de reglamentos técnicos andinos, relacionados con etiquetado en los sectores de confecciones y calzado y vigilancia del mercado.

La SIC da visto bueno sobre los certificados de conformidad de productos importados en el momento de solicitar la autorización de importación ante el MCIT, a través de la ventanilla única de comercio exterior VUCE, en la que interactúan en línea y en tiempo real 17 entidades del estado. A través de este medio la SIC analiza y conceptúa un promedio de 2.500 solicitudes mensuales.

La SIC prepara y discute actualmente la expedición de un reglamento técnico de control metrológico para los instrumentos de medición utilizados en los vehículos de transporte público individual. En la propuesta se incluye regular la aprobación de modelo de instrumento de medición como mecanismo de control de acceso al mercado, con lo que estaría regulando por primera vez en Colombia este mecanismo.

Como parte de las medidas necesarias para lograr ampliar el alcance y cobertura en el control asignado a la SIC, se ha propuesto ante la Comisión Intersectorial de la Calidad regular la designación de organismos para el ejercicio del control de manera que se pueda tercerizar las actividades de soporte para el control y vigilancia.

Actualmente, se realizan verificaciones de contenido de producto en preempacados de panela y se evalúa la propuesta del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural en el sentido de incrementar la verificación, en las diferentes centrales mayoristas del país y en sitios estratégicos de producción de panela.

La Superintendencia hace presencia en el Comité Industrial de Confecciones y Calzado – Comité anticontrabando y en la comisión interinstitucional de vigilancia del sector de la panela.

Se presta apoyo técnico al equipo de negociación de los tratados de libre comercio en la mesa de obstáculos al comercio, en la que se discuten mecanismos para la eliminación de barreras innecesarias, expedición de reglamentos técnicos que afecten el comercio internacional entre las partes, reconocimiento de resultados de

⁶ Unión Europea

⁷ Comunidad Andina de Naciones

⁸ Facilidad de Asistencia Técnica al Comercio

evaluación de la conformidad y mecanismos de intercambio de información para efectos de control y vigilancia.

En el cuadro 8 se indica el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención en los trámites relacionados con el control y vigilancia de reglamentos técnicos y metrología legal.

Cuadro 8
Proceso: Control y vigilancia de reglamentos técnicos y metrología legal
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Conceptos reglamentos técnicos	1.724	1.565	1.769	1.565
VUCE	28.628	31.305	28.623	31.310
Registro fabricantes e importadores	4.380	1.719	4.380	1.719
Registro de calidad e idoneidad	2	1	2	1
Denuncias	127	207	128	210
Investigaciones reglamentos técnicos y metrología legal	442	301	276	435

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

- Vistos buenos a importaciones VUCE

Se emitieron 31.310 vistos buenos a importaciones, con un crecimiento de atención del 9.39% frente al período anterior.

- Denuncias

Se recibieron 207 denuncias las cuales se sumaron a las 7 que se encontraban en etapa preliminar al 31 de agosto de 2010. Después de adelantada la averiguación preliminar de las denuncias se archivaron 97, se trasladaron para las entidades competentes 74 y se ordenó la apertura de investigación en 39 casos.

- Control y vigilancia

Para ejercer la función de control y vigilancia la Superintendencia realiza campañas de verificación para los cuales se tienen establecidos dos mecanismos a) Visitas de verificación o inspección y b) requerimientos de información.

En desarrollo de las visitas de verificación se inspeccionaron 423 ítems, ordenándose la apertura de 232 investigaciones, el archivo por cumplimiento en 178 casos. Igualmente, se ordenó la prohibición preventiva de comercialización en 207 casos. Durante el período se ordenó el levantamiento de prohibiciones en 54 casos.

En cuanto al requerimiento de información se evaluaron 115 reportes ordenándose la apertura de investigación en 81 casos y el archivo en 34 casos.

- Investigaciones

Durante el período se abrieron 355 investigaciones los cuales se sumaron a las 251 que venían en trámite al 31 de agosto de 2010.

Como resultado de la investigación adelantada, en 126 casos se ordenó el archivo de la investigación y en 359 casos se aplicaron multas por violación a normas de protección del consumidor, por un valor total de \$2.727 millones.

Protección de Datos Personales - Hábeas data

La SIC participó activamente en su calidad de autoridad de protección de datos, en la redacción del Proyecto de Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales el cual fue radicado en el Congreso de la República para su correspondiente discusión y aprobación. Este proyecto prevé que la SIC sea la autoridad única en materia de protección de datos en Colombia (con las excepciones contempladas en la Ley 1266 de 2008 para la Superintendencia Financiera) y plantea que las multas recaudadas por sanciones sean para la Entidad. El proyecto de ley fue impulsado por el Programa de Transformación Productiva de la Industria del MCIT como una forma de promover el desarrollo en Colombia de las industrias del BPO&O's.

En materia de control y vigilancia se adelantaron visitas de inspección a dos (2) operadores de bases de datos personales.

En el cuadro 9 se indica el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención del trámite de denuncias por posibles violaciones a normas relacionadas con la protección de datos personales - hábeas data.

Cuadro 9
Proceso: Protección de datos personales – Hábeas data
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Denuncias - Hábeas Data	1.286	1.344	1.084	1.389

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Durante el período creció el nivel de atención de denuncias en 28.14%, atendándose durante el período 1.389, presentando un índice de productividad del 103.35%.

En el período se recibieron 1.332 denuncias y se iniciaron de oficio 12 casos, los cuales se sumaron a las 68 que se encontraban en etapa preliminar al 31 de agosto de 2010. Después de adelantada las averiguaciones preliminares de las denuncias se archivaron 793, se trasladaron para las entidades competentes 166 y se ordenó la apertura de investigación en 411 casos, los cuales se sumaron a los 134 que venían en trámite al 31 de agosto de 2010.

Como resultado de la investigación adelantada, en 219 casos se ordenó el archivo de la investigación, se impartieron ordenes en 31 casos, en 29 casos se impartieron ordenes y aplicaron multas y en 151 casos de aplicaron multas por violación a las normas. El valor total de las sanciones asciende a \$2.520 millones.

Las multas impuestas obedecieron principalmente por incumplimiento de los deberes de veracidad y oportunidad en el reporte de los datos negativos, reportar deudas inexistentes o canceladas oportunamente, o que, a pesar de que estuvieron en mora, se pagaron voluntariamente y no se registró el pago en las centrales de riesgo. También se pusieron sanciones por reportar sin autorización previa, expresa y escrita del titular de

la información y por no enviar la comunicación informando que se iba hacer el reporte con veinte días de antelación al reporte mismo, tal como lo establece la ley.

Entidades de certificación de firmas digitales

En el cuadro 10 se indica el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención en los trámites relacionados con entidades de certificación de firmas digitales.

Cuadro 10
Proceso: Entidades de certificación de firmas digitales
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Autorización entidades de certificación firmas digitales	1	5	1	3
Denuncias de organismos OEC y firmas digitales	1	3	3	4

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

En relación con las denuncias por posibles violaciones de normas relacionadas con los servicios de entidades de certificación de firmas digitales, durante el periodo se atendieron las denuncias presentadas, encontrándose que no se presentaron violaciones al régimen vigente. En cuanto a las solicitudes de autorización de firmas digitales, una vez adelantado el proceso de verificación se impartió autorización a 2 solicitudes y se archivo una solicitud, quedando en trámite 2 peticiones.

7 Administración de laboratorios nacionales de metrología

La Superintendencia presta servicios a la industria en lo referente a calibración de instrumentos de medición que permite a los usuarios realizar mediciones comparables, confiables y trazables a los patrones nacionales. Así mismo, presta servicio de capacitación a los profesionales y técnicos de empresas públicas y privadas, centros de investigación y desarrollo tecnológico, sector académico e industrias nacionales e internacionales.

En el cuadro 11 se muestra el número de solicitudes presentadas y los niveles de atención de los servicios prestados.

Cuadro 11
Proceso: Administración laboratorios nacionales de metrología
Solicitudes y niveles de atención

Trámite	Solicitudes		Nivel de atención	
	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Servicios calibración equipos de medición sector empresarial	885	558	939	749
Conceptos técnicos de metrología	502	393	508	392

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Por la gestión adelantada durante el período se generó un impacto⁹ del 53.37% en los niveles de atención y se logró un indicador de productividad del 119.98%, presentando un crecimiento del 15% frente al período anterior.

Se prestaron 749 servicios de calibración de equipos de medición del sector empresarial, dedicando 13.873 horas de calibración y se capacitaron 868 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 5.010 horas para la atención de servicio interno de calibración de equipos y se atendieron 392 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 supervisión y control remoto de los patrones nacionales de humedad y estudio de materiales de referencia y mediciones analíticas trazables.

Dentro del marco de reconocimiento internacional de las actividades adelantadas por los laboratorios, en las que se estableció la necesidad de evaluar el sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO/IEC 17025, acción dirigida a demostrar la competencia técnica de los mismos como condición indispensable para formar parte de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo, se continuó con el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO/IEC 17025, en los laboratorios de metrología dimensional, humedad, corriente continua, temperatura, potencia y energía eléctrica, volumen, tiempo y frecuencia.

8 Aspectos administrativos y financieros

8.1 Atención al ciudadano

En el cuadro 12 se presentan los niveles de atención de los servicios de atención al ciudadano. El centro de recepción de llamadas – Call Center, está contratado para prestar servicio de lunes a viernes de las 7:00 h a las 19:00 h y los sábados de las 8:00 h a las 13:00 h.

Cuadro 12
Proceso: Atención al ciudadano
Niveles de atención

Concepto	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Consultas personales	27.556	24.359
Consultas call center	104.596	135.391
Divulgación institucional beneficiarios	3.362	2.457
Divulgación institucional eventos	65	25

⁹ Impacto es la medida de cambio experimentada en el valor de una variable como consecuencia directa de una acción específica que se realiza con la finalidad de producir el cambio. Corresponde al porcentaje calculado de la siguiente manera: (Valor inicial - valor final) /valor inicial.

Concepto	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Fotocopias	1.415.453	813.258
Préstamo expedientes usuario externo	47.711	34.010
Antecedentes fonéticos expedidos	10.115	11.823
Marcas figurativas consultas expedidas	1.138	1.716
Certificaciones administrativas	3.130	3.498
Conceptos jurídicos	2414	2476

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

En relación con quejas y sugerencias efectuadas por los usuarios en relación con los trámites y servicios prestados por la Superintendencia de Industria y Comercio, entre septiembre de 2010 y agosto de 2011, el 80% corresponde a factores generadores de insatisfacción, mientras que el 12% se relaciona con necesidades y expectativas y el 9% contiene factores generadores de satisfacción.

Cuadro 13
Clasificación quejas y sugerencias
Sep 2010 – Ago 2011

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Factores generadores de insatisfacción	111	80%
Necesidades y expectativas	16	12%
Factores generadores de satisfacción	12	9%
Total	139	100%

Fuente: Consolidación informe quejas y sugerencias – Oficina Asesora de Planeación SIC

En el cuadro 14 se presentan las causas identificadas por los usuarios en relación con cada uno de los factores indicados:

Cuadro 14
Identificación causas quejas y sugerencias
Sep 2010 – Ago 2011

Factor	Causas identificadas
Factores generadores de insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del trámite o servicio: Demora para dar respuesta a las solicitudes de servicios y la atención de trámites, desacuerdo con el sentido de la decisión tomada por la entidad en relación con las solicitudes presentadas por los usuarios, inconformidad con la gestión para la atención de solicitudes debida a la imprecisión de los requerimientos de información y la solicitud de documentos, la falta de coherencia entre las respuestas y lo solicitado, los errores en la radicación, entre otros, inconvenientes en la notificación por error en las direcciones o inconsistencias en el aviso de notificación. Atención en sede: Inconformidad de los usuarios con el tiempo que les toma ser atendidos en los puntos de atención al ciudadano y para la radicación de documentos, inadecuada atención de los funcionarios en el punto de atención, trato inadecuado al usuario por parte de los funcionarios y el personal de vigilancia e inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad. Página Web: Inconvenientes presentados para acceder a los formatos y la información, información que se menciona en la página web, pero que no esta

Factor	Causas identificadas
	<p>disponible al momento de la consulta, inconsistencias en la información publicada en la página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica: Dificultades (caída de llamadas, línea deshabilitada) para lograr comunicarse con el call center o el PBX de metrología, trato inadecuado al usuario por parte de los funcionarios, no atención de la consulta por parte del funcionario; inconformidad de los usuarios con el tiempo que les toma ser atendidos en el call center, inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad. • Atención en el chat: Inconformidad de los usuarios con el tiempo que les toma ser atendidos en el chat, disponibilidad del funcionario, contiene las quejas que hacen referencia a la mala atención de los funcionarios; inadecuado suministro de información de los servicios y trámites que presta la entidad.
Necesidades y expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de procedimiento: Sugerencias relacionadas con la implementación de procedimientos para mejorar la prestación de servicios o atención de trámites como que se entregue copia de los recibos de pago al usuario, que no se exija turno para la presentación personal que se va a radicar en otra ventanilla, que el proceso de foliación sea adelantado por la entidad o dejar un instructivo en la página web o un volante que informe como deben venir legajados los documentos, mejorar el servicio de atención al ciudadano en la entrega de certificaciones de Cámara de Comercio y una persona (abogado) en atención al ciudadano para que suministre información sobre las demandas radicadas. • Mayor personal para la atención: Contar con el personal suficiente para que los puntos de radicación estén siempre disponibles para la atención de los usuarios.
Factores generadores de satisfacción	Las felicitaciones recibidas se clasifican dentro de este factor, considerando que es la manifestación de satisfacción que hacen los usuarios con el buen servicio prestado, la calidad de la información suministrada y la atención oportuna.

Fuente: Consolidación informe quejas y sugerencias – Oficina Asesora de Planeación SIC

La Superintendencia viene adelantado actividades de fortalecimiento de la atención y servicios al ciudadano, lográndose entre otros aspectos:

- Inicio del proceso de descentralización de la presencia institucional en el territorio nacional, en virtud del cual, se han instalado los siguientes puntos de atención al ciudadano (PACs) a nivel nacional, así:
 - Dos (2) nuevos puntos de atención en la ciudad de Bogotá, ubicados en los SUPERCADDES de la carrera 30 y Suba,
 - Seis (6) puntos localizados en Cali, Medellín, Barranquilla, Cúcuta, Bucaramanga y Cartagena
 - Dos (2) puntos administrados por las Alcaldías de Ibagué y Sopó, con la colaboración de la SIC.
- Fortalecimiento del equipo de atención personalizada y telefónica, pasando de 14 a 50 agentes.
- Implementación de nuevos canales de servicio al ciudadano como línea telefónica y extensiones de atención dedicadas, correo electrónico, chat en línea, portafolio de servicio al ciudadano.
- Mejora en la plataforma tecnológica pasando de 10 a 30 canales, grabación de llamadas, 98% índice de atención, disminución de tiempos de espera, orientación personalizada, aumento de canales de banda ancha y conectividad.
- Implementación de protocolos de atención telefónica y personalizada, rediseño de ventanillas de atención preferencial, tramites ágiles y agenda de orientación en servicios.
- Recepción de quejas, reclamos y denuncias por vía telefónica en formato estándar por sectores, productos, servicios para determinar la tendencia y necesidades del usuario y consumidor. Realización de encuestas de percepción.

- Ampliación y diversificación en las actividades y eventos de divulgación y promoción de trámites y servicios: foros, ferias, SIC Móvil, jornadas ciudadanas y empresariales.

8.2 Aspectos jurídicos

Para la conformación de una compilación de las decisiones y conceptos de la SIC que se encuentra en curso que permitirá el acceso tanto de usuarios internos como externo a toda la información jurídica relevante de la entidad en las materias de su competencia, con la financiación por la SECO en virtud del memorando de entendimiento suscrito entre esa entidad, la UNCTAD y la SIC, mediante el cual se incorporó a la SIC en el programa COMPAL, se adelantó la compilación legislativa de doctrina y jurisprudencia de los asuntos relacionados con propiedad industrial, competencia y consumidor.

Se mantiene la edición mensual del boletín jurídico el cual es enviado a los usuarios institucionales. En el boletín se publican los principales conceptos jurídicos emitidos y la actualización de la normatividad que tiene impacto sobre el quehacer institucional.

En relación con las acciones constitucionales especialmente la atención y respuesta de las acciones de tutela que se presentan en contra de la SIC ante los diferentes despachos judiciales; en el cuadro 15 se presenta un resumen de fallos adoptados por los despachos judiciales con respecto a las acciones constitucionales en la cual es parte la SIC.

Cuadro 15
Acciones constitucionales

Concepto	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Tutela	214	283
Populares	157	187
De grupo	1	2
De cumplimiento	5	2

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

En relación con la actividad litigiosa de la entidad concretamente en cuanto a los procesos que se ventilan ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo en el cuadro 16 se presenta la actividad desarrollada.

Cuadro 16
Procesos Contenciosos

Concepto	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Contestaciones	223	223
Alegatos	99	68
Fallos a favor	56	63
Fallos en contra	29	29

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

Durante el período, en materia de cobro coactivo se terminaron 1.034 expedientes, lográndose el archivo por pago de 98.1 % de los casos, como se muestra en el cuadro 17.

Cuadro 17
Expedientes de Cobro coactivo – Finalizados

Concepto	Sep 2009 Ago 2010	Sep 2010 Ago 2011
Archivo por revocatoria	70	49
Archivo por pago	586	984
Atención recursos - terminación proceso)	0	1
Terminación liquidación obligatoria sin cobro coactivo	2	0
Total	658	1034

Fuente: Sistema de seguimiento – Oficina Asesora de Planeación SIC

8.3 Talento Humano

Por tener las Superintendencias un sistema específico de carrera en materia de ingreso, permanencia, ascenso y retiro, cuya aplicación se enmarca por el decreto-ley 775 y su decreto reglamentario 2929 de 2005, se deben convocar los procesos de selección para la provisión definitiva de los cargos vacantes o que se encuentren en provisionalidad bajo la administración y vigilancia, sin ninguna excepción y con carácter obligatorio, de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Así las cosas, la SIC procedió a solicitar a la CNSC la asesoría para realizar los acuerdos necesarios frente al costo y logística requerida para realizar los concursos. A la fecha se vienen adelantando las gestiones propias para adelantar este proceso.

Se adelanta un programa de capacitación orientado a actualizar a los funcionarios, de manera que se incremente el nivel de competencia personal y profesional. De igual manera el programa de bienestar busca mejorar la calidad de vida para los funcionarios y sus familias.

Se adelantaron los eventos de inducción y reinducción con el fin de actualizar a todos los funcionarios sobre los nuevos esquemas en los que la Superintendencia desarrolla su gestión. En el área de capacitación se participó en 57 eventos, entre seminarios, pasantías y cursos, con un número horas dedicadas de 3.422 y en materia de bienestar se participó en 31 eventos, con una dedicación de de 4.499 horas.

Con el fin de impulsar en las distintas áreas de la entidad, la adopción de medidas dirigidas a prevenir actuaciones que deriven en posibles faltas disciplinarias, se mantiene el programa de prevención, de manera que las dependencias verifiquen algunos aspectos puntuales en sus actuaciones y adopten los mecanismos preventivos y correctivos respecto de situaciones que, si bien no han constituido faltas disciplinarias propiamente dichas, si presentan niveles altos de riesgo.

La SIC cuenta con 356 cargos de planta, adicionalmente a través del Decreto 1852 de 2011 se crearon 97 cargos temporales en la planta de personal de la entidad, por un período comprendido entre el 27 de mayo de 2011 y el 31 de diciembre de 2011.

Cuadro 18
Planta de personal

Concepto	Cargos asignados	Cargos provistos	Cargos vacantes
Cargos de libre nombramiento y remoción:			
Al 2010-09-01	30	27	3
Al 2011-08-31	30	29	1
Variación porcentual	0%	7%	-67%
Cargos de carrera administrativa:			
Al 2010-09-01	326	317	9
Al 2011-08-31 (*)	423	406	17
Variación porcentual	30%	28%	89%

(*) Incluye cargos temporales en la planta de personal de la SIC.
Fuente: Grupo de Talento Humano - SIC

8.4 Contratación administrativa

En cumplimiento de las funciones asignadas las actividades han sido guiadas conforme al Estatuto de Contratación Administrativa, desarrollando la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios y las políticas internas previamente establecidas por la alta dirección.

Durante la vigencia 2010 se adelantaron contrataciones por valor de \$14.210 millones, como se presenta en el cuadro 19.

Cuadro 19
Contratación administrativa vigencia 2010 – Millones de \$

Modalidad contractual		Número	Valor
Total contratos suscritos por licitación pública		5	2.837
Total contratos suscritos por selección abreviada	Contratos realizados igual o inferior al 10% de le menor cuantía	70	381
	Contratos realizados que superan el 10% de le menor cuantía	17	1.537
Total contratos suscritos por concurso de méritos	Contratos que superan el 10% de la menor cuantía (*)	1	0
Total contratos suscritos por contratación directa	Contratos interadministrativos suscritos	8	1.832
	Contrato suscritos de manera directa por no haber existido pluralidad de oferentes en el mercado	43	272
	Contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión (Personas naturales)	292	5.101
	Contratos de arrendamiento o adquisición de inmuebles suscritos por la entidad	3	2.250
	Otros (Anulados)	10	0
Total contratos suscritos		449	14.210

Fuente: Grupo de Contratación – SIC

(*) Corresponde al contrato adjudicado al agente de seguros seleccionado.

Durante el período comprendido entre enero y agosto de 2011, se han adelantado contrataciones por valor de \$9.206 millones, como se indica en el cuadro 20.

Cuadro 20
Contratación administrativa
Enero a agosto de 2011 – Millones de \$

Modalidad contractual		Número	Valor
Total contratos suscritos por licitación pública		3	1.803
Total contratos suscritos por selección abreviada	Contratos realizados igual o inferior al 10% de le menor cuantía	17	113
	Contratos realizados que superan el 10% de le menor cuantía	16	843
Total contratos suscritos por concurso de méritos	Contratos que superan el 10% de la menor cuantía (*)	1	0
Total contratos suscritos por contratación directa	Contratos interadministrativos suscritos	4	829
	Contrato suscritos de manera directa por no haber existido pluralidad de oferentes en el mercado	17	246
	Contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión (Personas naturales)	286	3.753
	Contratos de arrendamiento o adquisición de inmuebles suscritos por la entidad	3	1.619
	Otros (Anulados)	0	0
Total contratos suscritos		347	9.206

Fuente: Grupo de Contratación - SIC

(*) Corresponde al contrato adjudicado al agente de seguros seleccionado.

De los contratos realizados por la entidad durante la vigencia 2010, se llevaron a cabo las siguientes contrataciones de obra pública, así:

Cuadro 21
Contratación obras públicas vigencia 2010 – Millones de \$

Objeto de la obra pública	Razón social del contratista	Razón social del interventor	Estado		Valor ejecutado	Observaciones
			Ejecutada	En proceso		
Reparaciones locativas para el mejoramiento físico de las oficinas de la sede centro de la SIC.	CONSORCIO PRABER	HEYMOCOL LTDA.	X		6.157	
Diseño y la ejecución de los trabajos de adecuación y mejoramiento de las salas de audiencias que requiera la SIC.	CESMI LTDA.	ALFONSO PEREZ	X		194	

Fuente: Grupo de Contratación - SIC

Durante la vigencia 2011, se está adelantando un proceso de contratación de obra pública como se observa en el cuadro 22.

Cuadro 22
Contratación obras públicas - Enero a agosto de 2011 – Millones de \$

Objeto de la obra pública	Razón social del contratista	Razón social del interventor	Estado		Valor ejecutado	Observaciones
			Ejecutada	En proceso		
Diseño, adecuación, remodelación y puesta en funcionamiento de los puestos de trabajo requeridos en la planta física donde se ubica la entidad.				X	400	Se adelanta proceso de contratación de la interventoría y el proceso de contratación de la obra pública.

Fuente: Grupo de Contratación - SIC

8.5 Gestión presupuestal

- Ingresos:

Durante la vigencia 2010 se recaudaron \$54.160 millones de pesos de los cuales \$50.291 millones de pesos corresponden a ingresos provenientes de los servicios prestados en materia de propiedad industrial, metrología, servicios administrativos, contribuciones de las cámaras de comercio, recaudo de costas y agencias en derecho de procesos a favor de la SIC, multas de protección de la competencia y venta de activos.

La entidad obtuvo rendimientos financieros por valor de \$1.682 millones de pesos y la Nación transfirió recursos por valor de \$3.250 millones de pesos.

De igual manera se efectuaron recaudos por multas impuestas a favor del tesoro nacional por valor total de \$7.125 millones.

Cuadro 23
Ingresos 2010 – Millones de \$

Concepto del ingreso	Presupuesto	Recaudado	Variación
Ingresos corrientes	39.146	48.597	124,1%
Recursos de capital	290	1.694	584,1%
Total recursos propios	39.436	50.291	127,5%
Aportes otras entidades	968	619	63,9%
Aportes de la Nación	4.568	3.250	71,1%
Total ingresos	44.972	54.160	120,4%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - SIC

Po otra parte, durante el período de enero y agosto de 2011 se han recaudado \$44.283 millones de pesos, de los cuales \$41.047 millones corresponden a recursos propios generados por la entidad, \$665 millones de aportes de otras entidades y \$2.571 millones aportes de la Nación.

Cuadro 24
Ingresos Enero – agosto 2011 – Millones de \$

Concepto del ingreso	Presupuesto	Recaudado	Variación
Ingresos corrientes	38.955	38.646	99,2%
Recursos de capital	7.095	2.401	33,8%
Total recursos propios	46.050	41.047	89,1%
Aportes otras entidades	1.213	665	54,8%
Aportes de la Nación	8.035	2.571	32,0%
Total ingresos	55.298	44.283	80,1%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - SIC

Así mismo, se efectuaron recaudos por multas impuestas a favor del tesoro nacional por valor total de \$8.401 millones.

- Gastos:

Los niveles de ejecución del presupuesto 2010 fueron en funcionamiento de \$27.971 millones de pesos, correspondiente al 92.7%, del presupuesto aprobado. En cuanto al presupuesto de inversión se comprometieron \$14.491 millones, lográndose una ejecución del 97.9% de los recursos asignados.

Cuadro 25
Ejecución gastos 2010 – Millones de \$

Cuenta	Presupuesto asignado	Compromisos	Pendiente por ejecutar	% Ejecución
Servicios personales (1)	23.262	21.860	1.402	93,97%
Gastos generales	5.533	5.259	274	95,05%
Transferencias (2)	1.376	852	524	61,92%
Total Gastos de Funcionamiento	30.171	27.971	2.200	92,71%
Adecuación, dotación y mantenimiento de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá	4.589	4.529	60	98,69%
Adquisición, dotación y mantenimiento de equipos para los laboratorios de control de calidad y metrología	599	572	27	95,49%
Adquisición, dotación y mantenimiento equipos laboratorios de metrología - Pago pasivos exigibles	1	1	0	100,00%
Mejoramiento del sistema de propiedad industrial colombiano	2.000	1.998	2	99,90%
Implantación sistema de defensa del consumidor	2.700	2.688	12	99,56%
Adecuación y mejoramiento de los mecanismos para el cumplimiento de las normas sobre promoción de la competencia	2.832	2.732	100	96,47%
Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional	2.080	1.970	110	94,71%
Total Gastos de Inversión	14.801	14.490	311	97,90%
Total Presupuesto	44.972	42.461	2.511	94,42%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - SIC

(1) Incluye una partida de \$1.338.3 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) Incluye una partida de \$124.1 millones de pesos de otras transferencias distribución previo concepto de la Dirección General de Presupuesto Público.

En relación con el presupuesto 2011, el decreto 4803 de 2010, por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2011, le asignó a la SIC un monto total de apropiación de \$54.085.2 millones de pesos.

En el mes de junio de 2011 se adicionaron \$1.213 millones, producto de la transferencia del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para un presupuesto total de \$55.298 millones, de los cuales \$38.585 millones corresponden a gastos de funcionamiento y \$16.713 millones de gastos de inversión.

Durante el período comprendido entre enero y agosto de 2011 se ha alcanzado una ejecución total del 53.8%, cuyo detalle se presenta en el cuadro 26.

Cuadro 26
Ejecución gastos Enero a agosto 2011 – Millones de \$

Concepto	Valor presupuestado	Comprometido	Obligado	Pagado	Porcentaje de ejecución
Gastos de personal	24.391	13.212	13.087	13.086	54,2%
Gastos generales	5.062	4.391	2.977	2.977	86,7%
Transferencias corrientes	9.132	590	588	588	6,5%
Total gastos de funcionamiento	38.585	18.193	16.652	16.651	47,2%
Adecuación y dotación de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá	1.258	196	72	72	15,6%
Adquisición, dotación y mantenimiento equipos laboratorios de metrología	900	512	219	219	56,9%
Mejoramiento del sistema de propiedad industrial	2.300	2.042	1.006	1.006	88,8%
Implantación sistema de defensa del consumidor	3.805	2.401	1.067	1.067	63,1%
Adecuación y mejoramiento de los mecanismos para el cumplimiento de las normas sobre promoción de la competencia	2.850	2.519	1.185	1.185	88,4%
Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional	2.100	1.435	419	419	68,3%
Mejoramiento de las estrategias y mecanismos para la vigilancia y control de las funciones públicas asignadas a las cámaras de comercio a nivel nacional	500	261	114	114	52,2%

Concepto	Valor presupuestado	Comprometido	Obligado	Pagado	Porcentaje de ejecución
Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional	3.000	2.169	819	807	72,3%
Total gastos de inversión	16.713	11.535	4.901	4.889	69,0%
Total gastos	55.298	29.728	21.553	21.540	53,8%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera - SIC

El presupuesto de la entidad creció 23%, en relación con el presupuesto de la vigencia 2010.

8.6 Recursos financieros

En el cuadro 27 se presenta la información tomada de los libros contables de la entidad con corte al 31 de diciembre de 2010, en cuanto al balance general, estado de actividad financiera, económica y social y la composición de los bienes de la entidad.

Cuadro 27
Balance General – 2010-12-31

Concepto	Millones de \$
Activo	
Corriente	35.999
No corriente	21.888
Total activo	57.887
Pasivo	
Corriente	4.075
No corriente	7.272
Total pasivo	11.347
Patrimonio	46.540
Total pasivo más patrimonio	57.887

Fuente: Estados Financieros SIC a diciembre 31 de 2010

Cuadro 28
Estado de actividad financiera, económica y social
2010-01-01 al 2010-12-31

Concepto	Millones de \$
Ingresos Operacionales	55.290
Gastos Operacionales	36.352
Costos de Venta y Operación	0
Resultado Operacional	18.938
Ingresos Extraordinarios	4.725
Gastos Extraordinarios	1.624
Resultado no operacional	3.101
Resultado Neto	22.039

Fuente: Estados Financieros SIC a diciembre 31 de 2010

Cuadro 29
Bienes muebles e inmuebles al 2010-12-31

Concepto	Millones de \$
Terrenos	1.171
Edificaciones	8.181
Construcciones en curso	0
Maquinaria y Equipo	414
Equipo de transporte tracción y elevación	417
Equipos de comunicación y computación	4.699
Muebles enseres y equipo de oficina	2.470
Bienes Muebles en Bodega	786
Redes Líneas y Cables	0
Plantas Ductos y Túneles	0
Otros conceptos (Equipo Médico y Científico y equipos de comedor y despensa)	9.528
Depreciación Acumulada /Provisiones	-13.713
Total propiedad planta y equipo	13.953
Otros activos	7.935

Fuente: Estados Financieros SIC a diciembre 31 de 2010

En lo referente a la información financiera 2011 y de acuerdo con lo previsto en la circular expedida por la Contaduría General de la Nación, mediante la cual se aplazó la rendición y publicación de la información contable, la entidad cuenta con información contable hasta el 31 de diciembre de 2010, únicamente.

9 Acciones para el fortalecimiento institucional

9.1 Cooperación técnica y asuntos internacionales

En materia de cooperación técnica y asuntos internacionales, se fortalecieron las alianzas estratégicas a través de la realización de actividades de cooperación técnica, dirigidas a intercambiar conocimientos y experiencias con otros países en materia de protección al consumidor, propiedad industrial y protección de la competencia.

En este marco, la SIC realizó actividades de cooperación técnica, entre otros con México (Centro Nacional de Metrología – CENAM, Comisión Federal de Competencia – COFECOM); Argentina (Instituto Nacional de Tecnología Industrial – INTI); Perú (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI); Corea del Sur (Instituto Coreano de Investigación de Patrones y Ciencia de la República de Corea – KRISS); Chile (Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC); Guatemala (Ministerio de Economía - Registro de Prestadores de Servicios de Certificación); Panamá (ACODECO) y Brasil (Instituto Nacional de la Propiedad Industrial – INPI).

Se suscribió el Acuerdo de Cooperación en Materia de Información y Disseminación de Documentos de Patente entre esta Superintendencia y la Organización Mundial para la Propiedad Intelectual, OMPI, en virtud

del cual esta última se compromete a proporcionar a esta Entidad la asistencia técnica necesaria para la digitalización, clasificación e indexación de los documentos de patentes.

La SIC como organismo de carácter técnico del Gobierno Nacional, participó activamente en los procesos que se adelantan en la negociación de acuerdos comerciales y organismos internacionales, representando al país en foros y reuniones orientadas a fijar la política nacional e internacional de Colombia.

Se prestó el apoyo requerido para la aprobación de los proyectos de ley por medio de los cuales se aprobaron los tratados de libre comercio con Canadá y con los Estados de la AELC. La SIC prestó apoyo técnico en los procesos de negociación internacional que viene adelantando el Gobierno Nacional para la suscripción de tratados de libre comercio con la Unión Europea y Perú.

9.2 Tecnologías de la información

Con el fin de aprovechar las oportunidades y avances que ofrecen las tecnologías de información para acelerar el desarrollo institucional, durante el período se continuó el proceso de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica. En el 2010, se efectuaron inversiones por valor de \$1.970 millones de pesos, representados en adquisición de equipos, software, mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica y digitalización de documentación y durante la actual vigencia se cuenta con un presupuesto de inversión por un monto de \$3.000 millones.

Con la adquisición de la nueva infraestructura tecnológica se han desarrollado y mejorado las funcionalidades de los sistemas de información que operan al interior de la entidad, convirtiéndose en herramientas vitales para el estudio de las solicitudes de trámites, servicios y procedimientos administrativos que atiende la entidad.

Durante el 2010 se realizaron las actividades de capacitación en la operación del sistema de gestión digital, se inició el proceso de digitalización de los documentos que se radican diariamente y se continuó el proceso de digitalización de los archivos de vigencias anteriores.

En la vigencia 2011 se continuó con la ejecución del contrato que permitirá contar al final del año con la organización documental del 100% de expedientes que posee la entidad en los archivos documentales y la digitalización de alrededor 23.500.000 imágenes de las diferentes series documentales de la SIC lo cual significa un avance significativo en la disponibilidad de los documentos electrónicos para el ciudadano y los usuarios internos de la entidad.

Así mismo, se continuó con el análisis, diseño, desarrollo e implementación de la adecuación de los diferentes sistemas de información de la SIC al modelo adoptado del proyecto Cero Papel. De manera específica se realizó la implementación de las siguientes funcionalidades: firma mecánica en resoluciones de signos distintivos, firma mecánica en cartas de solicitud de explicaciones, requerimientos, traslados a operador en las Delegaturas de Protección al Consumidor y Asuntos Jurisdiccionales; generación documentos digitales en el módulo de radicación de salida dependencias del sistema de trámites; generación documentos digitales en el módulo de radicación de traslado dependencias del sistema de trámites; almacenamiento y consulta de los documentos digitalizados y de aquellos que son generados de manera electrónica.

La Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT en alianza con El Tiempo y el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de TIC, organizaron el Premio "Colombia en Línea", en la cual el sitio WEB de la Superintendencia de Industria y Comercio resultó finalista, al ser nominado en la categoría "Mejor sitio Web del Gobierno", compartiendo podio en esta categoría con sitios en Internet de gran nivel. Se

inscribieron 700 páginas web, para participar en las 10 categorías. De allí, sólo resultaron como finalistas tres participantes por cada categoría. Esto es especialmente relevante, si se tiene en cuenta que el portal evaluado corresponde a la versión disponible en el momento del concurso, el cual ha sido relevado por un nuevo portal, con nuevas características y funcionalidades y sobre todo con una mejor y más clara información para el usuario.

9.3 Control y evaluación

Como producto de las evaluaciones al sistema de control interno se formularon recomendaciones, las cuales fueron acogidas por la alta dirección e implementadas o en proceso de implementación por las áreas responsables, lo cual contribuye al mejoramiento de los mecanismos institucionales de control.

Adelantada la auditoría gubernamental con enfoque integral modalidad regular a la SIC, por la Contraloría General de la República se feneció la cuenta de la entidad con salvedades y observaciones por la vigencia fiscal 2009.

En el desarrollo de la auditoría se establecieron cincuenta y seis (56) hallazgos administrativos, de los cuales tres (3) tienen posible alcance disciplinario y penal y dos (2) con posible alcance fiscal y uno de ellos con incidencia disciplinaria.

La SIC elaboró el plan de mejoramiento con acciones y actividades que permiten eliminar las causas de los hallazgos detectados el cual será presentado a la Contraloría General de la República para su correspondiente revisión y aprobación.

9.4 Implementación sistema calidad y el MECI

En desarrollo del proceso de fortalecimiento del sistema integral de gestión institucional se adelantaron, entre otras las siguientes actividades:

- Sensibilización. Las actividades desarrolladas permiten crear conciencia de la importancia y la pertinencia de las actividades que desarrollan los funcionarios y cómo contribuyen al logro de objetivos de calidad. Par el efecto se realizaron 18 sesiones de trabajo con funcionarios y contratistas.
- Auditorías Internas de calidad. Para verificar el grado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009 y la Norma ISO 9001:2008, en los diferentes procesos de la entidad, se auditaron 37 procesos, encontrándose 158 hallazgos en materia de capacitación y 34 en materia de documentación. Participaron 14 funcionarios como auditores internos.
- Planes de mejoramiento. Los responsables de procesos con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación elaboraron las propuestas de planes de mejoramiento para cerrar las no conformidades.
- Capacitación para cierre no conformidades. Se realizaron 15 sesiones de capacitación.
- Documentación. El sistema está integrado por 13 manuales, 102 procedimientos, 76 instructivos, 185 formatos. Entre enero y agosto de 2011 se ha actualizado 11 manuales, 41 procedimientos, 13 instructivos y 20 formatos.
- Acciones correctivas - Planes de mejoramiento. Como resultado del ciclo de auditorías internas de calidad realizadas entre abril y junio de 2011, se establecieron los planes de mejoramiento respectivos,

en los cuales se identificó como gran falencia la divulgación masiva de la Documentación del SIGI. Para lo cual se estableció como acción realizar jornadas de capacitación y evaluar el conocimiento adquirido.

- Certificación Sistema de gestión. Dado el proceso de rediseño organizacional que se está tramitando y que modifica el modelo de operación institucional el proceso de certificación se adelantara en el 2012.

Dentro del marco de reconocimiento internacional de las actividades adelantadas por los laboratorios, en las que se estableció la necesidad de evaluar el sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO/IEC 17025, acción dirigida a demostrar la competencia técnica de los mismos como condición indispensable para formar parte de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo, 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. Se adelantaron, entre otras las siguientes actividades:

- Auditorías Internas de calidad. Laboratorios auditados internamente Masa y Balanzas, Presión, Metrología Dimensional, Temperatura, Corriente Continua. El laboratorio de Fuerza recibió visita internacional del PTB, la cual se tomó como auditoría Interna. Los responsables de los laboratorios presentaron los planes de mejoramiento, los cuales fueron aprobados por el Representante de la Dirección entre los meses de julio y agosto de 2011.
- Auditorías Externas de calidad. Los laboratorios de Presión y Masa y Balanzas en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación realizaron actividades de preparación para recibir en septiembre de 2011 la visita de auditoría del Dakks, organismo de acreditación Alemán para la reacreditación del sistema de gestión de la calidad de los laboratorios de Metrología. Así mismo, se realizaron contactos con NVLAP ente acreditador de Estados Unidos para iniciar el proceso de acreditación internacional de los laboratorios de Temperatura y Tiempo y Frecuencia.
- Sensibilización. Se adelantaron actividades dirigida a los funcionarios de los laboratorios en procesos de acreditación y acreditados y los directivos que intervienen en procesos administrativos de metrología.
- Documentación. Aprobación de la documentación de los laboratorios de Temperatura y Tiempo y Frecuencia en versión español – inglés, ajustes a la documentación de los laboratorios de Presión, Masa y Balanzas, Densidad, Potencia y Energía Eléctrica

9.5 Reestructuración administrativa

Durante la vigencia se adelantó y presentó al Gobierno Nacional, la segunda fase de la reestructuración administrativa, consistente en la ampliación de la planta de personal en los niveles requeridos, de acuerdo con lo indicado en las cargas de trabajo analizadas en el estudio técnico realizado.

9.6 Anteproyecto de presupuesto 2012

Para la vigencia 2012 y dentro de los términos legales establecidos se presentó ante el Gobierno Nacional el anteproyecto de presupuesto, enmarcado dentro de los cupos asignados por el Gobierno Nacional, cuya financiación se muestra en el cuadro 30:

Cuadro 30
Anteproyecto de presupuesto 2012 – Financiación ingresos

CONCEPTOS	Millones de pesos
Ingresos corrientes	44.914
Recursos de capital	8.582
Total recursos propios	53.496
Recursos Nación	17.800
Total ingresos	71.296

Fuente: Anteproyecto de presupuesto – Oficina Asesora de Planeación SIC

Los recursos financiarán los gastos de funcionamiento e inversión que se presentan en el cuadro 31.

Cuadro 31
Anteproyecto de presupuesto 2012 – Gastos

CONCEPTOS	Millones de \$
Funcionamiento	58.054
Inversión	13.242
Total presupuesto	71.296

Fuente: Anteproyecto de presupuesto – Oficina Asesora de Planeación SIC

Dentro del marco de gasto se prevé la ejecución de los siguientes proyectos de inversión:

- Adecuación y dotación de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá.
- Actualización del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional.
- Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional.
- Fortalecimiento de la autoridad nacional de competencia.
- Mejoramiento del esquema de control y vigilancia de los derechos del consumidor a nivel nacional.
- Fortalecimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio para la atención de asuntos jurisdiccionales a nivel nacional.
- Protección, uso y promoción de los derechos de propiedad industrial a nivel nacional.

RETOS

1. Disminuir los tiempos de respuesta de los trámites y servicios que presta la SIC.
2. Mejoramiento de 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.
3. 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.
4. Aumentar el número de solicitudes presentadas con base en estrategias de divulgación.
5. Ampliar la cobertura de la unidad de fomento de propiedad industrial y proponer los documentos de patentes como fuente de información tecnológica.
6. Incrementar la cobertura y penetración de la información institucional entre la ciudadanía a nivel nacional, través de la descentralización de las acciones.
7. Obtener la certificación de La Superintendencia en las normas NTC-ISO 9001, NTC-GP 1000, NTC-ISO 14001, NTC-OHSAS 18001 y ampliar las acreditaciones internacionales de los laboratorios de metrología basados en la norma ISO 17025.
8. Fortalecer las relaciones internacionales con diferentes actores para el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de las competencias asignadas a la SIC a nivel nacional.
9. 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.
10. Fortalecer la presencia institucional mediante el establecimiento de los puntos de atención de la SIC en Bogotá y a nivel nacional.
11. Contar con un sistema jurídico técnico que garantice oportunidad y seguridad.
12. 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.
13. Implementar un programa de conciliación virtual en el cual las personas a través de la web, podrán ponerse en contacto con el proveedor y solucionar cualquier conflicto que tenga en materia de consumidor con la mediación de la entidad.
14. Virtualizar los servicios de la Superintendencia de manera que el usuario no tenga que radicar ni un solo papel para acceder a trámites y servicios institucionales.

15. Crear e implementar la red nacional de protección al consumidor, iniciativa que en un solo sistema vincule el trabajo que deben hacer todas las entidades de protección al consumidor, en los distintos ordenes.

Fin documento (2)