



**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **VIGENCIA 2016**

---

 **MINCOMERCIO**  
**INDUSTRIA Y TURISMO**

---



## SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

### LOGROS

#### 1. AUMENTO DE LA CAPACIDAD SANCIONATORIA DE LA SIC Y EJERCICIO DECIDIDO DE LA MISMA (SANCIONES EFECTIVAS)

El primer gran logro de la Superintendencia de Industria y Comercio, ha sido el aumento de la capacidad sancionatoria y el ejercicio decidido de la misma.

Lo primero lo ha obtenido a través de la gestión de diferentes leyes: Ley 1340 de 2009 (Ley de Competencia); Ley 1438 de 2011 (Ley sobre control de precio de medicamentos); Ley 1480 de 2012 (Estatuto del Consumidor) y Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Datos Personales).

Lo segundo se evidencia al revisar la evolución de las cifras. La Superindustria en el año 2009 impuso sanciones por \$8.003 millones que se han aumentado año tras año y que para el cierre del 2016 ascendieron a \$553.444 millones de pesos, lo que implica sanciones por 69 veces más que en el 2009. En los últimos seis (6) años (2001 a 2016), la Superindustria impuso sanciones que a precios de 2015 ascendieron a \$1,45 billones de pesos.

#### 2. DESBOGOTANIZACIÓN DE LA SIC

El segundo logro ha sido la desbogatización de la Entidad, a través de las diferentes estrategias que se mencionan a continuación y que han permitido:

Con la SIC MÓVIL, estrategia vigente desde el año 2013, que el Superintendente, sus 6 Superintendentes Delegados y otros funcionarios de la entidad, hagan presencia durante una semana en una región del país, con el fin de realizar reuniones de trabajo, de socialización y académicas con los gremios, universidades, centros de investigación, empresarios y consumidores, además de la atención de denuncias y demandas ciudadanas. Del año 2013 a la fecha se han realizado 18 SIC móvil, que han permitido visitar 19 regiones del país. En particular en 2016 la SIC visitó mediante esta estrategia los departamentos de Amazonas y Boyacá.

Mediante las CASAS DEL CONSUMIDOR la Superintendencia de Industria y Comercio, en asocio con las alcaldías municipales de diferentes capitales del país, adecuan y dotan inmuebles, para atender la oferta institucional de las autoridades del orden nacional y local que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor. Para el año 2016

la Entidad cuenta con 16 casas, 12 de las cuales son regionales y 4 locales. De igual forma, atendió más de 170.000 personas, con un promedio diario en 2016 de 450 personas.

Las RUTAS DEL CONSUMIDOR, por su parte, recorren el territorio nacional con cuatro Unidades Móviles que brindan asesoría y orientación a los consumidores y tramitan quejas y demandas, en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención. De igual forma brindan apoyo a las autoridades locales del país y demás organizaciones que tienen relación con la protección de los derechos del consumidor en la región, mediante capacitaciones sobre las funciones a ellas otorgadas por la ley en materia de protección al consumidor y metrología legal. Finalmente la ruta del Consumidor adelanta visitas de inspección preventivas en materia de metrología legal (pesas y medidas).

Desde el inicio de esta iniciativa la Entidad ha visitado 27 departamentos y 422 municipios y atendido a 77.000 personas, con un promedio diario en 2016 de 181 personas.

De otra parte, con los 23 Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación – CATI (6 administrados por la SIC y 17 administrados por otras entidades), liderados por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), ubicados en diferentes regiones del país, la Superintendencia de Industria y Comercio facilitó el acceso a la información tecnológica, fomentó la capacidad de utilizarla eficazmente y orientó el uso estratégico de la Propiedad Industrial en favor de la innovación y el crecimiento económico del país.

Finalmente con la estrategia PI MÓVIL (Propiedad Industrial móvil), la SIC hizo presencia durante una semana en una región del país. El Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial y parte de su equipo, realizan reuniones de trabajo, de socialización y académicas con los gremios, universidades, centros de investigación, empresarios y consumidores, además de la atención de denuncias y demandas ciudadanas relacionadas con temas de Propiedad Industrial. Durante el año 2016 se visitaron con esta estrategia 12 ciudades del País.

### 3. FACILIDADES DE ACCESO PARA EL CIUDADANO

Durante 2016 entraron en operación dos sistemas de información, que mejoran el acceso del ciudadano a los servicios que presta la Entidad.

**SIC FACILITA.** Se trata de una herramienta virtual en donde la SIC, a través de un chat, actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor (garantías, promociones y ofertas, publicidad engañosa, ventas a distancia), procurando lograr una solución rápida y eficaz sin necesidad de acudir a las instancias judiciales.

Al cierre de 2016 se interpusieron por la plataforma 13.538 reclamaciones.

**CONSUMÓVIL.** Es un App que brinda a los colombianos que cuenten con dispositivos móviles que operen bajo plataformas iOS y Android, información sobre sus derechos como consumidores y los mecanismos idóneos para ejercerlos ante las autoridades competentes, así mismo, mediante la aplicación los usuarios pueden radicar denuncias y demandas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, así como canales de reclamación directa frente a operadores de telefonía celular en Colombia.

Desde junio de 2016 que fue lanzada la aplicación, al cierre de diciembre, la app ha sido descargada 36.771 veces.

Sumado a lo anterior, durante 2016 la SIC amplió sus canales de atención, cerrando la vigencia con 13 canales, así; Chat 7x24; Video llamadas especializadas en propiedad industrial; Video llamadas para información general; App Consumóvil; Orientador jurídico; kioscos informáticos; Redes sociales; Telefónico; Virtual; Fax; Atención preferencial para personas con capacidades diferentes; Agendamiento de citas; IVR informativo que le permite al ciudadano seleccionar opciones de respuesta de los temas más consultados.

#### 4. RECONOCIMIENTOS

Durante 2016 la Superintendencia de Industria y Comercio recibió los siguientes reconocimientos a su gestión:

- Premio Andesco a la Responsabilidad Social
- Mención de honor de excelencia en la justicia, por su Modelo “Justicia Virtual para los consumidores Colombianos”
- Mención de Honor en el Premio Nacional de Alta Gerencia, organizado por la corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana por los programas de la Red Nacional de Protección al Consumidor
- Certificación en el Sistema Integral de Gestión Institucional (Calidad, Ambiente Y Seguridad Y Salud en el Trabajo)

#### 5. EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA

El principal logro en esta materia son las decisiones definitivas adoptadas por la SIC en investigaciones que involucran mercados de consumo masivo, tales como pañales, papel higiénico y otros papeles suaves y cuadernos.

En pañales para bebé, se ratificó la sanción cuya multa después de descuentos ascendió a \$208.873.150.070, contra TECNOQUÍMICAS, FAMILIA, KIMBERLY y 16 altos

directivos (funcionarios y ex funcionarios) de estas empresas, por cartelización empresarial y por haber incurrido, durante más de una década (2001-2012), en una conducta concertada, continuada y coordinada para fijar artificialmente el precio de los pañales desechables para bebé en el mercado colombiano.

En papel higiénico y otros papeles suaves, se ratificó la sanción cuya multa después de descuentos ascendió a \$185.417.201.515, contra KIMBERLY, FAMILIA, PAPELES NACIONALES, C. Y P. DEL R y 21 altos directivos (funcionarios y ex funcionarios) de las 4 empresas cartelizadas, por cartelización empresarial y haber incurrido durante más de una década (2000-2013), en una conducta concertada, continuada y coordinada para fijar artificialmente el precio de los papeles suaves en Colombia, sector integrado por 4 productos: papel higiénico; servilletas; toallas de cocina; y pañuelos para manos y cara.

Finalmente en cuadernos, se ratificó la sanción cuya multa después de descuentos ascendió a \$59.217.924.405, en contra de Carvajal Educación S.A.S. y 12 de sus directivos por cartelización empresarial e infracciones al régimen de libre competencia derivadas de su participación en acuerdos anticompetitivos (cartel empresarial) en el mercado de cuadernos para escritura con el fin de fijar artificialmente los precios; y fijar concertadamente políticas y estrategias de comercialización de mercadeo; financieras y de crédito; y restringir concertadamente el abastecimiento y distribución en los diferentes canales de comercialización.

## 6. EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

### 6.1. Promoción del consumo seguro

En materia de protección de la vida e integridad de los consumidores, la SIC ostentó durante el año 2016 en la OEA la presidencia del Comité Consumo Seguro y Salud, consolidándose como una entidad fundamental en la protección de los consumidores colombianos, adicionalmente uno de sus objetivos estuvo relacionado con la protección del derecho que tiene todo consumidor a que los productos, en condiciones normales de uso, no causen daños a su vida o integridad.

En este sentido, uno de los principales logros en esta materia durante dicha anualidad fue promover y garantizar la efectiva protección del derecho a la seguridad e indemnidad de todos los consumidores, adoptando para el efecto una decisión sin precedentes en la región, que implicó la suspensión de la comercialización de los apuntadores láser por el riesgo que estos representaban para los consumidores.

Adicionalmente en materia de seguridad de producto, la Red Nacional de Consumo Seguro siguió consolidándose como una herramienta fundamental para proteger a los consumidores colombianos, al participar de manera activa en la reglamentación de:

- La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
- El Decreto 679 de 2016 que reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 que indica el procedimiento para hacer el reporte de información cuando haya un producto inseguro.
- El Decreto 587 de 2016 que reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 e indica cómo opera la reversión del pago.

Así mismo la Entidad realizó el primer taller “Gestión del sistema de vigilancia de la seguridad de los productos en el mercado”, dirigido a las autoridades gubernamentales que hacen parte de la Red, donde participaron funcionarios del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), Medicina Legal, Ministerio de Salud, Ministerio de Comercio, entre otros; con el objetivo de adquirir conocimientos técnicos para el manejo de lenguaje común entre las distintas entidades.

## 6.2. Protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones

Se destacan las siguientes decisiones de la vigencia 2016:

Se resolvieron 534 investigaciones en materia de vigilancia y control a la calidad del servicio de Internet Banca Ancha, en las cuales, en un 63% de los casos, se encontró mérito para imponer sanción administrativa por infracción a las normas sobre protección a los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones y postales, con multas por un valor total superior a los \$38.000 millones de pesos.

Se ordenó a la empresa MOVISTAR devolver más de \$6.000 millones de pesos a cerca de 208 mil usuarios de telefonía móvil que se vieron afectados por el cobro irregular de \$30.000 pesos, a título de recarga inicial, cuando éstos solicitaron el cambio de modalidad de pospago a prepago. Así mismo, se impuso una multa por valor de \$1.378.910.000, como consecuencia de la infracción al Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Se impuso a AVANTEL una multa superior a los \$500 millones de pesos por enviar a miles de usuarios, desde el año 2012, mensajes con contenido comercial y publicitario a través de numeración de 10 dígitos, lo cual, en virtud de la regulación vigente, solo puede realizarse a través de la utilización de códigos cortos de 5 dígitos. Así las cosas, AVANTEL desconoció el derecho de los usuarios a NO recibir este tipo de mensajes desde el momento en que realizaron la inscripción de su línea en el Registro de Números Excluidos (RNE).

Multas superiores a los \$9.000 millones de pesos recibieron CLARO, MOVISTAR y TIGO, al encontrar que los proveedores en sus estrategias comerciales desconocieron la independencia que debe existir entre el contrato de comunicaciones y de compra y venta de equipo terminal. Las conductas sancionadas fueron las siguientes: (i) ante la terminación del contrato de servicio móvil se les exigió a los usuarios el pago total del

equipo terminal que estaba diferido para pagar a cuotas y; (ii) condicionaron los incentivos otorgados por la compra de equipos celulares a la suscripción y cumplimiento de los contratos de servicios de comunicaciones.

Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (conocida por su marca CLARO), por práctica de cláusula de permanencia mínima que fue prohibida para los servicios de comunicaciones móviles por la Comisión de Regulación de Comunicaciones a mediados del 2014.

### 6.3. Puesta en marcha de los laboratorios de calibración de masa y volumen

La puesta en marcha de los laboratorios de calibración de masa y volumen de la Superintendencia de Industria y Comercio permitirá restar de forma gratuita el servicio de calibración de los instrumentos de medición que utilizan los municipios en cumplimiento de su función como autoridades de control metrológico.

### 6.4. Nuevos Reglamentos Técnicos

La SIC expidió dos reglamentos técnicos correspondientes a taxímetros electrónicos y alcohosensores.

### 6.5. Estrategia de protección de datos personales de niños, niñas y adolescentes

La estrategia se desarrolló a través de tres componentes:

El primer componente contempló una campaña de divulgación por Facebook y YouTube, de un video dirigido a los menores, en los que se concientiza sobre la importancia de proteger sus datos personales. Adicionalmente, a través de gifts y memes se publicaron imágenes en redes sociales (Facebook – Twitter) y el programa de televisión SICTeve enviando mensajes sobre los peligros que pueden correr los menores al exponer su información en Internet.

El cumplimiento del segundo componente la Entidad realizó 5 capacitaciones en materia de protección de datos personales, en los colegios del departamento del Quindío.

Finalmente el último componente contempló la elaboración de un proyecto de decreto reglamentario del artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, que trata sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### 6.6. Investigaciones iniciadas a través del sistema integral de supervisión inteligente

Una vez desarrollado y puesto en marcha el sistema integral de supervisión inteligente

basado en riesgos, la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC dio inicio a investigaciones a través de esta herramienta informática, que le ha permitido priorizar los esfuerzos investigativos en los sujetos obligados que tiene mayor riesgo de vulneración del derecho a protección de datos.

## 7. EN MATERIA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

### 7.1. Aumento de solicitudes de patentes nacionales

En materia de Propiedad Industrial se registró un aumento significativo de las solicitudes de patentes de nacionales al pasar de 140 en el 2010 a 360 en 2015 y 540 en 2016. Es la primera vez que la solicitud de patentes nacionales supera el 20% respecto del total de solicitudes.

### 7.2. Denominaciones de origen

En esta materia, la SIC delegó la facultad de autorizar el uso de la denominación de origen de los bizcochos de achiras y cholupa del Huila y arroz de la meseta de Ibagué a la Precooperativa de productores bizcocho de achira del Huila, Cooperativa multiactiva de productores de cholupa del Huila y Cooperativa Serviarroz Ltda, respectivamente.

Esta delegación sin duda empodera a cada uno de los titulares para que defiendan la Denominación que se les ha concedido y la cuiden

## 8. EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES

La Superintendencia de Industria y Comercio implementó de forma exitosa y sin traumatismos el Código General del Proceso.

Descongestionó el número de demandas por calificar, ya que de las 64.591 demandas identificadas por calificar a 31 de diciembre de 2016, quedaron 2.364 pendientes, lo que significa que entre enero y diciembre de 2016 calificaron 62.227 demandas.

Entre enero y diciembre 31 de 2016 se descongestionó el número de procesos en el Grupo de Defensa del Consumidor, al pasar de 5.890 procesos terminados en el año 2015 a 15.236 procesos terminados, lo que refleja un incremento del 158.7% en la productividad de la Entidad en esta materia.



## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL

La Superintendencia de Industria y Comercio cumplió el 100% de los compromisos a su cargo, contemplados en el Plan Estratégico Sectorial - Componente Fortalecimiento Institucional. A continuación se detalla cada uno de los resultados obtenidos.

### 1. Modelo de bienestar para los funcionarios

El modelo de bienestar de la SIC cumplió con dos objetivos, por un lado mejorar la calidad de vida laboral para los funcionarios, a través de la Implementación de la Valera de salario emocional, dando beneficios como medio día de descanso, un bono para comprar un helado en Crepes & Waffles y/o una línea de bolos en la bolera de Compensar. Adicionalmente realizó una campaña de vida saludable.

De otra parte fortaleció y desarrolló competencias laborales del sector, a través del curso de segunda lengua dictado por la Universidad Panamericana de Compensar, y en el cual se capacitaron en Ingles 20 servidores de la entidad.

### 2. Gobierno en línea GEL

Para el desarrollo de este compromiso la SIC construyó y desarrolló planes de trabajo con la participación de todas las áreas de la entidad involucradas, obteniendo:

- La validación de los componentes de: trámites y servicios en línea, Sistema Integrado de PQRS y servicios centrados en el usuario; enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas.
- Aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, que le permitió alcanzar objetivos de la Estrategia GEL para el componente Tic para Gobierno Abierto, PETI y Catálogo de Servicios Tecnológicos.
- La gestión y aprovechamiento de información para el análisis, toma de decisiones, mejoramiento permanente de procesos internos y el intercambio de información que le permitió alcanzar los objetivos de la Estrategia GEL para el componente mejoramiento de procesos y sensibilización y socialización de los proyectos e iniciativas de mejoramiento identificadas con las áreas involucradas en los procesos.
- La construcción y ejecución de un Plan de Seguridad y Privacidad con el propósito de mejorar los niveles de confianza de usuarios tanto externos como internos, a través de la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los riesgos de los sistemas de información.

### 3. Plan administrativo de excelencia

Para obtener un Plan Administrativo de Excelencia, la SIC trabajó en cuatro iniciativas:

En la primera, “Transparencia en la gestión del desarrollo administrativo Transparencia, participación y servicio a la ciudadanía”, logró:

- Un Portafolio de servicios que publicó en la página Web
- La caracterización de usuarios que publicó en la página Web
- Publicar y actualizar en la página Web la información básica de la entidad establecida por la Ley 1712 de 2014.
- Elaborar, publicar y hacer seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas

En la segunda “Gestión del Talento Humano” obtuvo los siguientes resultados:

- Formuló y realizó seguimiento a los Planes de Capacitación y Bienestar
- Actualizó el Plan Anual de Vacantes
- Elaboró, suscribió y realizó seguimiento a los Acuerdos de Gestión

En la tercera “Eficiencia Administrativa”, la SIC realizó las siguientes acciones:

- Formuló y realizó seguimiento a los planes de i) Gestión Ambiental; ii) Garantía y Aseguramiento de los derechos de las personas con discapacidad y iii) Racionalización de Trámites
- Publicó en la página WEB el registro Público de PQRS
- Realizó un diagnóstico de la Gestión Documental de la entidad
- Realizó el seguimiento al Programa de Gestión Documental
- Obtuvo la Certificación en Calidad
- Ejecutó el Proyecto de Responsabilidad Social

Finalmente en la iniciativa de “Gestión Financiera” la SIC alcanzó los siguientes resultados:

- Elaboró el Programa Anual Mensualizado de Caja
- Elaboró, publicó y actualizó en el SECOP y en la página web Institucional, el Plan Anual de Adquisiciones

## **CONPES**

Los compromisos asignados a la SIC por los documentos Conpes 3816 de 2014 y 3834 de 2015, fueron desarrollados y cumplidos durante los años 2014 y 2015.

## **RETOS**

### **1. EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA**

Adelantar una lucha frontal contra la corrupción. Esto lo hará a través de la creación de un equipo especial que combatirá la colusión en los procesos de selección contractual principalmente a nivel territorial, en sectores tales como la infraestructura y proveeduría, en un trabajo coordinado y de la mano con la Fiscalía General de la Nación.

Este trabajo conjunto con la Fiscalía permitirá logros efectivos en materia de detección de prácticas anticompetitivas en licitaciones públicas, pues además de responder por el pago de cuantiosas multas, los infractores, deberán pagar su delito con pena privativa de la libertad.

Este es un reto de la mayor importancia, porque allí están involucrados los recursos del Presupuesto General de la Nación, que son los recursos de todos los colombianos, los recursos del estado, quienes para estos efectos actúan como consumidores.

### **2. EN MATERIA DE CÁMARAS DE COMERCIO**

Implementar las modificaciones realizadas al Título VIII de la Circular Única, que permitirán a las Cámaras de Comercio el ejercicio de la actividad registral con instrucciones claras y actualizadas a los recientes cambios normativos.

### **3. EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

#### **3.1 Seguridad de Producto**

Consolidarse, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 679 de 2016, como la autoridad nacional en materia de seguridad de producto, para lo cual requerirá continuar con los procesos de formación técnica de los funcionarios y desarrollar herramientas que permitan almacenar, clasificar, analizar y compartir la información tanto de los accidentes de consumo como de los productos reportados por los empresarios.

3.2. Ampliar el monitoreo a las estrategias de lanzamiento, acciones de marketing, promoción de productos y cambios tarifarios en el Sector de Comunicaciones

Garantizar de forma efectiva los derechos de todos los usuarios respecto de la publicidad,

tarifas y ofertas que son ofrecidas por los prestadores de servicios de comunicaciones.

Lo anterior a través de la ampliación del monitoreo, realizado a través de la herramienta Observer Telco, a diferentes medios de comunicación, como lo son los impresos y radiales, que a la fecha monitoreo las páginas web de los prestadores.

### 3.3. OAVM en operación

Puesta en marcha de los dos Organismos de Verificación Metrológica Autorizados – OAVM. Las OAVM son las entidades designadas en el territorio nacional para apoyar a la SIC y a las autoridades territoriales, en la realización de verificaciones en metrología legal, en relación con los instrumentos de medición o productos pre empacados.

### 3.4 Acreditación de los laboratorios de calibración de masa (balanzas-pesas) y volumen (recipientes volumétricos) de la Entidad

Este reto consiste en obtener ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, la acreditación de los laboratorios de calibración de masa (balanzas-pesas) y volumen (recipientes volumétricos) de la Entidad.

### 3.5. Priorización de la supervisión en materia de protección de Datos Personales

En primera instancia el reto consisten en lograr la inscripción de las bases de datos que contengan información personal, en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

Para este efecto la SIC habilitará el Sistema de Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), para que las entidades públicas, las personas naturales y las personas jurídicas de naturaleza privada no inscritas en cámaras de comercio realicen el registro de las bases de datos que contengan información personal. Para cumplir con este objetivo, adelantará campañas masivas de difusión y capacitación sobre la obligatoriedad del registro a todos los sujetos obligados.

Con la información de bases de datos en el RNBD y la conexión de este sistema al Sistema Integral de Supervisión Inteligente (SISI), la SIC priorizará el monitoreo, enfocando los esfuerzos de supervisión hacia aquellas situaciones que puedan generar riesgo para la información de los titulares y, con ello, la violación de su derecho fundamental.

### 3.6. Protección de datos personales – Ventaja competitiva

La SIC elaborará una estrategia orientada a los empresarios con el objetivo de sensibilizarlos para que identifiquen como una ventaja competitiva, el cumplimiento de normas sobre protección de datos personales. De esta manera contarán con

características que las hacen diferentes frente a otras competidoras del mismo sector o mercado y que les permitirá tener un mejor desempeño y, por tanto, una posición competitiva en dicho sector o mercado.

Para esto, llevará a cabo una campaña de divulgación y sensibilización que entregue recomendaciones para facilitar el entendimiento y aplicación de las normas al interior de las organizaciones y promueva la implementación del principio de Responsabilidad Demostrada, es decir, la obligación de las empresas de rendir cuentas sobre sus actividades, aceptar la responsabilidad sobre ellas y divulgar los resultados de manera transparente.

#### 4. EN MATERIA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

##### Posicionamiento del sistema de Propiedad Industrial

Apoyar el posicionamiento del Sistema de Propiedad Industrial, no solo como un sistema para el registro de las patentes, diseños industriales y marcas, sino logrando que las mismas se conviertan en moneda de cambio de la innovación y del conocimiento.

Los varios cientos de nuevos titulares requieren escenarios de transferencia de tecnología, start ups y spin offs, tanto a nivel nacional como internacional.

Adicionalmente la SIC avanzará en la generación de los espacios necesarios para que se realice un cambio legislativo acorde al intenso uso del sistema registral.

#### 5. EN MATERIA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES

Lograr la atención de los procesos de protección al consumidor en un término de 7 meses.

Al cierre del 2016, el tiempo promedio de atención de los procesos de protección al consumidor fue de 9,5 meses.

Este reto es de gran importancia, por cuanto con la entrada en plena vigencia del Código General del Proceso, los procesos en esta materia no podrán ser fallados en un término superior a un año desde la notificación del auto admisorio de la demanda al demandado, salvo interrupción o suspensión del proceso por causa legal, so pena de que se declare la pérdida de competencia.

#### 6. EJERCICIO DE LA CAPACIDAD SANCIONATORIA – DESBOGOTANIZACIÓN DE LA SIC Y CANALES DE ACCESO AL USUARIO

El principal reto de la Superintendencia de Industria y Comercio es continuar actuando con impacto. Mantener de forma decidida la vigilancia sobre el mercado para asegurar

que los consumidores tengan libertad de acceso y elección a la oferta de bienes y servicios.

En este orden de ideas continuará ejerciendo su capacidad sancionatoria, cuando a ello haya lugar, y divulgando dichas sanciones, pues las mismas deben cumplir el doble propósito de sancionar a quien viola la ley y persuadir a los distintos agentes del mercado para buscar autocorrección.

De igual forma mantendrá y profundizará las diferentes estrategias para la desbogotización de la Entidad, así como los aplicativos y canales que mejoran el acceso del ciudadano a sus trámites y servicios.