

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
NOVIEMBRE a DICIEMBRE de 2019
Consecutivo No. 08
Bogotá, enero de 2020**

1 Objetivo

El objetivo de este informe pormenorizado es presentar el estado del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 “*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, y los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública referente a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG).

2 Alcance

El siguiente informe dará alcance a las actividades desarrolladas durante el periodo de noviembre a diciembre de 2019.

3 Introducción

El Decreto 1499 de 2017 “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*” establece en el artículo 2.2.23.1 lo siguiente:

“Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno. *El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI”.*

El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de la Entidad y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el cual fue actualizado mediante el artículo 2.2.23.2 del Decreto 1499 de 2017, el cual indica que “*La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993*”.

Dada la anterior reglamentación, la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI se actualiza en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. De este modo, la nueva estructura del MECI busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el Modelo COSO, razón por la cual la estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes: (i) ambiente de control, (ii) evaluación del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo.



Es importante anotar que, las primeras seis dimensiones MIPG permiten a la entidad contar con una estructura para la gestión y adecuada operación, dentro de la cual se encuentran inmersos los controles y a través de los cinco componentes del MECI (7ª. dimensión MIPG- Política de Control Interno), los cuales facilitan a la Entidad establecer la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las dimensiones MIPG, contando para ello, con un eje articulador a través del Esquema de las Líneas de Defensa. Este esquema de asignación de roles y responsabilidades para la administración del riesgo y las actividades de control, se distribuyen a lo largo de la estructura organizacional de la Entidad, entendiendo que la función de Control no es tarea exclusiva de la Oficina de Control Interno:

- 1) **Línea Estratégica:** conformada por la Alta Dirección y el Equipo Directivo, a cargo de la definición del marco general para la gestión del riesgo y el control.
- 2) **Primera Línea de Defensa:** a cargo de los Gerentes Públicos y los Líderes de Proceso, quienes se encargan del mantenimiento efectivo de controles internos y la ejecución de procedimientos para la gestión del riesgo.
- 3) **Segunda Línea de Defensa:** A cargo de servidores que tienen responsabilidades directas frente al monitoreo y evaluación del estado de los controles y la gestión del riesgo.
- 4) **Tercera Línea de Defensa:** A cargo de la Oficina de Control Interno, la cual evalúa la efectividad del Sistema de Control Interno.

4 Criterios de Evaluación

- Artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*
- Componentes del Modelo Estándar de Control Interno desarrollados en Manual Operativo del Modelo (artículo 2.2.22.3.5 del Decreto 1083 de 2015)

5 Desarrollo

A continuación, se presenta el avance del periodo noviembre a diciembre de 2019 en cada uno de los componentes del MECI, para evidenciar la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las Dimensiones de MIPG.

5.1 Ambiente de Control

5.1.1 Asegurar un Ambiente de Control

La Superintendencia de Industria y Comercio asegura un ambiente de control que le permita disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la Alta Dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

En el periodo evaluado, la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno continuaron con la divulgación e implementación de directrices y lineamientos para el aseguramiento de un ambiente de control.



A. Fomento del compromiso de integridad

- ✓ En diciembre de 2019 se adelantó la encuesta de satisfacción sobre la implementación del Código de Integridad, el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

El Código de Integridad reemplazó al Código de Ética el cual se estructuró bajo el marco del MECI.

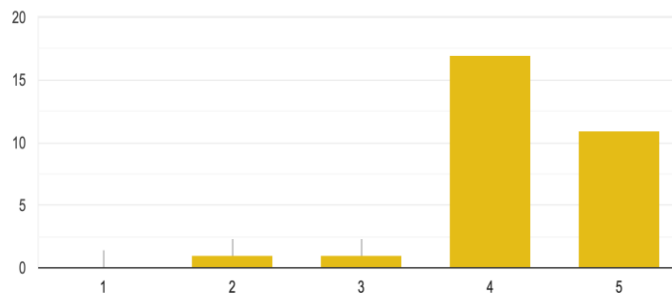
Por otro lado, el Código de Integridad no tiene relación alguna con el Código de Buen Gobierno, ni lo afecta de ninguna manera. Donde se encontraba vigente el Código de Buen Gobierno y era de utilidad para los procesos gerenciales se recomendó seguir trabajando de manera independiente al Código de Integridad.

Durante el último trimestre del año, se adelantaron jornadas de capacitación sobre el Código de Integridad a todas las áreas, abarcando la totalidad del personal de funcionarios y contratistas. Identificada la necesidad de evaluar el anterior ejercicio, se desarrolló una Encuesta de Satisfacción sobre las capacitaciones realizadas. En el marco de esta encuesta, se diseñaron 5 preguntas con opciones de respuesta múltiple y solamente la última pregunta se dejó abierta para recibir sugerencias específicas sobre el proceso en el que se desarrolló.

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

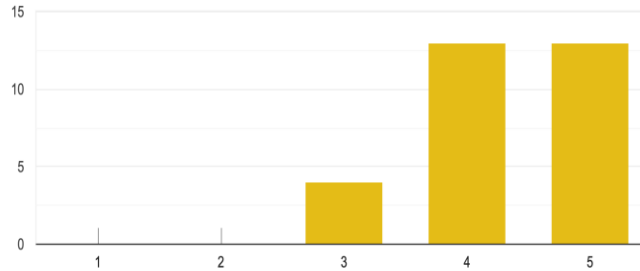
Indica tu nivel de satisfacción con la capacitación.

30 respuestas



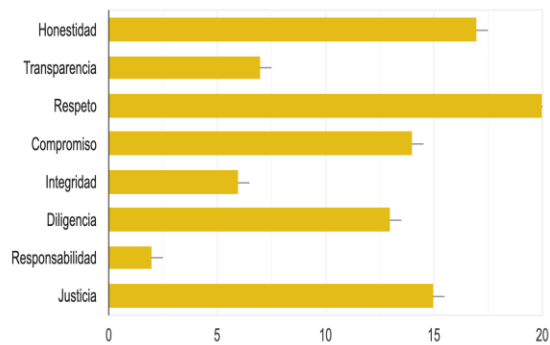
¿Te ha resultado útil para desempeñar tus labores como servidor público?

30 respuestas



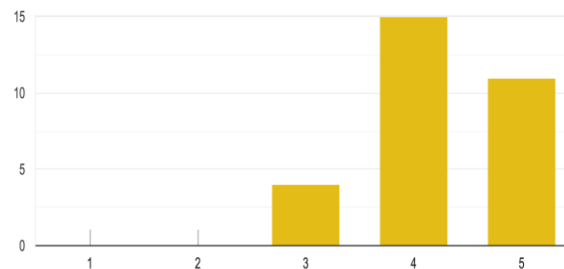
Escoge los (5) cinco valores del Código de Integridad.

30 respuestas



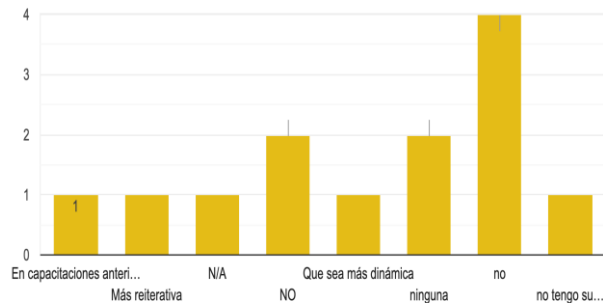
¿Qué te ha parecido el contenido de la capacitación?

30 respuestas



¿Tienes alguna sugerencia sobre la capacitación?

13 respuestas



Si bien la mayoría de encuestados no tuvo sugerencias que hacer, se sugirieron cosas como: que la capacitación sea más reiterativa y más dinámica.

Toda esta información deberá ponerse en conocimiento de los funcionarios y contratistas en el marco del año 2020, con el fin de explicarles el resultado del primer año de capacitaciones sobre el código de integridad.

- ✓ Se presentó y se publicó en la página web de la Entidad, el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al tercer y último cuatrimestre, periodo septiembre a diciembre de 2019.

El porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las actividades propuestas en cada uno de los componentes fue el siguiente:

Componente	% de cumplimiento
Matriz de Riesgos de Corrupción	80%
Racionalización de trámites	97%
Rendición de cuentas	71%
Atención al Ciudadano	100%
Transparencia y Acceso a la Información	93%

El seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción y a cada uno de los componentes del plan están publicados en: <https://www.sic.gov.co/oficina-control-interno>

- ✓ En la página web de la entidad existe un vínculo para permitir a los ciudadanos y funcionarios, denunciar actos de corrupción presuntamente cometidos por los servidores públicos de la Superintendencia. Este sitio web conecta al ciudadano con el sistema de trámites, lo que le permite hacer seguimiento a su denuncia, incluso de forma anónima y se constituye en un control permanente que permite vigilar la integridad de las actuaciones de los Servidores Públicos de la SIC y así se gestionen adecuadamente las situaciones que puedan surgir que atenten o lesionen la moralidad en la administración pública.



<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DenunciaCorrupcion/control/DenunciaCorrupcion.php>

La entidad tiene disponible el trámite 164 Denuncias por Actos de Corrupción, a cargo del Grupo de Control Disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar denuncias por actos de corrupción, bajo el trámite 365 Quejas Reclamos y Sugerencias a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano; este Grupo al momento de identificarlas procede a realizar el traslado a la dependencia de Control Disciplinario, por competencia.

Respecto a lo anterior, se informa que para el periodo comprendido entre noviembre y diciembre, el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, no recibió denuncias por parte de usuarios o funcionarios de la Superintendencia.

✓ **Alta Dirección responsable para la consecución de objetivos.**

Periódicamente se hace seguimiento al avance del Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2022 y el Plan de Acción Anual – PAA 2019. Mediante el consolidado de seguimiento al Plan de Acción, se efectúa monitoreo semestral y seguimiento a todos los compromisos establecidos por los líderes de proceso.

Con corte a 31 de diciembre de 2019, el Plan Estratégico Institucional presentó un avance del 99% resultado de la ejecución de 408 productos estratégicos establecidos para dicha vigencia.

FOCO ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO	AVANCE Al 31 de diciembre
Función Registral	Reconocer los derechos de propiedad industrial de los inventores y empresarios a través de la concesión oportuna de nuevas creaciones y registro y depósito de signos distintivos así como difundir y transmitir la información tecnológica contenida en los documentos de patentes para contribuir en el desarrollo científico, tecnológico e industrial del país y promover el sistema de Propiedad Industrial.	100%
Función Administrativa	Vigilar y promover el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, el derecho fundamental de Habeas Data y que la defensa de los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales y que regulen la metrología legal	94%
	Ejercer control y vigilancia a las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones y a los comerciantes	100%
	Vigilar y promover la sana y libre competencia en el mercado colombiano	100%



Función estratégica y de Apoyo	Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan optimizar la capacidad administrativa para el cumplimiento de las metas institucionales.	101%
Total avance en el año 2019		99%

5.1.2 Fortalecer el Ambiente de Control.

✓ Fortalecer el Sistema de Control Interno

Para la Superintendencia de Industria y Comercio, el ambiente de control se fortalece a partir del desarrollo de otras dimensiones como el Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados y Talento Humano.

Este componente permite evidenciar el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección de la SIC y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC, para disponer de las condiciones en el ejercicio del control interno, así como establecer los lineamientos para fortalecer el Sistema de Control Interno en la entidad.

Dentro de las actividades definidas en el plan de trabajo de 2019 para la implementación del MIPG, se adelantaron las siguientes:

- ✓ Gestión de Riesgos: La Oficina de Control Interno continuó con el acompañamiento en la actualización metodológica de la gestión de riesgos y el diligenciamiento de los mismos en el nuevo formato.
- ✓ En el desarrollo de las auditorías de gestión, la Oficina de Control Interno hizo seguimiento y evaluación de los controles implementados al interior de la SIC dentro del desarrollo del plan de auditorías que se encontraba en ejecución y el seguimiento a los planes de acción de la entidad.
- ✓ Auditorías de Calidad: La Oficina de Control Interno elaboró el informe definitivo resultado de la culminación del ciclo de auditorías de calidad.
- ✓ Monitoreo y supervisión: La Oficina de Control Interno continuó con la actualización de listas de chequeo, el enfoque por riesgos a las auditorías de gestión y herramientas de seguimiento a planes de mejoramiento.
- ✓ Medición de indicadores: La OCI ha apoyado las actividades de evaluación institucional FURAG e ITA, fortaleciendo la articulación de las dependencias en el logro de los objetivos.



5.1.3 Asegurar Estructura Organizacional

5.1.3.1 Asegurar una adecuada gestión estratégica del Talento Humano

- ✓ Se continuó con la implementación de las rutas de creación de valor, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. (Ruta de la Felicidad, ruta del crecimiento, ruta del servicio, ruta de la calidad y ruta del análisis de datos).
- ✓ Se implementó un aplicativo que permite la elaboración y firma automática de las resoluciones sobre situaciones administrativas de los funcionarios de la Entidad.
- ✓ Se publicó el ABC del Talento Humano con los temas más consultados por los funcionarios sobre asuntos propios del área.
- ✓ Se publicó la Circular Única de Talento Humano la cual considera los lineamientos institucionales macro relacionados con la entidad, emitidos por Función Pública, CNSC, ESAP o Presidencia de la República La misma se encuentra publicada en la INTRASIC. Se han hecho socializaciones con Directivos y Coordinadores. Adicionalmente, de forma semanal, se publicó un banner sobre asuntos contenidos en este documento. Se mantendrá la actualización de la información en 2020, 2021 y 2022.
- ✓ Se diseñó una encuesta socio demográfica con el fin de contar con parámetros para desarrollar plan de trabajo a implementar en el año 2020 para cerrar brechas de género.
- ✓ Se implementó un aplicativo de consulta de las historias laborales de manera digital.
- ✓ Se adelantó el estudio técnico con análisis de cargas laborales, para presentar al Gobierno Nacional la solicitud de ampliación de la planta de personal, tramitar la expedición de un decreto nacional que normalice la Reserva Especial del Ahorro como factor salarial para todas las prestaciones de los empleados de la SIC.
- ✓ Se implementó una herramienta digital para realizar el estudio para la provisión de empleos de carrera administrativa y otra para la asignación y seguimiento de objetivos de los empleados provisionales y de libre nombramiento y remoción.
- ✓ Actualmente se realiza actualización, monitoreo y seguimiento al SIGEP. Se mantendrá esta actualización anualmente.
- ✓ Se continuó con revisión del procedimiento de retiro de servidores públicos de la Entidad de acuerdo a lo previsto en la Ley 909 de 2004 y normas complementarias. Así mismo, se está actualizando el formato de entrevista de retiro para permitir una mejor retroalimentación por parte de los funcionarios.
- ✓ Anualmente se elabora el plan de vacantes, componente estratégico de TH y de provisión, herramientas que permiten establecer los empleos vacantes y con esa información se solicita anualmente en el ante proyecto de presupuesto el valor del concurso.
- ✓ Se está adelantando un estudio cargas de trabajo con el fin de determinar las necesidades de talento humano en cada una de las áreas.
- ✓ En la vinculación de los servidores públicos, se efectuaron pruebas psicotécnicas con el fin de verificar la idoneidad para ocupar el cargo.
- ✓ A partir del año 2019, se adelanta el proceso de reclutamiento de empleos gerenciales. Se adelantan entrevistas con la Secretaria General y la Coordinadora de Administración de Personal. Los datos son almacenados en una carpeta compartida y los resultados se ponen a disposición del nominador quien hace una última entrevista y escoge el candidato. Esta actividad es recurrente.
- ✓ La reinducción se realiza cada dos años de acuerdo al Artículo 7 Decreto Ley 1567 de 1998 Programas de Reinducción. Los programas de reinducción se impartirán a todos



los empleados por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualizaciones acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa.

5.1.3.2 Gestión con Valores para el Resultado

Planeación institucional, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos:

La Superintendencia de Industria y Comercio estableció un plan de trabajo para el 2019, con el fin de cerrar la brecha de implementación a partir de los resultados FURAG publicados en el mes de abril de 2019. Inicialmente se identificaron 42 actividades a desarrollar en el Plan de Trabajo SIGI-MIPG durante la presente vigencia. A la fecha dicho plan se encuentra en un avance aproximado del 97%, con un cumplimiento de 26 actividades. Mensualmente, las áreas responsables por el desarrollo de dichas actividades, hacen una presentación de avance de las mismas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD.

Durante el cuatrimestre, se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ Dentro de la actualización del marco estratégico de la Entidad, se aplicó encuesta para el nivel directivo con la que se pretende evaluar los puntos de interrelación entre las dependencias y los ciudadanos.
- ✓ Se adelantó la actualización del Procedimiento para la Rendición de Cuentas de acuerdo a la nueva versión del Manual Único de Rendición de Cuentas MURC elaborado conjuntamente por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el DNP y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así como los lineamientos dados por el DAFP.
- ✓ Se programaron sesiones de trabajo con los Delegados y Jefes de Oficina para adelantar el ejercicio de actualización del marco estratégico de la Entidad de acuerdo a las indicaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ Se completaron las actividades complementarias de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo a plan táctico (tabulación de encuestas y publicación de audiencia e informe).
- ✓ Durante este periodo se realizaron mesas de trabajo con líderes de proceso y enlaces para realizar la actualización de los mapas de riesgos bajo la nueva metodología adoptada en la Entidad.
- ✓ Se continúa realizando el reporte del seguimiento a la ejecución presupuestal en el plan de acción, proyectos de inversión y metas sectoriales.
- ✓ Se realizó el seguimiento al plan de acción con corte a 31 de diciembre, este se encuentra publicado en la página web de la Entidad. <https://www.sic.gov.co/evaluacion-plan-de-accion-anual>



6 Gestión de Riesgo Institucional

6.1 Asegurar la Gestión de Riesgo en la Entidad

6.1.1 Identificar, analizar y valorar los riesgos institucionales y definir sus controles

La Oficina Asesora de Planeación, con base en recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, adelantó una actualización de la metodología de Gestión de Riesgo para incorporar lo pertinente a los riesgos de Seguridad de la Información y riesgos de Habeas Data.

Se publicó una nueva versión del documento SC01-P03 Metodología para la Administración del Riesgo la cual se alineó con los documentos metodológicos publicados por la Presidencia de la República: “Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción” (2015) y Departamento Administrativo de la Función Pública: “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” (2018). De igual forma, se hizo una actualización del formato SC01-F07 Mapa de Riesgos por Procesos.

La Oficina Asesora de Planeación adelantó jornadas de actualización de los mapas de riesgo con los 45 procesos de la Entidad, mediante mesas de trabajo de acompañamiento y asesoría. La Oficina de Control participó en varias de estas mesas de trabajo aportando, desde su rol asesor, a la debida identificación de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

6.1.2 Seguimiento Ley Anticorrupción - Componente “Gestión del Riesgo” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se publicó en la página web de la entidad, el tercer Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, correspondiente al periodo septiembre – diciembre de 2019, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 9 y 73 de la Ley 1474 de 2011. <https://www.sic.gov.co/oficina-control-interno>.

Se adelantó una verificación de las acciones propuestas para prevenir la ocurrencia de un evento de riesgo o para mitigar su impacto para un total de 46 riesgos identificados. Así mismo, se verificó el avance en el cumplimiento de las acciones propuestas para el desarrollo de cada uno de los subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El porcentaje de cumplimiento fue del 98,4%.



7 Actividades de Control

7.1 Diseñar y llevar a cabo actividades de control del riesgo en la entidad

7.1.1 Implementar acciones para mitigar los riesgos

A partir de la publicación de la Política de Administración de Riesgo el 21 de mayo de presente año, la Oficina Asesora de Planeación realizó la adecuación y actualización metodológica de la gestión de riesgos de la Entidad.

Se adelantaron mesas de trabajo con cada uno de los procesos para explicar los cambios en la metodología y para enseñar a los responsables de los procesos, como diligenciar el nuevo formato. Este ejercicio obliga a los procesos a hacer una revisión de sus riesgos y los mecanismos de control planteados para verificar su pertinencia y su efectividad.

Se instruyó a los procesos sobre cómo se hace la administración de los riesgo de seguridad de la información, particularmente en el levantamiento de los activos de información, la identificación de riesgos y los controles aplicables para cada tipo de riesgo.

7.1.2 Política de Defensa Jurídica de la Entidad

En atención al Modelo Óptimo de Gestión en adelante MOG, implementado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE para la Superintendencia de Industria y Comercio, se desarrolló un plan de trabajo para la Política de Defensa Jurídica.

✓ Plan de trabajo política de defensa jurídica 2019

ACTIVIDADES 2019	AVANCE
Socializar el Reglamento Interno del Comité de Conciliación (R. 42994 de 2018) el cual contiene tanto las funciones, como los integrantes de dicho órgano Colegiado.	100%
Implementar anualmente políticas de prevención, las cuales son aprobadas tanto por el Comité de Conciliación de la SIC como por la ANDJE.	100%
Informar a las Dependencias misionales de la SIC, las medidas adoptadas como políticas de prevención del daño antijurídico para que procedan con su implementación.	100%
Realizar un informe de seguimiento de la adopción e implementación de las políticas de prevención del daño Antijurídico para la vigencia respectiva, el cual es objeto de estudio y aprobación por parte de la ANDJE.	Se presentará a la ANDJE el informe respectivo para la vigencia 2019.
Para establecer el índice de la condena, dentro del informe de seguimiento de políticas que se presenta anualmente a la ANDJE la SIC tendrá en cuenta los siguientes elementos: (i) el tipo de daño (ii) la deficiencia de la actuación administrativa y (iii) la causa generadora del conflicto.	Se presentará a la ANDJE el informe respectivo para la vigencia 2019.



Dar cumplimiento a los términos previstos en la Resolución 42994 de 2018 para el análisis de solicitudes de conciliación y acciones de repetición.	100%
--	------

✓ **Socialización del Reglamento Interno del Comité de Conciliación (R. 42994 de 2018)**

En razón al Modelo Óptimo de Gestión en adelante MOG, implementado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para la Superintendencia de Industria y Comercio, se actualizó y elaboró un nuevo Reglamento para el funcionamiento del Comité de Conciliación, el cual fue expedido mediante Resolución 42994 del 20 de junio de 2018, firmada por el Superintendente de Industria y Comercio. El mismo que ha sido parte fundamental en el desarrollo de las actividades propias del Comité de Conciliación y el cual fue socializado con los miembros integrantes:

Con voz y voto:

- ✓ Superintendente de Industria y Comercio o en su defecto, el Delegado para Asuntos Jurisdiccionales.
- ✓ Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.
- ✓ Superintendente Delegado para Protección de Datos Personales.
- ✓ Secretaria General.
- ✓ Jefe de Oficina Asesora Jurídica.

Con voz sin voto:

- ✓ Jefe de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Coordinador del Grupo de Gestión Judicial.
- ✓ Secretaria Técnica del Comité de Conciliación.

Es de destacar que para la implementación de la fase II del Modelo Óptimo de Gestión -MOG- en el año 2019, la Superintendencia de Industria y Comercio logró el 100% en el cumplimiento de las actividades, siendo líder en el segundo grupo de entidades de alta litigiosidad.

✓ **Implementación anual de políticas de prevención.**

La Superintendencia de Industria y Comercio, en atención a lo establecido en el Decreto 1069 de 2015 y a los lineamientos fijados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, inició la formulación de su Política de Prevención del Daño Antijurídico en el año 2016, la cual fue aprobada y objeto de reconocimiento por la ANDJE; ante el éxito en la adopción de dichas políticas, durante los años 2017, 2018 y 2019 se ha seguido formulando y ejecutando las mismas en la Entidad. Estas políticas han sido aprobadas por el Comité de Conciliación de la Entidad y la ANDJE. Mediante comunicación radicada bajo el número 20193010202131 de fecha 11 de diciembre de 2019, la ANDJE aprobó las políticas de prevención para la bianualidad 2020-2021.



✓ **Comunicación a las dependencias misionales de la SIC sobre las medidas adoptadas como políticas de prevención del daño antijurídico.**

Las Políticas de Prevención del Daño Antijurídico de la SIC, se han ejecutado año a año desde el 2016. A través de memorandos se ha puesto en conocimiento de cada una de las áreas involucradas, las medidas y mecanismos a adoptar. Así mismo, cada una de las áreas involucradas, informa al Comité de Conciliación a través de la Coordinación del Grupo de Trabajo de Gestión Judicial, cada una de las actividades desplegadas por semestre para acreditar el cumplimiento de dichas medidas. Con la anterior información, el Comité de Conciliación a través de la Secretaría Técnica realiza el informe de seguimiento de la adopción de las políticas de prevención del daño Antijurídico, el cual se informa a la ANDJE. Como soporte de lo anterior, se relacionan a continuación los radicados de los memorandos enviados por las Delegaturas en donde se acredita el cumplimiento de las actividades propuestas en la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2019:

No. Memorando	Delegatura o Área encargada	Memorandos Cumplimiento de Medidas de Prevención
19-32053-2	Delegatura para la Protección del Consumidor	19-32053-22 Fecha: 15-07-2019
19-32053-3	Delegatura para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal	19-32053-26 Fecha: 22-07-2019
19-32053-4	Delegatura para la Propiedad industrial	19-32053-24 Fecha: 15-07-2019
19-32053-5	Delegatura para la Protección de la Competencia	19-32053-23 Fecha: 15-07-2019
19-32053-6	Delegatura para la Protección de datos personales	19-32053-25 Fecha: 19-07-2019

- **Informe de seguimiento de la adopción e implementación de las políticas de prevención del daño Antijurídico para la vigencia respectiva.**

De acuerdo a lo establecido en la Circular Externa No. 03 de 2014 y 06 de 2016 de la ANDJE, los informes de seguimiento y de resultado de la implementación de la política de prevención del año inmediatamente anterior, deben ser enviados el 28 de febrero de cada año.

Para evidenciar el cumplimiento de las actividades en el Plan de Acción 2019, se presentó un informe previo por parte de la Oficina Jurídica:

Área encargada	Mecanismo	Actividad
Grupo de Gestión Judicial	Análisis jurisprudenciales de las diversas sentencias proferidas en desarrollo de los procesos en que la SIC es parte. Serán comunicados como mínimo cuatro (4) veces en el año a cada Delegatura, mediante una base de datos que ha sido	Se han comunicado 3 boletines por correo electrónico a toda la Entidad, con el fin de poner en conocimiento los análisis de sentencias



	creada para que sea consultada por cada uno de sus funcionarios en lo concerniente a su área.	correspondientes a los tres primeros trimestres del año.
Delegatura para la Protección del Consumidor	<p>La Delegatura involucrada debe realizar como mínimo al año dos (2) comités de gestión y/o actividades similares que resulten relevantes con cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Socializar las tendencias jurisprudenciales que resulten aplicables al área de conocimiento de cada Delegatura, las cuales se encuentran en la base de datos de análisis jurisprudenciales administrada por el Grupo de Gestión Judicial; 2) Plantearse las problemáticas que se susciten frente a algún tema sensible para su área y se proceda a ajustar y unificar posturas frente al mismo, las cuales deben ser puestas en conocimiento de cada funcionario que tenga a cargo la adopción de decisiones administrativas sobre el asunto; 3) De acuerdo con el informe que llegue a rendir el Grupo de Regulación frente a algún cambio normativo que afecte sus decisiones y actuaciones, se proceda a su socialización con los funcionarios de cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia. <p>Finalmente en cada comité de gestión se implementará cualquier mecanismo para evaluar el conocimiento adquirido por los funcionarios participantes.</p>	<p>La Delegatura ha realizado 4 comités de gestión presenciales y 4 comunicaciones virtuales, en los que se han desarrollado diferentes actividades tendientes a unificar criterios en relación con los asuntos de su competencia.</p>
	<p>Cada Delegatura involucrada deberá realizar como mínimo dos (2) capacitaciones en el año, a sus servidores públicos con el fin de poner en conocimiento las reglas esenciales del procedimiento administrativo, específicamente aquellas relacionadas con los elementos esenciales para imputar en debida forma los cargos que van a ser objeto de investigación, cuando este a su cargo el desarrollo de una investigación administrativa, y que tal imputación sea coherente con lo que</p>	<p>La Delegatura realizó 7 capacitaciones, relacionadas con los distintos asuntos que se deben tener en cuenta en el ejercicio de las funciones encomendadas a esta Dependencia.</p>



	se va a sancionar, para evitar vulneraciones al principio de tipicidad.	
Delegatura para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal	La Delegatura involucrada debe realizar como mínimo al año dos (2) comités de gestión y/o actividades similares que resulten relevantes con cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia para: 1) socializar las tendencias jurisprudenciales que resulten aplicables al área de conocimiento de cada Delegatura, las cuales se encuentran en la base de datos de análisis jurisprudenciales administrada por el Grupo de Gestión Judicial; 2) así mismo, para plantearse las problemáticas que se susciten frente a algún tema sensible para su área y se proceda a ajustar y unificar posturas frente al mismo, las cuales deben ser puestas en conocimiento de cada funcionario que tenga a cargo la adopción de decisiones administrativas sobre el asunto; 3) para que de acuerdo con el informe que llegue a rendir el Grupo de Regulación frente a algún cambio normativo que afecte sus decisiones y actuaciones, se proceda a su socialización con los funcionarios de cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia. Finalmente en cada comité de gestión se implementará cualquier mecanismo para evaluar el conocimiento adquirido por los funcionarios participantes.	La Delegatura realizó un comité de gestión en los que se han desarrollado diferentes actividades tendientes a unificar criterios en relación con los asuntos de su competencia.
	Cada Delegatura involucrada deberá realizar como mínimo dos (2) capacitaciones en el año, a sus servidores públicos con el fin de poner en conocimiento las reglas esenciales del procedimiento administrativo, específicamente aquellas relacionadas con los elementos esenciales para imputar en debida forma los cargos que van a ser objeto de investigación, cuando este a su cargo el desarrollo de una investigación administrativa, y que tal imputación sea coherente con lo que	La Delegatura realizó 3 capacitaciones relacionadas con asuntos de su competencia.



	se va a sancionar, para evitar vulneraciones al principio de tipicidad.	
Delegatura para la Propiedad industrial	La Delegatura involucrada debe realizar como mínimo al año dos (2) comités de gestión y/o actividades similares que resulten relevantes con cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia para: 1) Socializar las tendencias jurisprudenciales que resulten aplicables al área de conocimiento de cada Delegatura, las cuales se encuentran en la base de datos de análisis jurisprudenciales administrada por el Grupo de Gestión Judicial; 2) Plantearse las problemáticas que se susciten frente a algún tema sensible para su área y se proceda a ajustar y unificar posturas frente al mismo, las cuales deben ser puestas en conocimiento de cada funcionario que tenga a cargo la adopción de decisiones administrativas sobre el asunto; 3) para que de acuerdo con el informe que llegue a rendir el Grupo de Regulación frente a algún cambio normativo que afecte sus decisiones y actuaciones, se proceda a su socialización con los funcionarios de cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia. Finalmente en cada comité de gestión se implementará cualquier mecanismo para evaluar el conocimiento adquirido por los funcionarios participantes	La Delegatura realizó 23 comités de gestión en los en los que se han desarrollado diferentes actividades tendientes a unificar criterios en relación con los asuntos de su competencia.
	Cada Delegatura involucrada deberá realizar como mínimo dos (2) capacitaciones en el año, a sus servidores públicos con el fin de poner en conocimiento las reglas esenciales del procedimiento administrativo, específicamente aquellas relacionadas con los elementos esenciales para imputar en debida forma los cargos que van a ser objeto de investigación, cuando este a su cargo el desarrollo de una investigación administrativa, y que tal imputación sea coherente con lo que	La Delegatura realizó 8 capacitaciones relacionadas con asuntos de su competencia.



	se va a sancionar, para evitar vulneraciones al principio de tipicidad.	
Delegatura para la Protección de la Competencia	La Delegatura involucrada debe realizar como mínimo al año dos (2) comités de gestión y/o actividades similares que resulten relevantes con cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia para: 1) Socializar las tendencias jurisprudenciales que resulten aplicables al área de conocimiento de cada Delegatura, las cuales se encuentran en la base de datos de análisis jurisprudenciales administrada por el Grupo de Gestión Judicial; 2) Plantearse las problemáticas que se susciten frente a algún tema sensible para su área y se proceda a ajustar y unificar posturas frente al mismo, las cuales deben ser puestas en conocimiento de cada funcionario que tenga a cargo la adopción de decisiones administrativas sobre el asunto; 3) para que de acuerdo con el informe que llegue a rendir el Grupo de Regulación frente a algún cambio normativo que afecte sus decisiones y actuaciones, se proceda a su socialización con los funcionarios de cada Grupo de Trabajo adscrito a su dependencia. Finalmente en cada comité de gestión se implementará cualquier mecanismo para evaluar el conocimiento adquirido por los funcionarios participantes.	La Delegatura realizó 13 comités de gestión en los en los que se han desarrollado diferentes actividades tendientes a unificar criterios en relación con los asuntos de su competencia. Así mismo, se realizó una socialización vía correo electrónico, en relación con las decisiones judiciales y administrativas que se han adoptado en relación con los casos de la Delegatura. Se han adoptado lineamientos metodológicos para mejorar el procedimiento adelantado en cada una de las investigaciones administrativas. Se han realizado varias reuniones con los economistas de los Grupos de Trabajo, con el fin de socializar las metodologías de análisis económico.
	Cada Delegatura involucrada deberá realizar como mínimo dos (2) capacitaciones en el año, a sus servidores públicos con el fin de poner en conocimiento las reglas esenciales del procedimiento administrativo, específicamente aquellas relacionadas con los elementos esenciales para imputar en debida forma los cargos que van a ser objeto de investigación, cuando este a su cargo el desarrollo de una investigación administrativa, y que tal imputación sea coherente con lo que	La Delegatura realizó 12 capacitaciones relacionadas con asuntos de su competencia.



	se va a sancionar, para evitar vulneraciones al principio de tipicidad.	
Delegatura para la Protección de datos personales	Cada Delegatura involucrada deberá realizar como mínimo dos (2) capacitaciones en el año, a sus servidores públicos con el fin de poner en conocimiento las reglas esenciales del procedimiento administrativo, específicamente aquellas relacionadas con los elementos esenciales para imputar en debida forma los cargos que van a ser objeto de investigación, cuando este a su cargo el desarrollo de una investigación administrativa, y que tal imputación sea coherente con lo que se va a sancionar, para evitar vulneraciones al principio de tipicidad.	La Delegatura realizó 3 capacitaciones relacionadas con asuntos de su competencia.
Grupo de Trabajo de Gestión Judicial	Realizar como mínimo una (1) socialización al año, en la que se resalte la importancia de la prevención del Daño Antijurídico, poniendo en conocimiento de los servidores públicos de la Entidad las causas de litigio y las tendencias jurisprudenciales, con el fin de generar alternativas que permitan normalizar los riesgos de litigiosidad y condena. E implementar un mecanismo de evaluación que permita determinar el conocimiento adquirido por los funcionarios participantes.	El Grupo coordinó el día de la defensa judicial para el día 12 de junio de 2019, en el que se trataron aspectos relevantes para la prevención del daño antijurídico y los asuntos de competencia de la Entidad
Grupo de Trabajo de Gestión Judicial	Comunicar como mínimo cuatro (4) veces al año , a todas las Delegaturas y Grupos de Trabajo de la Entidad, a través de un medio tecnológico, las noticias judiciales más relevantes en donde se incluirán temáticas de carácter transversal a toda la Entidad	El Grupo proyectó 3 Boletines correspondientes a los tres trimestres del año, en el que se comunicaron noticias nacionales, internacionales y análisis jurisprudenciales de interés para los asuntos de la Entidad.

- **Índice de la condena, dentro del informe de seguimiento de políticas.**

En el informe que se presenta anualmente a la ANDJE la SIC tendrá en cuenta los siguientes elementos: (i) el tipo de daño (ii) la deficiencia de la actuación administrativa y (iii) la causa generadora del conflicto. Se informa que los índices de condena y los elementos para determinar dicha estadística, se encuentran en desarrollo, con el fin de ser reportados en el informe de seguimiento de las políticas de prevención del año 2019, el 28 de febrero de 2020;



lo anterior, en atención a lo establecido en las Circulares Externas No. 03 de 2014 y 06 de 2016 de la ANDJE.

- **Dar cumplimiento a los términos previstos en la Resolución 42994 de 2018 para el análisis de solicitudes de conciliación y acciones de repetición.**

En virtud del artículo 7 de la Resolución 42994 del 20 de junio de 2018, el Comité de Conciliación se reúne con una periodicidad mínima de (2) dos veces en el mes, con una regularidad de una sesión cada 15 días o cuando la necesidad lo exija. En ese orden de ideas y también en atención al Artículo 2.2.4.3.1.2.4 del Decreto 1069 del 2015¹, el Comité de Conciliación de la Superintendencia de Industria y Comercio durante el año 2019 se reunió en 27 oportunidades, de las cuales se realizaron 2 sesiones extraordinarias. Respecto al procedimiento para el análisis de las acciones de repetición, se establece que una vez el ordenador del gasto de la Superintendencia de Industria y Comercio informa al Grupo de Trabajo de Gestión Judicial el pago de una sentencia condenatoria o de una conciliación aprobada por la Jurisdicción Contenciosa, se asigna un apoderado para el estudio de la viabilidad de iniciar una acción de repetición contra el funcionario o ex funcionario que con su actuar –doloso o gravemente culposo- ocasionó un detrimento patrimonial a la Entidad. El Comité de Conciliación de la Entidad durante el año 2019, estudió la procedencia del medio de control de repetición en 50 casos, en las fechas a continuación señaladas:

N° ACTA	FECHA COMITÉ CONCILIACION	ACCIONES DE REPETICIÓN
2	29/01/2019	1
3	12/02/2019	1
4	26/02/2019	3
8	30/04/2019	1
9	14/05/2019	1
10	28/05/2019	10
12	26/06/2019	1
16	21/08/2019	1
19	17/09/2017	10
26	10/12/2019	21
TOTAL		50

7.2 Fortalecer la gestión del riesgo

El registro de los riesgos y el monitoreo trimestral, es realizado por cada uno de los responsables en los procesos y por la Oficina Asesora de Planeación, quien adelanta una

¹ El Comité de Conciliación se reunirá no menos de dos veces al mes, y cuando las circunstancias lo exijan.

Presentada la petición de conciliación ante la entidad, el Comité de Conciliación cuenta con quince (15) días a partir de su recibo para tomar la correspondiente decisión, la cual comunicará en el curso de la audiencia de conciliación, aportando copia auténtica de la respectiva acta o certificación en la que consten sus fundamentos.

El Comité podrá sesionar con un mínimo de tres de sus miembros permanentes y adoptará las decisiones por mayoría simple.



revisión metodológica y la verificación de la ejecución y cumplimiento de cada uno los controles diseñados.

Durante el cuatrimestre se adelantó una actualización metodológica de la gestión de riesgos, sin embargo, se continuó haciendo un seguimiento a las actividades propuestas dentro del PAAC del 2019.

Con esta nueva metodología, se pretende llevar un mejor control y monitoreo a las acciones preventivas y mitigatorias de riesgo, así como facilitar a los líderes de política y de procesos, la identificación, valoración, control y monitoreo de los riesgos inherentes al desarrollo de los objetivos institucionales inmersos en cada proceso.

La metodología adopta los riesgos de información para lo cual se inicia con la identificación de los activos de información y a partir de los mismos se identifican los riesgos.

La metodología atiende todas las guías para la administración de riesgo que ha publicado el DAFP y la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República.

8 Información y Comunicación

8.1 Efectuar el control de la información y la comunicación

8.1.1 Programa de Gestión Documental

Teniendo en cuenta las actividades programadas para el desarrollo del programa de conservación y preservación documental para el mes de diciembre se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ **Realizar inspección del mantenimiento de mobiliario y espacios destinados de archivo;** en complementación a la actividad de inspección se realizó la revisión de las bodegas de la Entidad en el mes de diciembre a las bodegas 44, 10-11 y 48 ubicadas en Álamos, se generó un informe el cual se anexa.
- ✓ **Generar reporte de incidentes y/o accidentes documentales:**
Se realizó la tabulación de la información recopilada de las planillas que están llevando en el primer piso en el área de Gestión Documental, desde el 4 de septiembre hasta el 13 de noviembre de 2019.
Para concluir, en los meses de septiembre, octubre, noviembre 2019 se evidenciaron 19 Incidentes documentales y 0 Accidentes documentales y en lo referente a los demás días del mes de noviembre hasta diciembre no se evidenciaron accidentes ni incidentes documentales.



REPORTE DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DOCUMENTALES									
N°.	Fecha del incidente o accidente documental (DD/MM/AA)	N° Radicado o Tipo de Documento	Calificación Situación Presentada (marque con una "X")		Descripción del Incidente o Accidente Documental	Área y Actividad Donde se Presentó el Incidente o Accidente	Procedimiento Aplicado a los Documentos	Nombre de Quien Reporta el Incidente o Accidente y Área en la que Trabaja	Fecha de Reporte (DD/MM/AA)
			Incidente	Accidente					
1	21-05-19	14-783406-1	X		documento hoja arriscada y sucia	Alistamiento	N/A	Estefanía	21/05/19
2	27-08-19	18-96305	X		carpeta 2 folios y la hoja viene rota	Digitalización	N/A	Carolina B	27/8/19
3	28-02-19	19-192869-0		X	Folios 135 y 136 rotos por scanner	Digitalización	NA	Carolina B	28-2-19
4	28-08-19	19-1809520	X		Folios en mal estado desde el 200	Digitalización	N/A	Coquele IS	28-8-19
5	04-09-19	19-193091-0	X		Foto foto en la parte superior	Redacción Saldo	NA	Mara C.	04-09-19
6	5-9-19	19-17079296700	X		la guía de 472 viene manchada con comida	Digitalización	N/A	Pablo C.	5-9-19
7	5-9-19	19-1967823	X		Folios: 2-3-4 documentos rotos por izquierda	Digitalización	N/A	Wiviana meo	5-9-19
8	5-9-19	19-197114-1	X		Folio: 3 roto parte izquierda abajo.	"	N/A	"	"
9	5-9-19	19-197440-1	X		Folio: 1 roto parte izquierda abajo.	"	N/A	"	"
10	5-9-19	19-1966771	X		Folio: 1 roto parte izquierda abajo.	"	N/A	"	"
11	6-9-19	15-99141	X		Carpeta 2 folios para hoja y folio	"	N/A	Carolina Bonilla	06-9-19
12	6-09-19	19-1053556	X		Folio: 8, 9, 10, 11, roto parte superior izquierda	Digitalización	N/A	Wiviana meo	06-9-19
13	9-09-19	19-1436084	X		Folios: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	Digitalización	N/A	Wiviana meo	9-9-19
14	9-09-19	19-192926-2	X		Folio: 29 roto parte superior derecha, viene por con el otro	Digitalización	N/A	Wiviana meo	9-9-19
15	19-09-19	19-1449	X		documento manchado en la parte superior derecha	Redacción Entrada	N/A	Carolee Ortega	19-09-19

REPORTE DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DOCUMENTALES									
N°.	Fecha del incidente o accidente documental (DD/MM/AA)	N° Radicado o Tipo de Documento	Calificación Situación Presentada (marque con una "X")		Descripción del Incidente o Accidente Documental	Área y Actividad Donde se Presentó el Incidente o Accidente	Procedimiento Aplicado a los Documentos	Nombre de Quien Reporta el Incidente o Accidente y Área en la que Trabaja	Fecha de Reporte (DD/MM/AA)
			Incidente	Accidente					
1	30/9/19	19-180619	✓		folio 352 roto	Alistamiento	NA	Sandra Zambrano	30-9-19
2	30-9-19	19-6	✓		ed. correspondiente a folio 9 roto en 3 partes	que por la observación dada se realizó un xerox de la hoja así alabada	N/A	Sandra Zambrano	1-9-19
3	2-10-19	19-14113-5	✓		Doc. sucio y roto	Redacción	N/A	[Signature]	2/10/19
4	2-10-19	19-485194-5	✓		Doc. sucio y roto	Redacción	N/A	[Signature]	2/10/19
5	2-10-19	19-77881-15	✓		Doc. sucio y roto	Redacción	N/A	[Signature]	2/10/19
6									

REPORTE DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DOCUMENTALES									
N°.	Fecha del incidente o accidente documental (DD/MM/AA)	N° Radicado o Tipo de Documento	Calificación Situación Presentada (marque con una "X")		Descripción del Incidente o Accidente Documental	Área y Actividad Donde se Presentó el Incidente o Accidente	Procedimiento Aplicado a los Documentos	Nombre de Quien Reporta el Incidente o Accidente y Área en la que Trabaja	Fecha de Reporte (DD/MM/AA)
			Incidente	Accidente					
1	25-09/19	19-220445-0	X		Hoja manchada de tinta	ALISTAMIENTO		ALBA GARCIA	25-09/19
2	15/09/19	19-236137-0	X		Se borra en foto	Alistamiento		Nelson Ramirez	15/09/19
3	13/11/19	19-202774-3	X		Folios: 2, 3, 4 roto parte superior izquierda	Alistamiento	N/A	Wiviana Melo	13/11/19

✓ **Seguimiento al monitoreo de condiciones ambientales en las áreas de archivo:**

Debido a que en el mes de septiembre se hizo el traslado de los archivos de gestión y central a otras bodegas, no se realizaron seguimientos a las condiciones ambientales de estas áreas, por tal motivo el informe se presentó hasta el mes de noviembre; por otra parte, se tiene planeado para el 2020 adquirir los Termohigrómetros para la sede alterna de la SIC.

Como actividad adicional e importante, se comenta que a la fecha se han tabulado los reportes de septiembre a diciembre con el fin de contar con información a la mano y sistematizada, la cual permita un mejor análisis de la misma. Se adjunta cuadro.

Seguimiento al monitoreo de condiciones ambientales en las áreas de archivo del Programa de C...

	Cod. Invent	Cod. I	Ubicación	Proveedor o Contratista del Ar	REPORTES MEDICIÓN TH 2019				
					SEF	OC	NO	DIC	
1	TH - 1	28334	1000	PISO 10 NORTE - MUEBLES	Edwin Manosalva	X	X	X	X
2	TH - 2	38333	1000	PISO 10 NORTE - CERRADO	Edwin Manosalva	X	X	X	X
3	TH - 3	28332	1000	PISO 10 NORTE - ZONA VIP	Edwin Manosalva	X	X	X	X
4	TH - 4	28331	60	PISO 10 SUR - CERRADO	Alexandra Montilla	X	X	X	X
5	TH - 5	falta colocar	60	PISO 10 SUR - MUEBLES	Alexandra Montilla				
6	TH - 6	28326	60	PISO 5 SUR - CERRADO	Alexandra Montilla	X	X	X	X
7	TH - 7	28330	7100	PISO 7 NORTE - ABIERTO AL FONDO	JACQUELINE ZAMBRANO	X	X	X	X
8	TH - 8	28329	11	PISO 6 NORTE - CERRADO	Hoover Vasquez	X	X	X	X
9	TH - 9	28328	1002	PISO 6 SUR - CERRADO	Germán Galvis Ramírez	X	X	X	X
10	TH - 10	28327	1002	PISO 6 SUR - RODANTE	essa Vargas reges/ LUZ ADRIANA TORO	X	X	X	X
11	TH - 11	28325	4006	PISO 4 NORTE - VIP	Magda Gualteros	X	X	X	X
12	TH - 12	28312	4006	PISO 4 NORTE - ABIERTO AL FONDO	Edwin corrales	X	X	X	X
13	TH - 13	28313	4006	PISO 4 NORTE - ABIERTO AL FONDO	Edwin corrales	X	X	X	X
14	TH - 14	28314	4006	PISO 4 NORTE - ABIERTO AL FONDO	Marcela Contreras	X	X	X	X
15	TH - 15	28324	4006	PISO 4 NORTE - CERRADO AL FONDO	Nestor Cuestas Diaz	X	X	X	X
16	TH - 16	28323	3200	PISO 4 SUR - CERRADO AL FONDO	Pedro Salamanca	X	X	X	X
17	TH - 17	28322	3200	PISO 4 SUR - ABIERTO AL FONDO	Pedro Salamanca	X	X	X	X
18	TH - 18	38309	3200	PISO 4 SUR - ABIERTO AL FONDO	Pedro Salamanca	X	X	X	X
19	TH - 19	38310	3200	PISO 4 SUR - ABIERTO AL FONDO	William Castellanos	X	X	X	X
20	TH - 20	28311	3200	PISO 4 SUR - CERRADO AL FONDO	William Castellanos	X	X	X	X
21	TH - 21	28321	104	PISO 3 NORTE - CERRADO A	Xiomara Angulo	X	X	X	X
22	TH - 22	28320	104	PISO 3 NORTE - CERRADO B	Xiomara Angulo	X	X	X	X
23	TH - 23	28319	72	PISO 3 NORTE - ABIERTO AL FONDO	Yolanda Acosta Cordon	X	X	X	X
24	TH - 24	28318	105	PISO 3 SUR - MUEBLES	Esperanza Solano	X	X	X	X
25	TH - 25	28317	105	PISO 3 SUR - RODANTE	Esperanza Solano	X	X	X	X
26	TH - 26	28316	111	PISO 3 SUR - CERRADO	Gisella Sierra Niño	X	X	X	X
27	TH - 27	28315	130	PISO 3 SUR - CERRADO AL FONDO	Maria Antonia Martin	X	X	X	X
28	TH - 28	28308	1020	PISO 10 NORTE - MUEBLES	Hector Fabio Duque / Hector Guillermo Osorio	X	X	X	X
29	TH - 29	28307	6100	PISO 7 NORTE - RODANTE	Hernando Pulido	X	X	X	X
30	TH - 30	28306	141	PISO 1 - ABIERTO	Maria Patricia Quintero -GTS	X	X	X	X
31	TH - A	Tanden	141	BODEGA 1 - NIVEL 1	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
32	TH - B	Tanden	141	BODEGA 1 - NIVEL 2	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
33	TH - C	Tanden	141	BODEGA 1 - NIVEL 3	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
34	TH - D	Tanden	141	BODEGA 1 - NIVEL 3	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
35	TH - F	ALAMOS	141	BODEGA 10-11 - NIVEL 2	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
36	TH - F	ALAMOS	141	BODEGA 10-11 - NIVEL 4	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
37	TH - F	ALAMOS	141	BODEGA 44 - NIVEL 2	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X
38	TH - F	ALAMOS	141	BODEGA 44 - NIVEL 4	Maikol Monterrosa Castañeda - GTS	X	X	X	X

✓ **PGD**

En respuesta a la actividad "Documento del diagnóstico del PGD 2019", se evidenció el diagnóstico junto con el anexo de la información correspondiente a las nuevas bodegas.

✓ **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL ACTUALIZADOS Y PUBLICADOS**

Como resultado de las actividades del Plan de Acción y del Programa de Gestión Documental de la vigencia 2019, se presentaron las Tablas de Retención Documental de las unidades administrativas (Despachos) y dependencias (Direcciones y Grupos de trabajo) respaldadas por el Decreto 4886 de 2011 y las Resoluciones que sustentan la creación de los Grupos de Trabajo de la siguiente forma:

No.	Dependencia	Porcentaje de avance	Evidencias (CD)
1	DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
2	Oficina de Control Interno	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
3	Oficina de Tecnología e Informática	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
4	Grupo de Sistemas de Información	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
5	Grupo de Gestión de Información y Proyectos	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
6	Grupo de Servicios Tecnológicos	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
7	Grupo de Informática Forense y Seguridad Digital	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
8	Oficina Asesora de Planeación	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
9	Grupo de Estudios Económicos	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
10	Grupo de Asuntos Internacionales	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
11	Oficina Asesora Jurídica	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
12	Grupo de Regulación	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
13	Grupo de Cobro Coactivo	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
14	Grupo de Gestión Judicial	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
15	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
16	Grupo de Comunicación	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
17	Grupo de Formación	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
18	Grupo de Atención al Ciudadano	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
19	SECRETARÍA GENERAL	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.



20	Grupo de Desarrollo del Talento Humano	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
21	Grupo de Administración de Personal	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
22	Grupo de Control Disciplinario Interno	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
23	Grupo de Notificaciones y Certificaciones	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
24	<i>Dirección Administrativa</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
25	Grupo de Contratación	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
26	Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
27	<i>Dirección Financiera</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
28	<i>DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
29	<i>Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
30	Grupo de Investigación Administrativa de Protección de Datos Personales	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
31	Grupo de Habeas Data	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
32	<i>DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
33	Grupo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
34	Grupo de Defensa al Consumidor	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).



35	Grupo de Secretaría	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
36	Grupo de Calificación	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
37	Grupo para Verificación del Cumplimiento	100%	TRD (Excel), correos electrónicos, memorandos o acta de aprobación por jefe (plan de acción).
38	DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA VERIFICACIÓN REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
39	Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
40	Grupo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
41	Grupo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
42	Grupo de Investigaciones Administrativas y Apoyo Jurídico	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
43	DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
44	Grupo de Protección y Promoción de la Competencia	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
45	Grupo de Prácticas Restrictivas	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
46	Grupo de Élite contra Colusiones	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
47	Grupo de Integraciones Empresariales	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.



48	Grupo de Abogacía de la Competencia	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
49	<i>Dirección de Cámaras de Comercio</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
50	Grupo de Trámites Administrativos	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
51	Grupo de Vigilancia a las Cámaras de Comercio y Comerciantes	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
52	<i>DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
53	Grupo de Vía Gubernativa	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
54	Grupo de Centro de Información Tecnológica y Apoyo de la Propiedad Industrial	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
55	<i>Dirección de Signos Distintivos</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
56	Grupo de forma	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
57	Grupo de Fondo	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
58	Grupo de Oposiciones y Cancelaciones	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
59	Grupo de Registro	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
60	<i>Dirección de Nuevas Creaciones</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
61	Grupo de Ciencias Farmacéuticas	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
62	Grupo de Sector de Ingenierías	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
63	Grupo de Ciencias Químicas	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
64	<i>DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR</i>	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.



65	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
66	Grupo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección al Consumidor	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.
67	Grupo de Investigación Administrativa de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	100%	TRD (Excel), correos electrónicos o memorandos de aprobación por jefe.

En resumen, los productos se entregaron sobre las siguientes áreas:

Unidad Administrativa o Área	No. De dependencias	Elaboradas y aprobadas
Superintendente de Industria y Comercio	27	27
Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales	4	4
Despacho del Superintendente Delegado para la Verificación Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	5	5
Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia	9	9
Despacho del Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial	12	12
Despacho del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor	7	4
Despacho del Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales	6	6
Total	70	67

En ese orden, dependientes del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor no se elaboraron las Tablas de Retención Documental de las siguientes dependencias:



- ✓ Grupo de Apoyo a la Red Nacional de Protección del Consumidor.
- ✓ Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.
- ✓ Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto.

Las causas o motivos para no entregar los productos de estas dependencias son:

- ✓ *Grupo de Apoyo a la Red Nacional de Protección del Consumidor:* no suministraron oportunamente los procedimientos actualizados. Esta información es el primer insumo para estructurar los documentos que conforman las series y subseries de la Tabla de Retención Documental.
- ✓ *Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:* no se concretó la versión final de estructuración de las series y subseries de la Tabla de Retención Documental.
- ✓ *Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto:* no se concretó la versión final de estructuración de las series y subseries de la Tabla de Retención Documental.

✓ **SERVICIOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL REALIZADOS**

A continuación, se indica la cantidad de radicados reportados en el mes de diciembre de 2019, presentado así la cantidad total de servicios complementarios de gestión documental para este mes y el consolidado de la vigencia 2019. El comportamiento mensual es el siguiente²:

Mes	Total Radicacion	% Ejecución	Total Digitalizacion
Enero	105.752	7,77%	224.475
Febrero	107.641	7,90%	292.130
Marzo	119.447	8,77%	273.411
Abril	134.214	9,86%	270.533
Mayo	140.086	10,29%	329.233
Junio	116.317	8,54%	308.615
Julio	145.374	10,67%	363.023
Agosto	143.203	10,52%	314.226
Septiembre	159.267	11,69%	378.502
Octubre	206.526	15,17%	399.724
Noviembre	138.199	10,15%	359.062
Diciembre	138.109	10,14%	244.915
Sub Total	1.654.135	121,46%	3.512.934
Meta	1.361.856	100%	

² La es tomada del informe de gestión del 01 al 31 de diciembre de 2019 presentado por la empresa Global Technology Services GTS SA (Radicado 18-276066) y del reporte estadístico del Sistema de Tramites de la Entidad.

Radicacion Salida		Radicacion Entrada			
Concepto	Cantidad	Medio de Recepción	Cantidad	Punto de Recepción	Cantidad
Contactenos Salida	3.370	Contactenos Entrada	19.604	Sede Principal	34.904
Certimail	2.347	Ventanilla	11.987	Casas Consumidor	728
Traslados	4.994	Correo Certificado Entrada	4.536	Punto Atencion Supersociedades	456
Correo Salida	11.703	Certimail	11.750	Punto Atencion Camaras Comercio	21
Entregas a la mano	353	Radicacion WEB	17.341	Alcaldias Locales	0
Traslado Cero Papel	2347	App Movil	2	MinCIT	18
Entregas a la Mano Entidad	20		0	Tot. Buses	0
Autogenerados y Otros	47.755		0	Radicacion Medios Electronicos	29.093
	0		0	Totales	65.220
	0		0		
	0		0		
Digitalizacion Imágenes	0	Digitalizacion Imágenes	0		
TOTAL RADICACION SALIDA y TRASLADO	72.889	TOTAL RADICACION ENTRADA	65.220		
TOTAL RADICACION		138.109			
TOTAL DIGITALIZACION		244.915			

Tabla 2
Reporte estadístico obtenido del Sistema de Tramites.

De acuerdo al seguimiento mensual, el cumplimiento en el avance del cronograma del Programa de Gestión Documental es del 100%.

8.2 Efectuar el control a la información y a la comunicación organizacional

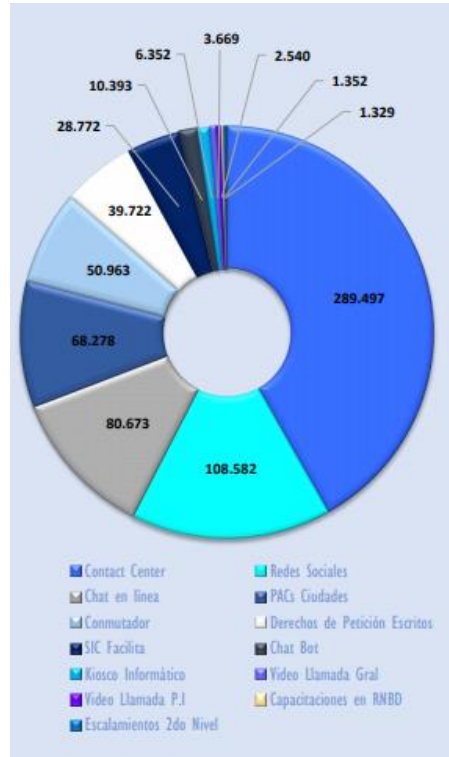
8.2.1 Obtener y generar información relevante y de calidad

Con una periodicidad trimestral, la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, publica un boletín estadístico de atención al ciudadano, en el cual informa sobre las consultas más frecuentes hechas por los ciudadanos a través de los 13 canales dispuestos para tal propósito. Además de ofrecer un servicio presencial a nivel nacional, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con canal: telefónico, virtual, en redes sociales, kioscos transaccionales, plataforma SIC Facilita y escalamientos de temas complejos al interior del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

En el último trimestre de 2019 se publicó un Boletín Estadístico con el recuento de todo el año 2019:

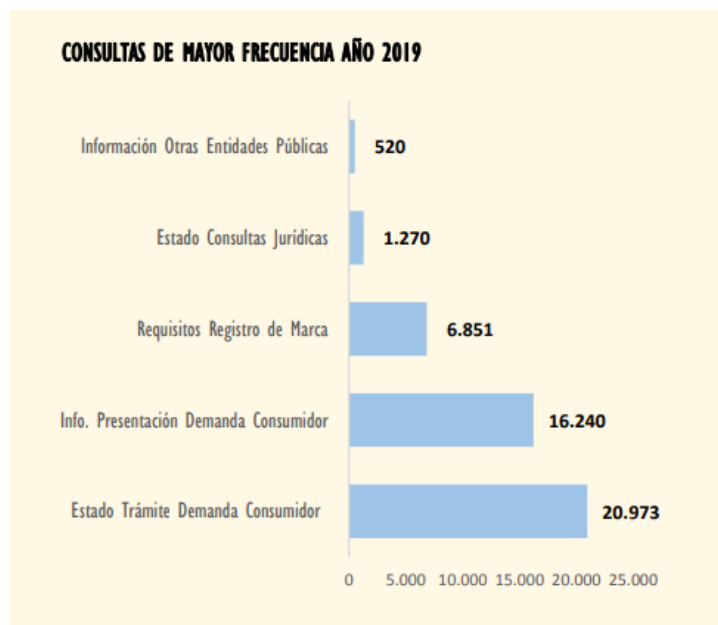
Total de usuarios que acudieron a la SIC: setecientos ocho mil seiscientos setenta y tres (708,673)



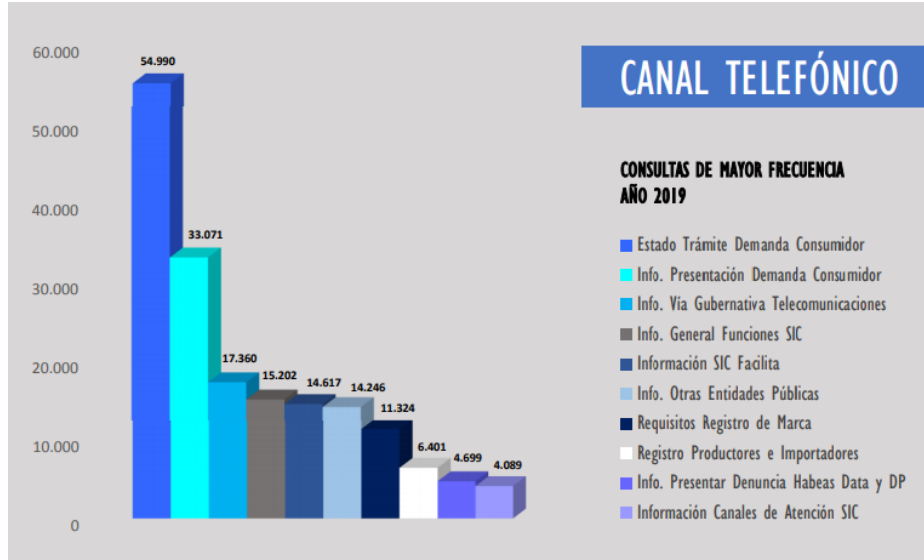


Las consultas que hacen con mayor frecuencia los usuarios a través de los canales son las siguientes:

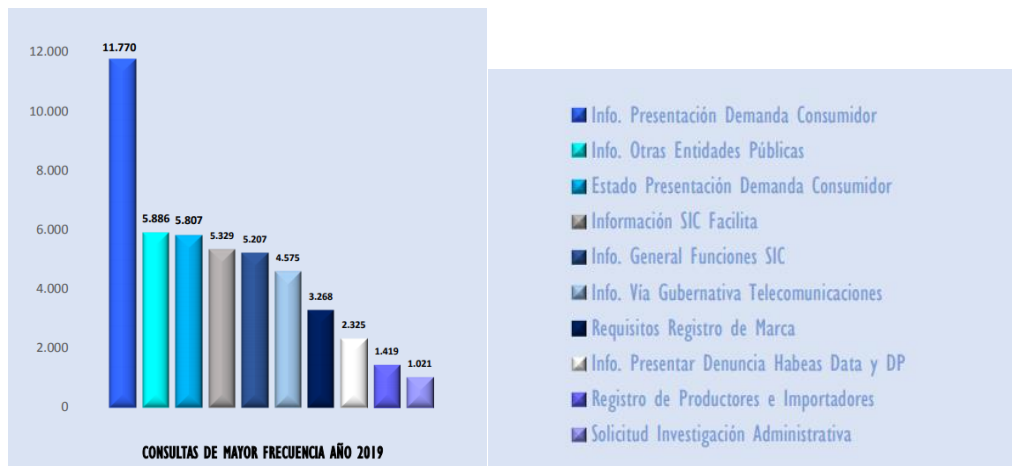
✓ **CANAL PRESENCIAL NACIONAL**



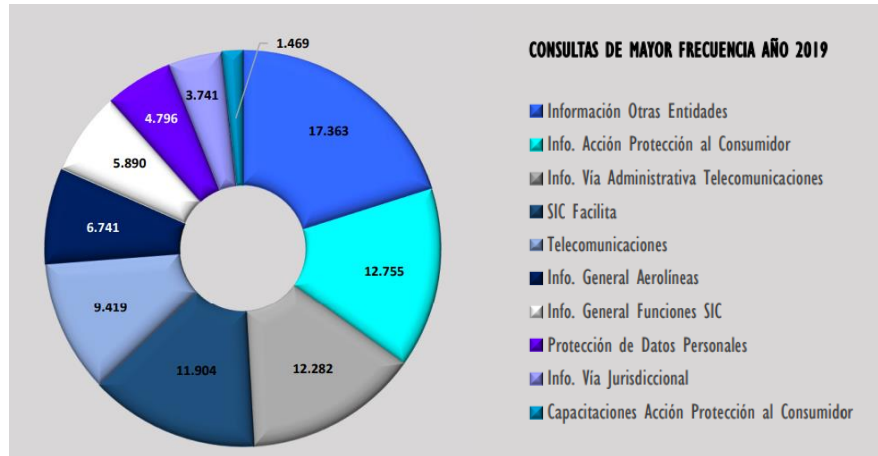
✓ **CANAL TELEFONICO**



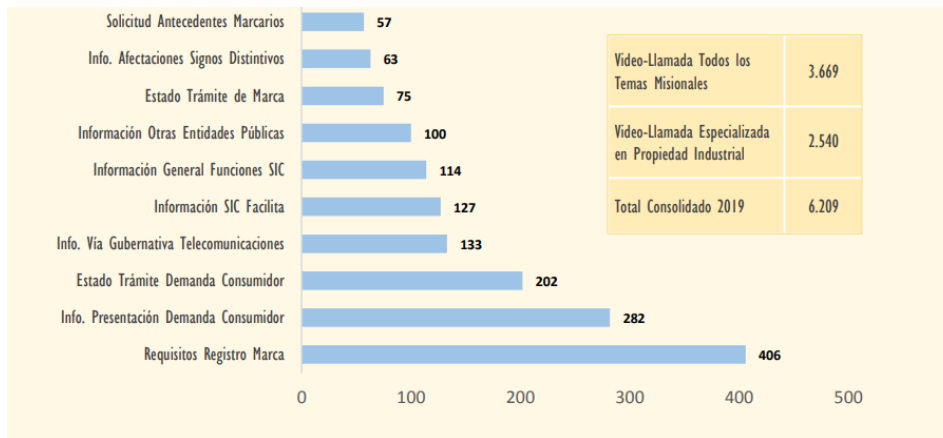
✓ **CANAL VIRTUAL CHAT EN LINEA**



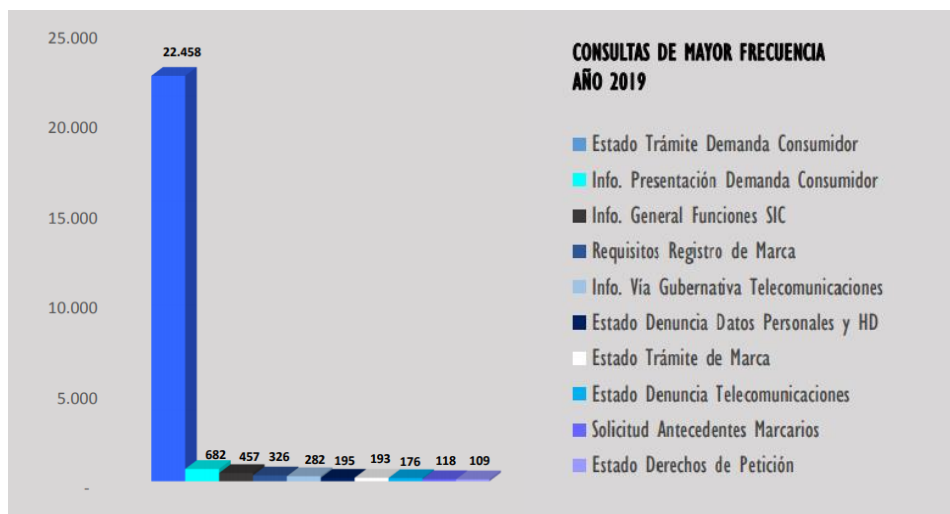
✓ **CANAL REDES SOCIALES**



✓ **CANAL VIDEO LLAMADA**



✓ **CANAL KIOSCOS INTERACTIVOS**



✓ **CANAL DE MEDIACION SIC FACILITA**

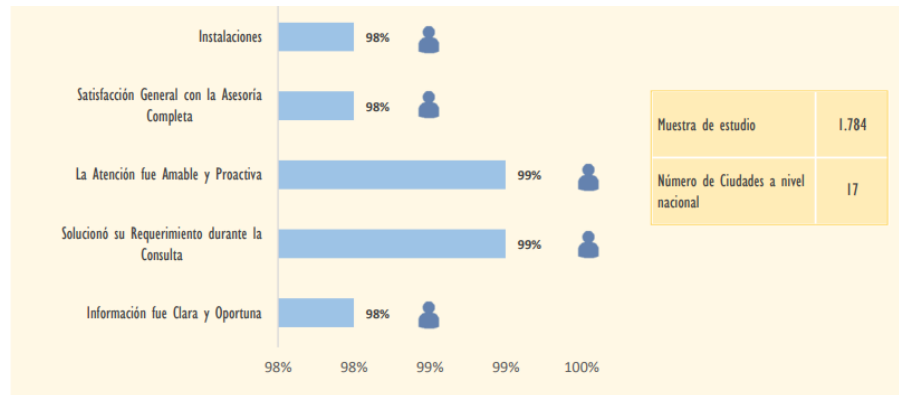
Sector	Reclamos mayo 2015 a diciembre 2019
Tecnología	29.547
Electrodomésticos	11.086
Muebles y Decoración	5.527
Comunicación y Entretenimiento	5.305
Viajes y Turismo	5.127
Moda y Estilo	4.812
Telecomunicaciones	4.724
Automotriz y Transporte	3.427
Servicios y Productos Financieros	2.541
Alimentos	1.274
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	1.098
Servicios Profesionales y Especializados	876
Tiendas y Restaurantes	673
Alcohol y Tabaco	270
Institucional	178
Farmacéuticos y Medicinales	127
Productos de Limpieza	101
Ópticas	86
Productos Deportivos	65
Bebidas no Alcohólicas	59
Servicios Funerarios	28
Otros	2
Total	76.933

A lo largo del 2019, un total de 76.933 consumidores acudieron a la SIC a través de la plataforma de mediación virtual SIC Facilita.

El nivel de acuerdos entre consumidores y empresas vendedoras de productos y servicios ascendió al 60%, evitando una gran cantidad de demandas y procesos administrativos innecesarios. Actualmente se resuelven conflictos exitosamente, en un tiempo record de 15 días hábiles.



✓ **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS EN LOS PUNTOS DE ATENCION PRESENCIALES.**



Los niveles de atención al ciudadano se mantienen en un nivel por encima del 98% de satisfacción en los cinco aspectos evaluados. Esto refleja el nivel de profesionalismo y entrenamiento del personal del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

8.2.2 Comunicar internamente la información

La Entidad tiene estructurada una estrategia de comunicaciones internas con el fin de informar de manera clara, oportuna y homogénea a los grupos de valor. Por ello, la comunicación interna responde a la necesidad de difundir y transmitir información institucional, así como contar con Servidores Públicos informados de manera clara y oportuna sobre los objetivos, estrategias, planes, programas y la gestión de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En la siguiente tabla se detallan los mecanismos que fortalecen la comunicación interna y se presentan las estadísticas correspondientes al periodo evaluado: septiembre – diciembre de 2019:

Medio	Cantidad	Temas
Intrascic - Noticias	242	Temas variados relacionados con campañas adelantadas por los Grupos de Trabajo de Administración de Personal y Desarrollo de Talento Humano, Fesinco, Gestión Ambiental, Administración y Control Interno entre otros.
Boletín Express	5	Informa mensualmente sobre el tráfico de atención al ciudadano y los indicadores de gestión.
Correo electrónico – comunicaciones internas SIC	7	Por este medio se publica de manera permanente información de interés para los funcionarios.
Informativo El Gallo	12	Este medio se utiliza de manera permanente para informar a los funcionarios y contratistas sobre actividades, noticias y temas de interés.



Medio	Cantidad	Temas
Correo electrónico – bienestar	46	Informa de manera permanente sobre actividades de bienestar en la Entidad.
Correo electrónico – Seguridad digital	22	De forma permanente, la Oficina de Tecnologías de la Información, publica el Boletín “Seguridad de la Información”, medio mediante el cual se dan tips de seguridad. Este medio se usa también de manera permanente para informar sobre actividades que adelanta esta Oficina en el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.
Correo electrónico – Noticias económicas y Boletín naranja	19	El grupo de trabajo de Estudios Económicos, publica de manera permanente dos boletines: “Noticias económicas” y “Boletín naranja” con información de interés sobre temas económicos.

8.2.3 Comunicación con los Grupos de Valor

A nivel de comunicación externa, como mecanismo estratégico y transversal a la estructura organizacional y para el cumplimiento al Principio Constitucional de Publicidad y Transparencia, que tiene como propósito contactar, difundir y transmitir información de calidad a sus grupos de valor, de forma permanente, se publican noticias y notas en la página web de la Entidad entre los cuales se destacan:

Tipo de comunicación	Descripción
Enlaces informativos	- Cada una de las delegaturas cuenta con un microsítio dentro de la página web en la cual se publica información de utilidad para el ciudadano.
Publicaciones	- Medio mediante el cual el ciudadano puede acceder a publicaciones en temas de Propiedad Industrial, Protección del Consumidor, Protección de Datos Personales, Protección de la Competencia y Reglamentos Técnicos y Metrología Legal. - Revista de la Propiedad Industrial Ruta PI
Promoción de eventos	- VII Congreso Internacional de Protección de Datos Personales, 25 y 26 de julio. - II Congreso Internacional de Vigilancia de Productos Regulados, 12 y 13 de septiembre
Canal de YouTube	- Canal SICTeve, medio mediante el cual se brinda información al ciudadano sobre temas de interés en el desarrollo de la misionalidad de la SIC y se le instruye en temas específicos como los son trámites, denuncias y la



	<p>defensa de sus derechos como consumidor. Durante el periodo de julio a octubre, se emitieron 17 capítulos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adicionalmente, la Entidad emite videos desde cada una de las delegaturas, que permiten profundizar en temas específicos de interés ciudadano. - Durante el mes de septiembre, se hizo amplia difusión de la Audiencia de Rendición de Cuentas en el Canal SICTeVe.
Redes sociales	- De forma permanente se publica información de interés para el ciudadano en redes sociales.

8.3 Sistemas de información, herramientas y recursos de software.

En el periodo evaluado, la Oficina de Tecnologías de la Información se observaron los siguientes sistemas de información a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información, para la generación y procesamiento de la información en la Entidad:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
SISTEMA DE TRAMITES	Sistema de radicación que permite realizar el registro de los documentos que ingresan, se trasladan o se remiten fuera de la entidad. Proporciona información sobre el estado de un trámite y facilita su trazabilidad. Tiene incorporadas funcionalidades además de la radicación y asignación de documentos, otras tales como alarmas, control de gestión, distribución de cargas de trabajo, estandarización de módulos de captura y consulta de información de los asuntos radicados.	X	
SERVICIOS PUB (CONSULTA TRAMITES EXTERNO)	Módulo que permite a los ciudadanos y empresas consultar el estado de sus trámites en la entidad.	X	
STICKER DIGITAL	Modulo que permite la radicación basada en un correo electrónico, este sistema permite la generación de un sticker digital, la carga del cuerpo del mensaje en archivo PDF y cargar los documentos adjuntos a la NAS de forma transparente, adicional este proyecto está alineado con la directiva presidencial de cero papel.	X	
GENERADOR DE DIRECCIONES	Crear y modificar las direcciones de manera estandarizada de acuerdo a la definición de 4-72.	X	
ESTADISTICAS DE RADICACIÓN DE TRÁMITES	Genera reportes de radicaciones de entrada y salida periódicamente (diaria, mensual y anual).	X	
MODULO DE CORREO MASIVO	Modulo mediante el cual se remite mediante correo electrónico certificado (digital o físico) y anclado al sistema de trámites de la entidad y actos administrativos comunicación de notificación a funcionarios de la entidad y deudores morosos.	X	
TABLEAU - BI PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Proceso que permite la analítica de datos del área de Protección al Consumidor.	X	
ETL - PROCESO DE BI	Procedimiento extracción, transformación y carga a la bodega de datos de la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.	X	



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
SIPI EXTERNO SIPI INTERNO ACSEPTO DOCUMENTUM CONTENEDOR DOCUMENTOS RENDERIZAR IMÁGENES SOPORTE SIPI	Sistema de registro de trámites en línea y físico, asociados a Propiedad Industrial. Sistema de gestión de trámites en línea y físico, asociados a Propiedad Industrial.		X
REGISTRO DE FABRICANTES	Sistema para la inscripción en el registro de fabricantes e importadores.	X	
CONTROL DE HORARIO	Permite el registro de la entrada y salida de los funcionarios.	X	
SISTEMA GESTIÓN DE CONTRATOS	Sistema de información que permite automatizar el proceso de contratación directa de la entidad con terceros.	X	
SIRA	Sistema que permite la indexación de Actos Administrativos y Radicaciones digitalizadas.	X	
SISTEMA DE REGISTRO DE HORARIO	Módulo administrativo para el control de horarios. Permite ver estadísticas y realizar la creación y eliminación de registros, entre otras cosas.	X	
ACTOS ADMINISTRATIVOS	Actos Administrativos: El Sistema de actos administrativos es a través del cual se gestiona el registro en la base de datos, de la numeración de todas las resoluciones, autos, oficios, sentencias y en general todos los actos administrativos proferidos por la entidad, además de permitir el controlar la correcta notificación de cada uno de ellos.	X	
CARTAS DE NOTIFICACIÓN	Módulo donde se realizan todas las cartas de citación y notificación del área de notificaciones.	X	
AVISOS DE NOTIFICACIÓN	Módulo mediante el cual se realizan las notificaciones por avisos y avisos web del área de notificaciones.	X	
EDICTOS	Módulo mediante el cual se generan los edictos que se publican y radican del área de notificaciones.	X	
EJECUTORIAS	Módulo mediante el cual se revisa las fechas de vencimiento de cada acto administrativo para ser puesto en aviso o edicto o ser ejecutoriado.	X	
CAMBIO DE MULTADO Y/O MULTA	Módulo mediante el cual se modifica la multa inicial y/o el multado en caso de error de identificación.	X	
CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN	Módulo mediante el cual se generan las radicaciones de certificación de notificación realizadas en el área de notificaciones.	X	
CONSTANCIA DE EJECUTORIA	Módulo mediante el cual se levantan o confirman las ejecutorias y las multas confirmadas genera un radicado de coactivo.	X	
NUMERACIÓN RESOLUCIONES AUTOMÁTICAS	Sistema que permite la numeración de resoluciones con firma mecánica de manera masiva en las Direcciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, Protección de Datos Personales, Cámaras de Comercio.	X	
NOTIFICACIÓN PERSONAL	Sistema de información que permite registrar la notificación personal de un acto administrativo, incluyendo firma y huella del ciudadano, generando la respectiva radicación.	X	
VISOR DOCUMENTOS	Sistema que permite consultar los documentos indexados a las solicitudes radicadas en la entidad.	X	
INTEGRACIÓN CON PLATAFORMA DE RECAUDO EN LÍNEA	Módulo transversal de comunicación entre sistemas de la entidad que realizan recaudo de tasas oficiales en línea y la plataforma mediante la cual se realizan las transacciones mediante PSE. Tarjeta de crédito y cupón de pago.	X	
DSVIEW	Módulo encargado de generar en formato extendido de ST.96 la información bibliográfica de Diseños Industriales para envío automático mediante FTP a EUIPO.	X	

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
GESTION HUMANA	Manejo de hojas de vida de los funcionarios de la SIC.	X	
SIC SIPI	Consultas y estadísticas sobre el SIPI.	X	
EMAIL CERTIFICADO	Lectura, procesamiento y radicación de certificados electrónicos.	X	
GESTORBD	Repositorio de contactos de la entidad y de datos en general con un módulo de almacenamiento y otro de consulta de datos.	X	
PROTECCION DEL CONSUMIDOR	Sistema que permite administrar las denuncias, complementarlas, crear cartas electrónicas para la Delegatura De Protección al Consumidor.	X	
REPORTES PROTECCION AL CONSUMIDOR	Permite realizar consultas generales desde cualquier dependencia	X	
PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Sistema que permite administrar las denuncias, complementarlas, crear cartas electrónicas para la Delegatura de Protección de Datos Personales.	X	
API	Módulo informático que permite registrar los diferentes asistentes a los cursos del Aula, y certificar la asistencia a los cursos ofrecidos mediante la generación de certificado en formato digital el cual es enviado mediante correo electrónico.	X	
API EXTERNO	Módulo informático que permite a la ciudadanía realizar el registro en los diferentes cursos que ofrece el Aula de Propiedad Industrial, con el fin de optimizar tiempos en el grupo de trabajo del Aula API y disminuir el error humano en el registro de información.	X	
GESTIÓN DE CERTIFICADOS AGN	Módulo mediante el cual se indexan certificados de Propiedad Industrial provenientes del Archivo General de la Nación.	X	
NOTAS CONTABLES	Permitir el registro de notas contables, permitir la gestión de autorización de aplicación de notas contables a las multas.	X	
DOMINIO PUBLICO	El sistema de Consulta de patentes y diseños en dominio público permite la consulta de datos básicos de patentes de invención y diseños industriales que se encuentran en dominio público.	X	
COBRO COACTIVO	Sistema que permite gestionar las etapas preliminar, persuasiva y coactiva dentro de un proceso de cobro coactivo.	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RNPC	Sistema de gestión de los trámites iniciados por los usuarios de la Red Nacional de Protección al Consumidor, el cual permite el ingreso, procesamiento y consulta de la información propia de la gestión de los trámites de la RNPC.	X	
SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO DOCUMENTAL	Es un sistema que ayuda en la gestión y ubicación de unidades documentales y archivos registrando la trazabilidad y consultando cada archivo en el sistema de trámites de la entidad.	X	
SIPAD	Sistema de información que permite registrar y hacer seguimiento, mediante correo electrónico, a las investigaciones disciplinarias llevadas a cabo por el área de control disciplinario interno.	X	
SISTEMA DE CAMARAS DE COMERCIO	Validar y radicar los reportes financieros que envían las cámaras de comercio mediante un archivo XBRL.	X	
SEGURIDAD DE PRODUCTO SIC	Permite cumplir con la regulación de la circular única en lo relacionado con seguridad de productos.	X	
SIC CALIBRA	Sistema que permite realizar el proceso de solicitudes de calibración, de manera electrónica, así mismo el proceso de recepción y entrega del equipo calibrado.	X	
SISTEMA GESTION DE FIRMAS	Sistema de información mediante el cual se actualizan las personas a cargo de cada dependencia.	X	
SOGER	Sistema de información que permite gestionar las solicitudes y requerimientos relacionados con desarrollos nuevos, mantenimiento y ajustes de las aplicaciones de la SIC.	X	
DEVOLUCIONESSIPI	Sistema de gestión de devoluciones PSE de SIPI.	X	

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
PORTAL AUTOMOTORES	Sistema del portal de reporte periódico de PQR's y campañas de seguridad del sector automotor de manera automatizada.	X	
MARCAS NOTORIAS	Disponer de información confiable, oportuna y veraz de las marcas notorias declaradas por la Delegatura de Propiedad Industrial.	X	
DERECHO AL TURNO	Sistema de información del área financiera que permite gestionar los pagos a terceros de la entidad.	X	
CERO PAPEL	Módulo para realizar traslados internos de forma digital.	X	
DERECHOS DE PETICIÓN	Aplicación que genera un alerta dos días antes del vencimiento de los derechos de petición asignados a un funcionario, mediante correo electrónico.	X	
SEGUIMIENTO CONTRACTUAL Y SOLICITUDES DE PAGO	Sistema de información que permite realizar seguimiento a los contratos y pagos que gestiona la entidad.	X	
SIGEP	Sistema de Información de Gestión de Empleo Público. Cuenta con los siguientes módulos de uso en la SIC: a) Módulo de Planta b) Módulo de Nómina c) Módulo de Seguridad y Salud en el Trabajo d) Módulo de Bienestar y Capacitación		X
CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN)	Sistema que permite hacer el seguimiento y consulta del estado actualizado del trámite de la PQR ante el proveedor/operador o ante la entidad, relacionado con trámites de telefonía móvil celular y servicios postales utilizando para ello el Código Único Numérico CUN	X	
COPIAS SIMPLES (SEDE ELECTRÓNICA / SIC-COMISIONA / SICSACE)	Solución informática que permite la gestión de copias simples y auténticas, listados, certificaciones y comisiones por medios electrónicos, integrando e incorporando firmas digitales y estampas cronológicas para la Superintendencia de Industria y Comercio.		X
DIRECTORIO TELEFÓNICO	Sistema que permite al Grupo del Trabajo de Talento Humano, realizar la gestión de los servidores públicos de la SIC (ingresos, retiros, traslados, cambios de cargo, asignación de coordinaciones, actualización de información de contacto). Igualmente el sistema cuenta con un módulo que permite realizar la consulta de la información asociada al correo electrónico, la ubicación (piso) y extensión de los servidores públicos.	X	
RNBD (SISI)	Sistema que permite el registro de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la superintendencia de industria y comercio y de libre consulta para los ciudadanos.	X	
SAIR	Sistema que permite a las 57 Cámaras de Comercio del país, realizar el cargue de información solicitada por la Superintendencia de Industria y comercio, para su posterior consulta y evaluación. El sistema cuenta con módulos de Priorización y Supervisión que permiten gestionar los riesgos administrativos y organizacionales a los que se encuentran expuestos las cámaras de comercio. De igual manera cuenta con un módulo para los trámites administrativos a los que haya lugar.	X	
SERVICIOS EN LÍNEA PÁGINA WEB	Sistema en Línea con los medios y mecanismos de interacción eficientes que ayuden a fomentar la participación ciudadana. En este espacio, el ciudadano puede realizar diversos tipos de trámites, como derechos de petición, demandas y denuncias de Protección al Consumidor, denuncias por actos de corrupción o quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones dirigidas a esta Superintendencia.	X	
SERVICIOS MÓVILES (CONSUMÓVIL)	Aplicación móvil que brinda a los colombianos un sistema para radicación de denuncias y demandas ante la sic	X	
SGDEA	Sistema de Gestión documental que permite gestionar los documentos tanto físicos como electrónicos desde su creación, clasificación,		X



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IN-HOUSE	TERCERIZADO
	transferencias y disposición final, según la Tabla de Retención Documental Definida.		
SISTEMA JURISDICCIONAL	Es un sistema de información integrado con el sistema de trámites, que les permite a los usuarios registrar la información del proceso, como clasificaciones, prorrogas, suspensiones entre otros. Permite el control de los términos legales y las tareas que debe ejecutar cada usuario, por medio de la asignación de actividades para controlar el flujo de trabajo adaptándose a la dinámica de cada proceso de demanda.	X	
Sistema de Seguimiento de Casos y Expedientes de Competencia	Sistema que permite consolidar las hojas de vida, Matriz de Expediente, Inventario Visita, Requerimientos Visitas, Matriz de Práctica de Pruebas, Matriz de Notificaciones y Matriz de Investigados que se diligencian en cada uno de los casos que se adelantan en la Delegatura para la Protección de la Competencia en materia de PCR (Prácticas Comerciales Restrictivas) y CDA (Competencia Desleal Administrativa) con el fin de realizar un óptimo seguimiento y control de los procesos.	X	
SIC FACILITA	Se trata de una herramienta virtual en donde la SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor.	X	
SIMEL APP	Sistema de información creado por la entidad, en el cual se integra toda la información sobre Metrología Legal de los actores que intervienen en el Control Metrológico de un país, entre ellos tenemos: productores o importadores, comercializadores, reparadores y usuarios de los instrumentos de medición, de igual forma, los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica (OAVM) y la administración como garante de la seguridad en las transacciones realizadas con dichos instrumentos. El registro de información se realiza a través de un dispositivo móvil	X	
BPM (FOREST)	BPM, utilizando la herramienta FOREST BPMS, que permite la implementación de procesos de negocios de Gestión Judicial		X
SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	Sistema que permite el registro, actualización de usuarios, permisos y perfiles del sistema de trámites	X	
SISTEMA CARTERA	Sistema de multas como apoyo para la gestión de los trámites gestionados por los usuarios de la Dirección Financiera, Grupo de Trabajo de Notificaciones y Cobro Coactivo.	X	
SISTEMA DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD (SICERCO)	Sistema que permite conocer el alcance real de los certificados, teniendo acceso a los anexos que forman parte integral de éstos, permitiendo a la entidad hacer un control más efectivo de los mismos	X	
SISTEMA DE METROLOGIA LEGAL (SIMEL)	Sistema de información creado por la entidad, en el cual se integra toda la información sobre Metrología Legal de los actores que intervienen en el Control Metrológico de un país, entre ellos tenemos: productores o importadores, comercializadores, reparadores y usuarios de los instrumentos de medición, de igual forma, los Organismos Autorizados de Verificación Metrológica (OAVM) y la administración como garante de la seguridad en las transacciones realizadas con dichos instrumentos.	X	
SISTEMA DE RECAUDOS	Sistema que permite el recaudo por conceptos de multas, contribuciones, tasas, tarifas y servicios	X	
SISTEMA INTEGRAL DE GESTION INSTITUCIONAL (SIGI)	Registra la documentación del sistema de calidad de la entidad. Permite registrar información de cada uno de los procesos de la entidad relacionada con los indicadores, riesgos, documentos, planes de mejoramiento, auditorías, MECI, entre otros.		X
TITULOS DE DEPÓSITO JUDICIAL	Sistema de administración de títulos de depósito judicial el cual permite el ingreso de todos los TDJ que ingresan a la entidad permitiendo su gestión y fraccionamiento de acuerdo a las directrices de la Entidad.	X	

Fuente: Oficina de Tecnología de la Información, corte 31 de diciembre de 2019.



8.4 Comunicación con grupos de valor

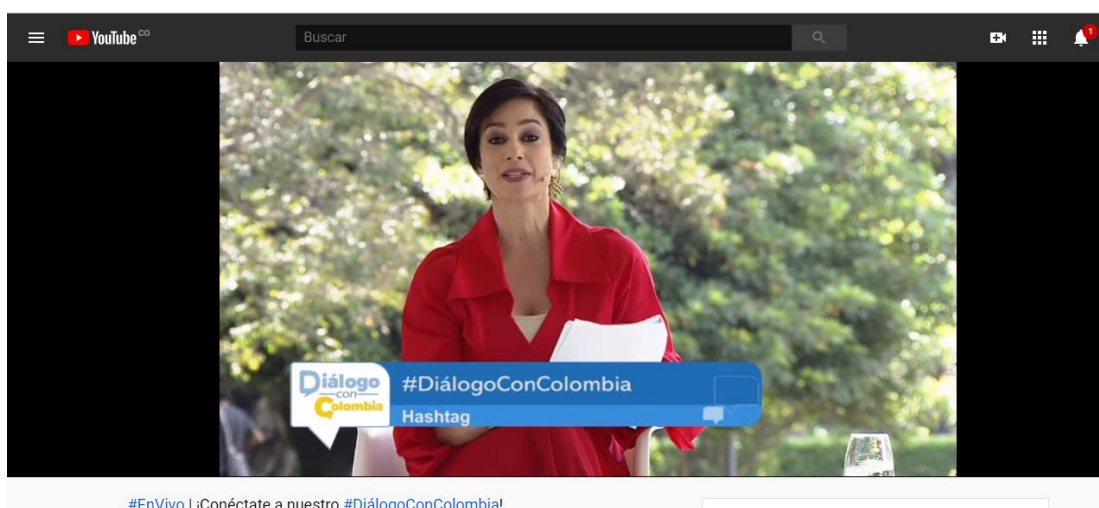
8.4.1 Relación Estado - ciudadanos

✓ Rendición de cuentas

El 2 de octubre se adelantó la Audiencia de Rendición de Cuentas en el Jardín Botánico de Bogotá. Todas las actividades se desarrollaron de acuerdo a lo establecido en el Plan Táctico y el cronograma de actividades definido conjuntamente entre la Oficina Asesora de Planeación OAP y la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE. La audiencia tuvo una participación de 82 personas y se desarrolló mediante la presentación de los logros y los retos de cada una de las Delegaturas en la gestión misional y de cada una de Oficinas y Grupos de Trabajo dentro de la Gestión Estratégica y de Apoyo, la Gestión Presupuestal y la Gestión Contractual.

Como actividad fundamental en la planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se adelantó un dialogo con los proveedores de SIC Facilita durante el mes de septiembre, cuyo objetivo principal fue darles a conocer los resultados de la gestión a lo largo del año, recibir una retroalimentación sobre la experiencia de la plataforma, promover buenas prácticas y escuchar sus preguntas para incluirlas en la audiencia de rendición de cuentas.

La Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE solicitó a la Oficina de Control Interno, el acompañamiento en la Audiencia de Rendición de cuentas como mecanismo para garantizar la participación ciudadana. Como resultado de dicho acompañamiento, la Oficina de Control Interno, dará sus recomendaciones para el perfeccionamiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas en futuras vigencias.



Al finalizar la Audiencia de Rendición de Cuentas, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó la encuesta de evaluación a la mayor parte de los asistentes, obteniendo resultados sobresalientes en la calificación de cada punto. Se logró un total de 61 encuestas respondidas.



El mecanismo de control de rendición de cuentas permitió generar mayor transparencia y actividad en el control social por parte de los Grupos de Valor, a la gestión institucional ejecutada. La audiencia y el Informe de Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas se pueden consultar en <https://www.sic.gov.co/audiencia-publica>.

✓ **Atención al ciudadano:**

En los meses de septiembre a diciembre, el Grupo de Atención al Ciudadano, continuó trabajando en la optimización de los canales de atención que permitan la implementación de las mejoras aprobadas en el Plan de Acción y el PAAC.

El Grupo de Atención al Ciudadano, trabajo conjuntamente con OSCAE, para la inclusión de mecanismos que permitan la gestión de trámites y servicios en el territorio por parte de los ciudadanos. En este sentido, se publicó en la página web de la Entidad, la información de la ventanilla única empresarial VUE. Igualmente, se informó a los ciudadanos sobre la atención que se brinda en las diferentes Cámaras de Comercio del país.

✓ **Racionalización de trámites:**

Continúa en revisión metodológica, el Instructivo que permite facilitar la orientación para la inscripción y racionalización de trámites ante el Sistema Único de Trámites – SUIT.

En el marco del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se reportaron los avances a la Oficina de Control Interno, con la información entregada por las dependencias responsables de los diferentes trámites.

Se continúa trabajando de la mano con la Oficina de Tecnologías de la Información y las áreas misionales, en la integración de los 29 trámites al portal GOV.CO en la identificación de estrategias que permitan actualizar los trámites al modelo planteado, facilitando al ciudadano el acceso a los servicios de la entidad.

8.4.2 Gestión del conocimiento y la innovación

Con el propósito de generar instrumentos que fomenten la cultura de idear, investigar, experimentar e innovar, en materia de Gestión de Conocimiento e Innovación, nuestros servidores han participado en las siguientes capacitaciones:

- ✓ SEMINARIO INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - ESAP
- ✓ CONFERENCIA TALLER: MAPA PARA GESTIONAR EL CONOCIMIENTO - DAFP
- ✓ CURSO IDEAS CREATIVAS - UNIVERSIDAD NACIONAL

Se conformó un equipo de trabajo con el objetivo de cerrar las brechas identificadas en el FURAG y los cuestionarios de autodiagnóstico, generar conocimiento, definir herramientas de uso y apropiación, generar una cultura de compartir y difundir y perfeccionar la analítica institucional. El equipo está conformado por:

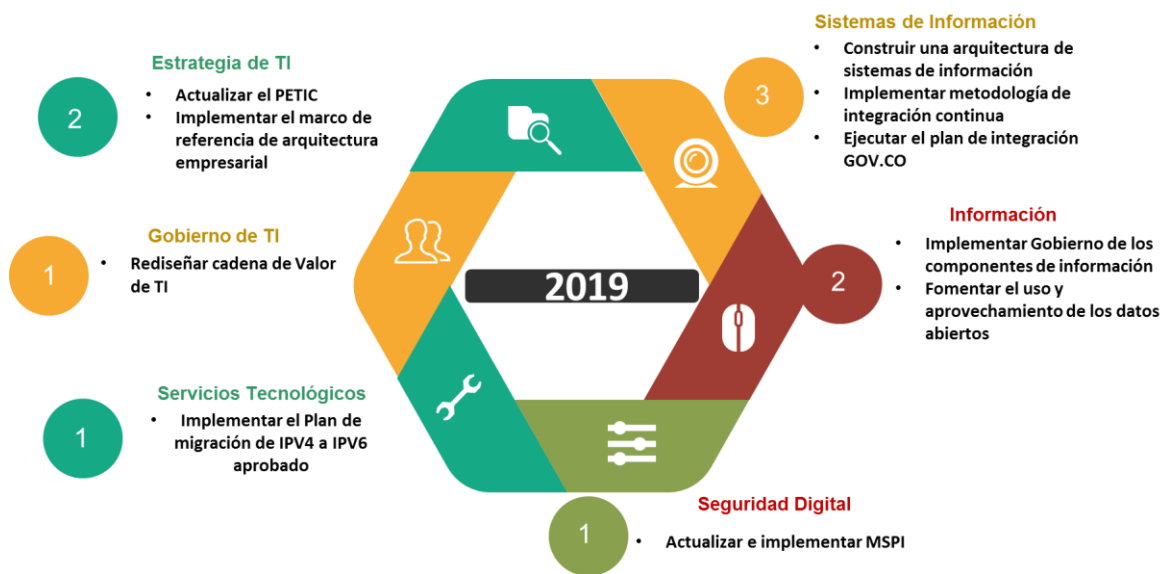


- ✓ Desarrollo de Talento Humano y Grupo de Trabajo de Administración de Personal
- ✓ Comunicaciones internas
- ✓ Gestión documental
- ✓ OSCAE, en los temas de comunicaciones externas, formación y Atención al Ciudadano.
- ✓ Oficina de Tecnología e Informática
- ✓ Grupo de Estudios Económicos
- ✓ Grupo de Asuntos Internacionales
- ✓ Grupo CIGEPI de la Delegatura de Propiedad Industrial

8.4.3 Actividades adelantadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Como parte de las tareas que se han venido desarrollando en la implementación del MIPG, la Oficina de Tecnologías de la Información ha reportado avance en las siguientes actividades:

Seguridad y Gobierno Digital



8.4.3.1 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI

De acuerdo al informe presentado por la Oficina de Tecnologías de la Información en relación al seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI (octubre a diciembre de 2019), el cual incluye: el estado de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MPSI en la SIC, el estado del plan de seguridad y privacidad de la información, avances en la implementación de controles y propuestas de políticas y controles de seguridad, se pudieron evidenciar los siguientes avances:



✓ **Estado del MPSI en la SIC**

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Entidad ha avanzado en las mejoras propuestas en el plan de trabajo definido para el 2019, sin embargo, aún existen brechas en la implementación de controles de seguridad en comparación con el Anexo A de la norma ISO 2700:2013:



Se identifica a partir de lo anterior, la necesidad de fortalecer los siguientes aspectos:

- Gestión de la continuidad del negocio.
- Tratamiento y etiquetado de los activos de información, según su clasificación.
- Gestión de la privacidad de la información.
- Tratamiento de información en ambiente de pruebas.

8.4.3.2 Plan de seguridad y privacidad de la información

En cumplimiento al Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, la Oficina de Tecnologías de la Información reportó avance de las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	% DE AVANCE
Implementación del proyecto de Grupo de Respuesta ante Ataques Cibernéticos CSIRT ³ , de acuerdo a los lineamientos dados por el	100%

³ Computer Security Incident Response Team

ACTIVIDAD	% DE AVANCE
gobierno nacional en materia de ciberseguridad, ciberdefensa y seguridad digital.	
Implementación de controles de seguridad.	100%
Desarrollo de plan de sensibilización en seguridad de la información.	100%
Levantamiento del inventario de activos de información de los procesos del SIGI.	100%
Identificación de riesgos de seguridad de la información en los procesos del SIGI	100%
Elaboración del plan de mejoramiento a los hallazgos de la auditoría del SGSI	100%
Inclusión del proyecto de privacidad de datos en el plan de acción	100%
Elaboración del Plan de Seguridad de las Entidades Operadoras de la Infraestructura Crítica Cibernética.	100%
Instructivo para el fortalecimiento de la seguridad de la información en el teletrabajo.	100%
Proyecto de continuidad en el plan de acción	100%

Durante el periodo se reportó un incidente de seguridad.

8.4.3.3 Implementación de controles

Durante el año 2019, se implementaron 23 controles de seguridad de la información, permitiendo a la Entidad mejorar su nivel de protección de acuerdo a lo definido en el MSPi:

CONTROL	AVANCES
Procedimientos de control de cambios en sistemas.	Se realizó la divulgación del procedimiento Gestión de Cambios GS01-P08. Se evidencia su implementación.
Reporte de eventos de seguridad de la información.	Se evidencia el procedimiento SC05-P01 y las estrategias utilizadas para incentivar el reporte de eventos y/o incidentes en los usuarios.
Transferencia de medios físicos.	El Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físico confirmó la aplicación de políticas de transferencia de medios físicos en cuanto el embalaje para proteger el contenido contra cualquier daño físico que pudiera presentarse durante el tránsito.
Análisis y especificación de requisitos de seguridad de la información.	Se creó, aprobó y publicó el procedimiento de requisitos y pruebas de seguridad en el desarrollo de sistemas de información - GS03-P05.
Política de desarrollo seguro.	Se cuenta con políticas de desarrollo seguro en el Instructivo SC05-I01 Políticas - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- SGSI y su implementación se desarrolla a través del procedimiento de Requisitos y pruebas de seguridad en el desarrollo de sistemas de información - GS03-P05.
Revisión técnica de las aplicaciones después de cambios en la plataforma de operación.	En procedimiento de gestión de cambios contempla el plan de pruebas después de cambios en la plataforma de operación. El CISO participa de los comités de



CONTROL	AVANCES
	cambios para evaluar el riesgo de seguridad y requerir o no revisiones de seguridad después de implementado el cambio.
Restricciones en los cambios a los paquetes de software.	Los desarrolladores no cuentan con permisos para realizar cambios en el ambiente productivo. Esta actividad se controla por el procedimiento GS01-P08 Gestión de cambios. El anterior lineamiento fue emitido por la jefatura de la Oficina de Tecnología e Informática a todos sus colaboradores.
Pruebas de seguridad de sistemas.	En el documento procedimiento de requisitos y pruebas de seguridad en el desarrollo de sistemas de información - GS03-P05 se contempla que los desarrolladores deben realizar pruebas de vulnerabilidad durante la etapa de codificación. Lo anterior para validar desde etapas tempranas que el desarrollo no presenta problemas de seguridad.
Prueba de aceptación de sistemas.	En el documento procedimiento de requisitos y pruebas de seguridad en el desarrollo de sistemas de información - GS03-P05, se contempla que las nuevas funcionalidades o nuevos sistemas deben implementar requisitos de seguridad y ser sometidos a escaneos de vulnerabilidad en el ambiente de pruebas previo a su paso a producción.
Inventario de activos.	Se realizó un nuevo inventario de activos en la SIC, mediante el formato registro de activos de información - SC05-F03.
Clasificación de la información.	Se clasificaron los activos de información mediante la Metodología para la identificación, clasificación y valoración de activos de información - SC05-I02.
Disposición de los medios.	Se implementó el procedimiento de borrado seguro - GS01P09.
Registro y cancelación del registro de usuarios.	Se verificó la revocación de las cuentas activas de correos electrónicos y en directorio activo para funcionarios y/o contratistas que ya han terminado su vinculación laboral con la Entidad.
Suministro de acceso de usuarios.	Se implementó el procedimiento GS01-P05 creación, cancelación y actualización de cuentas de usuarios.
Gestión de medios removibles.	Se implementó el bloqueo de escritura en USB, de acuerdo con las excepciones aprobadas por la SIC.
Política sobre el uso de controles criptográficos.	Se desarrolló un procedimiento para el cifrado de la información de los equipos de cómputo.
Gestión de llaves.	Se desarrolló un procedimiento para el cifrado de la información de los equipos de cómputo, en el cual se contempla la gestión de las llaves.
Registro de eventos.	Se verificó la implementación del SIEM, en cuanto al seguimiento de los eventos reportados por los elementos de la infraestructura tecnológica monitoreada.
Mensajería electrónica.	Se implementó la restricción de acceso a correos personales, de acuerdo con las excepciones aprobadas por la SIC.



CONTROL	AVANCES
Cumplimiento con las políticas y normas de seguridad.	Se emitieron memorandos a las diferentes dependencias, con las políticas de seguridad de la información que deben verificar y tener en cuenta para el desarrollo de sus funciones.
Gestión de capacidad.	Se cuenta con un documento en fase de revisión y aprobación que contiene el plan de capacidad tecnológica de la OTI para el periodo 2020-2023.
Seguridad de equipos y activos fuera de las instalaciones.	Se cuenta con un instructivo en fase de revisión y aprobación que contiene los lineamientos de seguridad para equipos que permanecen fuera de las instalaciones de entidad, como lo son los de teletrabajo.
Controles sobre auditorías de sistemas de información.	Se cuenta con un procedimiento de inspección de requisitos de seguridad y con la evidencia de su ejecución para un sistema de información crítico para la entidad.

8.4.3.4 Propuestas y apoyo en la implementación de políticas y controles

Para el año 2020, La OTI tiene previsto formular un plan de seguridad y privacidad de la información, que permitirá a la Entidad:

- ✓ Fortalecer la gestión y tratamiento de activos de información.
- ✓ Medir la gestión y efectividad del tratamiento de riesgos de seguridad de la información.
- ✓ Establecer criterios para el etiquetado de información.
- ✓ Superar las debilidades en la gestión de eventos de seguridad de la información.
- ✓ Establecer un procedimiento para la gestión de vulnerabilidades técnicas.
- ✓ Fortalecer la protección de datos prueba y la gestión de usuarios privilegiados.
- ✓ Fortalecer el plan de recuperación ante desastres.
- ✓ Fortalecer el componente de privacidad y establecer un programa integral de protección de datos personales en la SIC.

La Oficina de Control Interno adelantará las respectivas verificaciones a este plan de seguridad y privacidad como parte de las actividades de control que adelanta habitualmente.

8.4.3.5 Gobierno Digital y Seguridad Digital

✓ Avances en el plan de migración de IPV4 a IPV6⁴:

En relación al plan de migración de IPV4 a IPV6, se ha avanzado en la implementación del 80% en la Fase 1 Sede Bochica, de acuerdo a lo reportado por la Oficina de Tecnologías de la Información. De lo anterior, se publicó pool IPV6 internet, se creó el direccionamiento IPV6 para la SIC sede principal y se configuraron los equipos de seguridad perimetral.

⁴ IP es el protocolo de Internet que permite la navegación web, descarga de archivos, o cualquier otro servicio o aplicación, la comunicación entre los diferentes elementos de la red y los computadores o teléfonos celulares.

Se han presentado dificultades en la configuración del servidor DHCP y DNS, para lo cual se ha actualizado cronograma de trabajo, con el objetivo de alcanzar lo indicado en la resolución 2710 del 2017.

✓ **Plan de integración gov.co y fortalecimiento de datos abiertos:**

En atención a la directiva presidencial no. 2, del 2 de abril de 2019 para la “Simplificación de la interacción digital los ciudadanos y el Estado”, la Superintendencia de Industria y Comercio inició con el plan de integración al portal gov.co.

De acuerdo con este plan de integración presentado el pasado 17 de julio, la Entidad debe contar con los 29 trámites en dicho portal el 31 de julio de 2020. Para ello, la SIC adelanta un piloto en conjunto con el MINTIC y la Agencia Nacional Digital.

Se ha avanzado en la elaboración de historias de usuario y de mockups⁵ con la participación de la Delegatura de Protección al Consumidor y la Oficina Asesora de Planeación. De otra parte, los datos abiertos en algunas Delegaturas como Metrología Legal y Propiedad Industrial aún se están analizando las fuentes a usar y los tipos de variables a publicar. Paralelo a ello, en conjunto con OSCAE se realizó una encuesta para conocer las preferencias de los datos abiertos respecto a metrología legal, propiedad industrial y protección al consumidor. A partir de estos resultados, se proyecta convocar a dichas Delegaturas en los meses de noviembre y diciembre para definir curso de acción considerando las necesidades planteadas.

✓ **Arquitectura de los sistemas de información:**

Teniendo en cuenta el análisis situacional realizado y la determinación de brechas producto del estudio de las cadenas de valor de la Entidad, se cuenta con una arquitectura de referencia del ecosistema digital de la Agencia Nacional Digital. Dicho producto ha sido insumo para la definición de iniciativas y hojas de ruta dentro del PETI.

Actualmente, se está trabajando en la formulación del plan de intervención de los sistemas de información considerando las prioridades que manifiesten las áreas funcionales y las estrategias definidas en el marco de referencia.

✓ **Implementación y seguimiento al MSPI:**

En la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI se ha identificado una brecha en relación a la implementación de controles de seguridad requeridos por el MSPI:

⁵ En la manufactura y diseño, un **mockup**, **mock-up**, o **maqueta** es un modelo a escala o tamaño real de un diseño o un dispositivo, utilizado para la demostración, evaluación del diseño, promoción, y para otros fines. Un mockup es un prototipo si proporciona al menos una parte de la funcionalidad de un sistema y permite pruebas del diseño.¹ Los **mockups** son utilizados por los diseñadores principalmente para la adquisición de comentarios por parte de los usuarios. Fuente: Wikipedia





La Entidad tiene aspectos por mejorar en la implementación de controles para salvaguardar la seguridad y la privacidad de la información principalmente en los siguientes aspectos:

- Gestión de la continuidad del negocio.
- Vulnerabilidades en sistema de información desarrollados antes de 2019.
- Implementación de controles de cifrado de información en reposo.
- Tratamiento y etiquetado de los activos de información, según su clasificación
- Gestión de la privacidad de la información.
- Fortalecimiento de la seguridad en el ciclo de desarrollo de software.

Se desarrollaron las siguientes actividades con corte al 30 de septiembre en cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información de la SIC:

- Avance del 72% en la implementación del proyecto CSIRT de acuerdo al cronograma de actividades.
- Se gestionaron 5 controles nuevos de seguridad.
- Con la actualización de la metodología de gestión de riesgos, se inició con la identificación de activos de información en los 44 procesos, así como la identificación de riesgos de seguridad de la información en 23 procesos.
- En la actualidad se está adelantando la auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Se avanzó con la gestión de alertas de ciberseguridad.

Durante el periodo se dieron los siguientes avances en la implementación de controles:

CONTROL	OBSERVACIONES
Inventario de activos.	Se avanzó en el inventario de activos de información, mediante el formato registro de activos de información - SC05-F03 de acuerdo a la nueva metodología.
Clasificación de la información.	Se avanzó en la clasificación de los activos de información mediante la Metodología para la identificación, clasificación y valoración de activos de información - SC05I02.
Disposición de los medios.	Se avanzó en la implementación del procedimiento de borrado seguro - GS01-P09.
Registro y cancelación del registro de usuarios.	Se verificó la revocación de las cuentas activas de correos electrónicos y en directorio activo para funcionarios y/o contratistas que ya han terminado su vinculación laboral con la Entidad.
Suministro de acceso de usuarios	Se implementó el procedimiento GS01-P05 creación, cancelación y actualización de cuentas de usuarios.

9 Actividades de monitoreo y supervisión en la Entidad.

Se evidenció la actividad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como los Comités Directivos, instancias en las cuales se debe efectuar seguimiento para detectar las desviaciones frente a las metas planificadas y generar de manera oportuna las recomendaciones que permitan encaminar acciones que contribuyen al mejoramiento continuo en la Superintendencia. Es importante continuar fortaleciendo las acciones para elaborar y disponer oportunamente los registros de las actas aprobadas, que evidencian la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección frente a la gestión institucional.

9.1 Aplicar Evaluaciones y Autoevaluaciones.

Periódicamente se llevaron a cabo los Comités Directivos, instancia en la cual se realizó el seguimiento a temas estratégicos institucionales, para asegurar el cumplimiento de las metas de Gobierno.

Se evaluaron los indicadores de cada producto definido en el Plan de Acción Anual, para verificar el avance de las metas y objetivos institucionales. La Oficina Asesora de Planeación hace un seguimiento trimestral, con el fin de generar alertas tempranas a los Líderes de Proceso. <https://www.sic.gov.co/planes-de-accion-anual>

A la fecha de este informe, no se había completado la información de seguimiento al Plan de Acción del 2019.

Al corte del cuarto trimestre, los porcentajes de avances se encontraban en la siguiente situación:



% DE AVANCE	# DE PRODUCTOS
1% - 25%	1991
26% - 50%	1988
51% - 75%	1896
76% - 99%	1899
100% o superior	2043
TOTAL	9817

9.2 Adelantar Auditorías Internas de Gestión.

De conformidad con el “Plan Anual de Auditoría - Vigencia 2019”, entre los meses de septiembre a diciembre, la Oficina de Control Interno continuó con auditorías con un enfoque por riesgos a los siguientes procesos.

Con estas auditorías se busca verificar la efectividad de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos de dicho proceso y retroalimentar a la Entidad con oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Las auditorías se han venido desarrollando de acuerdo al cronograma aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2019. Los informes preliminares se han socializado con los procesos auditados de acuerdo a lo descrito en el CI02-P02 Procedimiento Auditorías Sistema Integral de Gestión Institucional.

9.3 Elaborar y presentar seguimientos e informes de ley.

De conformidad con el “Plan Anual de Auditoría - Vigencia 2019”, entre los meses de septiembre a diciembre, la Oficina de Control Interno elaboró y presentó los informes ordenados por la Ley, que permiten evidenciar el seguimiento y evaluación periódica a la gestión institucional, así como verificación de la efectividad del Sistema de Control Interno en la entidad:

10 Recomendaciones.

- 1) Se observó un adecuado control de monitoreo a la ejecución de las actividades de la planeación institucional; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento y autocontrol por parte de cada responsable de las actividades y productos establecidos en el Plan de Acción Anual 2019, dado que se observa para el primer semestre, un nivel de cumplimiento bajo en proporción al periodo de tiempo evaluado.
- 2) Se recomienda agilizar la puesta en marcha del sistema de información del Plan de Acción. El mecanismo actual mediante hojas de cálculo es susceptible a los riesgos de error y pérdida de información. Adicionalmente hace muy dispendioso el seguimiento al cumplimiento de las actividades, insumo para la elaboración del informe de desempeño institucional.



- 3) Se recomienda continuar con la actualización de la página web de la entidad, en lo que respecta a los resultados de gestión institucional, ya que este es el principal medio de consulta de los Grupos de Valor. Igualmente propender por una mayor utilización de las redes sociales como instrumentos de consulta e información.
- 4) Perfeccionar la identificación de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos, dentro del marco de las tipologías definidas en el Código Penal Colombiano, particularmente los delitos contra la administración pública (art. 397 al 420). Es importante que bajo el entendido de que los riesgos de corrupción son posibles conductas del funcionario público y los contratistas, se definan claramente estas conductas dentro de los procesos y se tomen medidas efectivas para prevenirlas e identificarlas. Las acciones preventivas no se pueden limitar a actividades lúdicas y de capacitación como se identificó en varios casos.
- 5) Perfeccionar la segmentación de grupos de valor y de otros grupos de interés de acuerdo a lo indicado en la "Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados" publicada por el DNP de manera tal que se identifiquen factores de riesgo provenientes de estos grupos de valor y se tomen las medidas necesarias para prevenir el riesgo de corrupción.

Fin del documento

