





**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

---

Bogotá, D.C Febrero de 2015

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

## FICHA TECNICA

<b>Título:</b>	<b>PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>		
<b>Fecha (dd/mm/aaaa):</b>	28/02/2015		
<b>Sumario:</b>	Estrategia de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Industria y Comercio – Febrero de 2015		
<b>Palabras clave:</b>	Gobierno en Línea		
<b>Formato:</b>	Microsoft Word		
<b>Fecha de emisión (dd/mm/aaaa):</b>		<b>Fecha de modificación (dd/mm/aaaa):</b>	
<b>Dependencia:</b>	Oficina de Tecnología e Informática		
<b>Código:</b>		<b>Versión 2.0</b>	
<b>Autor:</b>	Ing. Katherine Suárez Ing. Jaroslav Marlen Lopez Chávez Ing. Gina Paola Agudelo Dra. Claudia López		
<b>Revisó y aprobó:</b>	Dra. Diana Mariño Dra. Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Ing. Oscar Asprilla		
<b>Validó:</b>	Superintendencia de Industria y Comercio		
<b>Información adicional</b>			



## HISTORIA

VERSION	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	07/03/2013	Borrador del documento
1.0	13/08/2013	Documento Oficial
2.0	28/04/2014	Modificaciones
3.0	28/02/2015	Actualización del documento

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	5
1. OBJETIVO.....	6
2. MARCO LEGAL.....	6
2.1 “Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos”.....	8
2.1.1 Derechos .....	8
2.1.2 Deberes.....	9
3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.....	9
3.1 Para la Protección de los Derechos Ciudadanos.....	9
3.1.1 Derechos de Petición.....	9
3.1.2 Trámites publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC:.....	9
3.1.3 Otros Procedimientos Administrativos – OPA publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC:.....	16
3.1.4 Buzón de contacto, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	16
3.1.5 Denuncias por corrupción.....	17
3.2 Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública.....	17
3.2.1 Audiencias públicas:.....	17
3.2.2 Participación Ciudadana en la Planeación Estratégica.....	17
4. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.....	18
4.1 Espacios virtuales.....	18
4.1.1 Protección al Consumidor.....	20
4.1.2 Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.....	20
4.1.3 Protección de la Competencia.....	20
4.1.4 Vigilancia de las Cámaras de Comercio.....	20
4.1.5 Propiedad industrial.....	21
4.1.6 Datos Personales.....	21
4.1.7 Secretaria General.....	21

4.1.8	De carácter general .....	22
4.2	Redes Sociales .....	23
4.2.1	Facebook .....	23
4.2.2	Twitter .....	23
4.2.3	Youtube .....	23
4.3	Espacios Presenciales.....	23
4.3.1	Atención Presencial Ciudadano .....	23
4.3.2	Conversatorios .....	25
4.3.3	Sic Móvil .....	25
4.3.4	Ligas Consumidores .....	25
5.	CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN.....	25
5.1	Mecanismos de participación .....	25
5.2	Espacios virtuales .....	25
5.3	Redes Sociales .....	26
6.	TEMATICAS .....	26
7.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	27
8.	BIBLIOGRAFÍA .....	30

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

## INTRODUCCION

El fortalecimiento de las relaciones instituciones públicas-ciudadanos incita a estos últimos a dedicar tiempo y esfuerzo a asuntos de interés público, es así que su contribución es un recurso que debe ser valorizado y aprovechado.



La información, la consulta y la participación activa proporcionan a la administración pública una mejor base para la elaboración de políticas públicas, lo que le permite convertirse en una organización en constante aprendizaje. Simultáneamente, esto garantiza una implementación más eficaz de dichas políticas, en la medida en que los ciudadanos están familiarizados con ellas, al participar en su elaboración.<sup>1</sup>

La Superintendencia de Industria y Comercio, se encuentra aunando esfuerzos para brindarle a la ciudadanía en general los medios y mecanismos de interacción eficientes con el fin de fomentar la participación ciudadana tanto por medios electrónicos como de forma presencial y de esta manera cumplir con los lineamientos definidos en la Estrategia de Gobierno en Línea con el manual 3.1.

Por lo anterior, en el presente documento se encuentran definidos los lineamientos estipulados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de la participación ciudadana.

---

<sup>1</sup> [www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/37873406.pdf](http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/37873406.pdf)

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

## 1. OBJETIVO

Brindar espacios a la ciudadanía, apoyados en medios electrónicos, entre otros, con el fin de fomentar la participación en la construcción de políticas, planes, proyectos, los cuales están encaminados a la construcción de una democracia en línea.

## 2. MARCO LEGAL

Son varias las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan la participación en los diversos niveles del Estado:

Constitución Política: Da a los ciudadanos la posibilidad de participar activamente en el control de la gestión pública y desde el preámbulo contempla la participación ciudadana: *“El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad Latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente”, de la misma manera en varios artículos.*



Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

Ley 80 de 1993: En el ejercicio de la actividad contractual pública, en el artículo 66 establece que todo contrato que celebren las entidades estatales estará sujeto a la vigilancia y el control ciudadano con la facultad de denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares involucrados en el proceso de contratación. De igual forma establece como obligación de las autoridades competentes brindar el apoyo, la colaboración y el suministro oportuno de la documentación e información que deben prestar para que los ciudadanos puedan cumplir con esta tarea.

La Ley 134 de 1994: mediante la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. En su artículo 100 consagra la creación de las veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia en el ámbito nacional, con el fin de vigilar y controlar la gestión pública y los recursos públicos.

Ley 190 de 1995: Estatuto Anticorrupción

Ley 489 de 1998: Con el propósito de fortalecer los mecanismos participativos y democráticos en el ejercicio del control ciudadano a la gestión pública, en sus artículos 34 y 35, refuerza el marco legal, al definir que cuando los ciudadanos decidan constituir mecanismos de control social a las entidades públicas.

	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

Código Contencioso Administrativo. Por medio de éste Código de reglamenta el Derecho de Petición, el cual se adopta como mecanismo o instrumento para el ejercicio de la Participación Ciudadana.

Ley 489 de 1998: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

La ley 1150 de 2007, introdujo medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos



La ley 1437 de 2011: Por medio de la cual se compromete a vigilar que el trato al ciudadano sea dado de equitativo, respetuoso, sin distinción alguna y considerado.

La ley 1480 de 2011: Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad' y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

La ley 1581 de 2012: La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Por su parte, la expedición de la Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, está garantizando que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, esto, bajo el principio de máxima publicidad para titular universal.

	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

## 2.1 “Los Deberes frente a los Derechos de los Ciudadanos”



Así como todo ciudadano tiene derechos orientados a buscar formas de relación con los demás sin que atenten contra su supervivencia y dignidad, también tiene deberes y obligaciones para consigo mismo y frente a las demás personas e instituciones.

Los principales derechos de los ciudadanos frente a la administración pública son:

### 2.1.1 Derechos

1. Derecho a obtener productos con calidad e idoneidad: Derecho a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.
2. Derecho a ser informado: derecho a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos y/o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
3. Derecho a reclamar: derecho a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.
4. Derecho a obtener protección al firmar un contrato. Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
5. Derecho de elección. Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que requieran.
6. Derecho a la participación: proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus representantes, participando y buscando ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, y obtener respuestas a sus observaciones.
7. Derecho de representación para reclamar: los consumidores y usuarios tienen derecho a que sus organizaciones y voceros autorizados por ellos los representen para obtener solución a sus reclamos y denuncias.
8. Derecho a informar: los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
9. Derecho a la educación: los ciudadanos tienen derecho a recibir información y capacitación sobre consumo, derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.
10. Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
11. Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas. Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.



	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

### 2.1.2 Deberes

1. Informarse acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones que para tal efecto entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación.
2. Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.
3. Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.
4. Cumplir con las normas de reciclaje y manejo de desechos de bienes consumidos.
5. Celebrar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido.

## 3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

### 3.1 Para la Protección de los Derechos Ciudadanos

Son mecanismos que permiten a los ciudadanos protegerse de una posible vulneración o amenaza a los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política Nacional, y comprenden:

#### 3.1.1 Derechos de Petición.



De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a “... Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto...”

Es así que la Superintendencia de Industria y Comercio dispone, además de la atención personalizada en su sede principal y Puntos de Atención al Ciudadano – PAC, de un acceso virtual a través de su portal web, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). La persona deberá conectarse con el vínculo [http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/Portada.php?cod\\_form=20](http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/Portada.php?cod_form=20) para realizar su solicitud.

Asimismo, a través del vínculo <https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/3807/maximized> perteneciente al Portal del Estado Colombiano – PEC, podrá conocer con detalle los pasos que debe seguir y así utilizar de forma eficiente el servicio, tanto de forma presencial como de forma virtual.

#### 3.1.2 Trámites publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC:

La Superintendencia de Industria y Comercio, atiende los siguientes Trámites, los cuales se encuentran publicados en su portal web, conectando el vínculo

	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

[http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/lista\\_tramites\\_html2.html](http://www.sic.gov.co/recursos_user/lista_tramites_html2.html) y para conocer el detalle operativo deberá enlazarse con el Portal del Estado Colombiano – PEC a través de la página [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) :

- Denuncias contra personas que presuntamente ejercen el comercio sin estar inscritos en el registro mercantil:

Denuncia contra persona natural o jurídica, que ejerza una actividad comercial y no esté matriculado o no se encuentre vigente su inscripción en el Registro Mercantil ante la Cámara de Comercio.

- Denuncias por posibles violaciones a las normas de protección al usuario y/o suscriptor de servicios de comunicaciones, exceptuando televisión y radiodifusión sonora:

Presentar como usuario de servicios de los relacionados con telefonía móvil, telefonía fija e internet, denuncias por el posible incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Régimen Integral de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

- Denuncias por presunta violación a las normas en materia de protección de la competencia:



Atender las denuncias presentadas por la presunta violación a las disposiciones sobre protección de la competencia que abarcan lo relativo a prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal administrativa.

En materia de prácticas comerciales restrictiva se hace referencia a acuerdos (entre ellos colusiones en licitaciones públicas) actos, abuso de posición de dominio, y la inobservancia al régimen de integraciones empresariales.

- Denuncias por presunto incumplimiento a las normas que regulan las cámaras de comercio:

Denuncia por supuesto incumplimiento de las normas que regulan a las cámaras de comercio o por instrucciones u órdenes impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, para que se inicien las averiguaciones preliminares o la apertura de la investigación correspondiente.

- Denuncia y/o queja por posible(s) infracción(es) a las normas de protección al consumidor:

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

Poner en conocimiento de la administración hechos tendientes a iniciar las averiguaciones preliminares correspondientes, a fin de determinar si existe una infracción a las normas de protección al consumidor.

- Reconocimiento del certificado de conformidad de producto o servicio:

Como importador, antes de comercializar su producto o servicio, éste debe cumplir con el reglamento técnico a que se encuentra sometido. El cumplimiento de los reglamentos técnicos se acredita mediante el certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado por El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. Cuando no exista en Colombia laboratorio acreditado para la realización de los ensayos exigidos en los reglamentos técnicos, serán válidos los certificados de conformidad emitidos por organismos de certificación acreditados por entidades respecto de las cuales se haya demostrado previamente ante esta Superintendencia, que son parte de acuerdos multilaterales de reconocimiento mutuo de la acreditación, promovidos o auspiciados por el International Accreditation Forum (IAF).

- Autorización integraciones empresariales – Notificación:



Las operaciones empresariales de fusión, consolidación, adquisición de control o integración, cualquiera que sea la forma jurídica de la operación proyectada que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 9 de la Ley 1340 de 2009 (realizar la misma actividad o participar en la misma cadena de valor y contar con ingresos o activos individual o conjuntamente considerados de las intervinientes superiores al umbral fijado anualmente por la Superintendencia de Industria y Comercio) que cuenten con menos del 20% del mercado(s) relevante, se entenderá autorizada y se deberá únicamente notificar.

- Autorización Integraciones Empresariales – Preevaluación:

Las operaciones empresariales de fusión, consolidación, adquisición de control o integración, cualquiera que sea la forma jurídica de la operación proyectada deben ser informadas, de forma previa a su realización, a la Superintendencia de industria y Comercio para obtener su autorización. La Superintendencia puede aprobar, objetar o aprobar con condicionamientos la operación de integración.

- Concesión título de patente de invención:

Protección de invenciones ya sean de producto o de procedimiento, en todos los campos de la tecnología, siempre que sean nuevas, tengan nivel inventivo y sean susceptibles de aplicación industrial, mediante el otorgamiento de título de patente de invención con el fin de impedir temporalmente a otros la fabricación, venta y/o utilización comercial de la invención. No podrán ser objeto de esta protección las

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

solicitudes relacionadas con descubrimientos, teorías científicas, métodos matemáticos, seres vivos naturales, genoma humano, obras literarias y artísticas, juegos, programas de computador, invenciones que atenten contra la moral, la salud, el orden público y usos.

- Concesión título de patente de modelo de utilidad:

Protección de invenciones que se otorga a toda nueva forma, configuración o disposición de elementos de algún artefacto, herramienta, instrumento, mecanismo u otro objeto o de alguna parte del mismo, que permita un mejor o diferente funcionamiento, utilización o fabricación del objeto que lo incorpora, o que le produce alguna utilidad, ventaja o efecto técnico que antes no tenía. No podrán ser objeto de esta protección los procedimientos, compuestos y/o composiciones químicas, y las solicitudes relacionadas con descubrimientos, teorías científicas, métodos matemáticos, seres vivos naturales, genoma humano, obras literarias y artísticas, juegos, programas de computador, invenciones que atenten contra la moral, la salud y orden público y usos.

- Creación cámara de comercio:



Presentar como representante de un grupo de comerciantes la iniciativa de tramitar la creación de una Cámara de Comercio, aquella persona jurídica de derecho privado con carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integradas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil. Las Cámaras de Comercio son creadas de oficio o a solicitud de los comerciantes mediante acto administrativo del Gobierno Nacional y adquieren personería jurídica en virtud del mismo Decreto que las crea, previa acreditación de los requisitos legales exigidos para tal efecto en el artículo 1 del Decreto 1252 de 1990.

- Autorización para la importación de productos de uso directo y exclusivo del importador:

Autorización que se otorga a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE para importaciones de productos sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio- SIC, destinados exclusivamente al uso directo y personal del importador.

- Presentación de solicitud de patente en los países miembros del tratado de cooperación en materia de patentes -PCT-:

Manifestación que se hace de la solicitud de protección de patente en los países miembros del Tratado de Cooperación en Materia de Patentes -PCT- acuerdo de Cooperación Internacional administrado por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI, con el objetivo de simplificar y hacer más eficaz y económico el

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

procedimiento de presentación de solicitudes de patentes en varios países, permitiendo que ante una sola oficina de patentes (receptora) se presente una solicitud única (solicitud Internacional), redactada en un solo idioma y que tenga el mismo efecto de una solicitud nacional.

- Registro de productores e importadores de productos sometidos al cumplimiento de reglamentos técnicos:

Inscripción en el registro que deben efectuar los productores e importadores de productos sometidos al cumplimiento de reglamentos técnicos.

- Renovación del registro de marca, lema comercial y autorización de uso de denominación de origen:



Renovación del registro marcario, de lema comercial o de autorización de uso de denominación de origen cuando éste ha cumplido su término de vigencia.

- Recurso de apelación y de queja contra actos expedidos por las Cámaras de Comercio:

En caso que considere afectados o agraviados sus intereses por un acto expedido por una Cámara de Comercio, en lo relacionado con la inscripción de documentos en el registro mercantil o de entidades sin ánimo de lucro, deberá presentar ante la misma Cámara de Comercio recurso de reposición, y si lo desea en subsidio de apelación, simultáneamente, en un único escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la comunicación que contenga la decisión. El recurso de reposición será decidido por la Cámara de Comercio dentro de los dos (2) meses siguientes y en caso de no decidir favorablemente el recurso de reposición a sus pretensiones, éste será remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva la apelación. En caso que la Cámara de Comercio rechace la apelación, podrá interponer directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio recurso de queja para que ésta decida si el recurso si el recurso rechazado por la Cámara de Comercio era procedente.

- Registro de diseño industrial:

Protección de la apariencia particular de un producto que resulte de cualquier reunión de líneas o combinación de colores, o de cualquier forma externa bidimensional o tridimensional, línea, contorno, configuración, textura o material, sin que cambie la finalidad de dicho producto, que resulte novedoso, es decir, que el producto sea nuevo universalmente, lo que presupone que no se haya hecho accesible al público antes de la fecha de presentación, en cualquier lugar, a través de la descripción, utilización o cualquier medio conocido.

	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

- Registro de esquema de trazado de circuitos integrados:

Protección del esquema de trazado novedoso, que resulte del esfuerzo intelectual propio de su creador y no sea corriente en el sector de la industria de circuitos integrados. El circuito integrado, entendido como un dispositivo en el que ciertos elementos con funciones eléctricas, como transistores, resistencias, condensadores, diodos, etc., están montados en un sustrato común como silicón pura.

- Demanda por posibles actos de competencia desleal en uso de funciones jurisdiccionales:

Acción judicial por actos de competencia desleal que se presenta a través de apoderado, mediante un escrito de demanda, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para que mediante una sentencia sean resueltas las pretensiones declarativas y de condena o preventivas solicitadas. La deslealtad de un acto podrá considerarse si los efectos principales ocurren o pueden ocurrir en el mercado Colombiano y son objetivamente idóneos para mantener o incrementar la participación de quien los realiza (a excepción de la violación de secretos).

- Declaración de protección de denominación de origen:



Protección de la indicación geográfica constituida por la denominación de un país, de una región o de un lugar determinado, o constituida por una denominación que sin ser la de un país, una región o un lugar determinado se refiere a una zona geográfica determinada, utilizada para designar un producto originario de ellos y cuya calidad, reputación u otras características se deban exclusiva o esencialmente al medio geográfico en el cual se produce, incluyendo los factores naturales y humanos.

- Depósito de nombre o enseña comercial:

Depósito en el registro de propiedad Industrial del signo que siendo perceptible por los sentidos de la vista y del oído sirve para identificar o distinguir a una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad empresarial (nombre comercial); o depositar el signo que utiliza una empresa para distinguir su establecimiento de comercio (enseña comercial).

- Registro de marca de productos y servicios y lema comercial:

Registro de cualquier signo que sea apto para distinguir productos o servicios en el mercado (marca) o aquella palabra, frase o leyenda utilizada como complemento de una marca (lema), para que sea concedido el uso exclusivo por diez años, y el derecho de actuar contra terceros que la utilicen sin consentimiento.

	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

- Inscripción al registro de propiedad industrial:

Afectaciones al registro de propiedad industrial que puede ser licencia de uso, transferencia, cambio de nombre del titular, cambio de domicilio, cambio de dirección, traspaso, inscripción de prendas, renuncia de derechos sobre signos distintivos o nuevas creaciones y modificar o limitar las reivindicaciones, conversión, división o fusión de nuevas creaciones.



- Cancelación de un registro de marca, lema comercial o de autorización de uso de denominación de origen:

Cancelación de un registro de marca o lema comercial cuando sin motivo justificado no ha sido utilizado dentro del mercado de la comunidad Andina por su titular o por otra persona autorizada para ello, durante los tres años consecutivos precedentes (falta de uso), si existe una solicitud que ha sido concedida desconociendo la existencia previa de una marca notoriamente conocida en el área Andina, la cual resulta confundible con la marca registrada (notoriedad), cuando se ha convertido en una expresión genérica o de uso común para los productos que ella distingue (vulgarización), o cuando la autorización de uso de denominación de origen es utilizada en el mercado de una manera que no corresponde a lo indicado en la declaración de protección de origen registrada.

- Denuncia por presunta violación a las disposiciones legales relacionadas con habeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales:

Imputación por presunta violación a las normas que regulan el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

De conformidad con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y normas especiales que regulen las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, se debe informar a los solicitantes, a través de los actos administrativos que resuelven las anteriores situaciones, si proceden recursos o no.

	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

### 3.1.3 Otros Procedimientos Administrativos – OPA publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC:

La Superintendencia de Industria y Comercio, atiende los siguientes OPA, los cuales se encuentran publicados en su portal web, conectando el vínculo [http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/lista\\_tramites\\_html2.html](http://www.sic.gov.co/recursos_user/lista_tramites_html2.html) y para conocer el detalle operativo deberá enlazarse con el Portal del Estado Colombiano – PEC a través de la página [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) :

- Consulta de invenciones en dominio público:

Permite consultar las patentes de invención, PCT y modelos de utilidad que pasan a ser de dominio público porque han caducado o porque que su protección ha terminado, de acuerdo con las normas vigentes de Propiedad Industrial en Colombia.

- Consulta clasificación internacional de Niza:

Permite efectuar la búsqueda de la clasificación productos y servicios de acuerdo a la Clasificación Internacional de Niza para el registro de signos distintivos.

- Consulta de Productores e Importadores, y Prestadores de Servicios

Permite consultar en el registro de productores e importadores de bienes y proveedores de servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos que vigila la Superintendencia de Industria y Comercio.



- Consulta de patentes nacionales

Permite consultar el estado de las solicitudes, realizar búsquedas con el fin de evitar vulnerar invenciones protegidas, identificar tecnologías de libre uso y obtener información detallada de las patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales presentados o publicados.

### 3.1.4 Buzón de contacto, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La Superintendencia cuenta con un vínculo en su página web, <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/formQRSF/control/qrsf.php>, denominado “¿Qué opina de Nuestra Entidad?” para que el ciudadano presente quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 28/02/2015	

### 3.1.5 Denuncias por corrupción.

La Superintendencia de Industria y Comercio dispone de un vínculo en su página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) (parte superior), denominado “Denuncias por Corrupción”, el cual recibe denuncias que eventualmente pueden constituir actos de corrupción, previo análisis jurídico por parte del Grupo de Control Disciplinario para su posterior remisión a las Entidades competentes.

## 3.2 Para la Vigilancia y Control de la Gestión Pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

### 3.2.1 Audiencias públicas:

La audiencia pública es un espacio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía en general y tiene como finalidad generar transparencia y condiciones de confianza entre la entidad y los ciudadanos.

La entidad realiza anualmente un evento de audiencia pública y /o rendición de cuentas a la ciudadanía con el objetivo de:



- Rendir cuentas a la ciudadanía en general sobre la gestión realizada en el periodo.
- Facilitar el ejercicio del control social frente a la gestión pública.
- Generar un espacio de participación ciudadana e interlocución directa entre servidores públicos y la ciudadanía.

### 3.2.2 Participación Ciudadana en la Planeación Estratégica

Tiene como objetivo involucrar a la ciudadanía en temas relacionados con el direccionamiento estratégico de la Entidad y hacer visible la gestión de la SIC.

En nuestra página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) en el link “Nuestra Entidad” el ciudadano puede acceder a los planes, programas y proyectos institucionales, entre otros documentos de carácter institucional, con el fin de que los pueda consultar. En el caso en el que el ciudadano quiera manifestarnos sus aportes y/o sugerencias, la SIC tiene disponible para el efecto el correo, [oplaneacion@sic.gov.co](mailto:oplaneacion@sic.gov.co) .

La participación de la sociedad es fundamental y conscientes de ello, la SIC ha venido desarrollando una labor de difusión que le permita a la ciudadanía identificar de manera clara y veraz las competencias y responsabilidades de la SIC frente a sus necesidades y expectativas. Por lo anterior,

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

en el sitio Web institucional se tiene a disposición de los usuarios y ciudadanía en general la siguiente información:

<b>Información Estratégica de la Entidad</b>	<b>Condición</b>
Misión, Visión	De tipo informativo para los interesados
Políticas, planes, programas e estratégicos y proyectos sectoriales	De tipo informativo y participativo para los interesados
Modelo Integrado de Planeación	De tipo informativo para los interesados

#### 4. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana, que le permite a la ciudadanía en general realizar una comunicación directa con la entidad y de esta manera poder realizar sus trámites de forma virtual.

##### 4.1 Espacios virtuales

Los canales virtuales de comunicación y medios de participación ciudadana se encuentran a disposición de la ciudadanía en general en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (<http://www.sic.gov.co/>), distribuidos en las secciones de trámites y servicios, denuncias por corrupción, servicios al ciudadano.

Proyectos de Resolución: Actualmente puede encontrar en el home de la página web de la entidad un espacio diseñado para poner a disposición y consideración de la ciudadanía los “Proyectos de Resolución” de la entidad.

[http://www.sic.gov.co/es/web/guest/proyecto-resoluciones#Circular\\_IV](http://www.sic.gov.co/es/web/guest/proyecto-resoluciones#Circular_IV)



Plan Acción: De la misma manera se pone a disposición de la ciudadanía el plan estratégico institucional y los planes de acción de las áreas misionales y de apoyo con el objetivo de conocer sus comentarios, sugerencias y/o aportes sobre la Gestión que se realizará en el año en curso.

<http://www.sic.gov.co/drupal/planes-de-accion-anual>



Atención en línea-Chat, ingresando a la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Sala Chat con el Súper: creación de una sala de chat a través de la página web de la entidad, para que periódicamente los directivos de la misma, atiendan de manera virtual a los ciudadanos interesados en hacer preguntas sobre la gestión de la entidad.



Trámites y Servicios en línea: Los canales virtuales de comunicación y medios de participación ciudadana se encuentran a disposición de la ciudadanía en general, en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (<http://www.sic.gov.co/>), distribuidos en las secciones de trámites y servicios, denuncias por corrupción, servicios al ciudadano y botón “qué opina de nuestra entidad”.

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con los siguientes trámites y servicios que se encuentran implementados en medios electrónicos, y están a disposición de la ciudadanía a través de la página web de la entidad, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co):

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

- 4.1.1 Protección al Consumidor
  - 4.1.1.1 Demandas de Protección al Consumidor
  - 4.1.1.2 Denuncias en contra de entidades de certificación de firmas digitales
  - 4.1.1.3 Cursos para funcionarios de las Alcaldías, Gobernaciones y Entidades Públicas
  - 4.1.1.4 Consulta de peritos
- 4.1.2 Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
  - 4.1.2.1 Denuncia de Reglamentos Técnicos
  - 4.1.2.2 Registro de productores e importadores de productos sometidos al cumplimiento de reglamentos técnicos - Descripción
  - 4.1.2.3 Autorización para la importación de productos de uso directo y exclusivo del importador - Descripción.
  - 4.1.2.4 Reconocimiento del certificado de conformidad de producto o servicio - Descripción.
  - 4.1.2.5 Solicitud y consulta en el Registro de Fabricantes e Importadores
- 4.1.3 Protección de la Competencia
  - 4.1.3.1 Consulta de concentraciones jurídico - económicas.
  - 4.1.3.2 Prácticas Comerciales Restrictivas.
  - 4.1.3.3 Abogacía de la Competencia.
  - 4.1.3.4 Integraciones empresariales.
- 4.1.4 Vigilancia de las Cámaras de Comercio
  - 4.1.4.1 Registro Nacional de Avaluadores.
  - 4.1.4.2 Inscripción en el registro nacional de avaluadores- Descripción
  - 4.1.4.3 Selección avaluador de empresas privadas, públicas y ent. territoriales.
  - 4.1.4.4 Reporte trimestral de ejecución presupuestal.
  - 4.1.4.5 Reporte Cámaras de Comercio.
  - 4.1.4.6 Reporte de actas de juntas y certificaciones de noticia mercantil.

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

#### 4.1.5 Propiedad industrial

4.1.5.1 Servicios de Propiedad Industrial. Solicitud con pago electrónico

4.1.5.2 Consulta de Marcas, Lemas, Nombres y Enseñas Comerciales

4.1.5.3 Antecedentes marcarios

4.1.5.4 Consulta de patentes presentadas en Colombia - Descripción

4.1.5.5 Notificaciones por internet

4.1.5.6 Solicitud listado de información

4.1.5.7 Solicitudes de citas para consulta de temas de Propiedad Industrial

4.1.5.8 Búsqueda de información tecnológica contenida en documentos de patentes y de diseños industriales. - Descripción

4.1.5.9 Consulta de la Gaceta de Propiedad Industrial - Descripción

4.1.5.10 Presentación de solicitudes y consulta de antecedentes marcarios de Signos Distintivos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, desde ciudades diferentes a Bogotá, a través de las Cámaras de Comercio autorizadas - Descripción

4.1.5.11 Presentación de solicitud de patente en los países miembros del tratado de cooperación en materia de patentes. PCT. - Descripción

4.1.5.12 Consulta de signos distintivos

4.1.5.13 Consulta de estado de trámites de solicitudes de P. Industrial

4.1.5.14 Consulta de informes y Boletines Tecnológicos



4.1.5.15 Consulta de motores de búsqueda y bases de datos de Técnica mundial

4.1.5.16 Consulta bases de datos de diseños industriales en Colombia.



#### 4.1.6 Datos Personales

4.1.6.1 Denuncia por presunta violación a las disposiciones legales relacionadas con habeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales - Descripción

#### 4.1.7 Secretaria General

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

- 4.1.7.1 Certificación de actos que reposan y son autoría de la Superintendencia de Industria y Comercio. - Descripción
- 4.1.7.2 Copia de documentos o listados informativos de información que reposa en la Superintendencia de Industria y Comercio. - Descripción
- 4.1.7.3 Notificación vía internet de actos administrativos en materia de Propiedad Industrial. Signos Distintivos. - Descripción
- 4.1.7.4 Entrega personal de comunicaciones y avisos de notificación en las instalaciones de la entidad en la ciudad de Bogotá. - Descripción
- 4.1.7.5 Consulta del estado de un trámite presentado a la Superintendencia de Industria y Comercio - Descripción.
- 4.1.8 De carácter general
  - 4.1.8.1 Consulta de trámites (seguimiento a solicitudes)
  - 4.1.8.2 Solicitud de copias de documentos
  - 4.1.8.3 Denuncias por Corrupción
  - 4.1.8.4 Consulta derecho al turno
  - 4.1.8.5 Buzón de contacto, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
  - 4.1.8.6 Certificaciones administrativas
  - 4.1.8.7 Notificación por edicto
  - 4.1.8.8 Pago de trámites y servicios en línea
  - 4.1.8.9 Solicitud de expedientes
  - 4.1.8.10 Sugerencias
  - 4.1.8.11 Consulta de actos administrativos y providencias
  - 4.1.8.12 Consulta de expedientes
  - 4.1.8.13 Consultas o conceptos jurídicos
  - 4.1.8.14 Entrega de comunicaciones y avisos de notificación. Bogotá
  - 4.1.8.15 Petición de información

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	

#### 4.1.8.16 Recepción de solicitudes y documentación de trámites, fuera de Bogotá

## 4.2 Redes Sociales

### 4.2.1 Facebook

La Superintendencia de Industria y Comercio posee actualmente una cuenta oficial en Facebook: <https://facebook.com/Superintendenciadeindustriaycomercio>. En esta cuenta se realiza diariamente divulgación y promoción de servicios y actividades de la entidad.

### 4.2.2 Twitter

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta actualmente con una cuenta oficial en Twitter: <https://twitter.com/sicsuper> usuario @sicsuper.

En esta cuenta se pone a disposición de la ciudadanía y de manera periódica información actualizada sobre funciones y servicios de la entidad, así como de eventos académicos, sanciones, convenios entre otros que benefician de manera directa y/o indirecta al ciudadano. Este es un espacio de interacción en doble vía con el ciudadano donde diariamente se da alcance a las peticiones de los mismos.

### 4.2.3 Youtube

Actualmente la entidad cuenta con un espacio en Youtube el cual se actualiza de manera periódica con los contenidos audiovisuales que se generen al interior de la entidad, por ejemplo la transmisión de los capítulos del programa de Televisión de la Superintendencia SIC Te Ve. El enlace para acceder es el siguiente:

<http://www.youtube.com/user/superintendencia2011>



## 4.3 Espacios Presenciales

### 4.3.1 Atención Presencial Ciudadano

Sede	Ciudad	Dirección	Horario de atención al público	Teléfono
Superintendencia de Industria y Comercio	Bogotá	Carrera 13 # 27 - 00, piso 3, 4, 5, 6, 7 y 10	lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm	Conmutador (571) 5870000. Fax. (571) 5870284. Contact Center

				(571) 5920400
Sede Supersociedades	Barranquilla	Carrera. 57 # 79 - 10	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Sede Supersociedades	Cali	Calle 10 # 4 - 40, Oficina. 201	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Sede Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular, San Andrés	San Andrés	Avenida Colón # 2-20 Edificio Bread Fruit	8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm	La atención es únicamente personal
Sede Supersociedades	Cartagena	Torre del Reloj Carrera 7 # 32 - 39 Piso 2	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Sede Supersociedades	Cúcuta	Av. 0 (CERO) A # 21 - 14	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
	Medellín	Carrera 49 # 53-19 piso 3 Edificio Bancoquia	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Sede Supersociedades	Bucaramanga	Calle 41 # 37 - 62	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Casa del Consumidor	Popayán	Calle 5 No 5-68 Piso 2	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Casa del Consumidor	Pereira	Calle 14 No 5-20 Piso 3	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal
Casa del Consumidor	Armenia	Carrera 16 # 14 - 30	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal



	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>			
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 28/02/2015	
			pm	
Casa del Consumidor	Montería	Carrera 3 # 23-32 Centro	8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm	La atención es únicamente personal

#### 4.3.2 Conversatorios

Espacios de interacción donde usuarios en materia de servicios y funciones de la Propiedad Industrial exponen inquietudes y sugerencias frente a los servicios prestados, involucrando en esta dinámica a otras oficinas de la entidad. Actualmente se llevan a cabo en las regiones donde se programa las jornadas de Sic Móvil.

#### 4.3.3 Sic Móvil

Desbogotización de los servicios, trámites y funciones de la Entidad en todo el territorio nacional generando espacios de interacción y participación con diversos grupos, entre ellos, empresarios, universidades, entes gubernamentales por medio de la realización de talleres, visitas, mesas de trabajo, charlas de formación entre otros.

#### 4.3.4 Ligas Consumidores

Espacios de socialización e interacción con grupos focales pertenecientes a la red de consumidores del país, con el objetivo de socializar a los actores en temas de deberes y derechos de los consumidores.

### 5. CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN



A continuación se describen las condiciones de participación para la utilización de los espacios y mecanismos de participación con que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 5.1 Mecanismos de participación

#### 5.2 Espacios virtuales

Asesoría en línea-chat, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm y los sábados de 8:00 am a 1:00 pm. Ingresando al siguiente link <http://atencionvirtual.com/website/sicchat/> y diligenciando un formulario web con datos básicos de contacto.

Correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) y botón de opinión sobre la entidad en la página web de inicio.

	<b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>		
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2015	


### 5.3 Redes Sociales

Si bien las redes sociales invitan a la participación e interacción abierta con los usuarios, desde la creación de la estrategia de redes sociales de la entidad, se estableció el respectivo protocolo de uso de las mismas identificando los lineamientos para poder interactuar con la Superintendencia en estos medios. Entre estos se destaca las bases del respeto, la libre expresión de ideas y la tolerancia frente a las diferentes posiciones. El protocolo de redes sociales puede ser consultado en el manual de comunicaciones de la entidad ubicado en el siguiente link: <http://sigi.sic.gov.co/SIGI/archivos/CS03-M01/CS03-M01Vr.4.pdf>

### 6. TEMATICAS



## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Con el objetivo de potencializar las actividades de participación ciudadana en la entidad, la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial ha propuesto el siguiente plan de trabajo a ser ejecutado en el 2015.

		<b>ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS SIC – 2015</b>					
<b>ENTIDAD:</b>		SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO					
<b>OBJETIVO PARTICIPACIÓN:</b>		Generar espacios que permitan interactuar, participar e involucrar a los ciudadanos en temas de interés.					
<b>OBJETIVO RENDICIÓN:</b>		Generar un proceso permanente de interlocución, deliberación y comunicación con la ciudadanía sobre sus necesidades y los resultados de la gestión de la Entidad / Realizar diferentes actividades que permitan a la Entidad conocer de primera mano las necesidades de la ciudadanía y acercar la SIC a la comunidad en general.					
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	RENDICIÓN DE CUENTAS	No	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	META	INDICADOR	RESPONSABLE
		1	SIC MOVIL	"Desbogotización" de los servicios, trámites y funciones de la Entidad en el territorio nacional, generando espacios de interacción y participación con diversos empresarios, universidades, entes gubernamentales, por medio de la realización de talleres, visitas, mesas de trabajo, charlas de formación, recepción de trámites entre otros	5	Sic Móvil realizados	OSCAE

			2	PROGRAMA DE TV Sic TeVe	Producir y emitir capítulos del programa de televisión con el que cuenta la entidad que permite divulgar las funciones y servicios que presta la SIC, para mejorar el nivel de conocimiento de temas misionales y de apoyo al igual que fomentar la participación de la ciudadanía	43	Capítulos emitidos	OSCAE
			3	EVENTOS ACADEMICOS	Espacios de formación dirigidos a la ciudadanía en general, empresarios, académicos etc, con el objetivo de capacitarlos en los temas misionales de interés	200	Eventos académicos realizados	OSCAE
			4	SALA DE CHAT	Sala de chat a través de la página web de la entidad, mediante la cual los directivos atienden de manera virtual y personalizada a los ciudadanos interesados en realizar preguntas sobre la gestión de la entidad	4	Salas de Chat realizadas	OSCAE
			5	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN CUENTAS	Evento público donde la entidad rinde cuentas a la ciudadanía, organizaciones, entes de control, gremios, entre otras.	1	Audiencia realizada	OAP - OSCAE
			6	ESPACIO DE INTERACCIÓN EN PAGINA WEB DE LA ENTIDAD	Publicar en el mes de marzo, los resultados de las preguntas y respuestas que se	1	Resultados publicados	OSCAE

			realizaron a la ciudadanía durante el 2014.			
			Realizar a través de la página web preguntas a la ciudadanía, sobre diferentes temas de la SIC	4	Preguntas realizadas	OSCAE
	7	ESPACIO DE INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES	Fortalecer la divulgación de información institucional a través de la formulación y aplicación de una estrategia en redes sociales.	1	Documento de formulación realizado	OSCAE
	8	INFORME SOBRE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Consolidar la información relevante de los espacios de participación ciudadana y generar un informe, que sea publicado en la página web de la entidad en el mes de diciembre.	1	Informe consolidado y publicado	OSCAE
	9	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	Elaborar y publicar en la página web de la entidad, antes tardar en el mes de abril, el cronograma general de actividades participativas de la entidad ( Sic móvil, conversatorios, entre otros)	1	Cronograma publicado	OSCAE
	10	SIC RESPONDE	Atención a solicitudes de usuarios presentadas a través de las cuentas de redes sociales institucionales.	1	Programa implementado.	OSCAE
	11	DATOS ABIERTOS	Identificar nuevo conjunto de datos y presentarlo para	1	Conjunto de datos presentado	OTI

	<b>OFCINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>						
	<b>PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>				<b>Fecha:</b> 28/02/2015		
				aprobación			
				Realizar acciones tendientes a dar a conocer los conjuntos de datos abiertos con que cuenta la entidad	1	Publicación	OSCAE

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Manual 3.1. Para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las Entidades del Orden Nacional de la República de Colombia 2012 – 2015.

Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG