

**RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**  
**AUDIENCIA PÚBLICA 2013**  
**FECHA REALIZACIÓN: 2013-11-21**

**INFORME DE RELATORÍA<sup>1</sup>**

**OBJETIVO DE LA AUDIENCIA:**

Presentar el informe de la gestión adelantada, en desarrollo de las funciones asignadas a la superintendencia de industria y comercio, durante el período comprendido entre 1 de septiembre de 2012 a 30 de septiembre de 2013.

**1. EVENTOS PREVIOS A LA AUDIENCIA**

**1.1. CONVOCATORIA:**

La entidad convocó a las organizaciones de la sociedad civil y a la ciudadanía en general a participar de la audiencia pública a través de los siguientes mecanismos:

1. Cuña radial de 30 segundos transmitida por la emisora radial a nivel nacional RCN la radio, 6 cuñas diarias a partir del 10 de noviembre al 21 de noviembre de 2013 para un total de 72 cuñas.
2. Cuña radial de 30 segundos transmitida por la emisora regional de mayor audiencia en la ciudad de Villavicencio, meta, olímpica estéreo, 6 cuñas diarias del 10 al 21 de noviembre de 2013, para un total de 72 cuñas.
3. Aviso en prensa publicado el 20 de octubre de 2013 en el diario el tiempo, edición nacional, dominical, página impar.
- 4.- Se puso un botón permanente en el costado derecho de la página con el informe y la invitación a la ciudadanía a la audiencia pública. (12 de noviembre)
- 5.- El miércoles 20 de noviembre se publicó un banner principal invitando a ver la transmisión en vivo de la rendición de cuentas. (Adjunto imágenes)
- 6.- Trasmisión Vía Streamming (jueves 21 de noviembre – 8:30am A 11:00am)

---

<sup>1</sup> Llevada a cabo por Pedro Absalon Cifuentes, como Jefe de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 1.2. DIVULGACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES DE LA TRANSMISIÓN POR INTERNET CON ANTERIORIDAD TODO EL MES DE NOVIEMBRE:



## 1.3. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

En los medios escritos (Web, Intrasic) se informó:

- Reglamento audiencia pública
- Formato presentación propuestas y preguntas.
- Ubicación de la presentación de la rendición de cuentas.
- Informe de gestión septiembre de 2012 – septiembre de 2013.

## 2. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

En la ciudad de Villavicencio desde las instalaciones de la cámara de comercio siendo las 9:00 am del día 21 de noviembre de 2013, con transmisión televisada en directo para todo el país a través de los servicios del canal institucional, chat activo de la página web de la entidad, y línea abierta para comunicación telefónica nacional, con la asistencia de ciudadanos en representación de la comunidad y funcionarios públicos de la superintendencia de industria y comercio, se dio inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en el siguiente orden.

- 1.- Himno nacional
- 2.- Saludo del gobernador del departamento de la meta.
- 3.- Intervención del señor superintendente de industria y comercio.
- 4.- Intervención de los señores superintendentes delegados.
- 5.- Intervención del señor secretario general.
- 6.- Intervención del coordinador de la red.
- 7.- Intervención del jefe de la oficina de control interno.

### **INTERVENCIÓN DEL DOCTOR PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO, SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO:**

Quiero darles la bienvenida a esta audiencia de rendición de cuentas de una entidad que tiene a su cargo varios de los temas que más le interesan a los colombianos: la protección de los consumidores, de la libre competencia, los datos personales, el control de los reglamentos técnicos, la verificación de la metrología legal y el acceso al sistema de propiedad industrial.

Con la multiplicidad de funciones que están a nuestro cargo, nos hemos convertido en una entidad heterogénea, que hace parte fundamental de la estrategia estatal en favor del desarrollo, la competitividad y los ciudadanos.

En este sentido, nuestras funciones son de distinta índole, se ejercen de manera diferente y en cada una de ellas, nuestras decisiones son también diversas.

En primer lugar, se encuentra la **función de inspección, vigilancia y control**, tarea en la cual trabajan la delegatura para la protección al consumidor, la delegatura para la protección a la competencia, la delegatura para la protección de datos personales, la delegatura para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal y la

dirección de cámaras de comercio. Todas ellas, actúan como policía administrativa vigilando en sus respectivos campos de acción el cumplimiento de la ley.

El segundo lugar, la **función registral**, en cabeza de la delegatura para la propiedad industrial encargada de conceder derechos sobre nuevas creaciones (patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de trazado de circuitos integrados), como también sobre los signos distintivos utilizados por los empresarios para que sus productos o servicios sean reconocidos en el mercado (marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales y denominaciones de origen).

Finalmente, la **función judicial**, a cargo de la delegatura para asuntos jurisdiccionales, la cual se ejerce para resolver litigios de carácter particular con fuerza de cosa juzgada como lo hacen los jueces de la rama judicial. Allí, administramos justicia. Esta función hace que nuestra entidad haga parte del sistema judicial colombiano, particularmente en la resolución de controversias en materia de consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

### **SIC MÓVIL**

En desarrollo de la diversidad de nuestras funciones, nos debemos a la totalidad de los ciudadanos colombianos. Por tal motivo, una de las actividades que ocupó un lugar destacado en nuestra gestión hace referencia a nuestro propósito de “desbogotanzar” la entidad.

En virtud de lo anterior, reforzamos el programa **SIC móvil** que comprende acciones de divulgación y promoción de los trámites, servicios y funciones de la entidad.

Durante una semana, el superintendente y sus seis (6) superintendentes delegados, nos trasladamos a una ciudad diferente a la sede central, atendemos consumidores, nos reunimos con autoridades locales, gremios de la producción, comerciantes, visitamos empresas, parques industriales, universidades, grandes superficies, centros de investigación e innovación y adelantamos algunas visitas administrativas, lo que nos ha permitido conocer la realidad de las regiones de viva voz y generar un espacio de participación ciudadana, muy útil para todos.

Para el período que comprende este informe, el programa **SIC móvil** fue realizado en Cartagena, Popayán, San Andrés, Pereira y Santa Marta. Así mismo en el mes de octubre visitamos Ibagué y durante esta semana hemos estado en Villavicencio, en donde además de cumplir con la ardua agenda del programa SIC móvil, quisimos realizar nuestra audiencia pública de rendición de cuentas.

### **LOGROS: PRESUPUESTO, PERSONAL, SANCIONES**

Así mismo, somos una entidad que ha venido evolucionando gracias al apoyo del gobierno del **presidente Juan Manuel Santos**, pues nuestro presupuesto ha venido aumentando de manera significativa, para poder cumplir de manera más eficiente las funciones asignadas.

Antes de iniciarse el gobierno del presidente Santos, nuestro presupuesto total ascendía a \$38.000 millones y hoy llega a \$97.000 millones, lo que representa un incremento del 157% y con la asignación aprobada para 2014, cercana a los 120.000 millones de pesos, habremos más que triplicado, durante este gobierno, el presupuesto de la superintendencia.

Otra muestra del reconocimiento al trabajo de la SIC, ha sido el aumento en planta de personal, producto de la reestructuración aprobada a finales de 2011 que permitió que la misma creciera un 68%. Hoy entre funcionarios y contratistas contamos con alrededor de 800 servidores que con su trabajo permiten cumplir los logros de los que hoy les hablaremos, lo que implica haber duplicado la fuerza laboral con la que todos los días y en beneficio de los consumidores ejercemos nuestras labores. Tal vez ninguna entidad del estado colombiano, ha tenido avances tan significativos y en tan corto tiempo, como esta superintendencia.

De igual forma, y gracias a los cambios introducidos por la nueva ley de competencia (ley 1340 de 2009), nuestra entidad aumentó considerablemente su capacidad sancionatoria, lo que nos permite imponer sanciones representativas a quienes infringen la ley, así como enviar mensajes contundentes al mercado y a la sociedad.

Antes de contar con la mencionada ley, la multa máxima que podía imponer la SIC en esta materia se encontraba alrededor de los \$1.200 millones, ahora el límite máximo es de \$60.000 millones, aproximadamente, por cada infracción.

En el mismo sentido, la promulgación del nuevo estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011) nos permite imponer sanciones hasta por una cifra cercana a los \$1.200 millones, cuando en el pasado era inferior a los \$90 millones. Esto también nos ha permitido enviar un mensaje contundente al país: seremos implacables en la defensa de los consumidores.

Este aumento en nuestra capacidad sancionatoria, sumado al profesionalismo, rigurosidad y compromiso de nuestros funcionarios, nos ha permitido incrementar de 2009 al 31 de octubre de 2013, en 25 veces más, el valor de las multas impuestas en comparación con el año 2009. La superintendencia, en el último año, ha impuesto multas por una cifra global de \$180.000 millones de pesos, que es entre otras cosas, más del doble del valor de las multas impuestas en 2012.

Adicionalmente, quiero destacar un logro que nos ha permitido entrar a las casas de los colombianos, y me refiero con esto a nuestro programa de televisión SIC TV, un espacio en el cual cada 8 días, los sábados a las 9:30 am rendimos cuentas e informamos a todos los ciudadanos sobre nuestra gestión diaria. Adicionalmente quiero contarles que recibimos el premio a la mejor página web en la categoría mejor sitio de gobierno.

### **LO QUE VIENE PARA 2014**

Son varios los logros que hemos obtenido en la entidad durante este histórico periodo. Sin embargo, consideramos importante mencionar **qué viene para el 2014 en pro de los colombianos.**

En primer lugar, está el proyecto de las **casas del consumidor** que son un espacio físico que le permitirá a la superintendencia tener presencia regional y a los alcaldes tener un recurso humano para que de la mano de nuestra entidad puedan ejercer funciones de inspección, vigilancia y control y defender los derechos de los consumidores. Serán también espacios en donde los consumidores de la región podrán interponer sus quejas, denuncias y demandas, así como recibir asesoría y acompañamiento en sus distintos trámites.

En segundo lugar, se encuentra el proyecto de adquisición de un **moderno bus que recorrerá el país** y que tiene como finalidad consolidar la estrategia de difusión y apoyo al cumplimiento de los derechos y deberes de la protección al consumidor, con el cual esperamos llegar directamente a las regiones más apartadas de la capital. Esta unidad móvil, en sus recorridos, atenderá y asesorará a los consumidores de todo el país.

Así mismo, durante el 2014 procuraremos un proyecto de **reestructuración** para poder atender con más celeridad a todos los ciudadanos y organizar de manera más eficiente nuestra estructura administrativa.

Adicionalmente a estos proyectos que tenemos programados para el 2014, se encuentran toda una serie de **retos y mejoras que detallarán a continuación nuestros directivos.** Todos esos proyectos y retos pretenden contribuir a que esta superintendencia siga ocupando un lugar destacado en la función pública de apoyar y defender los derechos de los consumidores colombianos.

#### **INTERVENCIÓN DEL DOCTOR GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA, SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA.**

En la delegatura para la protección de la competencia buscamos garantizar la eficiencia en los mercados; la libre escogencia de bienes y servicios a diferentes precios y calidades por parte del consumidor; el libre acceso de las empresas al mercado y la libre participación de las mismas en la economía nacional. De esta forma, buscamos proteger el bienestar general del consumidor y del mercado en general. Para alcanzar tal fin, nos encargamos de vigilar a los agentes económicos y adelantar investigaciones administrativas cuando advertimos que sus conductas violan las normas que protegen la libre competencia y afectan, o tienen la potencialidad de afectar, el interés general del mercado.

Además, ejercemos un control previo de integraciones empresariales, función en virtud de la cual nos pronunciamos favorable o desfavorablemente respecto a la autorización de operaciones de integración que pretendan adelantar las empresas que compitan en un

mismo mercado o que, así no compitan directamente, participen en diferentes eslabones de la cadena productiva (por ejemplo en la producción, distribución, comercialización y venta de un determinado producto). Ese control previo nos permite advertir si las operaciones empresariales que se pretenden adelantar pueden conducir a la consolidación de concentraciones que puedan generar distorsiones en el mercado.

También adelantamos una función de abogacía de la competencia, que nos permite emitir conceptos sobre proyectos de regulación que puedan generar efectos sobre la competencia en algún sector económico del país. En ejercicio de esta labor, damos asesoría a las entidades regulatorias del país, contribuimos a la elaboración de proyectos que estimulen la libre competencia en los mercados y desarrollamos estudios de mercado que nos permiten identificar la incidencia de las normas vigentes en la libre competencia del país.

## **PRÁCTICAS COMERCIALES RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA Y COMPETENCIA DESLEAL ADMINISTRATIVA**

Nuestro grupo de trabajo para la protección de la competencia se encarga de tramitar, de oficio o por solicitud de cualquier persona, averiguaciones preliminares e investigaciones que buscan determinar si se han generado infracciones a las disposiciones sobre protección de la competencia en el país. El grupo también adelanta investigaciones administrativas por actos de competencia desleal cuando los mismos son significativos y tienen efectos extensivos al mercado, es decir, cuando trascienden el interés particular de las personas y repercuten en un sector amplio de la economía. Con la labor que adelanta el grupo se pretende contribuir a la consolidación de un mercado transparente y económicamente eficiente, que se soporte en el libre juego de la oferta y demanda de bienes y servicios.

Además, contamos con el grupo de trabajo interdisciplinario de colusiones, que busca promover y vigilar la libre competencia en los procesos de contratación que adelanten las diferentes entidades del estado. Los funcionarios que hacen parte de este grupo se encargan de tramitar de forma exclusiva averiguaciones preliminares e investigaciones que buscan determinar si se han presentado prácticas de colusión al interior de los procesos de selección contractual cursados en el marco de la contratación estatal. La colusión es el acuerdo entre dos o más competidores para fijar precios, repartirse contratos o participar concertadamente en procesos de selección de contratistas.

Entre los logros más importantes alcanzados por la delegatura entre septiembre de 2012 y septiembre de 2013, vale la pena resaltar que hemos abierto investigaciones formales en diversos sectores económicos de relevancia nacional y que hemos elaborado informes motivados de las investigaciones a partir de las cuales el superintendente ha tomado la

decisión de sancionar o exonerar. A continuación, se exponen los casos más relevantes que ha adelantado la delegatura en este campo, en el periodo de referencia:

- A partir de un procedimiento de seguimiento a condicionamientos impuestos a una operación de integración empresarial realizado por la delegatura, el superintendente decidió sancionar a Telmex hogar s.a. (hoy Telmex Colombia s.a.), por haber desconocido condicionamientos que le impuso la comisión nacional de televisión (CNTV) en el proceso de integración que adelantó con teledinámica.
- Varias empresas del grupo Nule y algunos de sus funcionarios también fueron sancionadas por incurrir en prácticas restrictivas de la competencia en colusión o acuerdos en los concursos públicos cp-icbf-sn-005-2007 e ICBF sn-014-2007, convocados por el instituto colombiano de bienestar familiar (ICBF). Esta sanción no se encuentra ejecutoriada, pues sobre ella se interpuso recursos de reposición, que a la fecha no ha sido resuelto por el superintendente.
- Se sancionó a la empresa de energía de Boyacá (EBSA) con una multa de \$ 4.801.905.000, por haber abusado de su posición de dominio en el mercado de suministro de energía eléctrica. Lo anterior, debido a que se comprobó la obstrucción al acceso al mercado complementario de calibración de medidores de energía por parte de la mencionada empresa.
- Comcel fue sancionada por la superintendencia con multa de \$87.750.022.500) por abusar de su posición de dominio en el mercado de “voz saliente móvil” y otras prácticas restrictivas de la competencia en conductas relacionadas con los procesos de portabilidad numérica. Esta sanción no se encuentra ejecutoriada, pues sobre ella se interpuso recursos de reposición, que a la fecha no ha sido resuelto por el superintendente.
- Se abrió una investigación formal con pliego de cargos contra la unidad administrativa especial de servicios públicos (UAESP), la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá E.S.P. (EAAB) y aguas de Bogotá S.A. ESP, así como contra 10 personas naturales (funcionarios y exfuncionarios de dichas entidades), a raíz de la implementación del nuevo esquema de recolección de basuras en Bogotá.
- Se abrió una investigación formal con pliego de cargos contra la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá E.S.P. (EAAB) y varios de sus funcionarios y exfuncionarios por la presunta realización de conductas discriminatorias en el mercado de la venta de agua en bloque en el sector de Guaymaral. En este caso, por primera vez en la historia de la superintendencia, fueron decretadas unas medidas



cautelares en una investigación por prácticas comerciales restrictivas de la competencia.

- Se adicionó el acto de apertura de investigación que contra de 12 ingenios azucareros, 2 empresas del sector y ASOCAÑA se había abierto anteriormente, para formularle cargos a 18 altos directivos y ex directivos de las investigadas iniciales, relacionadas con la comercialización y exportación de azúcar.
- Se abrió investigación en contra de 5 empresas cementeras y 14 altos directivos y ex directivos de las investigadas, por presuntamente realizar acuerdos de fijación de precios y de repartición geográfica del mercado del cemento en Colombia.

### **INTERVENCIÓN DEL DR. JOSÉ LUÍS LONDOÑO FERNÁNDEZ SUPERINTENDENTE DELEGADO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**

La propiedad industrial es el conjunto de derechos de exclusividad que el estado, a través de la superintendencia de industria y comercio, concede a las nuevas creaciones (patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de trazados de circuitos integrados) y a los signos que utilizan para distinguir los productos y servicios de los empresarios (marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales, denominaciones de origen).

En este sentido, el estado otorga la explotación exclusiva de bienes inmateriales a los empresarios e inventores, para que ellos puedan recobrar la inversión económica que implica aportar nuevos productos y procedimientos en beneficio del avance tecnológico y a su vez puedan concurrir en el mercado mediante identificadores comerciales diferenciadores que les permiten competir adecuadamente.

Por lo anterior, la importancia económica y estratégica de la propiedad industrial es un elemento que ningún país del mundo desconoce. Un tratamiento acertado de la propiedad industrial incentiva la investigación y la producción de nuevas creaciones y genera un clima de seguridad para la inversión, en particular de aquella destinada a la innovación. La política pública ha identificado estas verdades y logra plasmarlas en el primer plan estratégico adoptado por el país en la materia, convirtiendo a Colombia en uno de los primeros países latinoamericanos en adoptar una política pública específicamente para la propiedad industrial.

Este desarrollo de las políticas incluyentes de la propiedad industrial ha generado el ambiente propicio y ha dado lugar al reconocimiento del papel tan importante de la

propiedad industrial, en los planes y políticas de gobierno, encaminados a alcanzar el crecimiento de la economía. Es así como en el plan nacional de desarrollo 2010-2014 en su capítulo iii denominado crecimiento sostenible y competitividad, se hace claridad sobre el lugar de importancia que la propiedad industrial ocupa en los planes y propósitos de gobierno dentro de uno de los ejes que garantizarán el crecimiento económico, como es el de la innovación, al afirmar que:

*“...un paso fundamental para avanzar hacia una cultura de innovación, es potenciando los habilitadores de la innovación, es decir los mecanismos que la facilitan y la promueven. Mecanismos como: (1) el fortalecimiento de los esquemas de protección a la propiedad intelectual, (2) la disponibilidad y diversidad de instrumentos financieros, (3) el mayor y mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, (4) el establecimiento de un sistema de educación superior de calidad y con pertinencia, (5) la promoción de esquemas de asociatividad empresarial en torno al desarrollo de clústeres basados en la innovación, y (6) la consolidación de alianzas productivas regionales y locales entre empresas, universidades y entidades del estado...”*

Así mismo, el plan nacional de desarrollo (PND) al presentar el diagnóstico concluye que *“(...) la propiedad intelectual se constituye en un apoyo transversal a las locomotoras de nuevos sectores basados en la innovación, agricultura y desarrollo rural, infraestructura de transporte, desarrollo minero y expansión energética, y vivienda y ciudades amables, en virtud de la generación y aplicación del conocimiento... adicionalmente, la protección efectiva de los **dpi** crea incentivos a la inversión extranjera y a la generación de empleo, principalmente en sectores de alto desarrollo científico y tecnológico. De igual manera, reduce los costos de transacción a los consumidores a través de la provisión de información sobre la calidad de los bienes y servicios generada por las marcas y otros signos distintivos (property rights alliance, 2010).”*

Finalmente, el PND dispone que *“(...) el objetivo de la política de propiedad intelectual es impulsar el bienestar de la población a través del desarrollo económico, a partir de la promoción y fortalecimiento de los incentivos para la innovación y la creatividad derivados de la protección de la propiedad intelectual. Para este fin se han establecido tres lineamientos estratégicos asociados a la generación de conocimiento y su uso en el aparato productivo: (1) **protección, uso y aprovechamiento**, (2) **educación y fomento de una cultura de la propiedad intelectual** y (3) **observancia**. Estos lineamientos guardan relación con las secciones de conocimiento e innovación, emprendimiento empresarial y mejoramiento de la calidad de la educación y desarrollo de competencia (...).”*

Ya en el 2007, el informe de la organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE) titulado “intellectual property as an economic asset” destaca el papel fundamental que la pi juega en los negocios y el crecimiento de las economías basadas

en el conocimiento. Tal como se señala en dicho informe, gran parte del valor de mercado de una empresa viene determinada por sus activos intangibles en forma de patentes, marcas y diseños, que ostentan, como otro tipo de activos físicos, un valor económico.

Diversos estudios realizados en el ámbito internacional, sectorial o empresarial señalan que los beneficios de la innovación son mayores cuando se dispone de regímenes de propiedad industrial fuertes y bien implementados. Por lo tanto, la protección a través de la propiedad industrial se hace esencial para mantener la ventaja competitiva y permitir a los innovadores recuperar las inversiones realizadas.

### **FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTALADA, IMPLEMENTACIONES Y DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS**

La SIC, a través de la cooperación con otras oficinas de propiedad industrial, ha implementado una estrategia de reducción de la duplicidad de esfuerzos presente hoy en día en el sistema internacional de patentes. De esta manera, comparte informes de búsqueda y exámenes de patentabilidad con otras oficinas de propiedad industrial del mundo. Lo anterior nos ha permitido reducir sustancialmente los tiempos de estos trámites.

En efecto, entre el período 1 de agosto de 2011 a 31 de agosto de 2012 se tomaba 57,1 meses en promedio para decidir de fondo una solicitud de patente de invención, es decir el usuario de propiedad industrial tenía que esperar una media de más de cuatro años y medio para obtener la respuesta final sobre si se concedía o denegaba la patente, generándose también incertidumbre para los posibles usuarios de la tecnología al no contar con una pronta decisión acerca de la patentabilidad de la solicitud. Para el periodo comparable, esto es, entre el 1 de septiembre de 2012 y el 30 septiembre de 2013 a la SIC le toma apenas 38,3 meses obtener una decisión final para el trámite en mención, obteniéndose una reducción del 33% en el tiempo de respuesta. Es de anotar que el promedio de atención en el mes de septiembre de 2013 fue de 29,6 meses. Este indicador coloca a la SIC como la séptima oficina de patentes más ágil del mundo, la primera en Latinoamérica y reafirma una vez más el compromiso que se viene presentando para atender de manera ágil y oportuna los trámites relacionados con los derechos de propiedad industrial en el país.

Para las solicitudes de modelos de utilidad, la SIC en el período de 1 de agosto de 2011 a 31 de agosto de 2012 se demoraba 25 meses en promedio para decidir de fondo, es decir el usuario de propiedad industrial tenía que esperar una media de 2 años y medio para obtener la respuesta final sobre si se concedía o denegaba la solicitud. Para el periodo comparable, esto es, entre el 1 de septiembre de 2012 y el 30 septiembre de 2013, a la SIC le toma apenas 21 meses obtener una decisión final para el trámite en mención, lográndose así una reducción del 16% en el tiempo de respuesta para el período indicado.

En cuanto a los diseños industriales a la SIC en el primer período en mención le tomaba 11 meses en promedio para decidir si registraba o no el diseño solicitado. En el segundo período la entidad tan sólo demora 4 meses para obtener una decisión final en el trámite en mención, obteniéndose una reducción del 64% en el tiempo de respuesta para el período indicado.

Estos indicadores sitúan a la SIC como una de las mejores oficinas a nivel mundial al decidir en tan corto tiempo el registro de una solicitud de modelo de utilidad y de diseño industrial.

En signos distintivos (marcas, lemas comerciales, nombres y enseñas comerciales y denominaciones de origen), los tiempos promedio de decisión aumentaron de 5.6. A 6 meses, en el periodo de análisis. Lo anterior tiene su explicación en un aumento también del volumen de solicitudes de marcas, que se reporta a continuación. No obstante, se espera volver a los promedios ideales al finalizar diciembre de este año, pues contamos con refuerzos personales para atender la creciente demanda de los servicios.

De igual forma, en este periodo se logró la adhesión de Colombia al protocolo de Madrid y se implementó en la SIC el sistema de Madrid para el registro internacional de marcas, herramienta internacional a través de la cual se han recibido y tramitado 5.025 solicitudes de registro de marcas internacionales, de las cuales 1.131 corresponden a extranjeros que registran por primera vez su marca en nuestro país. Así mismo, 16 empresas colombianas han hecho uso de este mecanismo para registrar sus marcas en el exterior usando a la SIC como oficina de origen.

## **VOLUMEN DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES**

En el caso de las solicitudes de patentes de invención en el período 1 de agosto de 2011 a 31 de agosto de 2012 se habían presentado 2.398 solicitudes mientras que en el período que va desde el 1 de septiembre de 2012 al 30 de septiembre de 2013 se recibieron 2.601, lo que representa un incremento del 8,5%. Sobre el particular, se debe destacar el aumento en la presentación de solicitudes por parte de los usuarios nacionales teniendo en cuenta que en el período anterior se presentaron 221, mientras que en el mismo período de 2012 a 2013 se llegó a la cifra de 270 lo que representa un aumento del 22% en el volumen de presentación de solicitudes de patentes de invención.

En cuanto a los modelos de utilidad, en el primer período se habían presentado 281 solicitudes, mientras que en el segundo se llegó a la cifra de 306 lo que representa un aumento del 9% en el volumen de presentación de solicitudes de modelos de utilidad, también ha aumentado la utilización de la protección por parte de solicitantes nacionales

teniendo en cuenta que en esta modalidad se pasó de 259 solicitudes en el período anterior a 268 en el nuevo período, presentándose un aumento del 3,5%.

En relación con los diseños industriales, en el período agosto de 2011 a agosto de 2012 se habían presentado 477 solicitudes, mientras que a partir del 1 de septiembre 2012 a 30 de septiembre de 2013 se llegó a la cifra de 701, lo que representa un notorio aumento del 47% en el volumen de presentación de solicitudes de diseños industriales, destacándose también el aumento en la utilización de la protección por parte de solicitantes nacionales teniendo en cuenta que en esta modalidad se pasó de 206 solicitudes en el período anterior a 269 en el actual período, presentándose un sorprendente aumento del 31%.

Sobres este aspecto, el señor superintendente pide aclarar más sobre la reducción de tiempos en la concesión de patentes, manifestando el Dr. Londoño: hemos reducido sustancialmente los tiempos promedio de decisión pasando de 57 meses a 38. Esto ubica a la SIC como la oficina más ágil de Latinoamérica y la 7ª a nivel mundial.

La meta de la entidad en reducción de tiempos de patentes era pasar de 62 meses a 45 al finalizar 2014. Como usted y la audiencia pueden observar, no solo superamos la meta, sino que ésta se cumplió con un año de anticipación.

Nos es muy grato ver cómo los colombianos patentan cada vez más, pues las solicitudes de patentes de invención de nuestros nacionales aumentaron en un 22%, al pasar de 221 a 270.

Consideramos importante resaltar que, como mecanismo de innovación que es, el promedio de éxito de concesión de patentes aumentó de un 34% a un 49%. Y resulta de gran importancia porque estas cifras incentivan a los inventores y empresas basadas en investigación a proteger sus invenciones y de paso a publicar y compartir la información tecnológica contenida en las patentes generando un círculo virtuoso en la sociedad. Si todas las patentes fueran negadas, los inventores no se motivarían a investigar y proveernos con mejores productos a nosotros los consumidores.

En materia de signos distintivos marcas también observamos un aumento en las solicitudes que corresponde a un 6.2% y que nos permite decir que pasamos con creces las 30.000 solicitudes de marcas.

De igual que el aumento se debe sustancialmente, primero, a la sustancial reducción de las tasas asociadas a las solicitudes de registro de marcas, que superan el 30% y que hoy le permiten a un empresario registrar 3 marcas con el mismo dinero con el que hace un año registraba una. Lo anterior sin contar que, a los artesanos se les ha otorgado un descuento superior al 90% del valor total de la tasa.

En segundo lugar, al lanzamiento en febrero de la oficina virtual que le permite a todos nuestros usuarios, sin importar su ubicación, adelantar todos los trámites de propiedad industrial en línea; y en tercer lugar, a las labores de fomento de la entidad, como los cursos de capacitación impartidos por el aula de propiedad intelectual de la SIC y nuestra presencia en las regiones con el programa SIC móvil.

En lo relacionado con denominaciones de origen, y contando con la presencia del director general de la organización mundial de la propiedad intelectual (OMPI), el señor Francis Gurry, lanzamos el sello oficial de denominación de origen protegida, que le permitirá a los 20 productos colombianos protegidos, y a los que se protejan en el futuro, aplicarlo en garantía de autenticidad del origen del producto.

Ante la solicitud de señor superintendente, de explicar sobre el protocolo de Madrid, el delegado manifiesta que el diagnóstico es que se ha cumplido con las predicciones, pues del total de solicitudes de marcas que hemos recibido, 5.025 corresponde a solicitudes presentadas por extranjeros por esta vía, las cuales hemos resuelto en un promedio de 5.6 meses. Adicionalmente, nuestros nacionales han solicitado 16 marcas para que éstas sean protegidas en un promedio de dos clases por solicitud"

Por ende, no hay dudas que ha sido mecanismo facilitador de la protección de las marcas de nuestros nacionales en el exterior y los invitamos a que utilicen la herramienta que les permite proteger sus marcas en más de 90 países.

Sobre la expectativas del 2014, dice el delegado, que contaremos con un robustecido presupuesto que nos permitirá seguir atendiendo los trámites que se nos presentan y, en consecuencia, tenemos la garantía de mejorar en los mismos.

Sin perjuicio de ello, centraremos nuestros esfuerzos en dos grandes frentes: el primero, la modernización de los sistemas tecnológicos, consistente en la adquisición de un nuevo software de propiedad industrial cuyas prestaciones pondrán a la superintendencia a la altura de las oficinas de propiedad industrial de países desarrollados. El segundo, la intensificación del fomento del sistema de propiedad industrial mediante el ofrecimiento de los cursos virtuales de propiedad industrial y, principalmente, mayor presencia de la entidad en las regiones a través de su programa SIC móvil.

### **INTERVENCIÓN DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DR. JOSE LUIS LONDOÑO.**

La delegatura de protección al consumidor, así como vigila la observancia de las normas del estatuto del consumidor - cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad - , también vigila el cumplimiento de otras normas de protección a los consumidores incorporados en regímenes especiales como son:

1. Las relacionadas con la prestación de servicios turísticos.
2. Las relacionadas con el empaquetado y etiquetado del tabaco y sus derivados, así como respecto de la prohibición de realizar promoción y patrocinio de dichos productos y
3. El régimen integral de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, que ocupa toda una dirección en nuestra delegatura.

La gestión de esta delegatura se realiza a través de dos dependencias. Una es la dirección de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y, por otra parte, la dirección de investigaciones de protección al consumidor.

En cuanto a la dirección de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, es necesario destacar que, en consideración de los desafíos que este sector de la economía impone a las autoridades con competencias en la materia, como la superintendencia de industria y comercio, en los últimos meses, luego de un juicioso estudio de cargas laborales, se decidió incrementar el recurso humano de esta dirección en un 110%.

Ello nos ha permitido desde ya empezar a tramitar y decidir los asuntos a nuestro cargo de manera más ágil y eficiente.

Una de las facetas que ejercemos en este tema corresponde a la decisión de los recursos de apelación interpuestos por los usuarios contra las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de servicios de comunicaciones.

Sobre este particular queremos informarle a la ciudadanía, señor superintendente, que esta dirección recibió durante el periodo correspondiente a esta rendición de cuentas, un total de 33.243 recursos de apelación, cifra que representa un incremento del 75 % respecto del periodo anterior, en el cual se recibieron 18.932 recursos para ser resueltos por esta entidad.

También se destaca el aumento en el número de recursos atendidos por parte de esta dirección, pues durante el periodo anterior se atendieron 15.563, mientras que en este periodo, fueron resueltos 18.153.

En respuesta a la pregunta del señor superintendente sobre las apelaciones, manifiesta el delegado que las noticias sobre este tema son muy buenas noticias para los ciudadanos, gracias al incremento en la planta de personal al que ya me referí, hemos podido aumentar considerablemente el número de recursos atendidos y con esta tendencia estamos en capacidad de pronosticar que al finalizar el año habremos logrado resolver un total aproximado de 30.000 recursos que representan el 83% del total de estos trámites pendientes

En este mismo tema queremos que la ciudadanía se entere también de los buenos resultados que arroja el programa que hemos denominado de autocomposición, implementado por esta dirección, desde inicios del segundo semestre de 2013.

Lo que hemos hecho es facilitar el entendimiento entre los proveedores de servicios de comunicaciones y sus usuarios que estén pendientes de la decisión de un recurso de apelación ante la Superintendencia De Industria Y Comercio, a fin de que resuelvan de manera directa la controversia.

En el periodo analizado, se resolvieron de manera favorable a los usuarios un total de 1.212 casos por parte de los proveedores de comunicaciones.

En lo que respecta a la dirección de investigaciones de protección al consumidor, la gestión durante el periodo de rendición de cuentas muestra que se recibieron 3.337 reclamaciones sobre presuntas infracciones al régimen de protección al consumidor.

Una vez adelantada las averiguaciones preliminares y depuradas los trámites se ordenaron la apertura de investigación en 214 casos, de los cuales 115 corresponden a investigaciones iniciadas de oficio.

En respuesta a una pregunta del presentador que llegó a través del correo electrónico ([audienciapublica@SIC.gov.co](mailto:audienciapublica@SIC.gov.co)), sobre los criterios para la apertura de investigaciones en la delegatura para los temas relacionados con investigaciones administrativas, manifiesta el señor delegado, que en primer término cabe llamar la atención en que con ocasión de la creación de la delegatura de asuntos jurisdiccionales, se reorientó el rol de la delegatura de protección al consumidor.

Ello implica que la delegatura de protección al consumidor y la dirección de investigaciones, en particular, enfocan su misión en ofrecer remedios frente a las conductas que tienen un impacto amplio sobre los mercados y que afectan a la colectividad, no necesariamente a un consumidor en particular.

Así mismo, se resalta que esta dirección también ha hecho uso de otras facultades administrativas diferentes a las estrictamente sancionatorias que fueron otorgadas por el estatuto del consumidor a nuestra entidad, tales como la de expedir órdenes e instrucciones a proveedores de bienes y servicios en materia de publicidad.

Ahora bien, dentro de este periodo fueron resueltas un total de 349 investigaciones, de las cuales en 205 casos se encontró mérito para imponer sanción administrativa por violación de las normas sobre protección al consumidor, por un valor total de \$6.975 millones de pesos,

En relación con el monto de las sanciones impuestas durante este periodo, resulta relevante destacar que el valor promedio de la sanción reflejó un incremento sustancial respecto del periodo anterior. El incremento en el valor promedio de la sanción fue de 149%, y se explica en varios factores, entre ellos:



El aumento de los topes establecidos para las multas (de acuerdo con la ley 1480 de 2011), pasamos de un máximo de 100 salarios a 2.000, que en pesos corresponde a \$1.179.000.000.

La aplicación del criterio de significatividad a la hora de decidir sobre la apertura de las investigaciones que se adelantan por esta dirección.

En relación con el tema de seguridad de producto, esta delegatura desarrolló la página “consumo seguro”, la cual está alojada en el sitio web de la superintendencia de industria y comercio; aprovechamos la oportunidad para invitar a los televidentes, internautas y personas que nos acompañan a que visiten esta página, a través de la cual queremos dar a conocer a los consumidores los productos inseguros, sus riesgos, para que tomen precauciones y los denuncien.

### **INTERVENCIÓN DEL DELEGADO PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL DR. ALEJANDRO GIRALDO.**

La delegatura de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal se creó a finales del año 2011 como consecuencia de la necesidad de fortalecer las funciones que hasta ese momento venía desempeñando la delegatura de protección al consumidor en materia de control de reglamentos técnicos y verificación de instrumentos de medición y productos pre empacados en metrología legal. Actualmente, de conformidad con los decretos 2269 de 1993, 4886 de 2011, 4130 de 2011 y ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), la delegatura ejerce las funciones de control sobre el cumplimiento de los reglamentos técnicos cuya vigilancia le ha sido asignada, la verificación de las disposiciones sobre metrología legal para los instrumentos de medición y los productos pre empacados, el cumplimiento de las normas sobre calidad y cantidad de combustibles líquidos derivados del petróleo que distribuyen las estaciones de servicio vehicular y fluvial en el territorio colombiano y el cumplimiento de las normas sobre control de precios, en especial el incumplimiento de los reportes de precios cuando exista dicha obligación y la especulación en los casos en que exista regulación directa de precios, específicamente en sectores de medicamentos, leche y agroquímicos.

Las funciones a cargo de la delegatura de vigilar la observancia de los requisitos técnicos obligatorios que se han establecido para determinados productos y procesos con el fin de proteger la vida, salud, seguridad, medio ambiente y prevención de prácticas que puedan inducir a error a los consumidores, mediante el control de los reglamentos técnicos, así como el de verificar que los procesos e instrumentos de medición utilizados en las transacciones comerciales, actividades profesionales o actividades administrativas o judiciales cumplan con los requerimientos técnicos y legales, resultan de gran importancia ya que protegen a los consumidores y usuarios, garantizan la calidad y competitividad de

la industria nacional, facilitan el comercio nacional e internacional y promueven el mayor desarrollo de la ciencia y la tecnología.

## LOGROS

Es importante resaltar que con la creación de la delegatura de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal se incrementó la capacidad logística y el recurso humano que resultaba insuficiente para cumplir con las funciones que en dicho campo se estaban desarrollando por la entidad, y que se hacía cada vez más evidente ante las nuevas funciones que se le habían asignado en materia de control y verificación de hidrocarburos y nuevos reglamentos técnicos a controlar.

Es así, como se fortaleció la planta física con la adquisición de nuevos equipos de medición y la adquisición de nuevas unidades móviles para apoyar las campañas de verificación. Además, se incrementó en la planta de personal con un total de 50 personas entre funcionarios y contratistas, modificaciones que han contribuido para que la delegatura alcance resultados nunca antes logrados.

1. Etiquetado de calzado y algunos artículos de marroquinería
2. Etiquetado de confecciones
3. Juguetes, sus componentes y accesorios
4. Vajillas
5. Pilas de zinc-carbón y alcalinas
6. Refrigeradores, congeladores, combinación refrigeradores-congeladores para uso doméstico
7. Cinturones de seguridad para uso en vehículos automotores
8. Acristalamientos de seguridad para uso en vehículos automotores y sus remolques
9. Acristalamientos de seguridad resistentes a las balas para uso en automotores
10. Barras corrugadas para refuerzo de concreto en construcciones sismo resistentes
11. Sistemas de frenos o sus componentes
12. Llantas neumáticas nuevas o reencauchadas
13. Gasodomésticos que funcionan con combustibles gaseosos
14. Instalaciones eléctricas – Retie
15. Iluminación y alumbrado público – Retilap
16. Cilindros y tanques estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de gas licuado del petróleo, glp, y sus procesos de mantenimiento
17. Empaques de los productos agrícolas para consumo humano
18. Estaciones de servicio que suministran gas natural comprimido para uso vehicular.
19. Talleres, equipos y procesos de conversión a gas natural comprimido para uso vehicular
20. Instalaciones de gas domiciliario
21. Ollas a presión de uso doméstico y sus accesorios

22. Dispositivos de seguridad y su instalación en piscinas
23. Cintas retrorreflectivas para uso en vehículos automotores y sus remolques
24. Etiquetado de productos remanufacturados, usados o imperfectos
25. Etiquetado de baldosas cerámicas
26. Información del estampe original, etiquetado y aspecto fíSICo de cilindros sin costuras de alta presión para gases industriales y medicinales
27. Redes internas para telecomunicaciones – Ritel

De igual manera, un gran logro ha sido el fortalecimiento del sistema de registro de productores e importadores de productos (bienes o servicios) sujetos al cumplimiento de los reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia haya sido asignado a la SIC, en el cual se han introducido modificaciones que han permitido a sus usuarios y visitantes mejorar el acceso y la consulta de dicho registro. Los cambios allí implementados aseguran que su contenido sea veraz y verificable en atención a que contamos con información en línea de las cámaras de comercio de todo el país y el servicio nacional de aprendizaje –SENA- que nos permite verificar en tiempo real (vía web servicie) que los datos de las empresas ingresados en el registro sean válidos.

Así mismo, se ha dispuesto una guía que contiene el paso a paso que permite realizar el registro de una forma más sencilla. Para el periodo de este informe se realizaron 12.963 registros frente a los 7.104 que se efectuaron en el periodo inmediatamente anterior, lo que significa un incremento del 82%. Con la información que ahora se almacena en el registro, la entidad ha podido mejorar sus esquemas de vigilancia del mercado, haciendo seguimiento a las importaciones que resulten de alguna forma “sospechosas” según el análisis de riesgo establecido.

Para el próximo año entrarán a funcionar dos proyectos informáticos que permitirán una mejor vigilancia del mercado y que ya están siendo desarrollados: el sistema de información de metrología legal – SIMEL, y el sistema de información de certificados de conformidad – SICERCO. Ambos sistemas permitirán tener un control mucho más estricto de los agentes del mercado que vigila esta delegatura, recibiendo informes en tiempo real de la actividad que están desarrollando.

El sistema de información de metrología legal –SIMEL- como una solución informática que facilitará el control de fabricantes, importadores y usuarios de instrumentos de medición sometidos al control metrológico, la cual se convertirá en una herramienta de apoyo para adoptar decisiones y estrategias que permitan focalizar los esfuerzos de la SIC logrando un mayor control y confianza en el mercado. Así mismo, dicha herramienta va a permitir interactuar a los organismos autorizados de verificación y reparadores de los instrumentos sometidos a control. Por su parte, el sistema de información de certificados de conformidad –SICERCO- será la solución tecnológica que permitirá contar con la información de los certificados de conformidad que expidan los organismos evaluadores

de la conformidad para lograr un mayor control de los participantes del subsistema nacional de calidad.

Finalmente, durante el 2014 y 2015 en la delegatura nos daremos a la tarea de crear y adecuar dos laboratorios de masa y volumen para prestar los servicios de calibración a los patrones de medición con que cuentan los alcaldes para ejercer control en su jurisdicción, lo cual permitirá aumentar las verificaciones en beneficio del consumidor.

### **INTERVENCIÓN DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DR. JOSÉ ALEJANDRO BERMUDEZ.**

A pesar del corto tiempo que lleva la delegatura que es poco menos de dos años, hemos logrado posicionarnos como los garantes de la información personal de los colombianos.

Para quienes no saben, desde el año pasado tenemos en Colombia una ley general de protección de datos personales, la ley estatutaria 1581 de 2012, que designó a la superintendencia de industria y comercio como **autoridad nacional de protección de datos** encargada de garantizar que el tratamiento de los datos personales de todos los ciudadanos, se haga con respeto pleno de sus derechos.

Esta importante novedad legislativa se sumó al régimen de hábeas data financiero de 2008, en virtud de la cual veníamos ejerciendo labores de vigilancia frente al mal manejo de la información financiera y crediticia. Vale la pena recordarles a todos los ciudadanos que, desde ese entonces, hemos desempeñado un papel protagónico en la protección del derecho fundamental de hábeas data frente a los abusos y las malas prácticas en la gestión de las historias crediticias.

Adicionalmente, destacamos que en nuestra calidad de secretaría técnica, jugamos un papel fundamental en la concepción del decreto reglamentario 1377 de 2013, que ha sido reconocido ampliamente como una herramienta novedosa que recoge los mejores estándares internacionales y que protege de manera efectiva los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Igualmente podemos presentar las siguientes estadísticas de gestión:

- Aumento de reclamos: en 2009 recibimos un poco más de **650** reclamos y en el periodo sobre el cual estamos rindiendo cuentas recibimos más de 3500 reclamos.
- Archivos preliminares: 1069
- Traslados entidad competente: 1.397
- Aperturas actuaciones administrativas: 653 (347 archivos y multas en 230 casos por \$1.638 millones)

Eso significó... Crecimiento de 75% en # de denuncias frente al periodo anterior y del 50% en la atención de denuncias.

Además de la gestión operativa, en la delegatura hemos dispuesto grandes esfuerzos para posicionar internacionalmente a Colombia como un país respetuoso del derecho a la privacidad y la protección de la información personal.

Somos muy conscientes que los avances tecnológicos implican un cambio radical en la forma como se recolectan, transfieren y almacenan los datos personales... entendemos muy bien que los flujos transfronterizos de datos son la manera estándar como se hacen los negocios digitales novedosos hoy en día y ese flujo internacional de información nos ha hecho darnos cuenta que para hacer buenas políticas públicas tenemos que saber qué están haciendo nuestros colegas en otras partes del mundo. Yo le puedo contar con mucho orgullo que Colombia, por ese trabajo que hemos venido haciendo, es reconocida ya como líder regional en esta materia.

En este frente, desde 2012 la superintendencia es miembro pleno de la conferencia internacional de autoridades de protección de datos y privacidad donde hemos intervenido ya en dos ocasiones y somos además observadores en los grupos de privacidad y protección de datos de la OCDE y del foro de cooperación económica – Asia pacífico - APEC. Adicionalmente, desde este año somos miembros de APPA, que es el principal grupo de cooperación de autoridades de la región Asia pacífico y somos miembros además de GPEN, una red de cooperación de autoridades creada por recomendación de la OCDE. Esto nos convierte en el segundo país latinoamericano, después de México, en ingresar a esa red.

Hemos capacitado más de 7.200 personas en 116 eventos realizados en 13 ciudades del país. También desarrollamos un curso virtual, que se llama, introducción a la protección de datos personales, para divulgar entre los ciudadanos y empresarios una visión general de la materia. De este curso hemos hecho ya dos ciclos, con la participación de más de 600 personas.

Finalmente quiero destacar dos proyectos especiales que tuvimos este año:

Primero, el primer congreso internacional de protección de datos personales que hicimos durante dos días en junio en santa marta. Tuvimos más de 300 asistentes, y trajimos más de veinte expertos internacionales y nacionales dentro de los que estaban representantes de la FTC y el departamento de comercio de estados unidos, de la comisión federal de protección de datos de Canadá, las autoridades de protección de datos de México, Uruguay, Costa Rica y Perú, así como empresas directamente relacionadas con manejo de información como Hewlett Packard, Microsoft, IBM, Yahoo Y Google, firmas de abogados, academia y del sector judicial. El segundo congreso lo estaremos haciendo en el segundo semestre de 2014.

El segundo proyecto especial, al que le hemos dedicado muchos esfuerzos es el que hemos denominado sistema integral de supervisión inteligente, que nos permitirá priorizar la vigilancia con base en matrices de riesgos. Este sistema estará plenamente integrado

con el registro nacional de bases de datos, que tenemos la obligación de implementar el próximo año y que está en pleno desarrollo.

### **INTERVENCION DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DOCTOR FELIPE GARCÍA PINEDA,**

A delegatura para asuntos jurisdiccionales ejercita las funciones jurisdiccionales que a esta entidad le fueron otorgadas, lo cual supone resolver conflictos de carácter particular con fuerza de cosa juzgada, esto es, administrando justicia.

Dicha administración de justicia tiene la particularidad de ser ejercida de manera especializada, toda vez que la delegatura conoce exclusivamente de tres tipos de acciones jurisdiccionales (competencia desleal, propiedad industrial y protección del consumidor), situación que permite garantizar al ciudadano que los procesos que adelante ante esta superintendencia serán conocidos por funcionarios especializados y con experiencia en la materia determinada.

Nuestra labor se encamina, entonces, a materializar el anhelo de una justicia eficaz, oportuna y, sobretudo, impartida por una autoridad técnica en los temas de competencia, consumo y propiedad industrial, todo ello en el marco de la imparcialidad e independencia que implica actuar como juez.

Actualmente la delegatura para asuntos jurisdiccionales cuenta con un total de 12559 trámites y procesos distribuidos en cada uno de los grupos.

### **LOGROS**

En el período comprendido entre septiembre de 2012 y septiembre de 2013, la delegatura para asuntos jurisdiccionales alcanzó importantes logros que contribuyen, sin duda con la efectividad del derecho fundamental al acceso a la administración de justicia que tan disminuido está en Colombia, entre tales logros destacamos los siguientes:

#### **REDUCCIÓN DEL TÉRMINO DE DURACIÓN DE LOS PROCESOS**

La reducción del término de duración de los procesos de competencia desleal a 8.8 meses, lo que nos ubica por debajo del término de ley que está fijado en 12 meses.

#### **IMPLEMENTACIÓN DE LA ATRIBUCIÓN JURISDICCIONAL EN MATERIA DE INFRACCIÓN A DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**

La delegatura para asuntos jurisdiccionales implementó la atribución jurisdiccional en materia de infracción a derechos de propiedad industrial exitosamente. Desde el 12 de julio de 2012, la delegatura para asuntos jurisdiccionales ha recibido más de 50 trámites

asociados a esta materia, 45 de los cuales están en curso. Debemos decir que nuestro compromiso es resolver la totalidad de ellos en el mismo plazo de duración promedio de la acción de competencia desleal y, en cualquier caso, en el término máximo previsto en la ley procesal, esto es, dentro del año siguiente a la notificación del auto admisorio al demandado.

## **SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONSUMIDOR**

En el año 2013 se han depurado cerca de 9000 procesos judiciales de protección al consumidor.

Al tratarse de una acción jurisdiccional, los trámites de protección del consumidor, ya sea fundamentados en las peticiones de efectividad de la garantía, invocación de la protección contractual o petición de daños ocurridos con ocasión de la publicidad e información engañosa o la prestación de servicios que suponen la entrega de bienes, deben promoverse mediante la formulación de una demanda y, naturalmente, en el marco de un proceso judicial que debe necesariamente observar las etapas procesales previstas en la ley.

En este sentido, se adelantó un proceso de revisión de todos los expedientes existentes en la delegatura relacionados con acciones judiciales de protección al consumidor, con el fin de verificar que las actuaciones procesales de la superintendencia estuvieran adecuadas a las disposiciones legales. En este contexto, a la fecha se han depurado alrededor de 9000 procesos cuyo adelantamiento, ahora sí, se ajusta a las normas procesales que gobiernan la acción.

Es importante resaltar que en el proceso de depuración que se viene adelantando exitosamente se han garantizado íntegramente los derechos de los intervinientes en los diferentes procesos.

## **IMPLEMENTACIÓN DE LA RADICACIÓN DE DEMANDAS EN LÍNEA Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE AUTOS ADMISORIOS Y DE MULTA**

Con el propósito de implementar una herramienta eficiente para que el canal de entrada de las acciones de protección del consumidor se ajuste a las normas procesales, se implementó un formulario en la página web de la entidad, útil para apoyar al consumidor en la elaboración de sus demandas con la técnica que se requiere. Adicionalmente, se incorporaron herramientas tecnológicas para la notificación eficiente a las partes demandadas en los procesos judiciales a través de correo electrónico para los procesos que maneja la delegatura, estas notificaciones incluyen elementos útiles para la defensa del demandado como son los anexos de la demanda, el auto y carta admisorios de la misma.

De esta forma, la superintendencia de industria y comercio, a través de la delegatura de asuntos jurisdiccionales, se encuentra a la vanguardia en administración de justicia aplicando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en beneficio de los ciudadanos.

## **CONSOLIDACIÓN DE LAS MEDIDAS CAUTELARES COMO INSTRUMENTOS DE PROTECCIÓN EFECTIVA A LOS DERECHOS**

La delegatura para asuntos jurisdiccionales es, sin duda, una autoridad jurisdiccional frente a la cual es posible adelantar, como actuación preliminar, el decreto y práctica de medidas cautelares. Este instrumento es relevante porque con él se otorga una respuesta muy célere a las presuntas violaciones a los derechos de los consumidores, a los titulares de derechos de propiedad industrial y a los afectados por actos de competencia desleal, logrando equilibrar la situación de las partes mientras se adelanta toda la tramitación del proceso. En el periodo septiembre 2012 – septiembre 2013 se resolvieron en la delegatura 111 peticiones de medidas cautelares, el tiempo promedio de respuesta fue de 48 horas.

### **TAREAS PARA EL 2014**

- **IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE CONSUMIDOR**

Un reto fundamental es poner en funcionamiento un sistema de autocomposición de diferencias en materia de consumidor, a través del cual los consumidores logren la satisfacción de sus derechos sin la necesidad de tramitar un proceso judicial y, por otro lado, los productores y comercializadores puedan atender los requerimientos de los consumidores sin la necesidad de verse demandados judicialmente.

- **FORTALECIMIENTO DEL ESQUEMA DE JUICIO ORAL**

La delegatura para asuntos jurisdiccionales busca el fortalecimiento del esquema del juicio oral para el trámite de las acciones jurisdiccionales, aspecto que se verá robustecido con las nuevas salas de audiencia que tendrán una mejor disposición física y la tecnología adecuada para preservar la integridad del proceso. Sobre este particular, entendemos que gran parte del éxito en la reducción de los términos de duración de los procesos está en el juicio oral.

- **IMPLEMENTACIÓN DE LA CULTURA DEL CONSUMIDOR**



El segundo gran reto, es empoderar al consumidor de las herramientas necesarias para que conozca el esquema de la acción de protección del consumidor, la forma correcta de acceder a ella y, en general, todos los aspectos relevantes para el adecuado ejercicio de sus derechos.

Finalmente, en el desarrollo de nuestras funciones jurisdiccionales, encontramos como dificultad el escaso conocimiento que de las normas procesales tiene el consumidor promedio que requiere demandar. Esta dificultad incide en la forma eficiente de acceder a la acción de protección del consumidor y que, de un lado, genera una barrera para el acceso a la administración de justicia en cabeza del consumidor que ve afectado sus derechos por un proveedor de bienes y servicios y, del otro, también obstruye la labor de la delegatura en tanto que le corresponde adelantar una exhaustiva labor de calificación formal de las demandas a fin de verificar la concurrencia de todos los requisitos legales. Si el consumidor conoce cómo demandar, cuál es el procedimiento aplicable y qué requisitos previos deben cumplirse antes de acudir a la autoridad jurisdiccional, se mejorarían los niveles de eficiencia en la administración de justicia que imparte esta superintendencia.

### **INTERVENCIÓN DEL DIRECTOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, DR. DANIEL OROZCO**

En primer lugar, la red nacional de protección al consumidor., así, la red nacional de protección al consumidor, que por mandato legal está integrada por las autoridades del orden nacional que ejercen funciones de protección al consumidor, por las alcaldías municipales quienes ejercen éstas mismas funciones en su jurisdicción, por los consejos de protección al consumidor y por las asociaciones de consumidores, se ha trazado tres objetivos fundamentales: el primero de ellos la regionalización, o como ud la ha llamado coloquialmente sr. superintendente, la “desbogotanización” de la protección al consumidor.

El segundo objetivo consiste en incentivar la participación ciudadana, para potencializar la defensa de los derechos de los consumidores, fortaleciendo las ligas de consumidores actuales e incentivando la creación de nuevas organizaciones serias y sostenibles, replicadoras permanentes de los derechos de los consumidores y veedoras de los deberes de las autoridades: queremos consumidores organizados e informados, para que nunca más sean engañados.

El tercer objetivo en el que estamos trabajando, no es otro que la articulación de todas las entidades y organizaciones que hacen parte de la red, para así, hacer realidad esta importante herramienta concebida por el legislador.

Precisado lo anterior, paso entonces a presentar los principales proyectos que, junto con ud sr superintendente, estamos llevando a cabo este año.

Los dos primeros, bandera de la “desbogotanización” de la protección al consumidor y concebidos por usted sr superintendente y a los que ud ya se refirió: la unidad móvil... y, las casas del consumidor, que en esta primera etapa, estarán ubicadas en Popayán, Neiva, Ibagué, Armenia, Pereira y Montería, para un total de 6 casas.

Otro proyecto importante, es el de la rutas del consumidor, con el que capacitamos alcaldías municipales en el correcto ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor y aprovechamos para capacitar, también, personerías, ligas de consumidores y consultorios jurídicos: en solo 3 meses hemos realizado 8 rutas del consumidor: eje cafetero, Tolima, Santander, Meta, Casanare, Cauca, Valle y Boyacá, capacitando 152 alcaldías, 90 personerías, 25 ligas de consumidores, y 19 consultorios jurídicos.

Para el 2014 tenemos programada una (1) unidad móvil adicional y seis (6) nuevas casas del consumidor, pues el reto es que en un futuro cada capital de departamento cuente con su casa del consumidor, el 2014 será el año de las nuevas tecnologías para la red, tendremos entonces, un portal web interactivo y un sistema de tramites “on line” que conectará alcaldías municipales, autoridades nacionales y casas del consumidor, para que la ciudadanía reciba información y asesoría y puedan tramitar sus quejas y reclamos, ante las distintas entidades que hace parte de la red, tal y como si se interpusieran en Bogotá. De otra parte, pero siguiendo con el tema de las tics, se implementará una aplicación gratis para teléfonos inteligentes, con la que el consumidor, desde su propio dispositivo, podrá generar “alertas” sobre la vulneración de sus derechos y obtener orientación a sus problemas.

Igualmente, para el 2014 tenemos planeada la conformación del “fondo de financiación de proyectos para el consumidor”, dirigido a alcaldías municipales y ligas de consumidores, para que éstas presenten sus proyectos, dirigidos a proteger al consumidor y sean financiados por la SIC.

### **INTERVENCIÓN DEL DR. DR. JUAN DAVID DUQUE, SECRETARIO GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

A continuación detallaré los aspectos administrativos y financieros más relevantes que se presentaron en la entidad durante la presente vigencia.

Con relación al plan de capacitación, en el año 2012 se realizaron 59 capacitaciones a 666 servidores. Durante la presente vigencia hemos realizado 71 capacitaciones a 2046 servidores de la entidad, lo cual significa un cumplimiento de las actividades contempladas dentro del plan del 95% con corte a 15 de noviembre.

Así mismo, entre octubre de 2012 y octubre de 2013, a través del grupo de formación de la superintendencia se realizaron 369 capacitaciones a 17 mil ciudadanos, se puede evidenciar que en el periodo anteriormente descrito las delegaturas que tuvieron mayor incidencia en cuanto a sus temas fueron: propiedad industrial a través de aula de propiedad industrial api, protección de datos con la socialización de la nueva ley 1581 de 2012 y protección del consumidor con la socialización de la ley 1480 de 2011.

De otra parte, pensando en el bienestar y calidad de vida de los servidores, el 5 de agosto de 2013, luego de un gran esfuerzo, 10 servidores pertenecientes a la delegatura de propiedad industrial iniciaron sus labores desde una oficina virtual ubicada en su hogar bajo la modalidad de teletrabajo suplementario por el término de 5 meses.

Si bien, el piloto nos ha mostrado la necesidad de fortalecer algunos procesos administrativos, los beneficios, tanto para los teletrabajadores como para la entidad, han sido mucho mayores, como por ejemplo: mayor concentración en la tareas, disposición hacia el cambio, aumento de la productividad, disminución del estrés, mayor tiempo en familia, ahorro económico mutuo, ahorro de espacio fíSICo y, por supuesto, beneficios a nivel general como colaboración con la movilidad en la ciudad y beneficio al medio ambiente.

El ideal de la superintendencia es a futuro contar con un programa oficial de teletrabajo para la gran mayoría de sus servidores, que busque la conciliación entre lo laboral y lo personal, mejore la calidad de vida de sus funcionarios y continúe posicionando a la entidad en los más altos estándares de gestión pública y a la vanguardia de la tecnología con una significativa reducción de costos de administración. Para el 2014, se espera contar con 150 teletrabajadores en la entidad.

Continuando con los logros y avances más significativos, con relación al mejoramiento de la planta física de la entidad, actualmente nos encontramos adelantando el proyecto de la obra del piso 6 y el mezanine del edificio en el cual funciona nuestra entidad, lo que en cifras representa un aumento de 2015 metros cuadrados de infraestructura dotada y adecuada, pasando de 7.920 metros cuadrados a 9935 metros cuadrados. Este proyecto generará 96 nuevos puestos de trabajo, 2 nuevas salas de reunión, 4 nuevas salas de audiencias y un laboratorio forense.

Frente a los logros obtenidos en materia financiera, para este año la entidad tuvo una asignación presupuestal de 97 mil 667 millones, 38 mil 924 millones para inversión y 58 mil 743 millones para funcionamiento.

Es importante resaltar el crecimiento presupuestal que durante el gobierno del presidente santos ha tenido la entidad, como lo señaló el superintendente, el cual se ve representado en un 211%, lo cual se debe claramente a la expedición del decreto 4886 que asigna nuevas funciones a la entidad. De esa manera podemos ver la variación presupuestal porcentual que se dio para beneficio de todos los ciudadanos.

En 2012 la entidad contó con una apropiación presupuestal de 72 mil 418 millones, para el 2013 tuvo un incremento del 35%, correspondiente a 97 mil 667 millones y para el 2014, tendrá un incremento del 21% con 118 mil 401 millones de pesos.

En cuanto a la ejecución presupuestal, en el informe de rendición de cuentas presentado se expuso un avance con corte a 30 de septiembre, sin embargo, el día de hoy, tal como lo manifesté anteriormente, se mostrará dicho avance a la fecha, de esa manera, el presupuesto total aprobado, como se indicó fue de 97.667 millones, del cual se ha ejecutado 77.801 millones correspondiente a un 80%, lo cual implica que finalizando la vigencia vamos a tener una ejecución aproximada del 98%.

Ahora bien, frente a la eficiencia administrativa, es muy importante destacar la obtención de la certificación del Sistema Integral De Gestión Institucional- SIGI, de las normas de calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente. Estas certificaciones se traducen en la optimización de los recursos, tiempos, y en la mejora de los servicios. De esta forma garantizamos que la entidad se enfoque hacia la toma de conciencia en la mejora de la atención al ciudadano, contando con un sistema de calidad que organiza los procesos y permite ahorrar tiempos en los trámites que adelantan los usuarios.

En materia de gestión de tecnología de la información se han realizado importantes inversiones en la modernización de los servicios e infraestructura actual y la implementación de nuevas facilidades tanto para los ciudadanos, como para los servidores, implementando nuevos sistemas de información especializados para las delegaturas de metrología legal, protección de datos personales, protección del consumidor y asuntos jurisdiccionales.

Finalmente, respecto de la política de cero papel impulsada por el gobierno nacional, la entidad ha hecho una fuerte inversión fortaleciendo su infraestructura tecnológica, ofreciendo un mayor número de servicios automáticos a través del portal institucional, buscando la reducción hasta de un 30% en el uso de papel, evitando que los ciudadanos deban desplazarse físicamente a las instalaciones de la superintendencia para presentar sus denuncias o conocer el avance de sus trámites, y de la misma forma reducir los tiempos de respuesta para nuestros usuarios.

### **INTERVENCIÓN DEL DOCTOR PEDRO ABSALON CIFUENTES CERON, JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

Como punto final de la audiencia de rendición pública de cuentas por parte del Dr. Pedro Absalón Cifuentes, jefe de oficina de control interno de la superintendencia rinde el informe del estado de control interno de la entidad durante el período septiembre de 2011 a agosto de 2012, manifestando que de conformidad con lo establecido en la ley 489 de 1998 y demás disposiciones que la reglamentan, corresponde a la oficina de control interno, rendir un informe sobre el estado del sistema de control interno de la entidad por el período comprendido entre el 1 de septiembre de 2012 al 30 de septiembre de 2013 y la cual nos ocupa la presente audiencia pública.

En cumplimiento de esta función, la oficina de control interno ha realizado la evaluación y seguimiento de la gestión institucional, basada en la información suministrada por la administración, que le permitió a esta dependencia conocer el estado del sistema de control interno. Dentro del cual se destacan los siguientes logros:

- a) Se ha verificado la existencia, aplicación y mantenimiento de los elementos que componen el Modelo Estándar De Control Interno –MECI- de la superintendencia de industria y comercio, con un porcentaje de cumplimiento del 96.76% en su implementación frente a los subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación como lo podemos ver en la gráfica
- b) En el período a que hace referencia la presente rendición pública se han efectuados 27 auditorías, en forma selectiva a los diferentes procesos directivos, misionales y administrativos de la entidad, de las cuales se originaron planes de mejoramiento, cuyo grado de avance al 30 de septiembre de 2013 se encuentra en el 86%, evidenciando el compromiso frente a la mejora continua del sistema de control interno.
- c) Respecto del control fiscal que adelanta la contraloría general de la república a través de las auditorías gubernamentales con enfoque integral, se tienen los siguientes resultados:
  - ✓ Con relación a los 62 hallazgos identificados para la vigencia 2009 y 2010 por la Contraloría General De La República, se establecieron dentro del plan de mejoramiento 100 metas, de las cuales se dio cumplimiento al 100% de dichos compromisos al finalizar la vigencia 2012.
  - ✓ Respecto de la auditoría realizada a las vigencias correspondientes a 2011 y 2012, se determinaron 45 hallazgos y se establecieron 117 acciones de mejora. El cumplimiento de dichas acciones tiene a 30 de septiembre un avance del 7%.
  - ✓ Dentro del desarrollo de la cultura del autocontrol, la oficina de control interno ha divulgado este principio como base fundamental en la implementación del sistema de control interno.
- d) La oficina de control interno ha cumplido al 100% dentro de los términos de ley, la entrega de los informes a los entes externos.

Como conclusión, puede afirmarse que la superintendencia ha desarrollado su gestión dentro de los principios de eficiencia, eficacia y economía en pro del mejoramiento continuo y de la implementación de un adecuado y óptimo sistema de control interno, del cual todos los funcionarios hacen parte.

Conforme a las auditorías efectuadas y demás información y medios de la oficina de control interno no se ha identificado hallazgos relevantes y en tal sentido se ha informado a la alta consejería de la presidencia de la república, de lucha contra la corrupción en su informe bimestral.

### **TERMINACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2013**

El señor dar por cerrada la presente audiencia de rendición de cuentas, manifestando que solo nos resta darles las gracias a toda la teleaudiencia, a las personas que han estado presentes aquí en el auditorio de la cámara de comercio de Villavicencio, a los que nos siguieron vía streaming, muchas gracias.

Esta rendición de cuentas hace parte de la filosofía del gobierno del presidente Juan Manuel Santos, del buen gobierno, de rendir cuentas, de ejercer nuestra función de funcionarios públicos de manera transparente.

De esta manera nos despedimos haciéndoles un homenaje a todas las mujeres y hombres que hacen parte de este equipo de la superintendencia de industria y comercio porque gracias a ellos esta entidad es lo que es hoy en día. Gracias.

Siendo las 11:00 am del mismo día concluye la audiencia pública de rendición de cuentas.

### **3. ENCUESTA DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

A los asistentes se le hizo entrega de un formato de evaluación de la audiencia, de igual forma se publicó en la página el mismo formato de evaluación el cual podía ser diligenciado para su envío a la entidad.

Fin de la relatoría.

**PEDRO ABSALON CIFUENTES CERON**  
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO SIC  
RELATOR EN LA PRESENTE AUDIENCIA.