



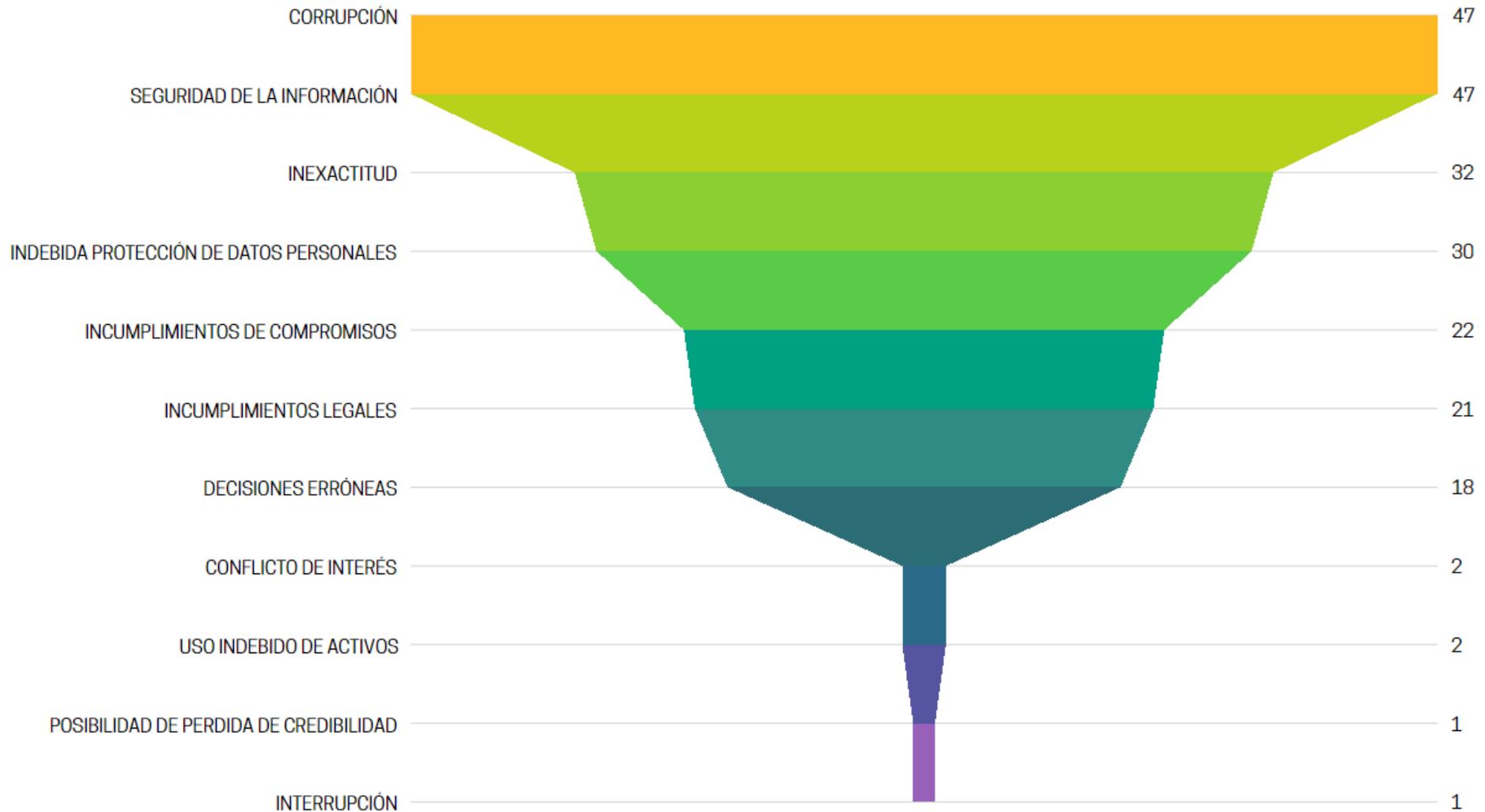
**Industria y
Comercio**
SUPERINTENDENCIA

1. BALANCE MONITOREO DE RIESGOS 2023

Oficina Asesora de Planeación – OAP
Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional
Diciembre - 2023

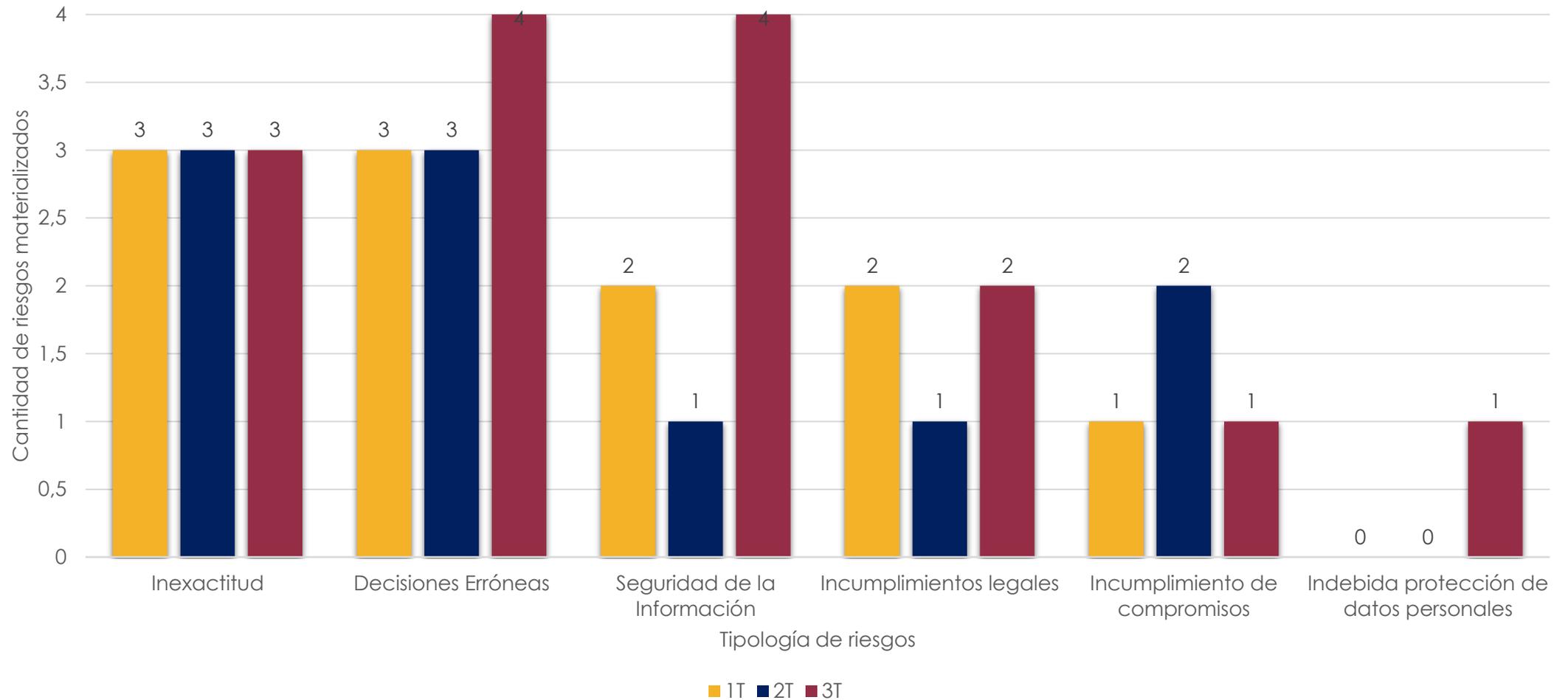


1. NÚMERO DE RIESGOS POR TIPOLOGÍA



La gráfica presenta el número de riesgos por tipología. En resumen, se han identificado 223 riesgos en la Entidad.

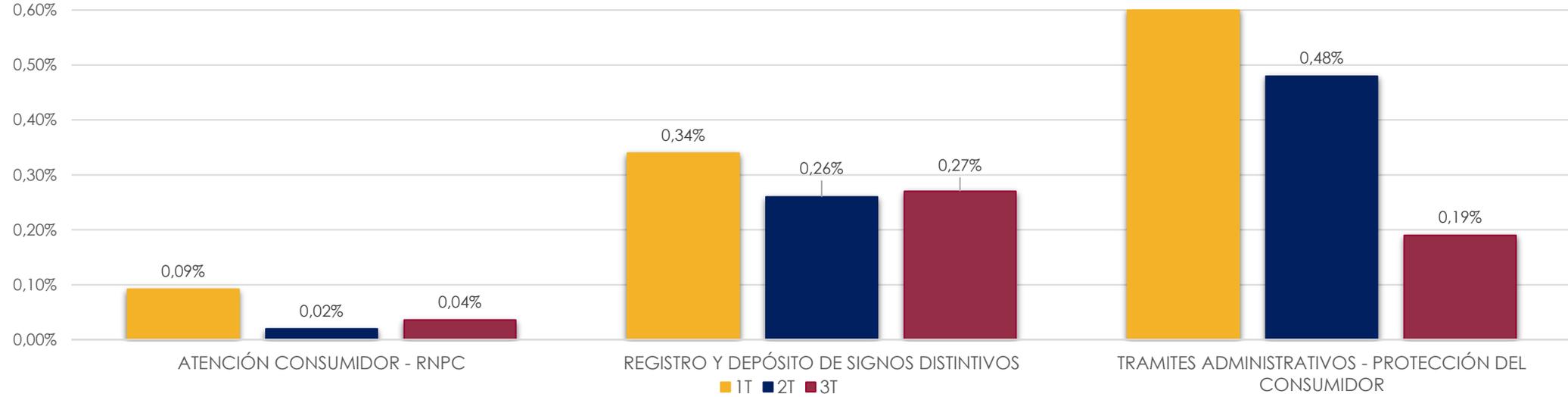
2. RIESGOS MATERIALIZADOS POR TIPOLOGÍA



En la gráfica se presenta el comparativo de las materializaciones de riesgos durante el 1, 2 y 3 trimestre de 2023

3. RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

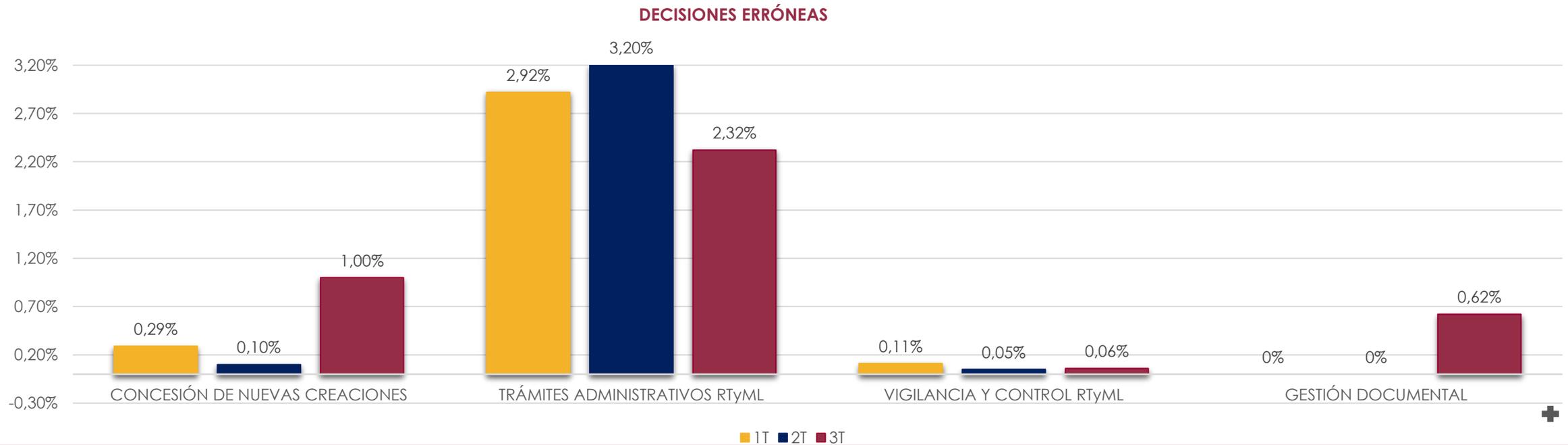
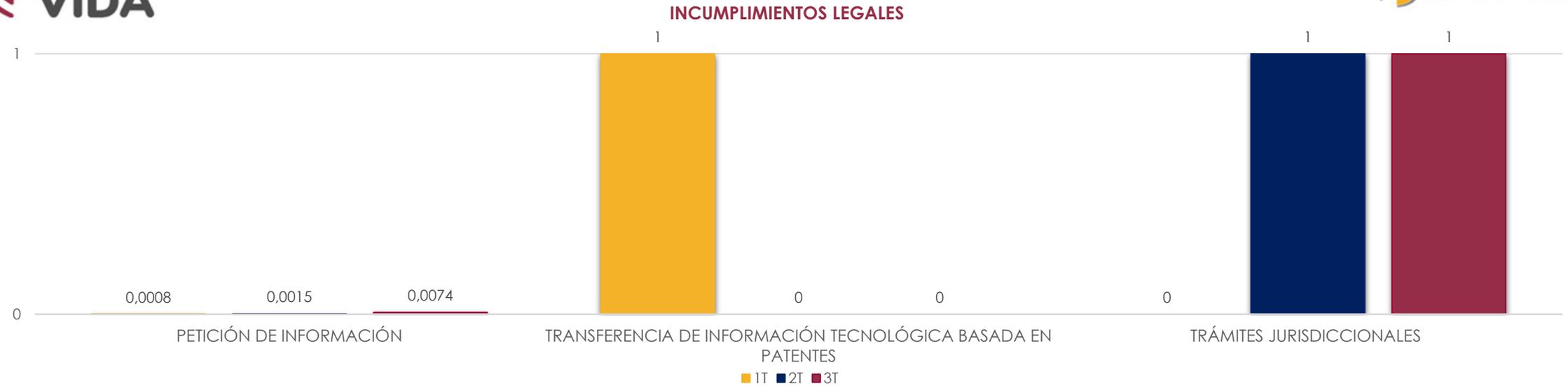
INEXACTITUD



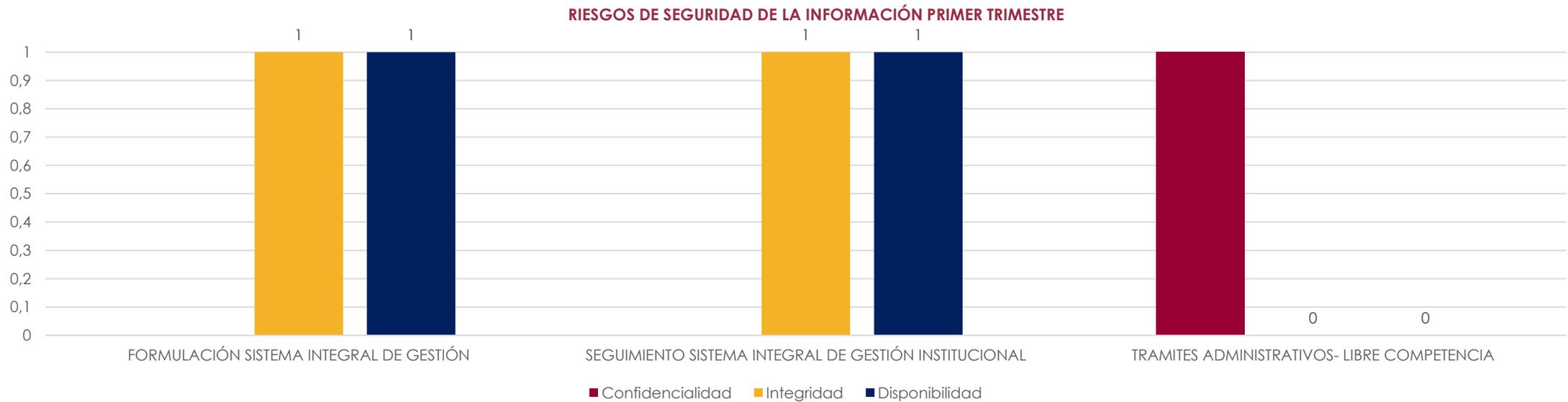
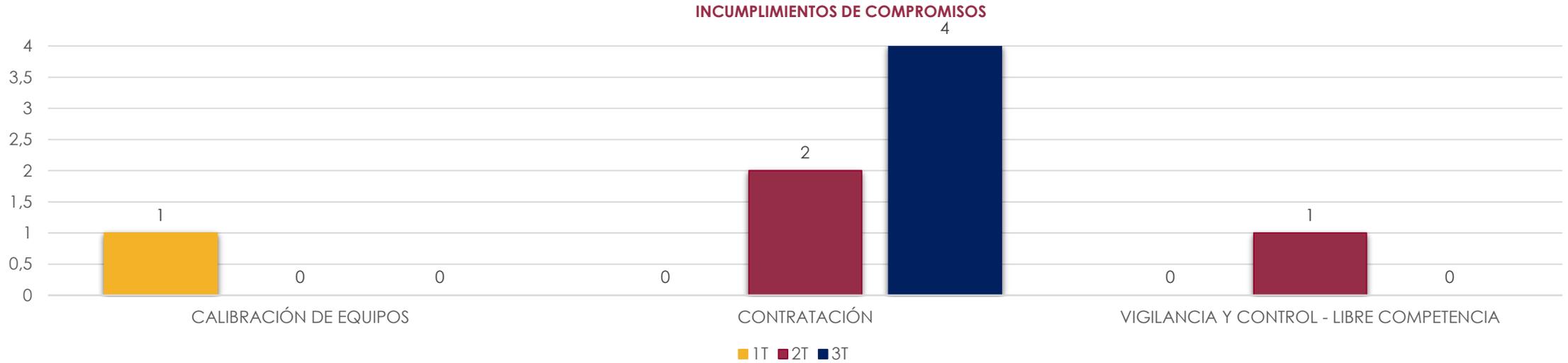
INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - FORMACIÓN



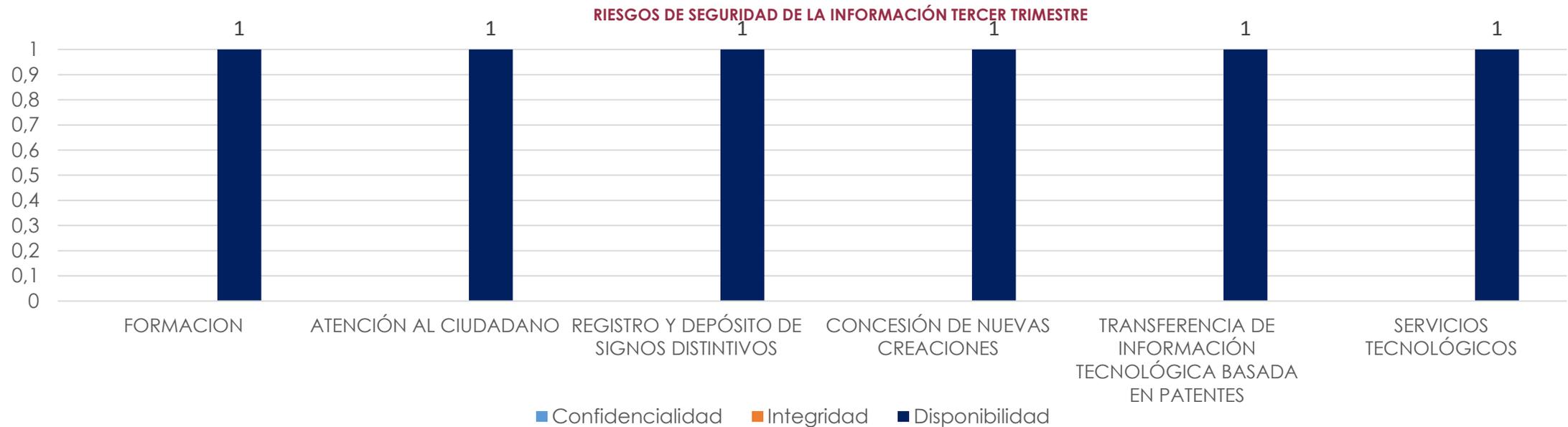
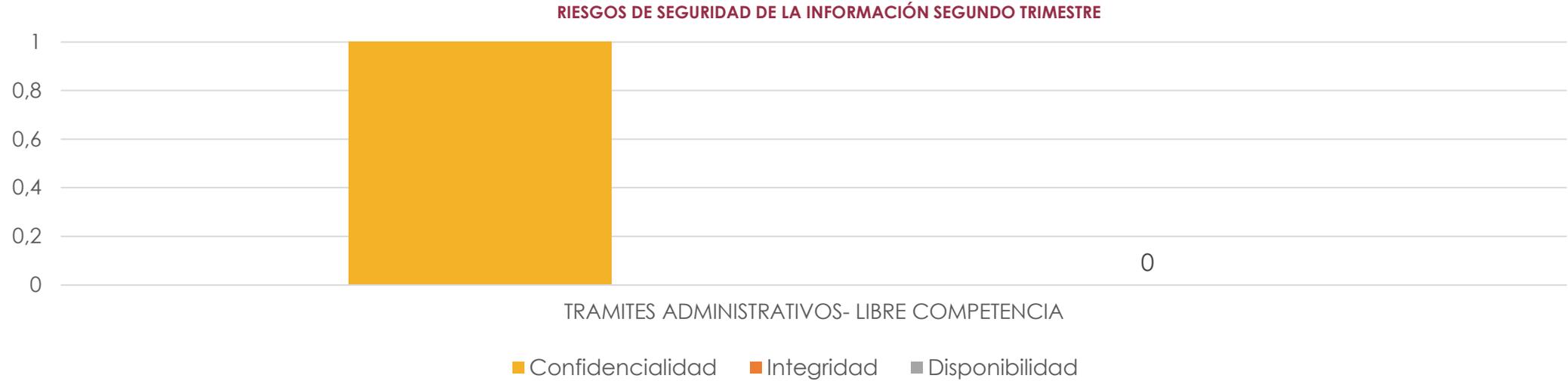
3. RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO



3. RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO



3. RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO



4. DETALLE DE RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
INEXACTITUD	ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC	INEXACTITUD - Al brindar información, orientación y atención al consumidor.	Enero-Marzo	El riesgo se materializó en veintinueve (29) oportunidades. El porcentaje de materializaciones representa el 0,092% frente al total de las atenciones realizadas (31490).	-Se realizó la llamada y/o reorientación al usuario - Se continúa con el plan de formación para contratistas
			Abril-Junio	El riesgo se materializó en diez y nueve (19) oportunidades. El porcentaje de materializaciones representa el 0,02% frente al total de las atenciones realizadas (89936).	
			Julio-Septiembre	El riesgo se materializó en veinticuatro (24) oportunidades. El porcentaje de materializaciones representa el 0,036% frente al total de las atenciones realizadas (66503).	
	REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	INEXACTITUD - al emitir los Actos administrativos que deciden las solicitudes de registros y depósitos de signos distintivos	Enero-Marzo	Para el primer trimestre fueron decididas 8.111 clases, de los cuales se recibieron 28 solicitudes de revocatoria directa, lo que representa un 0.34% del total de clases decididas.	Se realizó la corrección de la información y se envió de nuevo el acto administrativo o actuaciones y se revocó el acto administrativo (cuando aplicó).
			Abril-Junio	Para el segundo trimestre fueron decididas 12.608 clases, de los cuales se recibieron 34 solicitudes de revocatoria directa, lo que representa un 0.26% del total de clases decididas.	
			Julio-Septiembre	Para el segundo trimestre fueron decididas 13.266 clases, de los cuales se recibieron 36 solicitudes de revocatoria directa, lo que representa un 0.27% del total de clases decididas.	
	TRAMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	INEXACTITUD - dentro de los actos administrativos proferidos	Enero-Marzo	El riesgo se materializó en 2 actos administrativos, lo que representa un 0,602% de 332 actos administrativos gestionados en el periodo	Se expidió la corrección de los actos administrativos
			Abril-Junio	El riesgo se materializó en 4 actos administrativos, lo que representa un 0,48% de 842 actos administrativos gestionados en el periodo	
			Julio-Septiembre	El riesgo se materializó en 1 acto administrativo, lo que representa un 0,19% de 512 actos administrativos gestionados en el periodo	



TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
DECISIONES ERRÓNEAS	CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES	DECISIONES ERRÓNEAS - al emitir el acto administrativo en cada etapa del proceso.	Enero-Marzo	El riesgo se materializó en 9 oportunidades, lo que representa un 0,29% de 3141 solicitudes decididas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó la corrección de los actos administrativos - Se llevan a cabo capacitaciones orientadas a aclarar y unificar conceptos técnicos y jurídicos
			Abril-Junio	El riesgo se materializó en 1 oportunidad, lo que representa un 0,1% de 883 solicitudes decididas.	
			Julio-Septiembre	El riesgo se materializó en 10 oportunidades, lo que representa un 1% de 899 solicitudes decididas.	
	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS	DECISIONES ERRÓNEAS Durante la investigación administrativa	Enero-Marzo	El riesgo se materializó en 30 oportunidades, lo que representa: - Grupo de Trámites Administrativos: 1.23% de 618 actos administrativos - Grupo de Trabajo de Inspección, Vigilancia e Investigación de Control Precios: 3,92% de 408 actos administrativos	Se realizó la corrección de los actos administrativos
			Abril-Junio	El riesgo se materializó en 39 oportunidades, lo que representa un 3.2% de 1208 solicitudes decididas.	
			Julio-Septiembre	El riesgo se materializó en 34 oportunidades, lo que representa: - Grupo de Trámites Administrativos: 2.42% de 1073 actos administrativos - Grupo de Trabajo de Inspección, Vigilancia e Investigación de Control Precios: 2% de 391 actos administrativos	
	VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS	DECISIONES ERRÓNEAS - al momento de dar respuesta a las licencias de importación	Enero-Marzo	Se presentaron 18 decisiones erróneas al emitir concepto en las licencias de importación, de 15005 registros de importación, lo cual equivale a un porcentaje del 0,11%	Se realizó la reapertura de la aprobación o negación de la licencia de importación a través del aplicativo VUCE.
			Abril-Junio	Se presentaron 8 decisiones erróneas al emitir concepto en las licencias de importación, de 16649 registros de importación, lo cual equivale a un porcentaje del 0,05%	
			Julio-Septiembre	Se presentaron 11 decisiones erróneas al emitir concepto en las licencias de importación, de 17732 registros de importación, lo cual equivale a un porcentaje del 0,06%	
	GESTIÓN DOCUMENTAL	DECISIONES ERRÓNEAS - al registrar la información en el sistema, al radicar, digitalizar, indexar; al organizar y encasillar los documentos de entrada, salida y traslado.	Julio-Septiembre	Se presentaron 959 decisiones erróneas al radicar los documentos de entrada, salida y traslado, de 154.263 radicaciones realizadas por equipo de radicación, lo que equivale a 0.62%.	<ul style="list-style-type: none"> -Se realiza el listado de las comunicaciones con inconsistencias separados por dependencia. - Se envía memorando a las dependencias que superan las 20 solicitudes de corrección en el trimestre. - Se recibió capacitación por parte de las áreas de temas nuevos o de refuerzo

TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS - en la realización de calibraciones, comprobaciones intermedias y mantenimiento del equipamiento utilizado para la prestación del servicio de calibración	Enero-Marzo	Se materializó en una actividad, durante el periodo: Se realiza revisión y seguimiento al programa de control del mantenimiento, comprobaciones intermedias y calibración de equipos de los laboratorios, evidenciándose que no se cumplió con los tiempos de calibración de la cámara climática	- Se realiza la revisión de los certificados de calibración del equipamiento utilizando las cartas de Control y Se documentan en el formato intervalos de calibración RT3-F44
	CONTRATACIÓN	INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS - en dar trámite a las solicitudes de adquisición de bienes y servicios para dar cumplimiento al Plan Anual de Adquisiciones de la entidad bajo los parámetros legales en materia contractual durante toda las etapas del proceso: precontractual, contractual y postcontractual.	Abril-Junio	De 14 procesos, se declararon desiertos 2 procesos: 1. Adquisición de básculas con calibración incluida para el pesaje de los residuos sólidos, peligrosos y/o especiales, y de los pacientes del consultorio médico de la Superintendencia de Industria y Comercio 2. Prestación de servicios de ensayo de aptitud bilateral para el aseguramiento de la validez de los resultados del laboratorio de calibración de la Superintendencia de Industria y Comercio en la magnitud de masa	-Revisión de los procesos -Publicación nuevamente de los procesos - Solicitud de liberación de recursos, cuando aplicó
			Julio-Septiembre	De 12 Procesos, se declararon 4, debido a falta de ofertas o proponentes inhabilitados	
	VIGILANCIA Y CONTROL - LIBRE COMPETENCIA	INCUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS - Al tener demoras o retrasos en la ejecución del Programa anual de estrategias de divulgación	Abril-Junio	Durante el periodo se han ejecutado 4 actividades entre eventos y jornadas de capacitación de 5 actividades programadas en el programa anual de estrategias de divulgación con un cumplimiento de 80%, por lo cual se materializó el riesgo por incumplimiento a compromisos.	- Se notificó a las partes interesadas y a la Dirección de Cumplimiento - Actualización del Programa anual de estrategias de divulgación



TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
INCUMPLIMIENTOS LEGALES	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	INCUMPLIMIENTOS LEGALES - Al no dar respuesta en los términos de Ley	Enero-Marzo	Durante el periodo se presentaron 40 (representa un 0.08% de 49833 peticiones) Derechos de Petición Vencidos y/o contestados fuera del término: 1. Despacho del superintendente delegado para la propiedad industrial: 6 2. Dirección financiera: 6 3. Grupo de trabajo de atención al ciudadano: 5 4. Dirección de investigaciones de protección al consumidor: 3 5. Grupo de trabajo de cobro coactivo: 3 6. Grupo de trabajo de secretaría: 3 7. Grupo de trabajo de notificaciones y certificaciones: 2 8. Dirección de investigaciones de protección de datos personales: 2 9. Dirección de investigaciones para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal: 2 10. Despacho del superintendente delegado para la protección de la competencia: 1 11. Grupo de control disciplinario interno: 1 12. Grupo de trabajo de apoyo a la red nacional de protección al consumidor: 1 13. Grupo de trabajo de competencia desleal y propiedad industrial: 1 14. Grupo de trabajo de sistemas de información: 1 15. Oficina asesora de planeación: 1 16. Oficina de control interno: 1 17. Secretaria general: 1	<ul style="list-style-type: none"> -Se socializó la información de los derechos de petición con las áreas correspondientes. -Se remitió memorando al Grupo de Control Disciplinario Interno, con el listado de peticiones contestadas fuera de término por parte de las dependencias de la Entidad -Se realizó reunión con los enlaces de Derechos de Petición de todas las áreas y grupos de trabajo, en donde se socializaron los lineamientos normativos, internos, roles y responsabilidades en la gestión eficiente de derechos de petición.
			Julio-Septiembre	Se presentaron 73 (representa un 0.15% de 49512 peticiones) Derechos de Petición Vencidos y/o contestados fuera del término, 36 más que en el primer trimestre. Estos vencimientos se concentraron en 19 direcciones y grupos de trabajo, entre ellos el Grupo de trabajo de cobro coactivo, la Dirección de investigaciones de protección de datos personales, la Dirección financiera, el grupo de trabajo de calificación, la Dirección de investigaciones para el control y verificación de reglamentación, el Grupo de trabajo de administración de personal, Notificaciones y certificaciones.	



4. DETALLE DE RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
INCUMPLIMIENTOS LEGALES	TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES	INCUMPLIMIENTOS LEGALES - al emitir respuestas a los servicios de búsquedas tecnológicas y búsquedas de diseños industriales, con más de 30 días hábiles, contados a partir de su fecha de radicación. Para el caso de las solicitudes de búsquedas con requerimiento, a partir del día siguiente en que el solicitante aporte la información requerida, se reactivará el término para resolver la solicitud	Enero-Marzo	Se presentó en una solicitud de 50 (3 solicitudes de búsquedas en DI, y 47 solicitudes de búsquedas tecnológicas).	Se reactivó el flujo de trabajo para el caso, en SIPI, y se envió documento de respuesta al servicio solicitado, a los 12 días después del tiempo legal establecido.
	TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	INCUMPLIMIENTOS LEGALES - Al no cumplir los términos de Ley para resolver la controversia.	Abril-Junio	En el periodo objeto de monitoreo, se evidencio la materialización del riesgo en un proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Se solicitó un informe detallado al contratista asignado, - Se resuelve una solicitud de perdida automática de competencia -Se remitió el proceso en su totalidad a los juzgados civiles del circuito de Bogotá D.C. oficina de reparto.
			Julio-Septiembre	En el periodo objeto de monitoreo, se evidencio la materialización del riesgo en un proceso.	<ul style="list-style-type: none"> -Se realizo un informe de los procesos sobre los cuales se encuentra corriendo la instancia a cargo del grupo de trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial -Se estableció que se deben programar las fechas de las audiencias con un tiempo de antelación de un (1) mes



4. DETALLE DE RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	FORMACIÓN	INDEBIDA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - Al gestionar y realizar jornadas académicas y cursos virtuales - Al gestionar y realizar jornadas académicas y cursos virtuales	Julio-Septiembre	Se identificó un (1) caso en el cual se realizó divulgación de la oferta académica del Grupo de Trabajo de Formación a un participante que indicó la no autorización del tratamiento de sus datos personales en la última jornada académica a la cual asistió.	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó eliminación del correo electrónico de la base de datos para la divulgación de la oferta académica del Grupo de Trabajo de Formación. -Se efectuó análisis del caso con las personas involucradas en el proceso, con el fin de identificar la causa raíz. - Se formuló plan de mejoramiento -Se publicó el enlace que redirecciona a la política de tratamiento de datos personales en los formularios de registro de las jornadas académicas y cursos virtuales.



4. DETALLE DE RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FORMULACIÓN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	PÉRDIDA DE INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD - del Sistema Integral de Gestión Institucional	Enero-Marzo	Durante el periodo se materializó el riesgo 27 días, del 09 de febrero al 07 de marzo de 2023	- Se inhabilitó el acceso al SIGI para usuario externos, durante el 09 de febrero al 07 de marzo de 2023
	SEGUIMIENTO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL				
	TRAMITES ADMINISTRATIVOS- LIBRE COMPETENCIA	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - PÉRDIDA DE CONFIDENCIALIDAD - ante divulgaciones no autorizadas de información clasificada y reservada	Enero-Marzo	Durante el periodo, se atendieron 12 trámites en materia de prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal administrativa. En una actuación se materializó el riesgo de seguridad de la información.	Se solicitó a la OTI que el radicado relacionado quedará con actuación 816 (Reservado)
			Abril-Junio	En las actuaciones administrativas que se adelantan en materia de prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal administrativa, se materializó el riesgo de seguridad de la información, en una actuación radicada en un caso.	-Se tomaron las acciones correspondientes con la OTI y la OAP para evitar que esa información continuara visible al público. -Se formuló un plan de mejoramiento

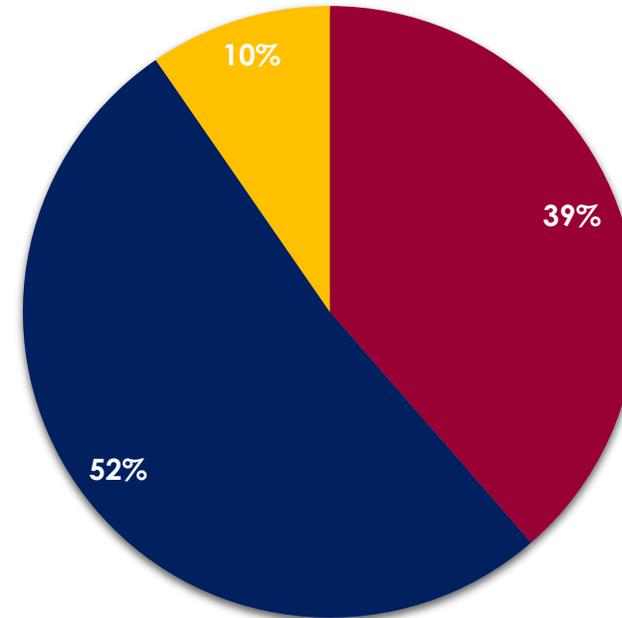


4. DETALLE DE RIESGOS MATERIALIZADOS POR PROCESO

TIPOLOGÍA	PROCESO	RIESGO	PERIODO	HECHOS	TRATAMIENTO
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	FORMACION	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - PÉRDIDA DE DISPONIBILIDAD - del campus virtual de la Entidad - del campus virtual de la Entidad	Julio- Septiembre	En el mes de septiembre se presentaron fallas del proveedor de servicios del canal de comunicaciones IFX Networks generando indisponibilidad e intermitencia de acceso a la pagina web y aplicaciones de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> - La SIC expidió y publicó la Resolución 54645 de 2023 - Por parte de la OTI efectuaron monitoreo permanente de la plataforma del Campus Virtual y de la disponibilidad de la infraestructura donde opera el Campus. -Se comunicó por los canales oficiales que se presentó falla masiva de los canales de atención virtuales, debido a una contingencia de ataque cibernético a nivel nacional. -se prestó el servicio a la ciudadanía por los otros canales de atención (escrito, presencial y telefónico), mitigando el impacto ocasionado por la contingencia nacional.
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - PÉRDIDA DE DISPONIBILIDAD - de la funcionalidad de los canales de atención, ocasionando indisponibilidad de la información generada por el ciudadano			
	REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - PÉRDIDA DE DISPONIBILIDAD - ante fallos en el sistema de información de propiedad industrial			
	CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES				
	TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES				
GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - PÉRDIDA DE DISPONIBILIDAD - De los servicios tecnológicos, debido a fallas en los componentes de la infraestructura tecnológica				

5. AVANCE DEL PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS

Actividades cumplidas	173	39%
Actividades en ejecución (avance promedio 68%)	232	52%
Actividades en ejecución (avance 0%)	43	10%
Total actividades	448	100%



■ Actividades cumplidas
 ■ Actividades en ejecución (avance promedio 68%)
 ■ Actividades en ejecución (avance 0%)

- Reportar todos los riesgos materializados, esto permitirá fortalecer los procesos y controles de la Entidad, mejorando el rol preventivo.
- Recordar que en los casos que se materialice un riesgo se debe analizar si se debe formular plan de mejoramiento.
- Identificar las situaciones indeseadas que ya se han presentado y no han sido identificadas en el mapa de riesgos.
- Atender las mesas de trabajo para la identificación de riesgos fiscales y la actualización de riesgos durante el mes de enero de 2024.
- Para los procesos que presentaron casos de materialización durante la vigencia 2023 analizar si se deben incluir nuevas causas, consecuencias y la calificación de la probabilidad e impacto del riesgo antes de controles.
- Durante la vigencia 2024 la OAP estará revisando la efectividad de los controles diseñados e implementados en los riesgos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

- Realizar el reporte oportuno de los riesgos materializados de acuerdo al procedimiento de gestión de incidentes y a la metodología de riesgos.
- Cuando se materialice un riesgo, analizar las correcciones realizadas, con el propósito de diseñar o ajustar controles correctivos
- La oportuna revisión y actualización de los activos de información críticos del proceso, facilita la identificación de riesgos y controles para salvaguardarlos.
- Revisar periódicamente los riesgos asociados a cada uno de los procesos, a fin de determinar si requieren alguna actualización, creación y/o modificación.



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA