	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 1 de 23

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
5	GENERALIDADES	7
5.1	Propósito de la rendición de cuentas	7
5.2	Principios de la rendición de cuentas.....	8
5.3	Componentes de la rendición de cuentas	8
5.4	Requisitos y condiciones de la rendición de cuentas	10
5.5	Destinatarios de la rendición de cuentas.....	10
5.6	Medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas en la sic 11	11
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	13
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	15
7.1	ETAPA 1: Alistar EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	15
7.1.1	Realizar el autodiagnóstico RdC en la entidad	15
7.1.2	Realizar caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	16
7.1.3	Identificar disponibilidad de recursos para la RdC.....	16
7.2	ETAPA 2: REALIZAR DISEÑO Y PREPARACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
7.2.1	Definir el Objetivo de la estrategia de RdC.....	17
7.2.2	Preparar información necesaria para la rendición de cuentas.....	17

Elaborado por: Nombre: Ella Ximena Cáliz Figuroa Cargo: Contratista	Revisado y Aprobado por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Nombre: Julie Viviana Llorente Valvuenza Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial.	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2019 ▯ 11 ▯ 22
---	--	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 2 de 23

7.2.3	Seleccionar acciones de diálogo.	18
7.2.4	Seleccionar acciones de Incentivos.....	19
7.2.5	Elaborar cronograma para la estrategia de rendición de cuentas.	20
7.2.6	Aprobar la estrategia de rendición de cuentas	20
7.2.7	Solicitar modificación de Planes de acción.....	20
7.3	ETAPA 3: SOCIALIZAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	20
7.3.1	Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas	20
7.4	ETAPA 4. EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	21
7.4.1	Desarrollar actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).....	21
7.4.2	Realizar seguimiento al cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).....	21
7.5	ETAPA 5: EVALUAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
7.5.1	Evaluar y monitorear la estrategia de RdC de la entidad.....	21
7.5.2	Elaborar el plan de mejoramiento	22
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	22
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	23

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 3 de 23

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos que debe seguir la Superintendencia de Industria y Comercio, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas con un enfoque basado en derechos humanos y paz, a través de los diferentes mecanismos disponibles por la Entidad, para los usuarios, ciudadanos y grupos de interés

2 DESTINATARIOS

Servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, que participan en el proceso de rendición de cuentas.

3 GLOSARIO

Para los fines de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

Audiencia Pública: Espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, así como sobre el manejo de los recursos asignados para cumplir con dichos programas.

Datos Abiertos: Información que pueden ser utilizada, reutilizada y redistribuida libremente por cualquier persona, y que se encuentra sujeta, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen.

Diálogo: Prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

Incentivos: Acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 4 de 23

orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Información Pública: Registros, archivos o datos que recopilan, mantenga, procesen o se encuentren en poder de las entidades públicas.

Información: Datos y contenidos que se generan sobre una gestión, basada en el cumplimiento de metas institucionales, la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, estos datos y contenidos para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés, deben cumplir el principio de calidad.

Participación Ciudadana: facultad que otorgó la constitución política de Colombia a los ciudadanos para intervenir activamente en el control de la gestión pública, la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

Plan de Acción Anual: Instrumento mediante el cual se programan en concordancia con el Plan estratégico institucional, las metas de los productos estratégicos y las actividades que se deben desarrollar anualmente para darle cumplimiento a los objetivos e indicadores estratégicos de la entidad.

Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante el cual, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir del diálogo.

Responder: Obligación que tiene todo funcionario y toda persona particular que administre y/o maneje fondos, bienes y/o recursos públicos, de asumir la responsabilidad que se derive de su gestión fiscal.

Resultado: Cambio real de la situación inicial medido en términos de los productos o impactos generados.

Seguimiento: Monitoreo sistemático del proceso operativo y estratégico con base en unos índices que permitan medir los resultados de los procesos. Deben proveer la información para la toma de decisiones.

Tic's: sigla que de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

QRSF: sigla para referirse a quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

Veedurías: Están reglamentadas por la ley 850 del 2003 y el acuerdo 142 de 2005, son mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Número/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política	1991	Constitución Política	Artículo 209	Establece los principios en los que debe actuar la función administrativa, entre los cuales se encuentra: igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Ley	1474 / 2011	Por el 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.	Artículo 78	Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones: a) Convocar a audiencias públicas; b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana; () f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

Jerarquía de la norma	Número/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1757 / 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Título IV, Capítulo I, Artículos 48 a 57.	Definición rendición de cuentas. Principios y elementos del proceso de rendición de cuentas; obligatoriedad de la rendición de cuentas a la ciudadanía; manual único y lineamientos para el proceso de rendición de cuentas; estrategia de rendición cuentas; espacios de diálogo para la rendición de cuentas; rendición de cuentas de las instancias de participación; audiencias públicas participativas; etapas del proceso de los mecanismos de rendición de cuentas; respuesta a los informes de rendición de cuentas.
Ley	1952 / 2019	Por medio de la cual se expide el Código general Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.	Artículo 38	Son deberes de todo servidor público: 37. Publicar en la página web de la respectiva entidad, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes; 38. Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar; 40. Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 7 de 23

Jerarquía de la norma	Número/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley.
Decreto	1499 / 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 20115, 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.		Aplicación total

5 GENERALIDADES

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 y la Ley 1757 de 2015, señalan que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, en pro de mejorar la transparencia del sector público colombiano y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño y la gestión de las entidades públicas, la responsabilidad de las autoridades públicas por la gestión realizada ante los ciudadanos y la petición de cuentas en ejercicio del control social.

Así mismo, la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2012 establece que, por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas que deberá ser parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Superintendencia de Industria y Comercio dentro del proceso de la Rendición de cuentas dará cabal cumplimiento a la política de protección de datos personales y lo ordenado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

5.1 Propósito de la rendición de cuentas

Según el Manual Único de Rendición de Cuentas, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 8 de 23

explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. En particular contiene los siguientes propósitos:

- Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para que la ciudadanía participe y dialogue con la entidad frente a su gestión.
- Publicar de forma clara y transparente la información de gestión de la entidad
- Hacer de la rendición de cuentas en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

5.2 Principios de la rendición de cuentas


- Continuidad y permanencia
- Apertura y Transparencia
- Amplia difusión y visibilidad

5.3 Componentes de la rendición de cuentas

De acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la rendición de cuentas debe contar como mínimo con tres elementos:

A. Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, a través de los cuales se informa de los procesos y resultados de la gestión de la Entidad. Esta información se expresa mediante informes, estadísticas, cuadros, gráficos, reportes, etc. Debe ser confiable, precisa y de fácil comprensión para la ciudadanía en general. A continuación, se enlistan diferentes opciones que la entidad puede adoptar como acciones en el elemento información:

- Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal
- Actualización de la página Web
- Elaboración de publicaciones
- Diseño de publicidad
- Construcción y difusión de comunicados de prensa
- Uso de redes sociales
- Utilización de espacios en medios de comunicación masiva
- Elaboración de carteleras o avisos informativos
- Desarrollo de canales multimedia

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 9 de 23

B. Diálogo: Se refiere a aquellas prácticas en las cuales la Entidad entrega información, da explicaciones o justificaciones y responde las inquietudes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con el receptor para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión. A continuación, se enlistan diferentes opciones que la Entidad puede adoptar como acciones de dialogo:

- Foros
- Feria de la gestión
- Audiencia pública participativa
- Grupo focal
- Reunión zonal
- Mesa de trabajo temática
- Encuentros regionales
- Asambleas comunitarias
- Observatorios ciudadanos
- Consejos o espacios formales de participación ciudadana
- Entrevistas con los actores
- Defensor del ciudadano
- Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información

C. Incentivos: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Los incentivos deben orientarse a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promover comportamientos institucionales a través de capacitaciones, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias. A continuación, se enlistan diferentes opciones que la Entidad puede adoptar como incentivos:

- Capacitación a servidores públicos y a usuarios, ciudadanos y grupos de interés. Encuestas y difusión de resultados
- Funcionario colaborador
- Participación y colaboración abierta
- Concursos de conocimiento de la Entidad

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 10 de 23

5.4 Requisitos y condiciones de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, debe cumplir con unos requisitos o condiciones para garantizar la responsabilidad pública y el derecho ciudadano, estos requisitos son¹:

A. Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que los usuarios, ciudadanos y grupos de interés accedan a la información: La rendición de cuentas es un derecho de la usuarios, ciudadanos y grupos de interés, que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar a la administración frente a lo que ha hecho con las responsabilidades que le fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés para ella.

B. Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas. La rendición de cuentas implica dar explicaciones, argumentar por qué se toman ciertas decisiones y presentar el nivel de logro de las acciones adelantadas.

C. Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos. La administración pública debe estar dispuesta a ser evaluada por parte de la ciudadanía; y en especial a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones de la misma.

D. Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas. Identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada a partir de las demandas, necesidades y observaciones generadas por la ciudadanía, para la toma de decisiones que permita mejorar las decisiones y servicios de la entidad.

5.5 Destinatarios de la rendición de cuentas

- Ciudadanos y sus organizaciones sociales y económicas (responsabilidad social por el mejoramiento del bienestar general)
- Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política)
- Organismos de Control como Procuraduría y Contraloría (responsabilidad disciplinaria y fiscal de la Administración)
- Autoridades judiciales (responsabilidad penal)
- Entidades estatales de nivel internacional o nacional (responsabilidad en el uso de recursos y cumplimiento de funciones delegadas)

¹ DAFP. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 11 de 23

5.6 Medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas en la sic

Atendiendo las directrices expuestas, la SIC realiza el ejercicio de rendición de cuentas, de manera permanente a través de los diferentes medios y canales de comunicación dispuestos, como son:

A. Sitio Web: Dispone en la página web espacios para la publicación de:

- Información tema de redición de cuentas
Ruta: <http://www.sic.gov.co> ☐ Nuestra entidad ☐ Control y rendición de cuentas.
- Planes que rigen la gestión de la entidad y el análisis de su ejecución de acuerdo con la programación fijada para cada uno.
Ruta: <http://www.sic.gov.co> ☐ Nuestra entidad ☐ Políticas, planes, programas y proyectos institucionales
- Componentes de la plataforma estratégica (Misión, visión, Valores, Principios) y se promocionan espacios de dialogo con la comunidad con los diferentes medios de comunicación virtuales:
Ruta:(Página web, redes sociales, blogs, chats, foros) <http://www.sic.gov.co> ☐ Nuestra entidad ☐ Información Institucional.
- Información financiera, contable, de contratación y de talento humano
Ruta: <http://www.sic.gov.co> ☐ Nuestra entidad ☐ Aspectos presupuestales y financieros.
- Inventario y los resultados del trámite de las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones-QRSF
Ruta: <http://www.sic.gov.co> ☐ Nuestra entidad ☐ Informes.

B. Twitter: Esta aplicación ha sido contemplada por la SIC en razón a que permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto. Para este fin la SIC creó su acceso a través de <https://twitter.com/sicsuper>. Adicionalmente la SIC tiene disponible una cuenta [espejo] **@sicresponde** en la que de forma inmediata inicia el primer contacto con los usuarios y responde las reclamaciones, dudas, sugerencias, quejas, etc.

C. Instagram: Esta aplicación permite a sus usuarios conocer a través de videos e imágenes fijas la gestión de la SIC **@superintendencia_sic**

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 12 de 23

D. Facebook: A través de esta red social se ha generado una comunidad con la que la SIC realiza contacto directo en cualquier momento del día, publicando y/o compartiendo noticias de la Entidad que pueden ser comentadas. Así mismo son respondidas las reclamaciones, comentarios, sugerencias y quejas de los usuarios de manera inmediata. Actualmente el sitio oficial de la SIC es **facebook.com/SICofficial**

E. Facebook Live: Es un espacio de interacción en tiempo real con usuarios de esta red para resolver dudas en temas específicos de la Entidad. Se realiza todos los meses con delegados para atender inquietudes sobre asuntos misionales. Lo recomendable es que tenga una duración máxima de 30 minutos. El alcance se logra cuando estamos en directo y aumenta cuando los usuarios ven en diferido el video a manera de post.

F. Al ser LinkedIn una red social orientada a las empresas y a los negocios, la información diaria que compartimos tiene que ver con sentencias de la Superindustria y capacitaciones del área de Formación.

G. SIC Te Ve: Es el programa institucional de la SIC dedicado a divulgar información que le permita al televidente formarse una opinión clara sobre la gestión de la Entidad en defensa de los derechos de consumidores en el país. Así como divulgar la gestión de la SIC como autoridad nacional de protección de datos personales, metrología legal y reglamentos técnicos y propiedad industrial. Se emite todos los domingos a las 8 de la noche por canal Institucional.

H. Cuñas radiales: A través de este medio de comunicación masivo la SIC emite cuñas para publicitar los eventos de rendición de cuentas y convocar la participación de la ciudadanía.

I. YouTube: A través de este canal masivo, la SIC publica los vídeos generados en los diferentes ejercicios de rendición de cuentas.

Adicionalmente, se establecen sinergias continuas con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la estrategia presidencial de seguimiento a metas y control ciudadano con el objetivo de darle mayor alcance a las estrategias de comunicación. Además, se dispone de encuestas permanentes en la página web para medir la percepción de los usuarios en temas de interés común sobre los temas misionales de la Entidad.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

N.	ETAPA	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	ALISTAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>Informe de evaluación de la estrategia de RdC inmediatamente anterior.</p> <p>Informes encuestas FURAG, Índice de transparencia y MECI.</p> <p>Plan de mejoramiento de RdC (si existe).</p> <p>Informe de evaluación emitido por la Oficina de Control Interno.</p>	<p>En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <p>-Realizar autodiagnóstico RdC en la entidad</p> <p>-Realizar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.</p> <p>-Identificar la disponibilidad de recursos para la RdC.</p>	<p>Servidor público o contratista designado de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Servidor público o contratista designado de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial.</p>	<p>*Documento autodiagnóstico RdC de la entidad</p> <p>*Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés</p> <p>*Disponibilidad de recursos para la RdC</p> <p>*Correo electrónico en el que se define el equipo líder.</p>
2	REALIZAR DISEÑO Y PREPARACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>*Documento diagnóstico RdC en la entidad</p> <p>*Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés</p> <p>*Disponibilidad de recursos para la RdC</p> <p>*Correo electrónico en el que se define el equipo líder</p>	<p>En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <p>- Definir el objetivo de la estrategia de RdC.</p> <p>-Preparar la información necesaria para la rendición de cuentas.</p> <p>-Seleccionar acciones de diálogo.</p> <p>-Seleccionar acciones de Incentivos.</p> <p>-Elaborar cronograma para la estrategia de</p>	<p>Jefes de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial.</p>	<p>*Estrategia de Rendición de cuentas aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño.</p> <p>* Formato de Requerimiento de modificaciones a los Planes de Acción.</p> <p>*Planes de acción modificados.</p> <p>*Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>

N.	ETAPA	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			rendición de cuentas. -Aprobar la estrategia de rendición de cuentas. -Solicitar modificación de Planes de acción.		
3	SOCIALIZAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	*Estrategia de Rendición de Cuentas aprobada.	En esta etapa se realiza la siguiente actividad: -Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas	La Oficina Asesora de Planeación	*Correos, banners, pantallazos de la página WEB, publicaciones, presentaciones, listas de asistencias de charlas presenciales, etc.
4	EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	*Estrategia de Rendición de Cuentas aprobada. *Cronograma (Componente de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	En esta etapa se realizan las siguientes actividades: -Desarrollar actividades del cronograma (Componente de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) -Realizar seguimiento al cronograma (Componente de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	Las áreas/dependencias responsables de la ejecución del cronograma	*Seguimiento Cronograma (Componente de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) *Evidencias de avance cumplimiento de Cronograma de rendición de cuentas
5	EVALUAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	*Seguimiento Cronograma (Componente de rendición de cuentas del Plan	En esta etapa se realizan las siguientes actividades:	La Oficina de Control Interno. La Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	*Informe de Evaluación independiente de la RdC. * Acta de memoria de

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 15 de 23

N.	ETAPA	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) *Evidencias de avance cumplimiento de Cronograma de rendición de cuentas *Evaluaciones externas	-Evaluar y monitorear la estrategia de RdC de la entidad -Elaborar el plan de mejoramiento	y la Oficina Asesora de Planeación	cada acción de diálogo * Informe General ejecución estrategia RdC *Plan de mejoramiento

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: ALISTAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

7.1.1 Realizar el autodiagnóstico RdC en la entidad

Esta actividad es desarrollada por un servidor público o contratista designado de la Oficina Asesora de Planeación. El autodiagnóstico se hace a partir de la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de RdC efectuadas en el año inmediatamente anterior. Para elaborar este autodiagnóstico se revisa la siguiente información:

- Informe de evaluación de la estrategia de RdC inmediatamente anterior,
- Informes encuestas FURAG, Índice de transparencia y MECI
- Plan de mejoramiento de RdC (si existe)
- Informe de evaluación emitido por la Oficina de Control Interno

El autodiagnóstico se plasmará en un documento que contenga como mínimo:

a) Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados por cada elemento de la rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos, establecidos en la estrategia de RdC del año inmediatamente anterior y se establece una lista de aquellos requisitos de la RdC para los cuales no se ha abordado alguna acción.

Así mismo, se identifican las acciones atendiendo los siguientes criterios:

- Aquellos componentes (descritos en el numeral 5.3 de este documento) que no se atendieron en la vigencia anterior.
- Aquellos componentes (descritos en el numeral 5.3 de este documento) que se atendieron parcialmente.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 16 de 23

- Actividades que sea necesario adelantar de acuerdo con la solicitud por parte del ciudadano.

b) Descripción crítica cualitativa de las acciones realizadas y los resultados obtenidos, del año inmediatamente anterior, en cada uno de los mecanismos de RdC (información, diálogo e incentivos) establecidos en la estrategia de RdC del año inmediatamente anterior.

c) Descripción de actores (ciudadanía) que participaron y su forma de participación, en la RdC del año inmediatamente anterior.

d) Descripción de los requerimientos que se deben fortalecer, de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta FURAG, Índice de transparencia y MECL, e informe de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en relación con la RdC.

7.1.2 Realizar caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Esta actividad la realiza un servidor público o contratista de la Oficina Asesora de Planeación, de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, y de la Oficina de Tecnología e Informática, quienes identifican las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual se orienta la gestión de la SIC, en el marco del Procedimiento para la Retroalimentación del Cliente Interno y Externo-CI02 P04.

De esta actividad se genera un documento que contiene la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, que hacen uso de los servicios de la Entidad, así como las características, intereses y expectativas del ciudadano en materia de información de trámites y servicios de la SIC.

7.1.3 Identificar disponibilidad de recursos para la RdC

Esta actividad la realiza un servidor público o contratista de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, quienes identifican los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos con los que cuenta la Entidad para realizar el diseño y posterior ejecución de la estrategia de RdC.

7.2 ETAPA 2: REALIZAR DISEÑO Y PREPARACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 17 de 23

7.2.1 Definir el Objetivo de la estrategia de RdC

El jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, definen el objetivo de la estrategia de RdC, al cual se le dará cumplimiento a través de la ejecución de actividades y/o productos. El objetivo se debe plantear a la luz de la política nacional de rendición de cuentas, y en un plazo de un año y se ejecuta a través de la estrategia de RdC de la SIC.

La redacción del objetivo debe contemplar:

- La acción que se espera realizar (verbo).
- El objeto sobre el cual recaerá la acción (sujeto), de acuerdo a los destinatarios de la rendición de cuentas.
- Los elementos de contexto o descriptivos (frase calificativa).

Ejemplo:

Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas de la SIC, en el marco de los componentes de información, diálogo e incentivos, en la cual se fomente la participación de los ciudadanos y se construya una relación con actores sociales, acerca de la gestión de la SIC.

Nota 1: Si se considera necesario se podrán formular objetivos específicos.

7.2.2 Preparar información necesaria para la rendición de cuentas

La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, selecciona los medios y herramientas para cumplir con el objetivo y con la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública. Las metodologías para divulgar la información se mencionan en el capítulo de generalidades de este documento.

Para ello la OAP y OSCAE realizan las siguientes tareas:

- a) La OAP remite por correo institucional a todas las áreas (Delegaturas, Oficinas, Secretaría General y Grupos de Trabajo de Cooperación Internacional y Estudios Económicos) el formato *Estructura del Informe de Gestión DE02-F07*, para que sea diligenciado de acuerdo al periodo de tiempo estipulado; concediéndoles un periodo de tiempo para la remisión de esta información.
- b) La OAP recibe los informes de rendición de cuentas de las Delegaturas, Oficinas, Secretaría General y Grupos de Trabajo de Cooperación Internacional y

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 18 de 23

Estudios Económicos, valida la información y consolida un documento de informe de gestión.

c) OSCAE realiza el diseño de la imagen de la portada de presentación del informe de gestión y demás publicaciones alusivas a la rendición de cuentas.

d) La OAP envía versión del informe de gestión para la revisión del Superintendente.

e) La OAP realiza correcciones, en caso de presentarse por parte del Superintendente y genera versión final del informe de gestión para la firma del mismo.

f) La OAP envía por correo institucional a OSCAE versión aprobada del informe de gestión del periodo correspondiente en formato PDF para su publicación en página web.

g) OSCAE procede a realizar la publicación del informe de gestión de la vigencia en el link dispuesto en página web www.sic.gov.co, para que los participantes preparen sus ponencias, comentarios y preguntas.

7.2.3 **Seleccionar acciones de diálogo.**

La OAP y OSCAE se encargan de coordinar y seleccionar las temáticas y metodologías para realizar las acciones de diálogo y la retroalimentación entre la Entidad y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés; donde se debe, no sólo informar, sino también explicar y justificar la gestión institucional. Las metodologías de diálogo con la ciudadanía están contempladas en el capítulo de generalidades de este documento, la Entidad selecciona, las metodologías de diálogo de acuerdo con la disponibilidad de recursos. Para todas las metodologías del elemento diálogo del proceso de RdC la OAP y OSCAE deben realizar las siguientes acciones:

a) Seleccionar la metodología de diálogo que permita la participación de la mayoría de los asistentes al evento, de acuerdo con la temática.

b) Definir los medios de comunicación que se utilizaran para la convocatoria, de acuerdo con la caracterización de los actores y ciudadanos identificados².

² En se sentido, se sugiere que el informe de gestión formato DE02-F07 se publique y/o actualice con 15 días de antelación a la realización del evento de diálogo.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 19 de 23

c) Realizar una convocatoria mediante los medios de comunicación seleccionados, con un plazo no menor a 30 días calendario como antelación. Para toda acción de diálogo es imprescindible suministrar información previamente a los ciudadanos convocados. Para ello OSCAE solicita previamente a las dependencias el suministro de bases de datos para identificar a los actores que se invitarán al evento. Por su parte, la OAP identifica las veedurías ciudadanas a invitar al evento.

d) Realiza convocatoria personalizada de acuerdo con el formato DE02-F08 [Aviso de Convocatoria Pública de Rendición de Cuentas], al grupo focal seleccionado. Este formato se constituye como la tarjeta de invitación personalizada.

e) Anexar a la convocatoria y en el envío de la tarjeta de invitación personalizada, el formato DE02-F04 [Presentación de Propuestas Previo al Ejercicio de RdCs], para que sea diligenciado por parte de los interesados los requerimientos de información específica que se desee conocer en el evento. El plazo máximo para hacer que los interesados realicen el envío de este formato es de 5 días antes de la acción de diálogo.

f) Disponer página web, correo, links, teléfonos, donde podrán consultar información adicional sobre las acciones de diálogo programadas.

Nota 3: *OSCAE coordina toda la logística y recursos que se requieren para la ejecución de las acciones de diálogo programadas y el uso de las Tic's (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) para complementar la participación, la visibilidad y aumentar el alcance del evento, para esto diligenciará el formato DE02-F09 [Formato Programación y Seguimiento Ejercicio de Rendición de Cuentas].*

7.2.4 **Seleccionar acciones de Incentivos.**

La OAP y OSCAE se encargan de coordinar y seleccionar las acciones de incentivo que fortalezcan el comportamiento de los servidores públicos y usuarios, ciudadanos y grupos de interés hacia el proceso de rendición de cuentas.

La selección de las acciones del elemento incentivos dependerá de los recursos disponibles de la Entidad. Así mismo, deben estar acordes con los requerimientos de las políticas de desarrollo administrativo tales como la política de Gestión del Talento Humano y la política de Eficiencia Administrativa. Las metodologías de incentivos se mencionan en el capítulo de generalidades de este documento

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 20 de 23

7.2.5 **Elaborar cronograma para la estrategia de rendición de cuentas.**

Una vez seleccionadas las metodologías para cada uno de los tres elementos del proceso de RdC (información, incentivos y dialogo), se plasman en un cronograma para su seguimiento y control.

Para la elaboración de este cronograma se debe utilizar el formato *Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, establecido en el documento [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano], correspondiente al tercer componente: rendición de cuentas, formato DE02-F06 [Cronograma de Rendición de Cuentas].

7.2.6 **Aprobar la estrategia de rendición de cuentas**

La OAP solicita la programación de un Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para presentar la propuesta de Estrategia de rendición de cuentas y contar con la aprobación del mismo.

Durante este comité la OAP realizará los ajustes a que haya lugar, a fin de contar con la versión final y aprobada de la estrategia, y actualizará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7.2.7 **Solicitar modificación de Planes de acción**

En caso que haya lugar la OSCAE y la OAP, verifican si las actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) se encuentran incluidas en los planes de acción de la vigencia.

De no encontrarse y considerarlo necesario solicitará al área responsable la inclusión del producto y/o actividad en el respectivo plan de acción.

7.3 **ETAPA 3: SOCIALIZAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

7.3.1 **Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas**

La OAP, define la metodología (Correos, banners, página WEB, publicaciones, presentaciones, charlas presenciales, promoción en Intrasic y medios internos

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 21 de 23

etc.), mediante los cuales la Entidad anualmente da a conocer a los servidores públicos y usuarios, ciudadanos y grupos de interés la Estrategia de rendición de cuentas.

7.4 ETAPA 4. EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

7.4.1 Desarrollar actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

Las áreas/dependencias responsables de la ejecución del cronograma establecido desarrollarán los productos/actividades contempladas en el cronograma de acuerdo con las fechas establecidas.

7.4.2 Realizar seguimiento al cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

Las áreas responsables reportan los avances de las acciones relacionadas con el componente de rendición de cuentas, de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.

7.5 ETAPA 5: EVALUAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

7.5.1 Evaluar y monitorear la estrategia de RdC de la entidad

A la Oficina de Control Interno le corresponde evaluar y monitorear el cumplimiento del objetivo de la estrategia de RdC y el desarrollo de los productos y/o actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), para esto deberán tener en cuenta las siguientes acciones:

- **Informe de Evaluación independiente la de RdC:** Los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos. Para ello las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.



Etapas del proceso de Rendición de Cuenta- Grafica extraída de la URL:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-la-rendicion-de-cuentas>

7.5.2 Elaborar el plan de mejoramiento

Una vez la Oficina de Control Interno haya elaborado el informe de Evaluación del proceso de rendición de cuentas y a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de RdC de la Entidad, OSCAE y la OAP deben elaborar un plan de mejoramiento institucional aplicando el formato CI02-F07 Plan de Mejoramiento Institucional, que se convierte en insumo para la formulación y planeación de la siguiente estratégica de rendición de cuentas y que debe ser divulgado entre los involucrados en su cumplimiento.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato DE02-F08 Aviso de convocatoria pública RdeC
DE02-F09 Programación y seguimiento ejercicio de rendición de cuentas
Formato DE02-F06 Cronograma actividades Estrategia de rendición de cuentas
Formato DE02-F04 Presentación de Propuestas previo al ejercicio de rendición de cuentas

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 7
		Página 23 de 23

Formato DE02-F05 Evaluación evento de rendición de cuentas
Formato CI02-F07 Plan de Mejoramiento Institucional
Plantilla Registro de asistencia.

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Eliminación del documento la palabra modelo integrado de gestión
2. Inclusión del párrafo en general del cumplimiento de la política de protección de datos personales
3. Se ajusta el numeral 7.2.1 Definir Objetivo de la estrategia de RdC
4. Se ajustó el procedimiento de acuerdo al nuevo Manual de Rendición de Cuentas el cual contiene un enfoque en derechos humanos y paz.

Fin documento