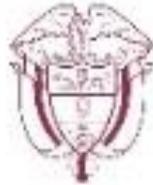




Superintendencia de
Industria y Comercio



Superintendencia de
Industria y Comercio



Mapas y Cartas descriptivas de los procesos

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

ENERO_2025



1. OBJETIVO

Este documento tiene por objeto recopilar la información concerniente a los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las dependencias de la SIC como documento de referencia del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Caracterización: es una herramienta de planificación que permite la documentación de los procesos en el Sistema Integrado de Gestión Institucional, a través de la identificación de sus elementos esenciales y establecimiento de las interrelaciones con otros procesos.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: documento que define en detalle y de manea estandarizada, cómo se desarrolla una actividad dentro de un proceso.

Indicador:¹ es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.¹

4. RESPONSABILIDADES

La Oficina Asesora de Planeación tiene la responsabilidad de mantener actualizado este documento de procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, así como asegurar su divulgación.

¹ Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. DAFP

5. MODELO DE OPERACIÓN

El modelo de operación por procesos de la Entidad permite armonizar la misión y visión institucional al cumplimiento de los objetivos institucionales.

De acuerdo con lo anterior, el modelo de operación está conformado por los macroprocesos indicados en el mapa de procesos, los cuales están implementados a través de procesos, procedimientos e instructivos identificados para cada proceso y la realización de actividades permanentes de mejora continua. Las interrelaciones de entrada y de salida se encuentran definidas en las caracterizaciones de los procesos. Los Macroprocesos, procesos y documentación asociada se encuentra publicada en la IntraSIC para consulta de los servidores públicos al igual que en la en la página web con acceso al público en general.

Para la definición de los macroprocesos que conforman la operación de la Entidad, se tuvo en cuenta las disposiciones legales que le asignan las funciones a la SIC y el conjunto de planes y programas establecidos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Establecidos los macroprocesos fueron clasificados teniendo en cuenta su naturaleza y su función, así:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** son aquellos procesos en los cuales se determinan, políticas, estrategias, se fijan objetivos y se retroalimenta la dirección sobre la gestión institucional.

1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- *Formulación Estratégica*
- *Revisión Estratégica*
- *Elaboración de Estudios y Análisis Económicos*
- *Gestión Estratégica de Tecnologías de la Información*

2. SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y APOYO EMPRESARIAL

- *Servicio a la Ciudadanía*
- *Formación*
- *Comunicaciones*
- *Gestión Integral de Datos Personales*

3. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

- *Seguridad y Salud en el Trabajo*
- *Formulación Sistema Integral de Gestión*
- *Gestión Ambiental*
- *Gestión de la Seguridad de la Información*



Superintendencia de Industria y Comercio

- **PROCESOS MISIONALES:** son aquellos que permiten dar cumplimiento las funciones asignadas a la entidad y tienen impacto en el usuario.

1. VIGILANCIA NORMAS DE LIBRE COMPETENCIA

- *Vigilancia y Control - Libre Competencia*
- *Trámites Administrativos- Libre Competencia*

2. ADMINISTRACIÓN SISTEMA NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

- *Registro y Depósito de Signos Distintivos*
- *Concesión de Nuevas Creaciones*
- *Transferencia de Información Tecnológica Basada en Patentes*

3. VIGILANCIA ADMINISTRATIVA - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

- *Trámites Administrativos - Protección del Consumidor*
- *Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones*

4. ASUNTOS JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

- *Trámites Jurisdiccionales - Protección al Consumidor y Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial*

5. VIGILANCIA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- *Trámites Administrativos Protección de Datos Personales*

6. VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

- *Calibración de Equipos*
- *Trámites Administrativos Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios*
- *Vigilancia y Control de Reglamentos Técnicos, Metrología Legal y Precios*

7. DIFUSIÓN, APOYO Y ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y MIEMBROS DE LA RNPC

- *Difusión y Apoyo – RNPC*
- *Atención Consumidor - RNPC*





- **PROCESOS DE APOYO:** son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control.
 1. **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**
 - *Administración, Gestión y Desarrollo del Talento Humano*
 - *Control Disciplinario Interno*
 2. **GESTIÓN DOCUMENTAL**
 - *Gestión Documental*
 3. **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
 - *Contratación*
 - *Inventarios*
 - *Servicios Administrativos*
 4. **GESTIÓN FINANCIERA**
 - *Contable*
 - *Presupuestal*
 - *Tesorería*
 - *Gestión de Ingresos y Devoluciones*
 5. **GESTIÓN JURÍDICA**
 - *Cobro Coactivo*
 - *Gestión Judicial*
 - *Regulación Jurídica*
 - *Notificaciones*
 6. **GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI**
 - *Gestión de Servicios Tecnológicos*
 - *Gestión de Sistemas de Información*
 - *Gestión de Informática Forense*
- **PROCESOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL:** son aquellos para verificar que los resultados y las acciones previstas se cumplieron de conformidad con lo planeado

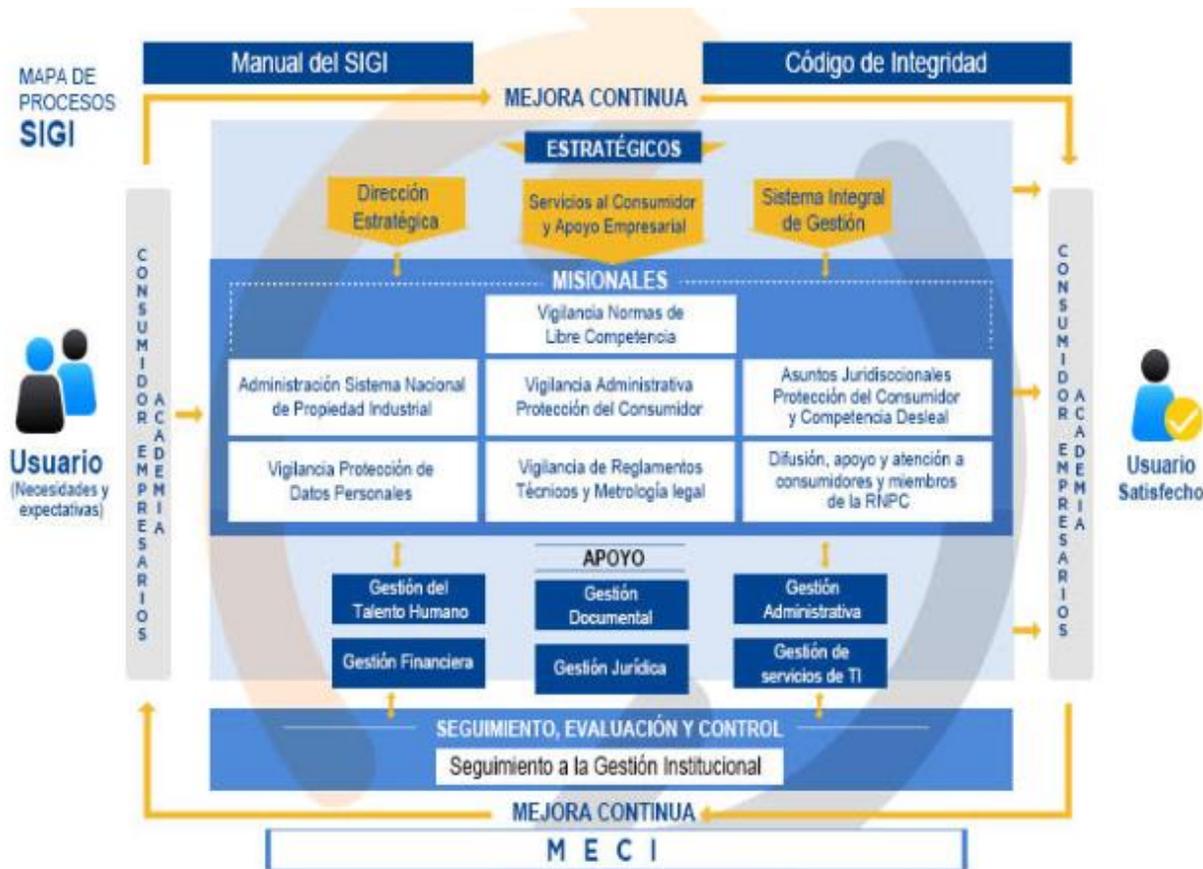




1. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Asesoría y Evaluación Independiente
- Seguimiento Sistema Integral de Gestión Institucional

Figura 1: Mapa de Procesos



Para facilitar la interacción entre el Estado y el ciudadano, la entidad cuenta con trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, que les permiten acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista por la Ley.

Estos trámites están definidos en los procedimientos que cumplen con los objetivos estratégicos y los requerimientos de los usuarios institucionales.

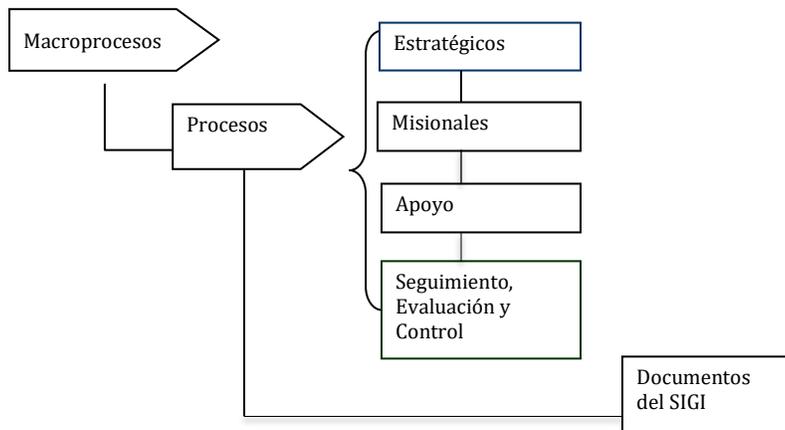
De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia define su operación orientada al compromiso de realizar las actividades que le competen de una forma eficaz, eficiente y efectiva, por medio de la gestión orientada a los resultados y siguiendo los lineamientos descritos a continuación:



- La Superintendencia trabaja por procesos, los cuales son identificados y conocidos por los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- La SIC identifica, mantiene y mejora los procesos y sus interrelaciones a fin de tener un enfoque de sistema integral para la gestión.
- Las decisiones tomadas en la SIC se basan en el análisis de datos y la información relacionada con los procesos, trámites y servicios en desarrollo de las funciones asignadas por normas legales.

En la figura 2 se esquematiza el Modelo de Operación basado en procesos su clasificación y la jerarquización del mismo.

Figura 2. Esquema Modelo de Operación



Fuente OAP

La Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, ha estructurado e implementado el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI, con el propósito de brindar mejores servicios a los ciudadanos y partes interesadas y fortalecer la eficiencia institucional. En este esfuerzo, ha sido clave el compromiso que desde la Alta Dirección ha orientado a la consecución de los objetivos definidos en el marco estratégico de la Entidad, y que, adherido a buenas prácticas de gestión, responsabilidad social, sostenibilidad y ajustado a los lineamientos de gestión de una Empresa Familiarmente Responsable (efr), le apunta a la mejora continua y al buen uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos con los que cuenta cada uno de los procesos institucionales.

De acuerdo con lo anterior, la SIC ha implementado seis (6) sistemas, los cuales integran el SIGI, basado en las buenas prácticas de gestión y la normativa legal vigente que les aplique. En la tabla 1, se presentan los referentes de cada uno de los sistemas:

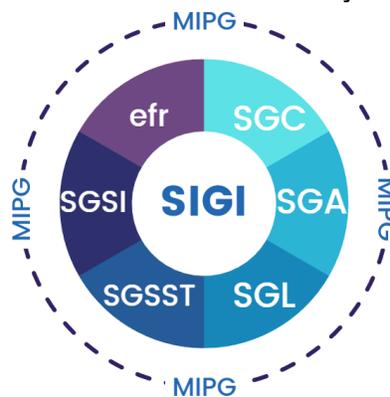
Tabla 1. Referentes del SIGI

Sistema	Referente	Estado
Sistema de Gestión de Calidad - SGC	NTC ISO 9001:2015	Aplicación parcial. (Ver anexo 1, en este anexo se presentan los numerales acogidos por la entidad y su articulación con MIPG)
Sistema de Gestión Ambiental - SGA	NTC ISO 14001:2015	Certificada
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST	Decreto 1072 de 2015 Resolución 0312 de 2019	Aplicación total
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI	NTC ISO/IEC 27001:2013	Aplicación total
Sistema de Gestión de los Laboratorios	NTC ISO/IEC 17025:2017	Acreditada
Modelo de Gestión de la Conciliación Entidad Familiarmente Responsable (efr)	Norma efr 1000-1 Norma efr 1000-3	Aplicación total

Fuente: Elaboración propia

Además, dando cumplimiento al 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*”, la SIC implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual es un “*marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades*”, que se articula con los sistemas de gestión implementados por la SIC:

Gráfico 1. Articulación SIGI y MIPG



Fuente: Elaboración propia

Para consultar los documentos que hacen parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de La Superintendencia de Industria y Comercio – SIC ingrese al aplicativo SIC haciendo clic en el siguiente link: <https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/index.php> .