

NORMAS, POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DIRIGIDOS A POBLACIÓN VULNERABLE

1. Normas

- **Declaración Universal de los 30 Derechos Humanos de las Naciones Unidas**
- **Decreto 1216 de 25 de julio de 2016:** Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República, en lo que hace referencia al Sistema Nacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario y la Comisión Intersectorial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- **LEY 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1482 de 2011**, protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que sean vulnerados a través de actos de racismo o discriminación.
- **Ley 1480 de 2011**, “Estatuto del Consumidor”.
- **Ley 762 de 2002**, aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, ratificada en Ley 1346 de 2009.
- **Ley 1145 de 2007**, se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas.
- **LEY 1618 DE 2013**, disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Norma Técnica Colombiana: **NTC 5854 2011** accesibilidad web
- **ISO 14298-1 2012:** lineamientos de accesibilidad para documentos pdf accesibles
- **Decreto 1083 DE 2015 y Decreto 2011 DE 2017:** inclusión laboral a personas con discapacidad en las entidades estatales

2. Políticas, programas y proyectos

- Plan Responsabilidad Social basado en Pacto Global de las Naciones Unidas, son 10 PRINCIPIOS fundamentados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.
<https://www.sic.gov.co/noticias/la-superindustria-ya-hace-parte-del-pacto-global-colombia>
<https://www.sic.gov.co/nuestra-entidad/responsabilidad-social>
- Plan de Derechos Humanos, enfocado principalmente en capacitación y sensibilización de los Derechos Humanos, en el último año se incluyó como parte de MIPG capacitación en integración Cultural en la que se tuvo la participación de comunidad indígena.

Plan de Discapacidad, dirigido a mejorar y fortalecer objetivos que impacten de manera positiva a la población en condición de discapacidad.



- **Ajustes razonables Lengua de Señas¹**

Como parte del plan de discapacidad, se encuentran los ajustes razonables en lengua de señas y subtitulación en audiovisuales e información relevante de la entidad. Ejemplo:

Misión y Visión: <https://www.youtube.com/watch?v=6TKfBP2D25M&t=23s>

Patentes: <https://www.youtube.com/watch?v=tndSdCYJSZA&t=22s>

Sello denominación de origen: <https://www.youtube.com/watch?v=JY3Zpo3jBEY>

Los que se realizaron en 2019 te los envío por enlace compartido: Son 11 videos con la información en lengua de señas de cada una de las Delegaturas y un Glosario de términos relevantes de la SIC que se construyó con asesoría del INSOR y de Atención al Ciudadano. Aun no se han publicado. Estamos pendientes de la contratación del Proveedor de la Pagina Web para informar que deben ser puestos en los botones de cada Delegatura.

- **Proyecto Notificaciones – (Secretaría General - OTI)**

Plantillas para el desarrollo de documentos accesibles resoluciones y actuaciones con criterios de accesibilidad para docs PDF. [ISO 14298-1 2012](#) de acuerdo a MIPG.

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

- **Ajustes página Web con criterios AA (OSCAE, seguimiento y apoyo desde Secretaría General)²**

Proceso de contratación en trámite con proveedor página web que apoyará la aplicación de criterios AA a la Página. **NTC 58 54**

- **Ajustes Razonables Físicos Sede Sic – (Atención Al Ciudadano – Recursos Físicos)**
- Ramplas de acceso en el primer piso para la ventanilla de radicación.
- Adecuación ventanillas de atención al ciudadano a una altura apropiada para personas de baja estatura o en silla de ruedas.
- Turnos prioritarios para población vulnerable: tercera edad, embarazo o con niños de brazos, discapacidad.
- Aplicación Protocolo de Atención Eficiente (OSCAE-Atención al Ciudadano)

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/122018/Informe-de-Sostenibilidad-SIC-10-10-2016.pdf>

FORMACIÓN AL INTERIOR DE LA SIC para Funcionarios y Contratistas - (Secretaría General)

Esta formación permite que los funcionarios y contratistas tengan mayor sensibilización y posteriormente conocimiento desde una perspectiva de corresponsabilidad como funcionarios



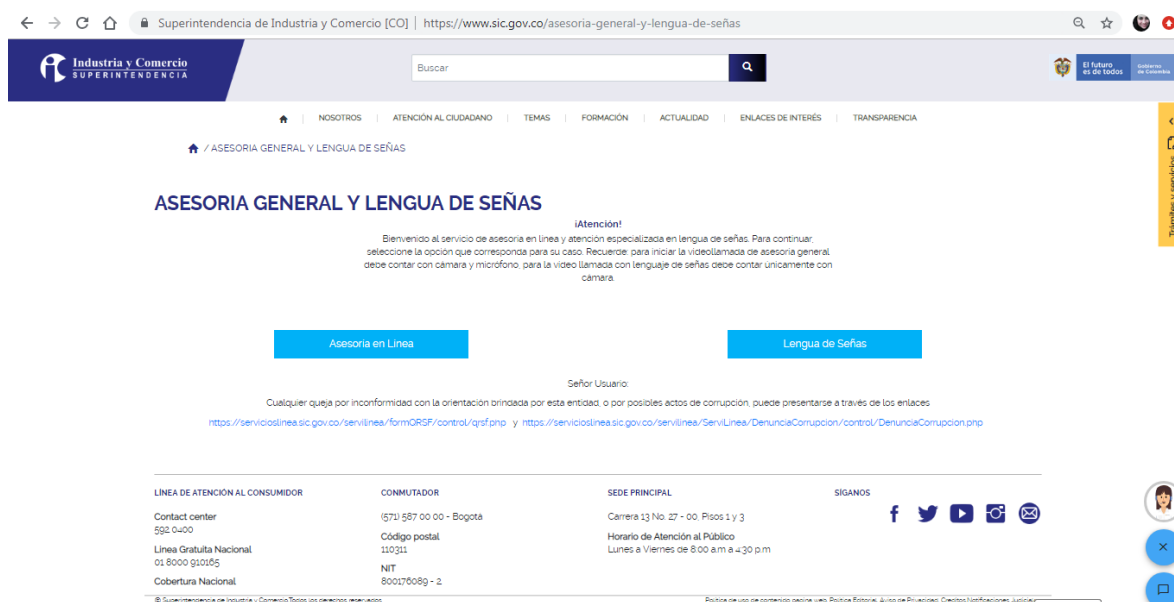
públicos en el cumplimiento y protección de los derechos humanos y de los derechos de las personas en condiciones vulnerables.

- **Capacitación en Derechos Humanos** presencial y virtual (esta última en cooperación con una fundación que autorizó a la SIC usar una plataforma gratuita para realizar el curso)
- **Capacitación en Integración Cultural** inclusivo con participación de comunidad indígena. (se anexan fotos y ejemplo de certificado virtual).
- **Talleres de inclusión de personas con discapacidad auditiva**
- **Curso Lengua de Señas** dirigido principalmente a servidores que por sus funciones atienden ciudadanos para ofrecer mejor servicio a la Ciudadanía.

Adjunto PDF de estas evidencias

ATENCIÓN AL CIUDADANO POBLACIÓN VULNERABLE

- **Atención personalizada con Profesional en Lengua de Señas** permanente en la sede física. Y virtual por video llamada (cobertura nacional) con cita previa.
<https://www.sic.gov.co/asesoria-general-y-lengua-de-se%C3%B1as>



Superintendencia de Industria y Comercio [CO] | <https://www.sic.gov.co/asesoria-general-y-lengua-de-señas>

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Buscar

El futuro es de todos. Gobierno de Colombia

NOSOTROS | ATENCIÓN AL CIUDADANO | TEMAS | FORMACIÓN | ACTUALIDAD | ENLACES DE INTERÉS | TRANSPARENCIA

Trámites y servicios

ASESORIA GENERAL Y LENGUA DE SEÑAS

¡Atención!

Bienvenido al servicio de asesoría en línea y atención especializada en lengua de señas. Para continuar, seleccione la opción que corresponda para su caso. Recuerde: para iniciar la videollamada de asesoría general, debe contar con cámara y micrófono; para la video llamada con lenguaje de señas debe contar únicamente con cámara.

Asesoría en Línea | Lengua de Señas

Señor Usuario:

Cualquier queja por inconformidad con la orientación brindada por esta entidad, o por posibles actos de corrupción, puede presentarse a través de los enlaces: <https://serviciolinea.sic.gov.co/servilinea/formORGF/control/grsf.php> y <https://serviciolinea.sic.gov.co/servilinea/ServLinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>

LINEA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	CONMUTADOR	SEDE PRINCIPAL	SÍGANOS
Contacto center 592 0400 Línea Gratuita Nacional 01 8000 910165 Cobertura Nacional	(571) 587 00 00 - Bogotá Código postal 110311 NIT 800170089 - 2	Carrera 13 No. 27 - 00. Pisos 1 y 3 Horario de Atención al Público Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.	f t v i e

© Superintendencia de Industria y Comercio Todos los derechos reservados. Política de uso de contenido página web. Política Editorial. Aviso de Privacidad. Créditos/Notificaciones Judiciales

- **Línea Especial Adulto Mayor** La SIC cuenta con una línea especializada para la atención de adultos mayores. 01 8000 91 0165 nacional o 592 0400 Bogotá.
<https://www.sic.gov.co/superindustria-recibe-premio-por-su-linea-especial-de-atencion-al-adulto-mayor>

FORMACIÓN SIC (OSCAE)

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C. - Colombia
Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

 Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

El Grupo de Formación hace parte de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, OSCAE, encargado de atender los requerimientos externos de carácter académico, y las necesidades propias de todas las áreas misionales de la Superintendencia en cuanto a la difusión, socialización y capacitación al público en sus temas, normas y jurisprudencia.

- **Aprendizaje dirigido a adultos mayores**

El Grupo de Formación realiza jornadas de aprendizaje dirigida a adultos mayores como parte de su labor institucional a fin de abarcar a ésta población vulnerable que tiene derecho a la igualdad como consumidor y por ende a la calidad, la seguridad y la información por medio de mecanismos como la reclamación, la protección contractual y la libre elección.

<https://www.sic.gov.co/noticias/los-adultos-mayores-tambien-son-consumidores>

- **Aprendizaje dirigido a personas con discapacidad visual con Cartilla en Braille – (Grupo de Formación OSCAE)**

La Superintendencia de Industria y Comercio y el Instituto Nacional para Ciegos, INCI, firmaron un convenio (2016) para imprimir y entregar, por primera vez en Colombia, una cartilla hecha en el sistema de lectoescritura braille que contiene los derechos y deberes de los consumidores en el país e información relevante de la entidad. Se socializa desde entonces a nivel nacional con el grupo de Formación de OSCAE.

<https://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-e-inci-se-unen-para-proteger-a-los-consumidores-con-discapacidad-visual>

<https://www.sic.gov.co/content/la-sic-rompiendo-las-barreras-de-la-comunicaci%C3%B3n>

APOYO REGISTRO DE MARCA ARTESANOS E INDIGENAS ARTESANOS - (Delegatura de Propiedad Industrial)

La SIC firmó convenio en 2017 encaminado a la protección de la propiedad industrial de los artesanos del país. <https://www.sic.gov.co/superindustria-y-artesanas-de-colombia-firman-convenio-para-apoyar-a-los-artesanos-en-materia-de-propiedad-industrial>

Descuentos hasta del 90% en registro de marcas para artesanos y pequeños productores pertenecientes a programas relacionados con el posconflicto. <https://www.sic.gov.co/tasas-signos-distintivos>

FONDO EMPRENDER – (Delegatura propiedad Industrial)

A través del convenio entre la SIC y FONDO EMPRENDER del SENA emprendedores podrán registrar su marca de una forma más fácil, efectiva y económica, los recibirán hasta un 25% de descuento en la tarifa de solicitud de registro de su marca ante la Superindustria, la cual será pagada en su totalidad por el FONDO EMPRENDER del SENA coadyuvando así al desarrollo social y económico del país. Y las tarifas para el examen de patentabilidad será de 50%.

<https://www.sic.gov.co/noticias/si-tiene-una-idea-de-negocio-no-olvide-que-el-fondo-emprender-y-la-superindustria-lo-apoyan>



<https://www.sic.gov.co/noticias/superindustria-y-SENA-firman-convenio-de-cooperacion-para-facilitar-el-registro-de-marcas-de-los-emprendedores-colombianos>

AULA PI Programas académicos dirigidos a niños y adolescentes (Delegatura Propiedad Industrial)

<https://www.sic.gov.co/aula-propiedad-industrial>

- **Programas académicos dirigidos a los niños** En la SIC se ha implementado un programa académico dirigido a docentes de colegios públicos y privados del país que tiene como objetivo principal el abordar la Propiedad Industrial desde los conceptos de innovación, creatividad y emprendimiento como herramienta fundamental para la protección y el desarrollo de los resultados del intelecto humano.

Este programa busca que los docentes sean multiplicadores del conocimiento adquirido en Propiedad Industrial – PI en sus aulas de clases, logrando que niños, niñas y adolescentes de nuestro país adquieran una cultura y un respeto por la PI. <https://www.sic.gov.co/ruta-pi/estrategia-sic-para-educar-ninos-ninas-y-adolescentes-en-pi>

- **Talleres dirigidos Adolescentes** para brindar conceptos básicos en materia de marcas y patentes, con el fin de generar cultura de propiedad industrial desde edades tempranas. <https://www.sic.gov.co/formacion/oferta-academica/propiedad-industrial-para-ninos>

PREMIO NACIONAL INVENTOR (Delegatura Propiedad Industrial)

La Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con el apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual -OMPI- realizará la X versión del Premio Nacional al Inventor Colombiano 2020 para seguir estimulando el espíritu investigativo y creativo de los colombianos y difundir las ventajas de la protección que confiere la Propiedad Industrial.

<http://campusvirtual.sic.gov.co/webWordp/?project=premio-nacional-al-inventor-2020>

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (Delegatura Protección del Consumidor)

Estatuto del Consumidor” -Ley 1480 de 2011

<https://www.sic.gov.co/node/41226>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/buenas-practicas-de-gestion-publica-colombiana/detalle-experiencia?entidad=183>

La Red Nacional de Protección al Consumidor trabaja en pos de la eficiente protección de los derechos de los consumidores en todo el territorio colombiano y la construcción de una cultura de consumo responsable en todos los niveles de la población.



La descentralización de la entidad a través de este proyecto permite llegar a poblaciones de ciudades, municipios y lugares distantes en los que en ocasiones no hay presencia suficiente de entidades públicas. Facilitando acceso a poblaciones vulnerables y evitando desplazamientos a las grandes ciudades para trámites relacionados con quejas y demandas en materia de protección al consumidor. Así mismo, realiza capacitaciones a tenderos por ser quienes atienden las necesidades de consumo de la población más vulnerable.

- La **Ruta del Consumidor** cuenta con **cuatro buses especialmente adecuados** para servir como oficinas de atención al ciudadano, es un programa de la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor, desarrollado en el marco de lo establecido en el “[Estatuto del Consumidor](#)” -[Ley 1480 de 2011](#)- cuyo objetivo principal es recorrer el país brindando atención a los ciudadanos en la protección de sus derechos como consumidores de bienes y servicios, así como orientar en trámites relacionados con quejas y demandas.

Además de estas unidades terrestres, también cuenta con:

- **Ruta Fluvial** que permite **llegar a poblaciones apartadas** que viven a la rivera de los principales ríos del país
- **Ruta Ligera**, que mediante **unidades móviles más pequeñas** realiza operaciones especiales para **acceder a las zonas más apartadas del territorio colombiano**.

PROGRAMAS AL INTERIOR DE LA ENTIDAD QUE IMPACTAN POBLACIÓN VULNERABLE INTERNA DE LA SIC – (Talento Humano)

- **Teletrabajo** para los funcionarios que dependiendo de su función y condiciones requiera esta modalidad, principalmente personas con alguna condición física importante, discapacidad, responsables de niños de primera y segunda infancia o responsables de personas en condición de vulnerabilidad.
[Resolución 101164 del 24 de Diciembre 2020](#) adapta manual de Funciones y de competencias laborales para empleos de planta de personal de la SIC en lo que tiene que ver con el teletrabajo.
https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Gestion_Talento_Humano/PLAN%20ANUAL%20DE%20BIENESTAR%202020_compressed.pdf
- **Contratación personas con discapacidad:** 2% porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en la SIC. [DECRETO 1083 DE 2015](#) y [DECRETO 2011 DE 2017](#)
- **Rutas Funcionarios:** transporte con rutas pre establecidas desde su zona de vivienda a la Entidad y viceversa, en la ciudad de Bogotá, los buses cuentan con plataformas que facilitan el acceso a personas con discapacidad y se tienen en cuenta con preferencia para recibir un óptimo servicio de transporte.



https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Gestion_Talento_Humano/PLAN%20ANUAL%20DE%20BIENESTAR%202020_compressed.pdf

Elaboró: Angélica Torres – Contratista Responsabilidad Social, Secretaría General

